

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KEMAMPUAN KERJA RELAWAN PAJAK

**(STUDI PADA RELAWAN PAJAK FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA TAHUN 2018)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**SCHEILLA APRILIA MURNIDAYANTI
NIM. 145030407111028**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO

Allah SWT. selalu menjawab doamu dengan 3 cara.

Pertama, langsung mengabulkannya.

Kedua, menundanya.

Ketiga, menggantinya dengan yang lebih baik untukmu.

Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat.

“Start it to Know the Result”

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelatihan Pajak terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Survei pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018)

Disusun oleh : Scheilla Aprilia Murnidayanti

NIM : 145030407111028

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 12 Oktober 2018

Komisi Pembimbing



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., M.AP., M.PA.
NIP. 19770502 200212 1 003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

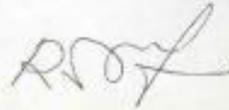
Hari : Senin
Tanggal : 29 Oktober 2018
Jam : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Scheilla Aprilia Murnadayanti
Judul : Pengaruh Pelatihan Pajak terhadap Kemampuan Kerja Relawan
Pajak (Survei pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Tahun 2018)

Dan Dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

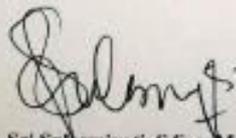
Ketua,



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., M.AP., M.PA.
NIP. 19770502 200212 1 003

Anggota

Anggota,



Sri Sulasmiyati, S.Sos., M.AP.
NIP. 19770420 200502 2 001



Priandhita Sukowidyanti A., SE., MSA., Ak.CA.
NIP. 19861117 201504 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Scheilla Aprilia Murnidayanti menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 11 Oktober 2018



Scheilla Aprilia Murnidayanti

RINGKASAN

Scheilla Aprilia Murnidayanti, 2018, **Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Studi pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018)**. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos.,M.AP.,M.PA., 118 Halaman + xvii.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelatihan pajak terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi Metode Pelatihan (X_1), Materi Pelatihan (X_2), Instruktur Pelatihan (X_3), dan Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh relawan pajak yang mengikuti pelatihan dan kegiatan asistensi dari program relawan pajak sejumlah 67 orang. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Data diperoleh secara langsung dari responden dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang diolah menggunakan SPSS 25 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Metode Pelatihan (X_1) dan Instruktur Pelatihan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y); Materi Pelatihan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y). Sedangkan Metode Pelatihan (X_1), Materi Pelatihan (X_2), dan Instruktur Pelatihan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y). Hasil total R^2 sebesar 32,1% mengindikasikan bahwa dalam model hipotesis penelitian ini, variabel *independent* dapat mempengaruhi variabel *dependent* sebesar 32,1%, sedangkan sebesar 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelatihan, Relawan Pajak, Kemampuan Kerja Relawan Pajak.

SUMMARY

Scheilla Aprilia Murnidayanti, 2018, *The Effect of Training on Tax Volunteer Work Ability (Study on Tax Volunteers at the Science Administrative Faculty of Brawijaya University in 2018)*. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos.,M.AP., M.PA., 118 Pages + xvii.

This study aims to determine and explain the effect of tax training on the ability of tax volunteer work. The type of research used is explanatory research with a quantitative approach. The variables in this study include Training Methods (X₁), Training Materials (X₂), Training Instructors (X₃), and Tax Volunteer Work Skills (Y). The population in this study were all tax volunteers who participated in training and assistance activities from a tax volunteer program totaling 67 people. The sample used is saturated samples. Data obtained directly from respondents with research instruments using questionnaires. The analysis used is descriptive analysis and inferential analysis which are processed using SPSS 25 for windows.

The results of this study indicate that: Training Method (X₁) and Training Instructor (X₃) partially has no significant effect on the Tax Volunteer Workability (Y); Training Material (X₂) partially has a significant effect on Tax Volunteer Work Ability (Y). While the Training Method (X₁), Training Material (X₂), and Training Instructor (X₃) simultaneously have a significant effect on the Tax Volunteer Work Ability (Y). The total R² results of 32.1% indicate that in this research hypothesis model, independent variables can influence the dependent variable by 32.1%, while 67.9% is influenced by other factors not explained in this study.

Keywords : Training, Tax Volunteers, Tax Volunteer Work Ability.

HALAMAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN KARYA SEDERHANA INI

KEPADA KEDUA ORANG TUA TERCINTA

PAPA M. HIDAYAT DAN MAMA SENNAWATI

NENEK DAN ADIK-ADIKKU

SERTA SAHABAT-SAHABAT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Studi Pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR.,MS. selaku Rektor Universitas Brawijaya
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg M.BA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.AP,M.PA, selaku dosen pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk

- membimbing, membantu dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi ilmu dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan.
 7. Seluruh Responden yaitu Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner sehingga penelitian ini berjalan lancar
 8. Papa, Mama tercinta yang selalu mengiringi setiap langkah peneliti dengan doa, kasih sayang, dan dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
 9. Nenekku dan Adikku tersayang Schalady, Scherly, Jihan serta seluruh keluarga di Madura dan di Sulawesi yang selalu memberi dukungan serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
 10. Pasangan sekaligus sahabatku Abdul Muhardiansyah yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
 11. Sahabat-sahabat tersayangku di bangku kuliah yang selalu menghibur, memberi semangat dan doa kepada peneliti, Merista, Novitasari, Annisa Motik, Amelinda, dan Yulia.
 12. Sahabat tersayang, Yuni Kurnia dan para *Rotaractors* dari *Rotaract Club of Malang Kutaraja* yang selalu mendoakan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan bersedia menjadi tempat curahan hati yang sangat baik.

13. Terimakasih untuk Sari, Mbak Didin, Milda dan Alif, Teman dan sepupu yang selalu menyediakan tempat untuk mengerjakan skripsi, dan selalu *mensupport* peneliti.
14. Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang khususnya Program Studi Perpajakan, terimakasih untuk kebersamaan, dukungan serta bantuannya selama ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa dan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, 10 Oktober 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Empiris.....	12
B. Tinjauan Teoritis	15
1. Pelatihan.....	15
a. Pengertian Pelatihan.....	15
b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan	16
c. Dimensi-dimensi Pelatihan	18
d. Faktor-Faktor yang Berperan dalam Pelatihan	19
e. Metode Pelatihan.....	20
f. Materi Pelatihan.....	24
g. Instruktur Pelatihan	25
2. Kemampuan Kerja	27
a. Pengertian Kemampuan Kerja	27
b. Jenis-Jenis Kemampuan.....	28
3. Pengaruh antar Variabel.....	31
a. Pengaruh Metode Pelatihan dan Kemampuan Kerja ..	31
b. Pengaruh Materi Pelatihan dan Kemampuan Kerja....	32
c. Pengaruh Instruktur Pelatihan dan Kemampuan Kerja	33
d. Pengaruh Pelatihan dan Kemampuan Kerja.....	34
4. Model Konsep dan Model Hipotesis.....	35
a. Model Konsep.....	35

b. Model Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran.....	40
1. Konsep	40
2. Variabel.....	41
3. Definisi Operasional	41
4. Skala Pengukuran.....	45
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
E. Pengumpulan Data	47
1. Sumber Data.....	47
2. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3. Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data.....	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Inferensial	52
a. Uji Asumsi Klasik.....	53
b. Regresi Linear Berganda.....	55
c. Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Sejarah Fakultas Ilmu Administrasi	57
2. Visi dan Misi Fakultas Ilmu Administrasi	58
B. Gambaran Umum Responden	58
C. Analisis Data	61
1. Analisis Deskriptif	61
2. Analisis Inferensial	72
a. Uji Asumsi Klasik.....	72
b. Regresi Linear Berganda.....	74
c. Uji Hipotesis	77
D. Pembahasan.....	80
1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	80
2. Pembahasan Hasil Analisis Inferensial	83
a. Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak.....	83
b. Pengaruh Materi Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak.....	84
c. Pengaruh Instruktur Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak.....	84
d. Pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan,	

Instruktur Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak.....	86
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

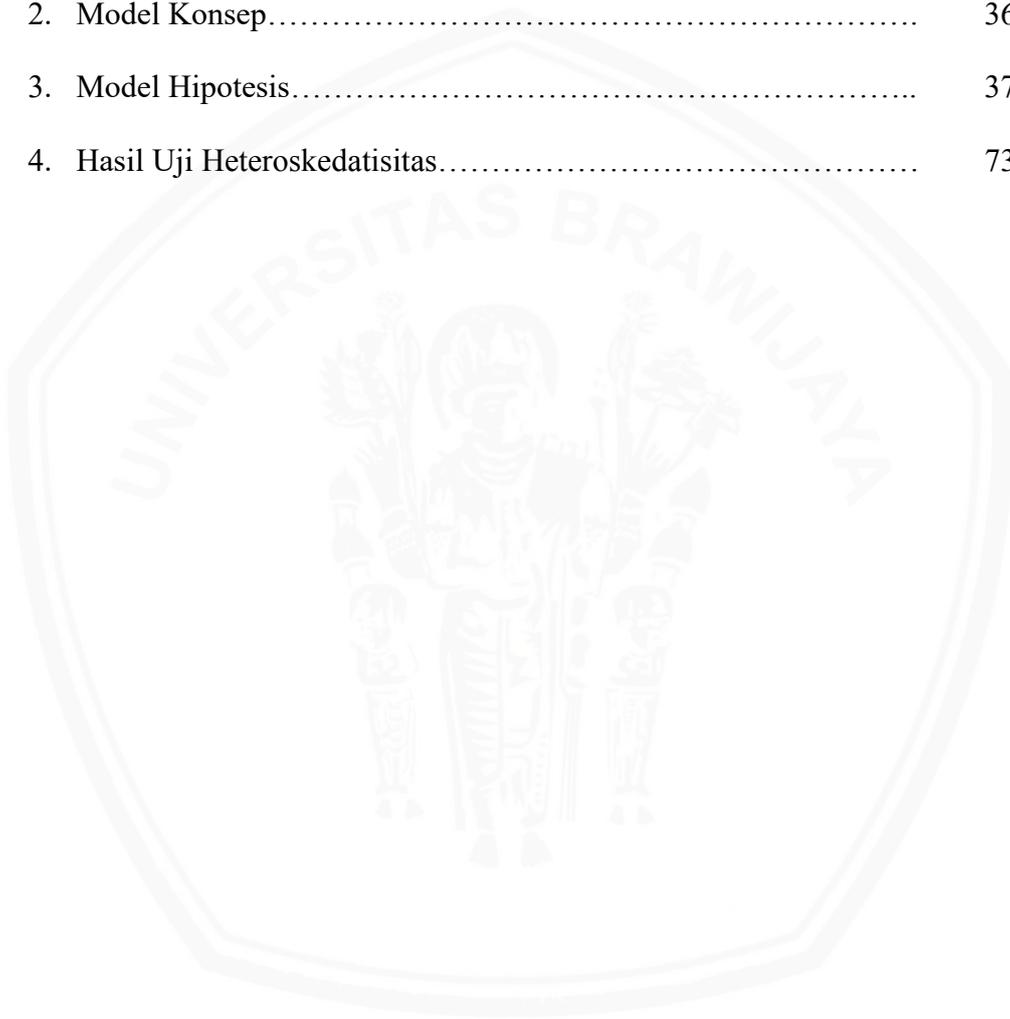


DAFTAR TABEL

No. Judul	Halaman
1. Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis Sekarang.....	14
2. Dimensi Kemampuan Intelektual.....	28
3. Konsep, Variabel, dan Indikator.....	43
4. Skor Jawaban Responden.....	46
5. Hasil Uji Validitas.....	51
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
7. Gambaran responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
8. Gambaran responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	60
9. Gambaran responden Berdasarkan Program Studi.....	60
10. Pedoman Interpretasi Jawaban Responden.....	62
11. Distribusi Frekuensi Variabel Metode Pelatihan (X1).....	62
12. Distribusi Frekuensi Variabel Materi Pelatihan (X2).....	64
13. Distribusi Frekuensi Variabel Instruktur Pelatihan (X3).....	66
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Kerja (Y).....	69
15. Hasil Uji Normalitas Data.....	72
16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
17. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
18. Hasil Uji t.....	77
19. Hasil Uji F.....	79
20. Hasil Uji R ²	80

DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN

No.	Judul	Halaman
1.	Faktor yang berperan dalam pelatihan.....	19
2.	Model Konsep.....	36
3.	Model Hipotesis.....	37
4.	Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	93
2.	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	96
3.	Hasil Uji Validitas.....	99
4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	102
5.	Hasil Distribusi Frekuensi.....	103
6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	116
7.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	117
8.	<i>Curriculum Vitae</i>	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak memiliki fungsi yang sangat penting untuk pembangunan negara. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak merupakan sumber pendapatan terbesar yang dimiliki negara sehingga pajak memiliki kontribusi terbesar dalam penerimaan negara. Pada laman kemenkeu.go.id (2017) disebutkan bahwa sektor pajak memberikan kontribusi lebih dari 50% dari pendapatan negara yang berarti pajak menjadi penerimaan negara terbesar dibandingkan penerimaan lain setiap tahunnya. Ini berarti tiap tahunnya semakin banyak wajib pajak yang sadar akan pajak.

Seiring bertambahnya wajib pajak, penerimaan dari sektor ini diharapkan mampu mencapai target yang ingin dicapai oleh negara. Akan tetapi bertambahnya jumlah wajib pajak masih belum bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak yang telah ditargetkan. Hal ini terjadi dikarenakan banyak wajib pajak yang tidak patuh walaupun sudah banyak pula wajib pajak yang sadar untuk membayar pajak.

Ketidapatuhan masyarakat inilah yang harus secara bertahap diubah menjadi kesadaran membayar pajak, sehingga targetpun dapat dicapai, karena tidak bisa dipungkiri pula berbicara penerimaan pajak otomatis hal ini terkait pula dengan target pendapatan pajak yang harus dipenuhi oleh petugas pajak.

Oleh karenanya tindakan memaksa tak perlu dilakukan selama masyarakat bisa disadarkan dengan prinsip sukarela dan kesadaran yang semakin tinggi.

Ketidakpatuhan wajib pajak ini diduga karena administrasi perpajakan yang dampaknya pada penerimaan negara yang kurang optimal. Untuk menghimpun penerimaan dalam negeri yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak yaitu dengan memulai adanya reformasi perpajakan atau *tax reform*.

Reformasi perpajakan adalah perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. DJP dalam hal ini bertindak sebagai institusi perpajakan yang menjalankan Reformasi Perpajakan itu. Reformasi Perpajakan ini dapat terwujud dengan adanya teknologi informasi dan basis data serta sumber daya manusia yang mumpuni (pajak.go.id). Untuk mewujudkan reformasi perpajakan ini, DJP mulai menerapkan layanan pajak online.

Layanan pajak *online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *online* dan Penyedia Layanan SPT (Surat Pemberitahuan) Elektronik (www.online-pajak.com). Penerapan

layanan pajak online yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena kepuasan Wajib Pajak menjadi salah satu indikator dari kualitas layanan perpajakan. Salah satu sistem dari layanan pajak berbasis online ini adalah e-Filing.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website DJP Online atau website Penyalur SPT Elektronik (www.pajak.go.id). Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Untuk Tahun 2018 sendiri, pelaporan SPT secara online diwajibkan per 1 April. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018.

Untuk mengakses e-Filing, para wajib pajak diharuskan untuk memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pajak terutama bagaimana mengakses e-Filing secara tepat agar nantinya mengurangi indikasi kesalahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun saat ini tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana cara untuk mengakses dan menggunakan sistem e-Filing tersebut. Sehingga DJP Pusat melalui Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) di beberapa daerah mengutus beberapa Relawan Pajak untuk membantu dalam mewujudkan Reformasi Perpajakan tersebut. Salah

satunya adalah Kanwil DJP III Kota Malang yang bekerjasama dengan Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA UB) untuk mengadakan program Relawan Pajak.

Program relawan pajak merupakan program yang dibuat untuk mengajak masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat. Program ini dilakukan dengan mengajak mahasiswa dan civitas akademika untuk bisa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam proses pembayaran dan pelaporan pajaknya sesuai ketentuan (Tjahyono,2017). Program relawan pajak ini berupa kegiatan kerelawanan seperti membuka gerai asistensi pengisian SPT Tahunan, asistensi PPh 21 untuk Bendahara Pemerintah Daerah, dan *Bussiness Development Service* untuk Wajib Pajak PP 46 (Modul Relawan Pajak, 2017:4). Sedangkan untuk di FIA ini, kegiatan relawan pajak adalah asistensi pengisian SPT Tahunan yang sebelumnya dilakukan pelatihan pajak terlebih dahulu. Peran dari relawan pajak akan sangat dibutuhkan karena akan banyak para Wajib Pajak yang tidak terlalu paham tentang penggunaan dari e-filing. Maka dari itu diperlukan pelatihan sebelum para relawan pajak terjun langsung untuk membantu para wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT-nya menggunakan sistem DJP Online.

Relawan pajak disini berperan layaknya pegawai tugas pajak resmi yang ada di instansi perpajakan. Sehingga para relawan pajak wajib mengikuti berbagai aturan yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Maka dari itu

pelatihan sangat diperlukan bagi para relawan pajak karena mereka akan terjun langsung dalam melayani para wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunannya. Karena hal tersebut menyangkut bagaimana kualitas pelayanan dari Kantor yang nantinya akan menjadi tempat relawan melakukan tugasnya.

Relawan pajak ini berdasarkan data yang diperoleh peneliti merupakan mahasiswa dari Fakultas Ilmu Administrasi yang telah diseleksi dan telah melalui tahap rekrutmen dan wawancara. Mereka terdiri dari beberapa program studi yaitu administrasi bisnis, administrasi publik, administrasi pendidikan, dan perpajakan. Relawan Pajak tersebut nantinya akan bertugas dalam membantu asistensi pengisian e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ditunjuk oleh Kanwil DJP III Jawa Timur.

Sama halnya dengan organisasi pada umumnya, kemampuan kerja anggota relawan pajak merupakan hal yang utama dalam melayani para wajib pajak nantinya. Robbins (2008:57) menyatakan kemampuan kerja merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Tugas yang diberikan nantinya diharapkan dapat diselesaikan dengan baik oleh para relawan pajak dalam melakukan asistensi. Maka dari itu, diperlukan adanya pelatihan sebelum para relawan pajak melakukan tugasnya.

Relawan Pajak diberikan pelatihan berupa penyampaian materi dari instruktur yang telah ditunjuk dari Kanwil DJP III Jawa Timur yang selanjutnya akan menjadi mentor selama pelatihan berlangsung. Para instruktur pelatihan terdiri dari beberapa dosen dari Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya dan pegawai dari Kanwil DJP III. Mentor memberikan materi tentang kesadaran pajak, SPT bagi Wajib Pajak, *Code of Conduct*, dan lain-lain. Sehingga para relawan pajak diharapkan nantinya mampu membantu melayani wajib pajak dengan baik.

Menurut Mangkunegara (2009:44), komponen-komponen yang berperan dalam suatu pelatihan adalah: (1) Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai, (2) Materi latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai, (3) Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta, (4) Peserta pelatihan dan pengembangan (*trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Dari pernyataan tersebut maka suatu pelatihan dapat dikatakan berhasil jika memenuhi komponen-komponen tersebut. Selain itu menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudhaliawan (2015), dinyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan akan memberikan kesempatan bagi karyawan dalam mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja.

Agar tujuan dari pelatihan bagi para relawan pajak ini dapat berjalan secara maksimal yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan kerja para relawan, maka diperlukan metode pelatihan apa yang pantas karena dalam penelitian yang dilakukan oleh Twardani (2015) menyatakan bahwa metode pelatihan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan

kemampuan kerja. Hal ini yang membuat diperlukannya penelitian lebih lanjut terkait penggunaan metode dalam suatu pelatihan. Selain itu, bobot materi dan penjelasan instruktur pelatihan juga sangat berpengaruh untuk memenuhi tujuan pelatihan ini yaitu kemampuan dalam membantu para wajib pajak yang akan melaporkan SPT tahunannya, karena seperti yang diketahui bersama hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak negara.

Selain berkontribusi kepada keberlangsungan tujuan dari adanya program tersebut, dalam modul pembelajaran relawan pajak dinyatakan bahwa pengembangan kapasitas diri dan *networking* adalah manfaat yang akan diperoleh oleh mahasiswa jika menjadi Relawan Pajak (Modul Relawan Pajak, 2017:3). Tidak bisa dipungkiri bahwa pengalaman di lapangan akan menjadi bekal untuk memasuki dunia kerja yang makin kompetitif. Relawan Pajak nantinya tentu akan lebih unggul mendalami hal-hal berbau ekonomi terutama dalam bidang perpajakan. Di lain sisi, kegiatan ini juga sebagai wadah bagi dosen dan kampus untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu pilar Tridarma perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana program relawan pajak ini dapat berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan asistensi para relawan pajak yang nantinya akan berpengaruh pada kinerja dari para relawan pajak dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan**

Kerja Relawan Pajak (Studi Pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan metode pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan materi pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan instruktur pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan secara simultan terhadap kemampuan kerja relawan pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh signifikan metode pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak
2. Mengetahui pengaruh signifikan materi pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak
3. Mengetahui pengaruh signifikan instruktur pelatihan secara parsial terhadap kemampuan kerja relawan pajak

4. Mengetahui pengaruh signifikan metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan secara simultan terhadap kemampuan kerja relawan pajak

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dari aspek teoritis dan aspek praktis maupun kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang perpajakan dan manajemen sumber daya manusia serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini, khususnya mengenai pengaruh pelatihan pajak terhadap kemampuan kerja relawan pajak.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pelatihan relawan pajak
- 2) Dapat menambah pengetahuan peneliti tentang pengaruh pelatihan pajak terhadap kemampuan kerja relawan pajak

b. Bagi instansi terkait

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyelenggara program relawan pajak

sebagai bahan evaluasi pelaksanaan program ini kembali di kemudian hari

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi tax center FIA UB untuk memilih relawan pajak yang tepat sesuai dengan kemampuan yang diharapkan

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan proposal skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, kerangka pemikiran atau model konsep, dan model hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas dan menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji

hipotesis. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian hingga hasil penelitian mengenai pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja relawan pajak.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian ini. Beberapa studi empiris maupun deskriptif yang menjadi acuan penulisan skripsi ini antara lain :

1. Jonet (2017)

Judul penelitian yang diambil adalah pengaruh materi dan metode pelatihan terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan kantor pusat PT Pelabuhan Indonesia III (persero) Surabaya). Dalam penelitian tersebut terdapat 2 variabel bebas yaitu variabel metode pelatihan dan variabel materi pelatihan serta variabel terikat yang digunakan adalah kinerja karyawan (Y). Jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif dan sifat dari penelitiannya adalah penelitian eksplanatori.

Hasil dari penelitian tersebut yaitu materi pelatihan dan metode pelatihan secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya. Menurut hasil uji t, pada penelitian tersebut variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel metode pelatihan.

2. Trawardani (2015)

Judul penelitian yang diteliti adalah pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan (studi pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Lumajang. Penelitian tersebut bertujuan untuk menjelaskan pengaruh secara parsial antara variabel metode pelatihan, materi pelatihan, terhadap kemampuan kerja karyawan, serta pengaruh parsial metode pelatihan, materi pelatihan, kemampuan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menggunakan metode explanatory research dengan pendekatan kuantitatif, sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Hasil penelitian dari penelitian milik Triwardani ini materi pelatihan berpengaruh dominan terhadap kemampuan kerja karyawan dan kinerja karyawan.

3. Safitri (2013)

Judul penelitian yang diteliti adalah pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan sampel 38 karyawan di Apron Move Control Division PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Cabang Juanda-Surabaya, menggunakan perangkat lunak statistik SPSS 18.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan tidak

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Tabel 1. Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis Sekarang

Aspek	Jonet	Trawardani	Safitri	Penelitian Sekarang
Variabel Bebas	Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan	Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan	Pelatihan dan Disiplin Kerja	Pelatihan
Variabel Terikat	Kinerja Karyawan	kemampuan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan	Kinerja Karyawan	Kemampuan Kerja Relawan Pajak
Lokasi Penelitian	PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya	PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Lumajang	PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Cabang Juanda-Surabaya	Fakultas Ilmu Administrasi
Populasi dan Sampel	351 pegawai PT Pelabuhan Inonesia III (Persero) dan diambil sebanyak 78 orang sebagai sampel	Seluruh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang yang berjumlah 71 orang	38 karyawan di Apron Move Control Devision PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Cabang Juanda-Surabaya	Seluruh Relawan Pajak FIA UB yang mengikuti pelatihan dan asistensi dimana berjumlah 67 orang

Sumber : Tinjauan Empiris,2018

Keterbaruan penelitian ini dibandingkan penelitian lainnya dimana penelitian ini dimana penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa yang merupakan relawan pajak sedangkan untuk penelitian lain dilakukan

terhadap para karyawan suatu organisasi atau perusahaan. Relawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang secara ikhlas karena panggilan nuraninya memberikan apa yang dimilikinya (pikiran, tenaga, waktu, harta, dsb) kepada masyarakat sebagai perwujudan tanggung jawab sosialnya tanpa mengharapkan pamrih baik berupa imbalan (upah), kedudukan, kekuasaan, kepentingan maupun karier (www.psychologymania.com). Jadi relawan pajak yang merupakan mahasiswa dari FIA Universitas Brawijaya ini merupakan pekerja yang secara ikhlas membantu kelancaran dari pengisian e-Filing.

B. Tinjauan Teoritis

Tinjauan teoritis merupakan penegasan dari landasan teori yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian. Tinjauan teoritis dapat bersumber dari buku, jurnal, maupun laporan penelitian yang bersifat ilmiah. Berikut beberapa teori yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

1. Pelatihan

a. Pengertian Pelatihan

Pelatihan (*training*) adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau karyawan sekarang keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka (Dessler, 2015:284). Menurut Suparyadi (2015:228), “Pelatihan merupakan suatu proses pembelajaran secara sistematis yang mencakup upaya meningkatkan keterampilan, penguasaan pengetahuan, dan mengubah perilaku guna meningkatkan kinerja karyawan”.

Hardjana (2001:12) menyatakan bahwa pelatihan adalah kegiatan belajar untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam pekerjaan yang mereka emban. Pelatihan merupakan bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktik daripada teori (Zainal,2015:163).

Rae dalam Sofyandi (2013:113) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Sehingga dari pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan serangkaian kegiatan belajar untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan mengubah perilaku guna meningkatkan kinerja karyawan.

b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan

Menurut Suparyadi (2015:184), Pelatihan memiliki beberapa tujuan, yaitu :

1) Meningkatkan produktivitas

Karyawan yang menguasai pengetahuan dan memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya akan mampu bekerja dengan lebih baik daripada karyawan yang kurang menguasai pengetahuan dan tidak memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya.

2) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi

Penguasaan pengetahuan dan meningkatnya keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya yang diperoleh karyawan dari suatu program pelatihan, akan membuat mereka mampu bekerja secara lebih efektif dan efisien.

3) Meningkatkan daya saing

Karyawan yang terlatih dengan baik tidak hanya berpeluang mampu meningkatkan produktivitas, tetapi juga akan mampu bekerja semakin efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Sedangkan manfaat pelatihan menurut Suparyadi (2015:184) adalah sebagai berikut :

1) Meningkatkan Kemandirian

Karyawan yang menguasai pengetahuan dan memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya akan lebih mandiri dan hanya sedikit memerlukan bantuan atasan untuk melaksanakan pekerjaannya

2) Meningkatkan Motivasi

Motivasi karyawan yang dilatih sesuai dengan bidang pekerjaannya akan meningkat. Hal tersebut disebabkan oleh dua hal, pertama bahwa dengan menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, kedua, pelatihan memberikan kesadaran kepada karyawan bahwa

dirinya menjadi bagian dan diperlukan kontribusinya oleh organisasi, sehingga mereka merasa dihargai oleh organisasi.

3) Menumbuhkan rasa memiliki

Rasa diakui keberadaanya dan kontribusinya sangat diperlukan oleh organisasi serta pemahamannya tentang tujuan-tujuan organisasi yang diperoleh selama pelatihan dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab pada diri setiap karyawan terhadap masa depan eksistensi organisasi.

4) Mengurangi keluarnya karyawan

Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pekerjaannya akan merasa nyaman bekerja. Kenyamanan dalam bekerja ini disebabkan oleh adanya rasa dihargai atau diakui keberadaan dan kontribusinya oleh perusahaan..

5) Meningkatkan laba perusahaan

Karyawan yang terlatih dengan baik akan mampu memproduksi barang atau jasa yang memuaskan pelanggan, sehingga hal ini dapat mendorong pelanggan menjadi setia atau loyal sehingga akan melakukan pembelian kembali.

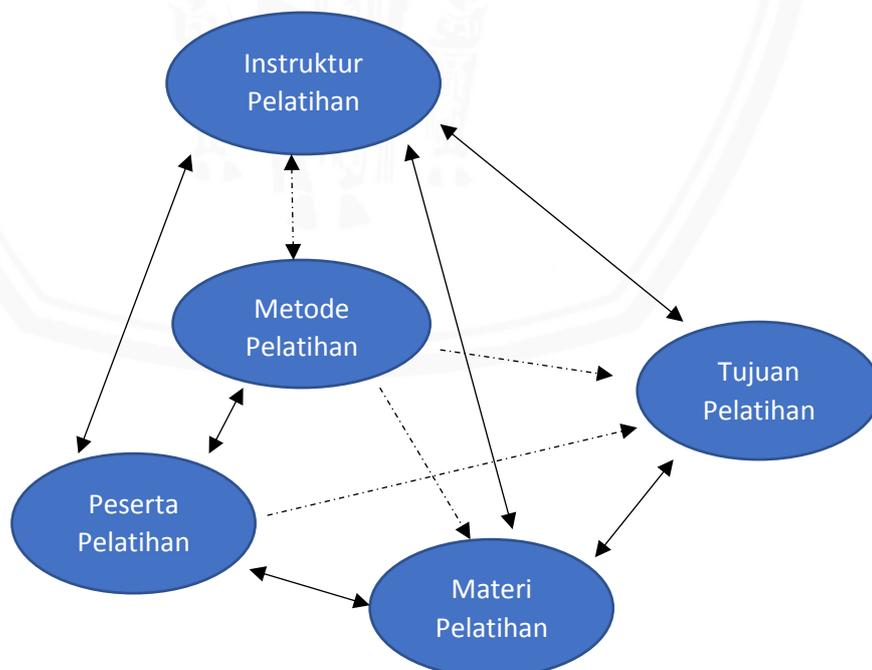
c. Dimensi-dimensi Pelatihan

Dimensi program pelatihan yang efektif untuk diberikan pada karyawan oleh perusahaan menurut Rae dalam Sofyandi (2013:119-120) dapat diukur melalui :

- 1) Isi pelatihan, yaitu apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan dan apakah pelatihan tersebut up to date
- 2) Metode pelatihan, apakah metode pelatihan yang diberikan sesuai untuk subjek itu dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan
- 3) Sikap dan keterampilan instruktur, yaitu apakah instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong orang untuk belajar
- 4) Lama waktu pelatihan, yaitu berapa lama waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo penyampaian materi tersebut
- 5) Fasilitas pelatihan, yaitu apakah tempat penyelenggaraan pelatihan dapat dikendalikan oleh instruktur, apakah relevan dengan jenis pelatihan, dan apakah makanannya memuaskan.

d. Faktor-faktor yang berperan dalam pelatihan

Pelaksanaan pelatihan memiliki beberapa faktor yang sangat berperan yaitu instruktur, peserta, materi, metode, tujuan pelatihan dan lingkungan yang menunjang. Keterkaitan dan keterikatan faktor yang berperan dalam pelatihan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Faktor yang berperan dalam pelatihan

Sumber : Zainal, 2013

Mangkunegara (2009:44) mengemukakan komponen-komponen yang berperan dalam suatu pelatihan dan pengembangan adalah :

- 1) Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur
- 2) Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai
- 3) Materi latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- 4) Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta
- 5) Peserta pelatihan dan pengembangan (*trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Dari faktor-faktor yang berperan dalam keberlangsungan suatu pelatihan diatas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan sebagai variabel yang akan diteliti.

e. Metode Pelatihan

Pelatihan sebagai suatu proses pembelajaran dilakukan secara sistematis dengan maksud agar proses pembelajaran ini dapat mencapai hasil yang optimal, diperlukan metode yang tepat dalam melakukan pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk pelatihan dan pada dasarnya dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

1) Metode *on the job training*

Metode *on the job training* menurut Dessler (2015:293), berarti meminta seseorang mempelajari suatu pekerjaan dengan

benar-benar melakukannya. Metode pelatihan *on the job training* merupakan salah satu metode yang paling baik untuk memberikan keterampilan atau kecakapan yang tinggi kepada karyawan, karena para karyawan dilatih bagaimana mereka melakukan tugas-tugas pekerjaannya dimana mereka digaji untuk itu (Suparyadi, 2015:201).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa metode *on the job training* adalah sebuah metode untuk mempelajari sesuatu, memperluas keterampilan dan meningkatkan produktivitas karyawan. Ada 4 metode yang dapat digunakan dalam melakukan *on the job training* menurut Suparyadi, yaitu :

a) *Coaching*

Metode dimana seorang ahli memberikan arahan atau instruksi pada bawahan bagaimana melakukan tugas yang diberikan

b) *Demonstration*

Metode dimana menyajikan materi dengan cara diperagakan dan dipertunjukkan pada peserta pelatihan tentang proses, situasi, atau benda tertentu, baik dengan sebenarnya ataupun tiruan.

c) *Job Rotation*

Metode ini karyawan di mutase atau dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dengan maksud agar karyawan dapat memperoleh pengalaman yang lebih lagi.

d) Project

Metode ini karyawan dilibatkan dalam suatu tim untuk mengerjakan suatu proyek sehingga karyawan lebih leluasa untuk mengikuti bagian aktivitas yang berbeda.

2) Metode *Off the Job Training*

Metode *off the job training* adalah suatu metode pelatihan yang dilakukan di luar tempat kerja, berada di suatu tempat tertentu yang di desain untuk melaksanakan suatu pelatihan, baik itu merupakan fasilitas pelatihan yang dimiliki sendiri oleh perusahaan, maupun yang dimiliki oleh suatu lembaga pelatihan lain (Suparyadi, 2015:206).

Menurut suparyadi dalam bukunya, metode ini memiliki beberapa macam bentuk atau tipe, sebagai berikut :

a) Lectures

Metode ini lebih dikenal dengan perkuliahan, dimana suatu penyajian materi secara lisan untuk menyampaikan informasi atau mengajarkan suatu subjek tertentu.

b) Simulation

Metode ini merupakan pelatihan dimana peserta ditempatkan pada lingkungan buatan yang mencerminkan kondisi

sebenarnya dengan maksud untuk memungkinkan peserta mengantisipasi situasi tertentu dan siap untuk bereaksi atau bertindak.

c) *Role playing*

Metode ini pelatihan tentang interaksi yang mencakup perilaku yang realistis dalam suatu situasi khayalan. Metode ini salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan keterampilan karyawan.

d) *Management game*

Metode ini merupakan metode pelatihan simulasi yang dibuat untuk aplikasi manajemen dimana para pembuat keputusan bertindak sebagai pemegang peran membuat keputusan dalam lingkungan yang disimulasikan.

e) *Vestibule training*

Metode ini merupakan metode dimana peserta mempelajari pekerjaan yang didesain hampir mirip dengan lingkungan kerja yang sebenarnya. Biasanya metode ini digunakan untuk penggunaan peralatan simulasi memiliki resiko atau pekerjaan yang sebenarnya tidak memungkinkan untuk pembelajaran.

f) *Experiential learning*

Metode ini merupakan metode dimana peserta memperoleh materi melalui praktek secara langsung.

g) *Audio visual*

Metode ini merupakan metode yang menggunakan peralatan audio dan visual sebagai media utama dalam pelatihan.

h) *Case study*

Metode ini biasanya diterapkan pada peserta pelatihan bagi tingkatan manajer, dimana peserta menganalisis dan menemukan solusi serta memecahkan kasus atau suatu masalah tertentu.

f. Materi pelatihan

Selain penggunaan metode, ada hal terpenting selanjutnya yaitu pemilihan materi. Dalam pemilihan materi haruslah tepat dan juga mempertimbangkan banyak hal, seperti peserta dan juga tujuan yang hendak dicapai pekerjaan sesuai dengan yang akan dikehendaki. Mangkuprawira (2011:51) menyatakan bahwa materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Mc Gehee dalam Mangkunegara (2009:144) :

- 1) Materi pelatihan harus diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan
- 2) Tahapan-tahapan tersebut harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- 3) Penatar harus mampu memotivasi dan menyebarkan respon yang berhubungan dengan serangkaian materi pelatihan.

- 4) Adanya penguat (*reinforcement*) guna membangkitkan respon yang positif dari peserta pelatihan
- 5) Menggunakan konsep pembentukan (*shaping*) perilaku.

Kesimpulannya, pemilihan materi adalah hal terpenting karena harus disesuaikan dengan pekerjaan atau tugas, kebutuhan, dan pendidikan agar tujuan dari diadakannya pelatihan tersebut dapat terealisasi.

g. Instruktur Pelatihan

Instruktur atau yang biasa disebut pelatih yaitu seorang atau tim yang memberikan latihan atau pendidikan kepada para karyawan. Mereka memberikan peranan penting terhadap kemajuan peserta pelatihan, sebab merekalah yang mengajarkan praktek secara langsung dari awal proses sampai selesai. Instruktur yang baik mampu menjadikan pelaksanaan pelatihan tersebut berjalan secara efektif. “Pelatih-pelatih memegang peran penting terhadap kelancaran dan keberhasilan program pelatihan. Itu sebabnya perlu dipilih pelatih yang ahli dan berkualitas profesional” (Hamalik, 2005:35).

Menurut Hasibuan (2011:73), Pelatih atau instruktur yang baik hendaknya memiliki syarat sebagai berikut :

1) *Teaching Skill*

Pelatih harus memiliki kecakapan dalam mendidik atau mengajarkan pengetahuannya kepada peserta pelatihan.

Instruktur dituntut mampu memberikan semangat, membina, dan mengembangkan peserta agar mampu untuk bekerja mandiri.

2) *Communication Skills*

Pelatih harus memiliki kecakapan dalam berkomunikasi secara efektif. Suara, tulisan, dan kata-katanya harus baik dan mudah dipahami peserta pelatihan.

3) *Personality authority*

Pelatih harus memiliki kewibawaan terhadap peserta pelatihan dimana pelatih harus berperilaku baik. Selain itu, sifat dan kepribadiannya harus baik pula, kemampuan dan kecakapannya diakui.

4) *Social skills*

Pelatih harus memiliki kemahiran dalam bidang sosial agar dapat dipercaya oleh peserta pelatihan. Pelatih harus suka menolong, objektif, dan bangga jika anak didiknya maju serta mampu menghargai pendapat orang lain.

5) *Technical Competent*

Pelatih harus memiliki kemampuan teknis, kecakapan teoritis, dan tangkas dalam mengambil suatu keputusan.

6) *Stabilitas Emosi*

Pelatih harus memiliki prasangka baik kepada anak didiknya, tidak boleh cepat marah, memiliki sifat yang dewasa, terbuka, tidak pendendam, dan objektif dalam memberi nilai.

Dalam pemilihan instruktur atau pelatih, hendaknya dipilih seorang yang kemampuannya menguasai semua, baik materi maupun metode, tak hanya itu saja dalam penyampaian materi juga harus baik.

2. Kemampuan Kerja

a. Pengertian Kemampuan Kerja

Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Oleh sebab itu, Karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dapat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi. Gibson dalam Swasto (2003:35) menyatakan bahwa kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Menurut Robbins (2008:57), kemampuan kerja merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Winardi (2004:201) menyatakan kemampuan merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan kerja dalam penelitian ini adalah kemampuan yang dimiliki relawan pajak untuk melaksanakan

tugasnya sesuai dengan apa yang telah didapatkan atau dipelajari selama pelatihan.

b. Jenis-jenis Kemampuan

1) Kemampuan intelektual

Menurut Robbins (2008:57) *intellectual ability* atau kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk melakukan aktivitas yang menggunakan mental. Terdapat tujuh dimensi kemampuan intelektual, yaitu :

Tabel 2. Dimensi Kemampuan Intelektual

Dimensi	Deskripsi	Contoh Pekerjaan
Kecerdasan angka	Kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat	Akuntan : menghitung penjualan pada serangkaian barang
Pemahaman variabel	Kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar dan hubungan antar kata-kata	Manajer pabrik : mengikuti kebijakan perusahaan pada perekrutan
Kecepatan persepsi	Kemampuan mengidentifikasi kemiripan dan perbedaan variabel secara cepat dan akurat	Penyelidik kebakaran : mengidentifikasi petunjuk untuk mendukung tuntutan pembakaran secara sengaja
Penalaran induktif	Kemampuan mengidentifikasi urutan logis dalam sebuah masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut	Periset pasar : meramalkan permintaan untuk sebuah produk pada periode waktu selanjutnya
Penalaran deduktif	Kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari sebuah argumen	Pengawas ; memilih antara dua saran berbeda yang ditawarkan oleh karyawan

Dimensi	Deskripsi	Contoh Pekerjaan
Visualisasi spesial	Kemampuan membayangkan bagaimana sebuah objek akan terlihat bila posisinya dalam ruang diubah	Decorator interior : mendekorasi ulang sebuah kantor
Daya ingat	Kemampuan menyimpan dan mengingat pengalaman masa lalu	Tenaga penjual : mengingat nama-nama pelanggan

Sumber : Robbins (2008:58)

2) Kemampuan Kognitif

Colquitt, LePine, dan Wesson dalam Wibowo (2015:98) menyatakan *cognitive ability* atau kemampuan kognitif menunjukkan kapabilitas berkaitan dengan akuisisi dan aplikasi pengetahuan dalam peecahan masalah. Menurutnya ada lima tipe kemampuan kognitif, yaitu :

a) *Verbal ability*

Kemampuan ini berkenaan dengan pemahaman dan menyatakan komunikasi lisan dan tertulis

b) *Quantitative ability*

Kemampuan ini berkenaan dengan dua tipe kapabilitas yaitu number facility dan mathematical reasoning

c) *Reasoning ability*

Kemampuan ini berkenaan dengan pengertian dan menyelesaikan masalah dengan menggunakan wawasan, aturan dan logika.

d) *Spatial ability*

Kemampuan ini berkenaan gambaran visual dan mental dan manipulasi dari objek ruang

e) *Perceptual ability*

Kemampuan ini berkenaan dengan menjadi dapat merasa, memahami, dan mengingat suatu pola informasi

3) Kemampuan emosional

Colquitt, LePine, dan Wesson dalam Wibowo (2015:101), menyatakan masalah emosional sebagai tipe kemampuan yang mempengaruhi tingkatan dimana orang cenderung efektif dalam situasi sosial tanpa memandang tingkat kemampuan kognitif. Sedangkan menurut Greenberg dan Baron menyatakan masalah emosional sebagai bagian dari masalah kemampuan, diantaranya tentang kecerdasan intelektual dimana didalamnya termasuk kecerdasan emosional.

4) Kemampuan fisik

Menurut Robbins (2008:61), *physical ability* atau kemampuan fisik adalah kapasitas untuk melakukan tugas yang menuntut stamina, ketangkasan, kekuatan, dan karakteristik sejenisnya. Kemampuan intelektual memiliki peran lebih besar dalam pekerjaan yang kompleks dan menuntut kebutuhan proses informasi. Kemampuan fisik mendapatkan keuntungan lebih bagi pekerjaan yang kurang memerlukan keterampilan dan lebih terstandarisir.

Dalam penerapan variabel kemampuan kerja, peneliti menggunakan jenis kemampuan intelektual, kemampuan kognitif, kemampuan emosional, dan kemampuan fisik sebagai indikator untuk menjadi tolak ukur pengukuran kemampuan kerja karyawan, karena dengan menetapkan standar yang baku ini, akan mempermudah penulis untuk melakukan penelitian.

3. Pengaruh antar Variabel

a) Pengaruh Metode Pelatihan dan Kemampuan Kerja

Pelaksanaan pelatihan haruslah didasari oleh metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pelatihan. Metode yang digunakan dalam pelatihan haruslah berdasarkan pada tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Menurut Ruky (2006:246) “Metode pelatihan adalah cara atau teknik bagaimana sebuah program pelatihan yang dirancang dengan baik dilaksanakan”. Dengan pemilihan metode yang tepat maka akan memberikan hasil yang sesuai dengan rencana agar dapat mencapai tujuan pelatihan yang diharapkan.

Metode pelatihan merupakan salah satu komponen yang perlu diperhatikan. Pelaksanaan metode pelatihan yang sesuai dengan rencana dari perusahaan atau organisasi yang akan mendukung tercapainya efektifitas pelaksanaan pelatihan dan akan membantu meningkatkan kemampuan kerja dari relawan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Trawardani (2015), menyatakan bahwa metode pelatihan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan kemampuan kerja. Metode pelatihan sebagai salah satu komponen pelatihan tentunya juga turut berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan pelatihan itu sendiri. Di lain sisi, Wasisto (2014), juga menyatakan bahwa metode pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan dan kinerja pegawai.

H1 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari Metode pelatihan (X1) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)

b) Pengaruh Materi Pelatihan dan Kemampuan Kerja

Pada suatu pelatihan, materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan dari pelatihan yang hendak dicapai. Materi diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan yang sesuai sehingga hal tersebut dapat menunjang keberhasilan suatu pelatihan. Setiap pelatihan yang dilaksanakan memiliki beragam materi yang tersaji sesuai kebutuhan.

Model pelatihan yang diprioritaskan oleh perusahaan bagi para pekerjanya harus disesuaikan dengan tujuan akhir dari pelatihan tersebut. Sehingga pelatihan yang dilaksanakan akan efisien dan efektif (Mangkunegara, 2009:51). Penelitian yang dilakukan Widyasari (2015) menyatakan bahwa materi pelatihan berpengaruh

secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan. Materi pelatihan memiliki kesesuaian dengan tujuan dari pelatihan.

Trawardani (2015) menyatakan dalam penelitian yang dilakukannya, bahwa materi pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan. Pemberian materi yang sesuai dan tujuan pelatihan tercapai dapat membantu meningkatkan kemampuan kerja karyawan.

H2 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari Materi pelatihan (X2) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)

c) Pengaruh Instruktur Pelatihan dan Kemampuan Kerja

Pada pelaksanaan suatu pelatihan, instruktur juga sangat mempengaruhi untuk menumbuhkan semangat peserta pelatihan. Instruktur pelatihan disini harus benar-benar menguasai materi yang perlu disampaikan dengan metode yang tepat, karena ketika instruktur pelatihan kurang menarik, peserta akan mudah merasa bosan dan akan berpengaruh pada kemampuan dari para peserta pelatihan. “Pelatih atau instruktur memegang peranan penting terhadap kelancaran dan keberhasilan program pelatihan. Itu sebabnya perlu dipilih pelatih yang ahli dan berkualifikasi profesional” (Hamalik, 2005:35). Dengan demikian, untuk meningkatkan kemampuan dari para peserta pelatihan, diperlukan

materi yang tepat sesuai dengan tujuan dari diadakannya program relawan pajak nantinya.

Widyasari (2015) dalam penelitiannya menyatakan instruktur pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan. Instruktur pelatihan yang ahli turut andil dalam menyukseskan program pelatihan itu sendiri dan meningkatkan kemampuan kerja karyawan.

H3 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari Instruktur pelatihan (X3) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)

d) Pengaruh Pelatihan dan Kemampuan Kerja

Pemberian pelatihan merupakan tanggung jawab dari suatu perusahaan atau organisasi demi kebaikan secara berkelanjutan. Setelah melaksanakan pelatihan, diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan kerja untuk masing-masing peserta pelatihan. Sikula dalam Mangkunegara (2013:44) menjelaskan bahwa pelatihan sebagai suatu proses jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan terbatas.

Tujuan tersebut dapat berupa peningkatan kemampuan yang dapat menunjang pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan di masa kini dan masa mendatang. Sehingga perlu adanya pelatihan untuk

peningkatan kemampuan kerja. Dengan meningkatnya kemampuan berarti suatu pelatihan dapat dikatakan berhasil.

Zainal (2013:78) mengemukakan bahwa Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Instruktur Pelatihan memiliki keterkaitan dan keterikatan dalam mempengaruhi suatu pelatihan. Rudhaliawan (2015) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan diri.

H4 Diduga terdapat pengaruh secara simultan dari Metode Pelatihan (X1), Materi pelatihan (X2), dan Instruktur Pelatihan (X3) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y).

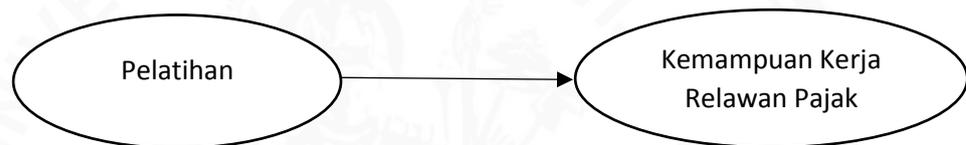
4. Model Konsep dan Model Hipotesis

a. Model Konsep

Menurut Bungin (2011:67), Konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena yang sama. Konsep dibangun dari teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti. Maka dari itu konsep memiliki tingkat generalisasi yang berbeda satu dengan lainnya yang kemungkinan dapat diukur atau tidak.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja, hal ini untuk mengukur sejauh mana

kemampuan kerja relawan dapat meningkat dan berproduktif dalam bekerja melalui program relawan pajak. Dalam melaksanakan penelitian ini, agar persoalan yang utama dalam penelitian tidak menjadi kabur, maka peneliti harus menentukan dan membuat perincian konsep penelitian yang jelas. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat digambarkan model konsep seperti terlihat dalam gambar berikut ini :



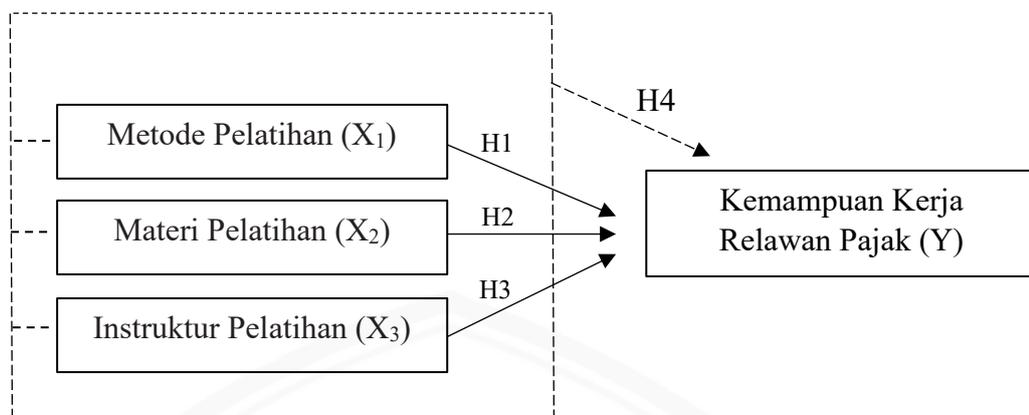
Gambar 2. Model Konsep

Sumber : diolah peneliti,2018

b. Model Hipotesis

Menurut Siregar (2013:38), Hipotesis merupakan dugaan terhadap hubungan antar dua variabel atau lebih yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis harus mengekspresikan pengaruh dua atau lebih fenomena atau variabel. Hipotesis harus dinyatakan secara jelas dan tidak bermakana ganda sehingga memungkinkan untuk diungkapkan dalam bentuk operasionalisasi yang dapat dievaluasi berdasarkan data yang didapatkan peneliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggambarkan model hipotesis sebagai berikut :



Gambar 3. Model Hipotesis

Sumber : Penulis, 2018

Berdasarkan model hipotesis diatas, maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- H1 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari variabel Metode pelatihan (X1) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)
- H2 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari variabel Materi pelatihan (X2) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)
- H3 Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari variabel Instruktur pelatihan (X3) terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak (Y)
- H4 Diduga terdapat pengaruh secara simultan dari variabel Metode Pelatihan (X1), Materi pelatihan (X2), dan

Instruktur Pelatihan (X3) terhadap Kemampuan Kerja
Relawan Pajak (Y).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Pelatihan Pajak terhadap Kemampuan Kerja Relawan Pajak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. “Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya” (Bungin,2008:38-39). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel-variabel tersebut adalah variabel metode pelatihan (X1), variabel materi pelatihan (X2), variabel Instruktur pelatihan (X3) terhadap Kemampuan kerja relawan pajak (Y). Penelitian ini dilakukan dengan cara menjelaskan gejala-gejala yang timbul oleh suatu objek penelitian, dalam hal ini data penelitian diperoleh dari para relawan pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang mengikuti pelatihan pajak dan asistensi pengisian e-Filing.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang beralamatkan di Jalan M.T. Haryono No. 163, Ketawanggede, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang Jawa Timur 65145.

Lokasi Penelitian ini dipilih oleh peneliti karena program relawan pajak di Malang hanya diselenggarakan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang bekerjasama dengan Tax Center FIA UB dan Kantor Wilayah III Direktorat Jenderal Pajak.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran

1. Konsep

Sebuah penelitian membutuhkan pemahaman mengenai konsep dan permasalahan yang akan diteliti, karena pemahaman tersebut akan merumuskan hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian. dalam penelitian ini digunakan dua konsep, yaitu :

a) Pelatihan

Program Relawan Pajak merupakan program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bekerjasama dengan Tax Center yang ada di beberapa Perguruan Tinggi untuk membantu dalam asistensi pengisian e-Filing. Dalam penelitian ini, konsep yang ditekankan adalah Pelatihan pada Program Relawan Pajak. Pelatihan adalah aktivitas yang meliputi usaha memberikan keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada individu atau kelompok yang bertujuan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan tepat dan efektif.

b) Kemampuan Kerja

Kemampuan merupakan kecakapan atau kesanggupan untuk menunjukkan potensi yang diwujudkan dalam bentuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas agar dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Variabel

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2015:37), secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Sedangkan menurut Bungin (2011:69), variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu, dan standar.

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Metode Pelatihan (X1), Materi Pelatihan (X2), Instruktur Pelatihan (X3), dimana ketiga variabel tersebut merupakan variabel independen. Kemampuan kerja (Y) yang selanjutnya merupakan variabel dependennya. Dasar yang digunakan adalah sesuai dengan tinjauan pustaka untuk variabel independennya dari Zainal (2013:78) dan Mangkunegara (2009:44) tentang komponen-komponen dari pelatihan serta penelitian dari Rudhaliawan (2015) yaitu pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja untuk variabel dependennya dimana hal tersebut disesuaikan dengan keadaan dari pelatihan pajak yang dilaksanakan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

3. Definisi Operasional

Nazir (2003:126) menyatakan bahwa, “yang dimaksud definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut”. Tujuan dari pendefinisian variabel secara operasional adalah untuk memberikan gambaran bagaimana suatu variabel itu diukur, jadi suatu variabel harus memiliki pengertian yang spesifik dan terukur.

Secara operasional variabel dari konsep pelatihan terhadap variabel dari konsep kemampuan kerja relawan sebagai berikut :

a) Metode pelatihan

Metode Pelatihan merupakan cara atau teknis yang diberikan kepada relawan pajak. Indikatornya adalah kesesuaian metode dengan tujuan pelatihan.

b) Materi pelatihan

Materi pelatihan merupakan bahan ajar atau materi yang diberikan kepada relawan pajak. Indikatornya adalah kesesuaian materi dengan tujuan pelatihan.

c) Instruktur pelatihan

Instruktur pelatihan merupakan seorang ahli yang menyampaikan materi kepada relawan pajak dengan metode yang tepat. Indikatornya adalah pemenuhan kualifikasi instruktur pelatihan.

d) Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja merupakan hasil informasi kepada tax center dan DJP tentang bagaimana kemampuan para relawan pajak, apakah sesuai yang diharapkan atau tidak. Indikatornya adalah kemampuan intelektual, kemampuan kognitif, kemampuan emosional, dan kemampuan fisik. Untuk memperjelas konsep, variabel, dan indikator dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 3. Konsep, variabel, dan indikator

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Pelatihan	Metode pelatihan Sumber : Suparyadi, (2015:206)	Kesesuaian metode dengan tujuan pelatihan	1. Metode yang digunakan sesuai dengan tujuan pelatihan 2. Metode yang digunakan dapat meningkatkan kemampuan kerja
	Materi pelatihan Sumber : Mangkuprawira, (2011:51)	Kesesuaian materi dengan tujuan pelatihan	1. Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan 2. Materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik 3. Materi yang disampaikan membantu meningkatkan kemampuan relawan
	Instruktur pelatihan Sumber : Hasibuan, (2011:73)	Pemenuhan kualifikasi pelatih	1. Instruktur menguasai materi dengan baik 2. Instruktur pelatihan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan 3. Instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama

Konsep	Variabel	Indikator	Item
			<p>pelaksanaan program pelatihan</p> <p>4. Instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan</p>
Kemampuan	Kemampuan Kerja	<p>Kemampuan intelektual</p> <p>Sumber : Robbins, (2008:57)</p>	<p>1. Peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan selama asistensi dengan baik</p> <p>2. Peserta merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah dilakukannya pelatihan</p>
		<p>Kemampuan kognitif</p> <p>Sumber: Colquitt, LePine, dan Wesson dalam Wibowo, (2015:98)</p>	<p>Peserta mampu memahami tugas yang diberikan selama asistensi</p>
		<p>Kemampuan emosional</p> <p>Sumber : Colquitt, LePine, dan Wesson dalam Wibowo, (2015:101)</p>	<p>Peserta mampu menghadapi masalah yang timbul saat dilakukannya asistensi dengan baik</p>
		<p>Kemampuan fisik</p> <p>Sumber :</p>	<p>Peserta mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara cepat</p>

Konsep	Variabel	Indikator	Item
		Robbins, (2008:61)	

Sumber : Data yang diolah, 2018

Keterbatasan dalam penyusunan item pernyataan dalam penelitian ini adalah penggunaan dari tinjauan pustaka dari para ahli. Untuk penyusunan kuesioner ini peneliti menggunakan dasar dari tinjauan pustaka yang dikemukakan oleh para ahli yang kemudian dijadikan item pernyataan dalam kuesioner seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas.

3. Skala Pengukuran

Pada Penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal. Sugiyono (2015:98) menyatakan “skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct yang diukur”. Skala ordinal digunakan untuk memberi informasi nilai pada jawaban. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert yaitu skor 1 sampai dengan 5. Sugiyono (2015:93) menyatakan, “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Skor Jawaban Responden

No	Jawaban responden	Skor
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Ragu-ragu	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Sumber : Sugiyono, 2015

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Bungin (2011:109) Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, populasinya adalah relawan pajak yang berjumlah 80 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2015:81). Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode sampling *purposive* yang termasuk dalam *nonprobability sampling*. Metode sampling *purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2015:85). Peneliti menggunakan metode ini karena populasi yang digunakan dalam penelitian ini relatif kecil dan hanya dapat mendapat sampel dari responden yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah relawan pajak yang mengikuti pelatihan dan mengikuti kegiatan asistensi. Jadi yang menjadi responden dalam penelitian ini sejumlah 67 responden dengan kriteria tertentu yaitu para relawan pajak yang telah mengikuti pelatihan dan kegiatan asistensi.

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar,2013:34). Data tersebut diperoleh secara langsung dari sumber atau pihak yang memiliki kewenangan memberikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Data

primer pada penelitian ini diperoleh melalui pengisian kuesioner (angket) kepada responden untuk kemudian diolah oleh peneliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013:35). Data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini digunakan sebagai penunjang data primer seperti buku bacaan, jurnal penelitian terdahulu, dan dikumen-dokumen penunjang lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

“Teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data” (Riduwan, 2009:24). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sugiyono (2013:142) berpendapat bahwa, “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan memahami sumber informasi penunjang terkait dengan penelitian.

3. Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Validitas suatu instrumen merupakan alat ukur yang dapat mengukur sejauh mana kebenaran instrument itu digunakan untuk

mengukur hal yang diperlukan atau seberapa kesasihan instrument penelitian (Mardalis, 2014:81). Menurut Sugiono (2009:109), valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritis atau probabilitasnya. Apabila angka korelasi yang diperoleh berada diatas nilai kritis, maka item tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi "*Pearson - r*" yang dikemukakan oleh Pearson dalam Mardalis (2014:83), yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}}{\sqrt{\left[\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{N}\right] \left[\Sigma y^2 - \frac{(\Sigma y)^2}{N}\right]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Pearson - r
- Σx = jumlah skor distribusi x
- Σy = jumlah skor distribusi y
- Σxy = jumlah perkalian skor x dan y
- N = jumlah responden x dan y yang mengisi kuisisioner
- Σx^2 = jumlah kuadrat skor distribusi x
- Σy^2 = jumlah kuadrat skor distribusi y

Pada Penelitian ini uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesasihan dari kuisisioner dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan

nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas instrument menggunakan analisis korelasi menggunakan SPSS 25 *for windows*.

b) Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, uji reliabilitas juga perlu dilakukan pada instrument penelitian, yaitu kuisisioner. Menurut Mardalis (2014:62), reliabilitas atau keterandalan dimaksudkan untuk mengetahui apakah kebenaran alat ukur tersebut pantas digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur sesuatu. Dikatakan juga sebagai ketahanan uji suatu instrument dimana jika diadakan pengujian ulang akan menghasilkan hasil yang sama.

Instrumen penelitian berupa kuesioner (angket) dalam penelitian ini, dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten. Penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun ‘ya’ atau ‘tidak’, melainkan digunakan untuk menghitung realibilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan metode ini bila koefisien reliabilitas $> 0,6$ (Siregar, 2014:46). Untuk mempermudah perhitungan reliabilitas, maka digunakan software program SPSS 25 *for windows*.

c) Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Melalui pengujian instrumen penelitian baik dari segi validitas dan reliabilitas terhadap 67 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
Metode Pelatihan (X1)	X1.1	0,880	0,000	0,4409	Valid
	X1.2	0,928	0,000	0,4409	Valid
Materi Pelatihan (X2)	X2.1	0,848	0,000	0,4409	Valid
	X2.2	0,898	0,000	0,4409	Valid
	X2.3	0,919	0,000	0,4409	Valid
Instruktur Pelatihan (X3)	X3.1	0,885	0,000	0,4409	Valid
	X3.2	0,870	0,000	0,4409	Valid
	X3.3	0,877	0,000	0,4409	Valid
	X3.4	0,920	0,000	0,4409	Valid
Kemampuan Kerja (Y)	Y1	0,745	0,000	0,4409	Valid
	Y2	0,723	0,000	0,4409	Valid
	Y3	0,896	0,000	0,4409	Valid
	Y4	0,850	0,000	0,4409	Valid
	Y5	0,862	0,000	0,4409	Valid

Sumber : data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan variabel Metode pelatihan, Materi Pelatihan, Instruktur Pelatihan, dan Kemampuan Kerja mempunyai nilai r_{hitung} diatas nilai

r_{tabel} serta memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga kuesioner dapat dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Metode Pelatihan (X1)	0,894	Reliabel
Materi Pelatihan (X2)	0,859	Reliabel
Instruktur Pelatihan (X3)	0,838	Reliabel
Kemampuan Kerja (Y)	0,803	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach untuk seluruh variabel yang diuji memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami untuk diinterpretasikan. Analisis deskriptif menurut Purwanto (2017:109), analisa deskriptif dimaksudkan untuk memberi informasi mengenai data yang diteliti atau diamati dapat bermakna dan lebih komunikatif.

2. Analisis Inferensial

Statistik inferensial adalah penelitian sampel dengan tujuan untuk menaksir parameter populasi melalui data sampel (Suryani dan

Hendryadi, 2015:220). Statistik ini biasa disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas, biasanya cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara random atau acak (Sugiyono,2015:86).

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Pada penelitian ini, digunakan uji *Kolmogorov-smirnov* untuk menentukan data penelitian dikatakan berdistribusi normal atau tidaknya.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), uji ini diperlukan jika variabel bebas saling berkorelasi dan jika variabel bebas lebih dari satu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasinya sama dengan

nol. Terdapat cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas, yaitu dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah $tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018:107).

3) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat scatterplot. Interpretasi hasil dari scatterplot, jika dilihat bahwa titik titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka nol dari sumbu vertical atau sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini (Sarjono dan Julianita, 2011:212).

b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu alata yang digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu materi pelatihan, metode pelatihan dan instruktur pelatihan dengan kemampuan kerja relawan pajak sebagai variabel dependennya.

Berikut rumus regresi linear berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

- Y = variabel dependen
- X₁ = variabel independen pertama
- X₂ = variabel independen kedua
- X₃ = variabel independen ketiga
- X_n = variabel independen ke-n
- a dan b₁ serta b₂ = konstanta

c. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F atau uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan besaran nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}. Apabila F_{hitung} > F_{tabel} atau Sig.<α=0.05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak (Siregar,2014:67).

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial atau uji *t test* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Caranya dengan membandingkan besaran nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig.<\alpha=0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig.<\alpha=0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Siregar,2014:69).

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2013:45). Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$) dimana nilai R^2 semakin tinggi atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*. Dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang beralamatkan di Jalan M.T. Haryono No. 163, Ketawanggede, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang Jawa Timur 65145.

1. Sejarah Fakultas Ilmu Administrasi

Sejarah berdirinya Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA UB) Malang dimulai tanggal 15 September 1960 didirikan Fakultas Administrasi Niaga (FAN) oleh Universitas Kotapraja Malang. Pada tanggal 11 Juli 1961 nama Universitas Kotapraja diganti menjadi Universitas Brawijaya dengan 4 Fakultas yaitu Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (FHMP), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Administrasi Niaga (FAN), dan Fakultas Pertanian (FP).

Tanggal 30 September 1962 untuk menyesuaikan dengan Undang-undang Perguruan Tinggi No.22 Tahun 1961, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.27 Tahun 1982 tentang Penataan Fakultas pada Universitas/Institut Negeri dan Keputusan Presiden No.59 Tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Universitas Brawijaya, nama Fakultas Ketatanegaraan dan

Ketataniagaan (FKK) diubah menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) dengan 2 (dua) jurusan yaitu Ilmu Administrasi Bisnis/Niaga dan Ilmu Administrasi Publik/Negara.

2. Visi dan Misi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Visi Fakultas Ilmu Administrasi Periode 2016 – 2020 adalah menjadi institusi pendidikan, pengembangan ilmu administrasi berskala internasional yang berwawasan *Entrepreneur* dan *Smart Faculty Governance* pada tahun 2020.

Misi Fakultas Ilmu Administrasi Periode 2016-2020 adalah:

- a) Terwujudnya kemajuan intelektualitas melalui peningkatan *core competence* dan inovasi bidang ilmu administrasi
- b) Terwujudnya Peningkatan kualitas pendidikan guna menghasilkan lulusan yang berwawasan nasional dan berdaya saing global.
- c) Terwujudnya peningkatan jumlah dan mutu penelitian dan pengabdian di bidang Ilmu Administrasi yang berorientasi padan perbaikan kualitas hidup masyarakat.
- d) Terselenggaranya sistem pengelolaan fakultas berbasis *smart faculty governance*.

B. Gambaran Umum Responden

Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa relawan pajak yang berasal dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penelitian ini dilakukan kepada 67 responden melalui

penyebaran angket atau kuesioner. Penentuan sampel dilakukan dengan memastikan bahwa responden merupakan relawan pajak yang mengikuti pelatihan dan melaksanakan asistensi.

Penyajian data mengenai responden dilakukan guna memberikan gambaran terkait keadaan dari responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu mengklasifikasi berdasarkan jenis kelamin, tahun masuk kuliah, dan program studi.

1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Gambaran responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Pria	18	26,87
Wanita	49	73,13
Jumlah	67	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Data yang terdapat dalam tabel menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden (26,87%) berjenis kelamin pria dan sebanyak 49 responden berjenis kelamin wanita. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh responden wanita.

2. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah

Gambaran responden berdasarkan tahun masuk kuliah pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Masuk

Angkatan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
2014	7	10,46
2015	42	62,68
2016	16	23,88
2017	2	2,98
Jumlah	67	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Data yang terdapat dalam tabel menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden (10,46%) dari angkatan 2014, 42 responden (62,68%) dari angkatan 2015, 16 responden (23,88%) dari angkatan 2016 dan 2 responden (2,98%) dari angkatan 2017. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden didominasi dari angkatan 2015.

3. Gambaran Responden Berdasarkan Program Studi

Gambaran responden berdasarkan program studi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 9. Gambaran Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Perpajakan	49	73,14
Adminitrasi Bisnis	12	17,91
Administrasi Publik	4	5,97
Administrasi pendidikan	2	2,98
Jumlah	67	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Data yang terdapat dalam tabel menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden (73,14%) dari program studi perpajakan, 12 responden

(62,68%) dari program studi administrasi bisnis, 4 responden (5,97%) dari dari program studi administrasi public dan 2 responden (2,98%) dari program studi administrasi pendidikan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden didominasi dari program studi administrasi perpajakan.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh 67 responden, dapat diketahui persentase dari distribusi untuk tiap item penelitian dari variabel metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), Instruktur Pelatihan (X3), dan Kemampuan Kerja (Y). Skor Jawaban responden diukur dengan menggunakan angka 1 sampai 5, yaitu sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Berdasarkan skor diatas, maka interval = (skor tertinggi-skor terendah)/jumlah kelas = $(5-1)/5=0,8$ maka dapat ditentukan interval masing-masing kelas dan interpretasinya pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Pedoman Interpretasi Jawaban Responden

No.	Interval	Keterangan
1	4,21 – 5,00	Sangat Setuju
2	3,41 – 4,20	Setuju
3	2,61 – 3,40	Ragu-Ragu
4	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
5	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Mustafa, 2009

a. Variabel Metode Pelatihan (X1)

Variabel Metode Pelatihan dalam penelitian ini diukur dengan dua item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Metode Pelatihan (X1)

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	0	0	4	6	31	46,3	27	40,3	5	7,5	3,49
2	X1.2	0	0	3	4,5	30	44,8	15	22,4	19	28,4	3,75
Grand Mean												3,62

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Keterangan :

X1.1 : Metode yang digunakan dalam pelatihan telah sesuai dengan tujuan dari program relawan pajak

X1.2 : Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Metode pelatihan (X1). Pada item X1.1 dengan pernyataan “Metode

yang digunakan dalam pelatihan telah sesuai dengan tujuan dari program relawan pajak” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (6%) menjawab tidak setuju, 31 responden (46,3%) menjawab ragu-ragu , 27 responden (40,3%) menjawab setuju, 5 responden (7,5%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X1.1 adalah sebesar 3,49 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa metode pelatihan yang digunakan telah sesuai dengan tujuan dari program relawan pajak.

Item X1.2 dengan pernyataan “Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak ” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 30 responden (44,8%) menjawab ragu-ragu , 15 responden (22,4%) menjawab setuju, 19 responden (28,4%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X1.2 adalah sebesar 3,75 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa metode yang digunakan dalam penyampaian materi dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak.

Berdasarkan mean dari masing-masing item pernyataan variabel Metode pelatihan (X1) diperoleh grand mean atau skor rata-rata variabel sebesar 3,62 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang

berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Metode pelatihan (X1).

b. Variabel Materi Pelatihan (X2)

Variabel Metode Pelatihan dalam penelitian ini diukur dengan tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Materi Pelatihan (X2)

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	0	0	3	4,5	14	20,9	40	59,7	10	14,9	3,85
2	X2.2	0	0	3	4,5	20	29,9	36	53,7	8	11,9	3,73
3	X2.3	0	0	4	6,0	24	35,8	23	34,3	16	23,9	3,76
Grand Mean												3,78

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Keterangan :

X2.1 : Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan

X2.2 : Materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik

X2.3 : Materi yang disampaikan membantu meningkatkan kemampuan relawan dalam asistensi

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Materi pelatihan (X2). Pada item X2.1 dengan pernyataan “Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 14 responden (20,9%) menjawab ragu-ragu,

40 responden (59,7%) menjawab setuju, 10 responden (14,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X2.1 adalah sebesar 3,85 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan.

Item X2.2 dengan pernyataan “Materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 20 responden (29,9%) menjawab ragu-ragu, 36 responden (53,7%) menjawab setuju, 8 responden (11,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X2.2 adalah sebesar 3,73 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik.

Item X2.3 dengan pernyataan “Materi yang disampaikan membantu meningkatkan kemampuan relawan dalam asistensi” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (6,0%) menjawab tidak setuju, 24 responden (35,8%) menjawab ragu-ragu, 23 responden (34,3%) menjawab setuju, 16 responden (23,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X2.3 adalah sebesar 3,76 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa Materi yang disampaikan membantu meningkatkan kemampuan relawan dalam asistensi.

Berdasarkan mean dari masing-masing item pernyataan variabel Materi pelatihan (X2) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel sebesar 3,78 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Materi pelatihan (X2).

c. Variabel Instruktur Pelatihan (X3)

Variabel Metode Pelatihan dalam penelitian ini diukur dengan empat item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Instruktur Pelatihan (X3)

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X3.1	0	0	3	4,5	9	13,4	39	58,2	16	23,9	4,01
2	X3.2	0	0	0	0	8	11,9	42	62,7	17	25,4	4,13
3	X3.3	0	0	0	0	4	6,0	35	52,2	28	41,8	4,36
4	X3.4	0	0	0	0	10	14,9	36	53,7	21	31,3	4,16
Grand Mean												4,165

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Keterangan :

X3.1 : Instruktur pelatihan menyampaikan materi dengan baik

X3.2 : Instruktur pelatihan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan

X3.3 :Instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama pelaksanaan program pelatihan

X3.4 : Instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel

Instruktur pelatihan (X3). Pada item X3.1 dengan pernyataan “Instruktur pelatihan menyampaikan materi dengan baik” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 9 responden (13,4%) menjawab ragu-ragu, 39 responden (58,2%) menjawab setuju, 16 responden (23,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X3.1 adalah sebesar 4,01 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan.

Item X3.2 dengan pernyataan “Instruktur pelatihan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab tidak setuju, 8 responden (11,9%) menjawab ragu-ragu, 42 responden (62,7%) menjawab setuju, 17 responden (25,4%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X3.2 adalah sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa instruktur pelatihan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan.

Item X3.3 dengan pernyataan “Instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama pelaksanaan program pelatihan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab tidak setuju, 4 responden (6,0%)

menjawab ragu-ragu, 35 responden (52,2%) menjawab setuju, 28 responden (41,8%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X3.3 adalah sebesar 4,36 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama pelaksanaan program pelatihan.

Item X3.4 dengan pernyataan “Instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab tidak setuju, 10 responden (14,9%) menjawab ragu-ragu, 36 responden (53,7%) menjawab setuju, 21 responden (31,3%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X3.4 adalah sebesar 4,16 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan.

Berdasarkan mean dari masing-masing item pernyataan variabel Instruktur pelatihan (X3) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel sebesar 4,165 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Instruktur pelatihan (X3).

d. Variabel Kemampuan Kerja (Y)

Variabel Metode Pelatihan dalam penelitian ini diukur dengan enam item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Kerja (Y)

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	0	0	3	4,5	22	32,8	26	38,8	16	23,9	3,82
2	Y2	0	0	0	0	10	14,9	37	55,2	20	29,9	4,15
3	Y3	0	0	5	7,5	14	20,9	36	53,7	12	17,9	3,82
4	Y4	0	0	4	6,0	15	22,4	36	53,7	12	17,9	3,84
5	Y5	0	0	5	7,5	18	26,9	30	44,8	14	20,9	3,79
Grand Mean												3,873

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Keterangan :

Y1 : Peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan selama asistensi dengan baik

Y2 : Peserta merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah dilakukannya pelatihan

Y3 : Peserta mampu memahami tugas yang diberikan selama asistensi

Y4 : Peserta mampu menghadapi masalah yang timbul saat dilakukannya asistensi

Y5 : Peserta mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara cepat

Berdasarkan tabel dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Kemampuan kerja (Y). Pada item Y1 dengan pernyataan “Peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan selama asistensi dengan baik” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 3

responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 22 responden (32,8%) menjawab ragu-ragu, 26 responden (38,8%) menjawab setuju, 16 responden (23,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y1 adalah sebesar 3,82 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan selama asistensi dengan baik.

Item Y2 dengan pernyataan “Peserta merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah dilakukannya pelatihan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab tidak setuju, 10 responden (14,9%) menjawab ragu-ragu, 37 responden (55,2%) menjawab setuju, 20 responden (29,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y2 adalah sebesar 4,15 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa peserta merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah dilakukannya pelatihan.

Item Y3 dengan pernyataan “Peserta mampu memahami tugas yang diberikan selama asistensi” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 5 responden (7,5%) menjawab tidak setuju, 14 responden (20,9%) menjawab ragu-ragu, 36 responden (53,7%) menjawab setuju, 12 responden (17,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y3 adalah sebesar 3,82 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju

bahwa peserta mampu memahami tugas yang diberikan selama asistensi.

Item Y4 dengan pernyataan “Peserta mampu menghadapi masalah yang timbul saat dilakukannya asistensi” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (6,0%) menjawab tidak setuju, 15 responden (22,4%) menjawab ragu-ragu, 36 responden (53,7%) menjawab setuju, 12 responden (17,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y4 adalah sebesar 3,84 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa peserta mampu menghadapi masalah yang timbul saat dilakukannya asistensi.

Item Y5 dengan pernyataan “Peserta mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara cepat” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 5 responden (7,5%) menjawab tidak setuju, 18 responden (26,9%) menjawab ragu-ragu, 30 responden (44,8%) menjawab setuju, 14 responden (20,9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y5 adalah sebesar 3,79 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa peserta mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara cepat.

Berdasarkan mean dari masing-masing item pernyataan variabel Kemampuan kerja (Y) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata

variabel sebesar 3,873 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Kemampuan kerja (Y).

2. Analisis Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi (tersebar) normal atau tidak. Uji Normalitas data pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* yaitu jika angka $\text{sig} > 0,05$ maka menunjukkan data berdistribusi normal, jika $< 0,05$ maka menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas data disajikan pada tabel 15.

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Data

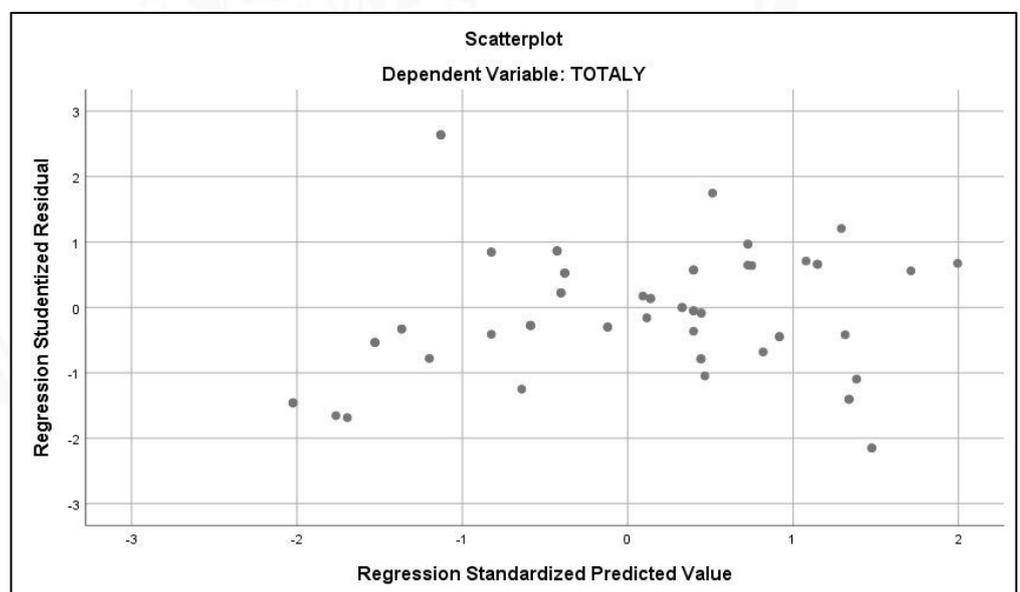
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,17027188
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,076
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai sig. sebesar 0,200 yang berarti nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka dari itu data dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians variabel untuk semua pengamatan atau observasi. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas, yang dapat dideteksi melalui hasil dari scatterplot. Apabila titik-titik menyebar acak pada bagian atas atau bawah angka nol dari sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas scatterplot

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan hasil dari *scatterplot* pada gambar 4, dapat diketahui bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak, baik

pada bagian atas angka nol maupun di bagian bawah angka nol dari sumbu Y atau sumbu vertical. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Dasar pengambilan data apabila nilai tolerance $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 maka dinyatakan terjadi multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinieritas akan disajikan dalam tabel 16.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari masing-masing variabel independen $> 0,10$ dan nilai VIF dari masing-masing variabel independen < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

Tabel 16. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Metode Pelatihan	0,604	1,655	Tidak terjadi multikolinieritas
Materi Pelatihan	0,580	1,275	Tidak terjadi multikolinieritas
Instruktur Pelatihan	0,730	1,369	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel independen yaitu metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan instruktur pelatihan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kemampuan kerja relawan pajak (Y). Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 for windows yang disajikan dalam tabel 17 berikut ini :

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	9,226
Metode Pelatihan (X1)	,607
Materi Pelatihan (X2)	,768
Instruktur Pelatihan (X3)	,054

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 9,226 + 0,607 X_1 + 0,768 X_2 + 0,054 X_3$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Y (Kemampuan Kerja) merupakan variabel terikat yang nilainya diprediksi oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan Metode Pelatihan (X1), Materi Pelatihan (X2), Instruktur Pelatihan (X3) sebagai variabel bebas.
- 2) Konstanta 9,226 menunjukkan jika X1, X2, dan X3 yang merupakan variabel bebas diabaikan atau diasumsikan 0 maka

besar $Y=9,226$ artinya sebelum atau tanpa adanya variabel Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, Instruktur Pelatihan maka besarnya Kemampuan Kerja Relawan Pajak akan sebesar 9,226.

- 3) Nilai koefisien Metode Pelatihan sebesar 0,607 hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan variabel metode pelatihan (X_1) sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kemampuan kerja relawan pajak (Y) sebesar 0,607 pula. Koefisien variabel metode pelatihan (X_1) bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi peningkatan metode pelatihan (X_1) maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula peningkatan kemampuan kerja (Y) oleh relawan pajak.
- 4) Nilai koefisien Materi Pelatihan (X_2) sebesar 0,768 hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan variabel materi pelatihan (X_2) sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kemampuan kerja relawan pajak (Y) sebesar 0,768 pula. Koefisien variabel materi pelatihan (X_2) bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi peningkatan materi pelatihan (X_2) maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula peningkatan kemampuan kerja (Y) oleh relawan pajak.
- 5) Nilai koefisien Instruktur Pelatihan (X_3) sebesar 0,054 hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan variabel Instruktur pelatihan (X_3) sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kemampuan kerja (Y) sebesar 0,054 pula. Koefisien

variabel Instruktur pelatihan (X3) bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi peningkatan Instruktur pelatihan (X3) maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula peningkatan kemampuan kerja (Y) oleh relawan pajak.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan Instruktur Pelatihan (X3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kemampuan kerja relawan pajak (Y). Hasil hipotesis parsial dengan menggunakan uji t ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 18. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Metode Pelatihan	1,771	1,66	0,081	Tidak Signifikan
Materi Pelatihan	3,054	1,66	0,003	Signifikan
Instruktur Pelatihan	0,268	1,66	0,789	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Hasil uji t Metode Pelatihan (X1) dengan Kemampuan kerja Relawan Pajak (Y) menghasilkan t hitung > t tabel yaitu $1,771 > 1,66$ dan nilai sig > $\alpha = 0,05$ yaitu $0,081 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa secara parsial metode pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak (Y).

- 2) Hasil uji t Materi Pelatihan (X2) dengan Kemampuan kerja Relawan Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,054 > 1,66$ dan nilai $sig < \alpha = 0,05$ yaitu $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak (Y).
- 3) Hasil uji t Instuktur Pelatihan (X2) dengan Kemampuan kerja Relawan Pajak (Y) menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $0,268 < 1,66$ dan nilai $sig > \alpha = 0,05$ yaitu $0,789 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial instuktur pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak (Y).

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan Instruktur pelatihan (X3) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu Kemampuan Kerja (Y) relawan pajak. Uji F dilakukan dengan membandingkan besaran nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila

$F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 19. Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
11,423	2,75	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel pengujian hipotesis bersama-sama dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11,423 > 2,75$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau berarti secara simultan metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan Instruktur pelatihan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kemampuan Kerja relawan pajak (Y).

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen yaitu metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan Instruktur pelatihan (X3) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu kemampuan kerja relawan pajak. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variabel dependen. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji R^2 .

Tabel 20. Hasil Uji R^2

R	R Square	Adjusted R Square
0,594	0,352	0,321

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil Adjusted R Square adalah sebesar 0,321 yang berarti bahwa 32,1% variabel independen yang terdiri dari metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan Instruktur pelatihan (X3) dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kemampuan kerja relawan pajak (Y) . sedangkan sisanya sebesar 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adjusted R square adalah nilai R square yang disesuaikan. R square adalah koefisien determinasi akan tetapi kelemahan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model (Ghozali,2017), sehingga peneliti memilih menggunakan Adjusted R square untuk melihat koefisien determinasi.

D. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan, diperoleh gambaran dari masing-masing variabel (metode pelatihan, materi pelatihan, Instruktur pelatihan, dan kemampuan kerja relawan pajak) sebagai berikut :

a. Metode Pelatihan

Distribusi frekuensi pada variabel metode pelatihan (X1) memiliki grand mean sebesar 3,62 sehingga dapat diartikan para relawan pajak setuju bahwa metode pelatihan yang digunakan cukup sesuai. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, salah satu item ada yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,75. Item tersebut menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam menyampaikan materi dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak.

b. Materi Pelatihan

Distribusi frekuensi pada variabel materi pelatihan (X2) memiliki grand mean sebesar 3,78 sehingga dapat diartikan para relawan pajak setuju bahwa materi pada pelatihan yang digunakan dan disampaikan cukup baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik serta cenderung tidak jauh berbeda. Salah satu item ada yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,85. Item tersebut menunjukkan bahwa materi pada pelatihan yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan.

c. Instruktur Pelatihan

Distribusi frekuensi pada variabel instruktur pelatihan (X3) memiliki grand mean sebesar 4,165 sehingga dapat diartikan para

relawan pajak setuju bahwa instruktur pelatihan telah menyampaikan materi pelatihan dengan cukup baik dan memiliki sikap yang baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik serta cenderung tidak jauh berbeda. Salah satu item ada yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,36. Item tersebut menunjukkan bahwa Instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama pelaksanaan program pelatihan. Kemudian, ada rata-rata yang memiliki nilai paling rendah yaitu 4,01. Item tersebut berkaitan dengan instruktur pelatihan menyampaikan materi dengan baik.

d. Kemampuan Kerja relawan pajak

Distribusi frekuensi pada variabel kemampuan kerja relawan pajak (Y) memiliki grand mean sebesar 3,873 sehingga dapat diartikan para relawan pajak setuju bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan kerja. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik serta cenderung tidak jauh berbeda. Salah satu item ada yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,15. Item tersebut menunjukkan bahwa peserta pelatihan merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah diadakannya pelatihan. Kemudian terdapat 3 item yaitu item 1, 3, dan 4 yang memiliki rata-rata sama sebesar 3,82.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 67 responden relawan pajak, dapat dideskripsikan bahwa relawan pajak

setuju bahwa pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan kerja relawan pajak.

2. Pembahasan Hasil Analisis Inferensial

Analisis inferensial dilakukan dengan cara menguji masing-masing variabel yang diteliti dan hasilnya digunakan untuk mengambil kesimpulan. Pada penelitian ini data dianalisis dengan *software* SPSS 25 *for windows*. Hasil analisis inferensial akan dibahas sebagai berikut:

a. Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Kemampuan Relawan Pajak

Berdasarkan hasil analisis, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa metode pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyasari (2015) yang menyatakan bahwa metode pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja. Selain itu menurut Rae dalam Sofyandi (2013:119), metode pelatihan merupakan dimensi penting dari sebuah pelatihan, apakah metode pelatihan yang digunakan telah sesuai untuk subjek itu atau tidak.

Namun, pada penelitian ini peserta pelatihan menganggap bahwa metode yang digunakan dalam pelatihan kurang tepat dengan tujuan dari program relawan pajak yaitu asistensi dalam pelaporan pajak menggunakan sistem e-Filing. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh rata-rata yang diperoleh untuk item pernyataan

“metode yang digunakan dalam pelatihan telah sesuai dengan tujuan dari program relawan pajak. Program relawan pajak ini menggunakan metode ceramah tanpa adanya simulasi untuk kegiatan asistensi pada saat pelatihan berlangsung.

Metode tersebut dirasa kurang tepat penggunaannya sehingga sebaiknya metode yang digunakan dalam pelatihan tersebut dikaji ulang atau diperbaharui. Ada banyak metode pelatihan yang dapat digunakan seperti *simulation* ataupun *role playing* karena tujuan dari pelatihan ini nantinya adalah membantu wajib pajak dalam mengisi e-Filing.

b. Pengaruh Materi Pelatihan terhadap Kemampuan Relawan Pajak

Berdasarkan analisis, untuk pengaruh materi pelatihan terhadap kemampuan kerja sudah dinyatakan berpengaruh secara signifikan dimana untuk keseluruhan materi yang disampaikan sudah sesuai. Materi-materi yang disampaikan berupa materi tentang kesadaran pajak, Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, *softskill*, dan *code of conduct*. Hanya saja, dari cara penyampaian materi saja yang kurang tepat sehingga dalam penelitian ini untuk metode dan instruktur pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak.

c. Pengaruh Instruktur Pelatihan terhadap Kemampuan Relawan Pajak

Berdasarkan hasil analisis, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa instruktur pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdhinawan (2015) dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa instruktur pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan kerja. Namun, dari hasil penelitian ini, peserta pelatihan menganggap bahwa instruktur pelatihan kurang dalam penyampaian materi yang membuat para peserta merasa bahwa instruktur pelatihan dinilai kurang dalam melaksanakan tugasnya sebagai mentor. Hal tersebut juga dapat dilihat dari pernyataan yang mendapat rata-rata terendah yaitu “instruktur pelatihan menyampaikan materi dengan baik”.

Relawan pajak menganggap instruktur kurang memenuhi kriteria sepenuhnya sebagai mentor. Jika dilihat dari pernyataan dengan hasil terendah, dirasa ada yang salah dari cara penyampaian materi yang dilakukan oleh para instruktur. Bisa saja dari metode pelatihan yang digunakan para instruktur yang membuat relawan pajak kurang memahami materi yang diajarkan. Padahal nantinya diharapkan dari pelatihan ini, para instruktur dapat membantu para relawan untuk membantu meningkatkan pemahaman dan kemampuan untuk melakukan asistensi pelaporan pajak setelah menyampaikan materinya.

d. Pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Instruktur Pelatihan terhadap Kemampuan Relawan Pajak

Berdasarkan analisis, penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Ferdhinawan (2015) menyatakan bahwa kualitas pelatihan yang tinggi berpengaruh secara positif terhadap Kemampuan Kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dapat memberikan kesempatan bagi para relawan pajak dalam menambah pengetahuan dan keahlian terutama dalam melaksanakan tugas yaitu melakukan asistensi pengisian e-Filing.

Pada dasarnya pelatihan dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan kerja relawan pajak. Hanya saja perlu adanya pengkajian ulang terhadap pelatihan pajak tersebut terutama untuk hal metode pelatihan yang digunakan dan siapa instruktur yang memenuhi kualifikasi sebagai *trainer* nantinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

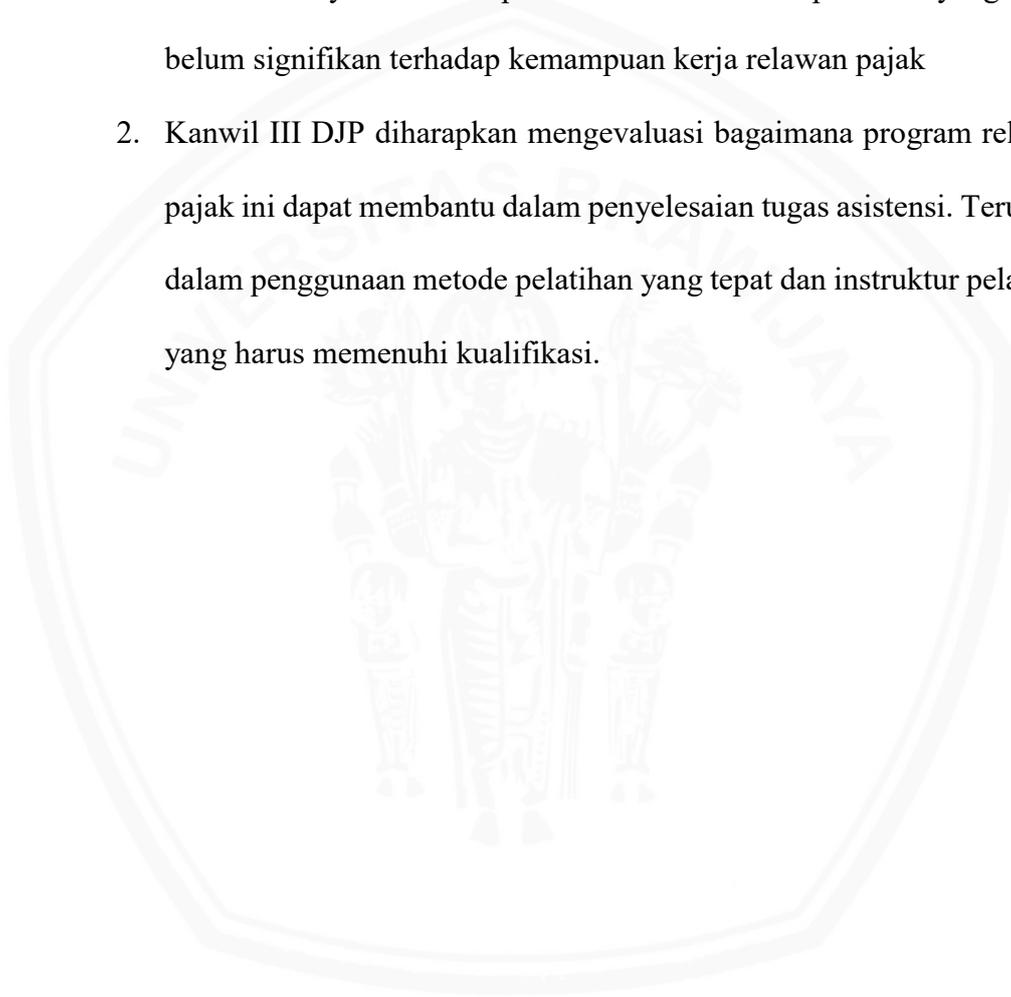
Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan pajak terhadap kemampuan kerja relawan pajak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Metode pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Metode yang digunakan dalam pelatihan dirasa kurang sesuai dengan tujuan pelatihan.
2. Materi pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Materi pelatihan disampaikan secara keseluruhan mampu meningkatkan kemampuan kerja relawan pajak.
3. Instruktur pelatihan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Instruktur pelatihan kurang memenuhi kualifikasi yang menyebabkan faktor ini kurang berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan kerja relawan pajak.
4. Metode pelatihan, materi pelatihan, dan Instruktur pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak. Secara keseluruhan, kualitas dari pelatihan ini berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan kerja relawan pajak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ulang terkait dua variabel yaitu metode pelatihan dan instruktur pelatihan yang masih belum signifikan terhadap kemampuan kerja relawan pajak
2. Kanwil III DJP diharapkan mengevaluasi bagaimana program relawan pajak ini dapat membantu dalam penyelesaian tugas asistensi. Terutama dalam penggunaan metode pelatihan yang tepat dan instruktur pelatihan yang harus memenuhi kualifikasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2009.*Manajemen Penelitian*.Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bungin, Burhan.2005.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*.Jakarta:Kencana
- Dessler,Gary.2015.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:Salemba Empat
- Direktorat Jenderal Pajak. Electronic Filing, diakses pada tanggal 10 Januari 2018 dari <http://www.pajak.go.id/electronic-filing>
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2017.*Metode Penelitian Kuantitatif*.Yogyakarta:Gava Media
- Ghozali,Imam.2013.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____, Imam.2018.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamalik, Oemar. 2005. *Pengembangan SDM Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta:Bumi Aksara
- Hardjana, Agus M. 2001. *Training SDM yang Efektif*. Yogyakarta:Kanisius
- Hasibuan,Malayu.2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:PT Bumi Aksara
- Jonet, Leni Martina. 2017. *Pengaruh Materi dan Metode Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "Data APBN" diakses pada tanggal 15 Januari 2018 dari <https://www.kemenkeu.go.id/dataapbn>

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mangkuprawira, Sjafri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Ghalia

Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara

Mustafa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Direktorat Jenderal Pajak. 2017. *Modul untuk Relawan Pajak*. Jakarta: DJP

Mgid. Tinjauan Teoritis adalah Penegasan Landasan Teori dalam Penelitian, diakses pada tanggal 10 Januari 2018 dari <http://www.bimbingan.org/tinjauan-teoritis-adalah.html>

Psychologymania. Pengertian Relawan, diakses pada tanggal 10 Januari 2018 dari <https://www.psychologymania.com/2013/04/pengertian-relawan.html>

Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tahun 2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.

_____. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tahun 2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.

- Riduwan.2009.*Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rudhaliawan, Very Mahmuddhitya. *Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja dan kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT Telkom Indonesia,Tbk Kandatel Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Ruky, Achmad S.2006.*Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen P.2003. *Organizational Behaviour, Human Behaviour at Work*. New Jersey:Pearson Education,Inc.
- _____, Stephen P.2008. *Organizational Behaviour, Human Behaviour at Work*. New Jersey:Pearson Education,Inc.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar,Syofian.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*.Jakarta:Kencana
- _____, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*. Jakarta. Kencana.
- Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta
- Suparyadi.2015.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta:Andi
- Surtan, Siahaan. Pajak Online, diakses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari <https://www.online-pajak.com/pajak-online>

- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjahyono, M. Bayu. *Pahlawan Pembangunan VS Relawan Pajak*, diakses pada tanggal 16 Agustus 2018 dari <https://www.online-pajak.com/pajak-online>
- Trawardani, Rizka. 2015. *Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja yang berdampak pada kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Wasisto, Jahro. 2014. *Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Kemampuan dan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Struktural Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan-Lawang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Wibowo. 2015. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Widyasari, Reni. 2015. *Pengaruh Pelatihan terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan (Studi pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*
- Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELATIHAN PAJAK TERHADAP KEMAMPUAN KERJA RELAWAN PAJAK

(Studi pada Relawan Pajak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tahun 2018)

Dalam rangka menunjang penulisan skripsi yang dilakukan oleh peneliti, dimohon kesediaan relawan pajak untuk meluangkan waktu dalam memberikan pendapatnya mengenai sejauh mana Pengaruh Pelatihan Pajak terhadap kemampuan kerja relawan pajak melalui kuesioner yang telah disediakan.

Hasil penelitian ini diperuntukkan bagi keperluan penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Oleh karena itu, jawaban anda tidak dipublikasikan dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan teman-teman relawan pajak meluangkan waktu, penulis ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Nama :

NIM :

Prodi :

Jenis kelamin : L/P *coret yang tidak perlu

B. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan baik sehingga pertanyaan tidak ada yang terlewat untuk dijawab
2. Berilah tanda checklist pada jawaban yang anda pilih pada tempat yang telah disediakan. Pilih jawaban sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan yang sebenar-benarnya dengan keterangan sebagai berikut

:

STS Sangat Tidak Setuju

TS Tidak Setuju

RR	Ragu-ragu
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

1. Pelatihan

a. Materi pelatihan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan					
2	Materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik					
3	Materi yang disampaikan membantu meningkatkan kemampuan relawan dalam asistensi					

b. Metode Pelatihan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Metode yang digunakan dalam pelatihan telah sesuai dengan tujuan dari program relawan pajak					
2	Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi dapat meningkatkan kemampuan relawan pajak					

c. Instruktur Pelatihan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Instruktur pelatihan menyampaikan materi dengan baik					
2	Instruktur pelatihan memiliki					

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
	kemampuan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan					
3	Instruktur pelatihan memiliki perilaku yang baik selama pelaksanaan program pelatihan					
4	Instruktur pelatihan dapat menghargai pendapat dari peserta pelatihan					

2. Kemampuan Kerja Relawan Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Peserta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan selama asistensi dengan baik					
2	Peserta merasakan adanya peningkatan kemampuan setelah dilakukannya pelatihan					
3	Peserta mampu memahami tugas yang diberikan selama asistensi					
4	Peserta mampu menghadapi masalah yang timbul saat dilakukannya asistensi					
5	Peserta mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara cepat					

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

	X1.1	X1.2	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
1	4	3	7	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	23
2	4	5	9	4	4	4	12	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	28
3	2	3	5	3	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	14
4	2	2	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	4	2	4	2	18
5	4	5	9	5	4	5	14	5	5	5	4	19	3	5	4	4	4	23
6	4	3	7	5	4	4	13	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	21
7	4	4	8	3	5	5	13	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	27
8	3	4	7	4	3	4	11	5	4	5	5	19	4	4	4	3	4	22
9	3	5	8	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	3	3	20
10	3	2	5	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	19
11	3	3	6	5	4	5	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	22
12	3	5	8	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	28
13	3	3	6	3	3	3	9	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	29
14	3	3	6	4	4	3	11	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	24
15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	26
16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
17	4	5	9	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	25
18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
19	5	5	10	4	4	5	13	5	5	5	5	20	2	4	4	4	4	22
20	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	24
21	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
22	3	3	6	4	3	3	10	3	4	4	3	14	3	3	3	5	5	24
23	4	4	8	4	4	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	24

24	4	5	9	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	29
25	4	5	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	27
26	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	25
27	4	3	7	4	4	4	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	24
28	4	5	9	4	5	5	14	4	4	4	3	15	5	5	5	5	5	30
29	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	23
30	4	5	9	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	24
31	3	3	6	2	3	3	8	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	18
32	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	21
33	3	4	7	5	4	4	13	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	30
34	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	23
35	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18
36	4	5	9	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	28
37	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30
38	4	4	8	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	4	4	3	3	23
39	3	3	6	2	3	3	8	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	18
40	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	21
41	2	3	5	3	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	14
42	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	23
43	4	5	9	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	24
44	3	3	6	2	3	3	8	2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	18
45	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	21
46	3	3	6	3	3	3	9	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	29
47	3	3	6	4	4	3	11	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	24
48	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	26

49	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	25
50	3	3	6	3	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	14
51	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	23
52	5	5	10	4	4	5	13	5	5	5	5	20	2	4	4	4	4	22
53	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	24
54	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
55	3	3	6	4	3	3	10	3	4	4	3	14	3	3	3	5	5	24
56	4	4	8	4	4	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	24
57	4	5	9	4	4	4	12	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	28
58	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	25
59	3	3	6	4	3	3	10	4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	20
60	2	3	5	3	3	2	8	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	14
61	3	4	7	4	3	4	11	5	4	5	5	19	4	4	4	3	4	22
62	3	5	8	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	3	3	20
63	3	2	5	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	19
64	3	3	6	5	4	5	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	22
65	3	5	8	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	28
66	3	3	6	3	3	3	9	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	29
67	3	3	6	4	4	3	11	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	24

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Correlations				
		X1.1	X1.2	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,639**	,880**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	67	67	67
X1.2	Pearson Correlation	,639**	1	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	67	67	67
TOTAL.X1	Pearson Correlation	,880**	,928**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	67	67	67

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	,641**	,651**	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67
X2.2	Pearson Correlation	,641**	1	,763**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67
X2.3	Pearson Correlation	,651**	,763**	1	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67
TOTAL.X 2	Pearson Correlation	,848**	,898**	,919**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,703**	,634**	,756**	,885**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67
X3.2	Pearson Correlation	,703**	1	,711**	,703**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67
X3.3	Pearson Correlation	,634**	,711**	1	,806**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	67	67	67	67	67
X3.4	Pearson Correlation	,756**	,703**	,806**	1	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67	67
TOTAL.X3	Pearson Correlation	,885**	,870**	,877**	,920**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation	1	,536**	,739**	,455**	,526**	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y2	Pearson Correlation	,536**	1	,701**	,447**	,457**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y3	Pearson Correlation	,739**	,701**	1	,590**	,700**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y4	Pearson Correlation	,455**	,447**	,590**	1	,765**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000

	N	67	67	67	67	67	67
Y5	Pearson Correlation	,526**	,457**	,700**	,765**	1	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	67	67	67	67	67	67
TOTAL Y	Pearson Correlation	,745**	,723**	,896**	,839**	,862**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67



Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,894	3

X1 = Metode Pelatihan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,859	4

X2 = Materi Pelatihan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	5

X3 = Instruktur Pelatihan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,768	6

Y = Kemampuan Kerja Relawan Pajak

Lampiran 5. Distribusi frekuensi

Statistics		
X1.1		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,49
Median		3,00
Mode		3
Minimum		2
Maximum		5
Sum		234

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	31	46,3	46,3	52,2
	Setuju	27	40,3	40,3	92,5
	Sangat Setuju	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X1.2		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,75
Median		4,00
Mode		3
Minimum		2
Maximum		5
Sum		251

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,5	4,5	4,5
	Ragu-Ragu	30	44,8	44,8	49,3
	Setuju	15	22,4	22,4	71,6
	Sangat Setuju	19	28,4	28,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X2.1		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,85
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		258

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,5	4,5	4,5
	Ragu-Ragu	14	20,9	20,9	25,4
	Setuju	40	59,7	59,7	85,1
	Sangat Setuju	10	14,9	14,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X2.2		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,73
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		250

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,5	4,5	4,5
	Ragu-Ragu	20	29,9	29,9	34,3
	Setuju	36	53,7	53,7	88,1
	Sangat Setuju	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X2.3		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,76
Median		4,00
Mode		3
Minimum		2
Maximum		5
Sum		252

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	24	35,8	35,8	41,8
	Setuju	23	34,3	34,3	76,1
	Sangat Setuju	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X3.1		
N	Valid	67
	Missin g	0
Mean		4,01

Median	4,00
Mode	4
Minimum	2
Maximum	5
Sum	269

X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,5	4,5	4,5
	Ragu-Ragu	9	13,4	13,4	17,9
	Setuju	39	58,2	58,2	76,1
	Sangat Setuju	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X3.2		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		4,13
Median		4,00
Mode		4
Minimum		3

Maximum	5
Sum	277

X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	8	11,9	11,9	11,9
	Setuju	42	62,7	62,7	74,6
	Sangat Setuju	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X3.3		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		4,36
Median		4,00
Mode		4
Minimum		3
Maximum		5
Sum		292

X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	4	6,0	6,0	6,0
	Setuju	35	52,2	52,2	58,2
	Sangat Setuju	28	41,8	41,8	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
X3.4		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		4,16
Median		4,00
Mode		4
Minimum		3
Maximum		5
Sum		279

X3.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	14,9	14,9	14,9

	Setuju	36	53,7	53,7	68,7
	Sangat Setuju	21	31,3	31,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
Y1		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,82
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		256

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4,5	4,5	4,5
	Ragu-Ragu	22	32,8	32,8	37,3
	Setuju	26	38,8	38,8	76,1
	Sangat Setuju	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
Y2		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		4,15
Median		4,00
Mode		4
Minimum		3
Maximum		5
Sum		278

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	14,9	14,9	14,9
	Setuju	37	55,2	55,2	70,1
	Sangat Setuju	20	29,9	29,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
Y3		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,82
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		256

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	7,5	7,5	7,5
	Ragu-Ragu	14	20,9	20,9	28,4
	Setuju	36	53,7	53,7	82,1
	Sangat Setuju	12	17,9	17,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
Y4		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,84
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		257

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	15	22,4	22,4	28,4
	Setuju	36	53,7	53,7	82,1
	Sangat Setuju	12	17,9	17,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Statistics		
Y5		
N	Valid	67
	Missing	0
Mean		3,79
Median		4,00
Mode		4
Minimum		2
Maximum		5
Sum		254

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	7,5	7,5	7,5
	Ragu-Ragu	18	26,9	26,9	34,3
	Setuju	30	44,8	44,8	79,1
	Sangat Setuju	14	20,9	20,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,17027188
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,076
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	metode pelatihan	,604	1,655
	materi pelatihan	,580	1,725
	instruktur pelatihan	,730	1,369

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,226	3,053		3,022	,004
	TOTAL.X1	,607	,343	,231	1,771	,081
	TOTAL.X2	,768	,252	,407	3,054	,003
	TOTAL.X3	,054	,202	,032	,268	,789

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	360,838	3	120,279	11,423	,000 ^b
	Residual	663,341	63	10,529		
	Total	1024,179	66			

Hasil Uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,594 ^a	,352	,321	3,245

Lampiran 8. *Curriculum Vitae*

CURRICULUM VITAE

BIODATA

Nama : Scheilla Aprilia Murnidayanti
 Nomor Induk Mahasiswa : 145030407111028
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Email : scheilla.aprilia@gmail.com
 Alamat Asal : Jl. Bejo No. 1C Rt.02 Rw. 11 Kel. Sisir, Kec. Batu, Kota Batu



RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Kartika Kota Batu (2000-2002)
2. SDN Ngaglik 01 Kota Batu (2002-2008)
3. SMP Negeri 01 Kota Batu (2008-2011)
4. SMA Negeri 01 Kota Batu (2011-2014)
5. S1 Program Studi Perpajakan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (2014-2018)

PENGALAMAN ORGANISASI DAN KEPANITIAAN

1. 2015 Staf Humas Sanggar Seni Mahasiswa FIA UB
2. 2015 Staf Kestari Sambut Master Tax Junior (HIMAPAJAK)
3. 2015 Staf PDD Simfoni Senja 2 (SSM)
4. 2017 Member Finance Rotaract Club of Malangutaraja
5. 2018 Head Committee Community Service Rotaract Club of Malangutaraja