EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Relawan Pajak

(Studi Empiris pada Relawan Pajak Kanwil DJP Kaltimtara Tahun 2025)

Alya Revalina Suroh[1], Abdurrahman Maulana Yusuf[2]
[1,2] Universitas Mulawarman, Indonesia
E-mail: abdurrahmanmaulana@feb.unmul.ac.id [2]

Article History:
Received: 05 Juli 2026
Revised: 02 November 2026
Accepted: 16 November 2026

Keywords: *Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan, Efikasi Diri, Kinerja Relawan Pajak*

Abstrak: *Digitalisasi layanan perpajakan menuntut tersedianya sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, termasuk melalui keterlibatan relawan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan efikasi diri terhadap kinerja relawan pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan Utara tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel jenuh. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada 115 relawan pajak dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pelatihan dan instruktur pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Sebaliknya, materi pelatihan dan efikasi diri berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja relawan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja relawan pajak lebih dipengaruhi oleh kualitas materi pelatihan yang diberikan serta keyakinan relawan terhadap kemampuan dirinya dibandingkan metode pelatihan maupun peran instruktur. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengevaluasi dan mengembangkan program pelatihan relawan pajak guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan asistensi perpajakan kepada masyarakat.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital yang semakin pesat menuntut sektor publik untuk beradaptasi dalam menyediakan layanan yang lebih efektif kepada masyarakat. Keberhasilan transformasi tersebut tidak hanya bergantung pada pembaruan teknologi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya (Wibowo, 2019). Dalam konteks perpajakan, sektor ini menjadi sumber utama penerimaan negara dengan kontribusi sekitar 80% terhadap APBN (BPS, 2024).

Penerimaan tersebut berperan penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan motivasi dan kepatuhan wajib pajak perlu didukung melalui penyediaan layanan perpajakan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan wajib pajak (Remilan *et al*., 2024). Kondisi ini mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memiliki sumber daya manusia yang adaptif dan kompeten, termasuk melalui kolaborasi dengan relawan pajak sebagai mitra strategis dalam mendukung digitalisasi perpajakan.

Sejak tahun 2017, DJP secara aktif melibatkan relawan pajak dalam kegiatan edukasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan sebagai strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperluas jangkauan pelayanan perpajakan (Sari *et al*., 2023). Relawan pajak berperan memberikan edukasi, bantuan teknis, serta pendampingan kepada wajib pajak dalam penggunaan layanan perpajakan elektronik (Khaerunnisa & Sihotang, 2023). Namun demikian, efektivitas peran relawan pajak masih perlu dievaluasi. Hal tersebut tercermin dari tren penggunaan *e-Filing* yang berfluktuasi selama periode 2019–2023 sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tren Penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Tahun 2019-2023

Tahun Dilaporkan SPT	Jumlah Wajib Pajak	Rasio Peningkatan (Penurunan)
2019	10.272.410	
2020	10.504.128	2,26%
2021	11.961.690	13,88%
2022	17.107.965	43,02%
2023	14.857.428	(13,15%)

Sumber: Data Diolah dari Data Statistik Laporan Tahunan 2023 DJP

Setelah meningkat tajam pada tahun 2022 sebesar 43,02%, jumlah pengguna *e-Filing* justru menurun sebesar 13,15% pada tahun 2023. Kondisi tersebut mengindikasikan masih adanya hambatan dalam implementasi pelaporan pajak elektronik sehingga diperlukan peningkatan kualitas edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Kanwil DJP Kalimantan Timur dan Utara menyelenggarakan pelatihan relawan pajak secara luring dan daring yang diikuti oleh 169 relawan mahasiswa dan 21 relawan nonmahasiswa pada tahun 2025 (DJP, 2025). Program tersebut bertujuan meningkatkan kompetensi relawan melalui penguatan metode pelatihan, kualitas instruktur, dan materi pelatihan. Berdasarkan teori atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider, kinerja individu dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Dalam penelitian ini, faktor eksternal direpresentasikan oleh metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan materi pelatihan, sedangkan faktor internal direpresentasikan oleh efikasi diri. Metode pelatihan menentukan efektivitas penyampaian materi, instruktur berperan memfasilitasi proses pembelajaran, materi pelatihan menjadi sumber kompetensi yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas, sedangkan efikasi diri mencerminkan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Keempat faktor tersebut diperkirakan berkontribusi terhadap kinerja relawan pajak dalam memberikan edukasi dan asistensi perpajakan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Ambarita *et al*., (2022), Wulandari (2020), Ratnasari *et al*., (2024), dan Kurwanti & Tanjung (2024) menemukan bahwa metode pelatihan, materi pelatihan, maupun efikasi diri berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. Sebaliknya, Andrea & Mujiyati (2024), Aprilia & Rani (2020), serta Ali & Wardoyo (2021) melaporkan bahwa beberapa variabel tersebut berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan masih terdapat kesenjangan empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja relawan pajak sehingga memerlukan

pengujian lebih lanjut pada konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja relawan pajak, khususnya pada lingkungan Kanwil DJP Kalimantan Timur dan Utara tahun 2025, masih terbatas. Padahal, kinerja relawan pajak memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan digitalisasi layanan perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menganalisis pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan efikasi diri terhadap kinerja relawan pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan program pelatihan relawan pajak secara lebih efektif.

LANDASAN TEORI

Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider menjelaskan bahwa perilaku dan kinerja individu dipengaruhi oleh cara seseorang menginterpretasikan penyebab keberhasilan maupun kegagalannya. Luthans (2011) menyatakan bahwa teori atribusi terdiri atas atribusi disposisional yang mengaitkan perilaku dengan faktor internal serta atribusi situasional yang mengaitkan perilaku dengan faktor eksternal. Teori ini menjadi landasan penelitian karena kinerja relawan pajak diduga dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan materi pelatihan, serta faktor internal berupa efikasi diri. Semakin positif persepsi relawan terhadap faktor-faktor tersebut, semakin besar peluang mereka untuk menunjukkan kinerja yang optimal dalam memberikan asistensi perpajakan.

Metode Pelatihan

Metode pelatihan merupakan pendekatan yang digunakan dalam menyampaikan materi agar tujuan pembelajaran dapat tercapai secara efektif. Menurut Priansa (2017), metode pelatihan disusun berdasarkan analisis kebutuhan organisasi dan kebutuhan peserta sehingga proses pembelajaran dapat mendukung pencapaian tujuan pelatihan. Metode pelatihan yang baik tercermin dari kesesuaiannya dengan tujuan pelatihan dan pelaksanaan tugas di lapangan, serta kemampuannya dalam meningkatkan pemahaman relawan pajak terhadap materi yang diberikan (Suparyadi, 2015; Hasibuan, 2011; Aprilia & Rani, 2020).

Instruktur Pelatihan

Instruktur pelatihan merupakan individu atau tim yang bertugas menyampaikan materi, membimbing peserta, dan memfasilitasi proses pembelajaran selama pelatihan berlangsung. Menurut Hasibuan (2019), instruktur merupakan tenaga pelatih yang bertanggung jawab memberikan pendidikan dan pelatihan kepada peserta agar kompetensi yang diharapkan dapat tercapai. Oleh karena itu, instruktur pelatihan yang baik ditandai dengan kemampuan mengajar dan berkomunikasi yang efektif, memiliki kewibawaan, kepribadian, serta stabilitas emosi yang baik, mampu menjalin hubungan sosial dengan peserta, dan didukung oleh kompetensi teknis yang memadai (Hasibuan, 2011).

Materi Pelatihan

Materi pelatihan merupakan kumpulan pengetahuan, informasi, dan keterampilan yang disusun secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan pelatihan. Simarmata *et al*., (2023) menjelaskan bahwa materi pelatihan adalah isi pembelajaran yang dirancang untuk mengembangkan kompetensi sesuai bidang yang menjadi fokus pelatihan. Oleh karena itu, materi pelatihan yang baik ditandai dengan kesesuaiannya terhadap tujuan pelatihan dan kebutuhan peserta, serta kemampuannya dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan (Mangkunegara,

2011; Nursyahputri & Saragih, 2019).

Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tantangan. Bandura (1997) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam merencanakan, mengorganisasi, dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, efikasi diri yang tinggi ditandai oleh tingkat kesulitan tugas yang diyakini mampu diselesaikan (*level*), keyakinan yang dapat diterapkan pada berbagai situasi (*generality*), serta kekuatan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas (*strength*) (Bandura, 1997).

Kinerja Relawan Pajak

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang menjadi pekerjaannya. Priansa (2017) menjelaskan bahwa kinerja (*job performance*) mengacu pada tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kinerja yang baik tercermin dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan, kemampuan dalam menjalankan tanggung jawab, kemampuan bekerja sama dengan pihak lain, serta inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dan menghadapi permasalahan yang muncul (Mangkunegara, 2017).

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan melibatkan relawan pajak Kanwil DJP Kalimantan Timur dan Utara tahun 2025 sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner *online* yang disebarkan menggunakan *Google Form* kepada seluruh anggota populasi melalui teknik sampel jenuh. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 115 orang atau sekitar 68% dari total populasi, sehingga dinilai memadai untuk dianalisis karena tingkat respons di atas 60% masih dapat diterima secara ilmiah Yang & Millller (2008).

Kuesioner penelitian mencakup indikator metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan efikasi diri sebagai variabel independen, serta kinerja relawan pajak sebagai variabel dependen yang diukur menggunakan skala Likert. Pengolahan data dilakukan dengan menerapkan pendekatan SEM-PLS menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Pengujian model pengukuran dilakukan melalui analisis *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas konstruk. Selanjutnya, model struktural dievaluasi menggunakan nilai *R-Square*. Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan nilai *p-value* sebagai dasar dalam menentukan signifikansi pengaruh antarvariabel dalam model yang dikembangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Convergent Validity

Hasil evaluasi *outer loading* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai yang melampaui ambang batas 0,60 yang disarankan oleh Hair *et al*., (2019). Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa indikator-indikator penelitian telah memenuhi kriteria *convergent validity* dan layak digunakan dalam model pengukuran. Selain itu, penilaian juga dilakukan berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

Tabel 2. Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	*Average variance extracted* (AVE)	Keterangan
Metode Pelatihan (X_1)	0,671	Valid
Instruktur Pelatihan (X_2)	0,662	Valid
Materi Pelatihan (X_3)	0,700	Valid
Efikasi Diri (X_4)	0,597	Valid
Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,596	Valid

Sumber: Data Diolah, 2026

Hasil analisis *Average Variance Extracted* (AVE) pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memperoleh nilai di atas 0,50. Temuan ini mengonfirmasi bahwa model telah memenuhi persyaratan *convergent validity*, yang ditunjukkan oleh kemampuan setiap konstruk dalam menjelaskan lebih dari 50% variasi indikator-indikator pengukurnya.

Discriminant Validity

Discriminant validity pada model penelitian telah terkonfirmasi berdasarkan hasil pengujian *cross loading*. Seluruh indikator menunjukkan kesesuaian yang lebih tinggi dengan konstruk yang diwakilinya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hasil ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk dapat dibedakan secara empiris dan diukur secara tepat oleh indikator yang membentuknya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	Composite reliability	*Cronbach's alpha*	Keterangan
Metode Pelatihan (X_1)	0,890	0,836	Reliabel
Instruktur Pelatihan (X_2)	0,907	0,871	Reliabel
Materi Pelatihan (X_3)	0,921	0,892	Reliabel
Efikasi Diri (X_4)	0,898	0,863	Reliabel
Kinerja Relawan Pajak	0,936	0,924	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2026

Tabel 3 memperlihatkan bahwa semua variabel penelitian memperoleh nilai *Composite Reliability* yang lebih besar dari 0,60 dan *Cronbach's Alpha* yang melampaui 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga menjamin konsistensi hasil pengukuran ketika instrumen digunakan dalam pengujian yang berulang.

R-Square

Tabel 4. Hasil *R-Square*

	R-square
Kinerja Relawan Pajak (Y)	0,786

Sumber: Data Diolah, 2026

Hasil evaluasi model struktural memperlihatkan bahwa konstruk Kinerja Relawan Pajak (Y) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,786. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kinerja relawan pajak, yaitu 78,6%, dapat diterangkan oleh variabel-variabel yang diuji dalam penelitian. Adapun 21,4% sisanya berasal dari pengaruh faktor lain yang tidak tercakup dalam model. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan fenomena yang diteliti serta tingkat akurasi prediksi yang baik.

Uji Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

		P values	*Original sample* (O)	Keterangan
H_1	Metode Pelatihan → Kinerja Relawan Pajak	0,890	-0,008	Ditolak
H_2	Instruktur Pelatihan → Kinerja Relawan Pajak	0,942	-0,007	Ditolak
H_3	Materi Pelatihan → Kinerja Relawan Pajak	0,000	0,424	Diterima
H_4	Efikasi Diri → Kinerja Relawan Pajak	0,000	0,572	Diterima

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 5, variabel Metode Pelatihan (X_1) dan Instruktur Pelatihan (X_2) memiliki nilai *p-value* masing-masing sebesar 0,890 dan 0,942 (>0,05), sehingga berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Relawan Pajak. Sebaliknya, Materi Pelatihan (X_3) dan Efikasi Diri (X_4) memiliki nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0,05) dengan arah pengaruh positif, sehingga berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Relawan Pajak. Dengan demikian, H_1 dan H_2 ditolak, sedangkan H_3 dan H_4 diterima.

Pengaruh Metode Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, metode pelatihan terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Secara substantif, metode pelatihan dinilai membantu peserta memahami materi, namun belum mampu meningkatkan kemampuan kerja relawan secara langsung dalam memberikan asistensi perpajakan. Berdasarkan teori atribusi, metode pelatihan sebagai faktor eksternal tidak diatribusikan relawan sebagai faktor utama penentu keberhasilan kinerja mereka. Kondisi ini dapat terjadi karena tugas relawan pajak lebih menekankan pada kemampuan praktik dan pengalaman langsung di lapangan, terutama dalam penggunaan sistem *e-Filing* yang bersifat teknis dan prosedural. Temuan penelitian ini tidak mendukung temuan Wulandari (2020) yang menyimpulkan metode pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi sejalan dengan Aprilia & Rani (2020) yang menyimpulkan bahwa metode pelatihan tidak selalu berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja individu.

Pengaruh Instruktur Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, instruktur pelatihan terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Secara substantif, penilaian terhadap instruktur lebih berkaitan dengan kemampuan instruktur dalam menjelaskan materi dan meningkatkan pemahaman relawan selama pelatihan, namun belum mampu memengaruhi performa kerja relawan secara langsung di lapangan. Berdasarkan teori atribusi, instruktur pelatihan sebagai faktor eksternal tidak diatribusikan relawan sebagai faktor utama yang menentukan keberhasilan kinerja mereka. Kondisi ini dapat terjadi karena relawan pajak lebih membutuhkan kemampuan adaptasi dan pengalaman praktik langsung saat menghadapi wajib pajak dibandingkan hanya bergantung pada penjelasan instruktur selama pelatihan. Temuan penelitian ini tidak mendukung temuan Alhidayatullah *et al*., (2023) yang menyimpulkan instruktur pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi sejalan dengan Aprilia & Rani (2020) yang menyimpulkan bahwa efektivitas pelatihan dipengaruhi oleh kondisi pelaksanaan dan kesiapan peserta menghadapi situasi kerja nyata.

Pengaruh Materi Pelatihan terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, materi pelatihan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja relawan pajak. Secara substantif, materi pelatihan menjadi sumber pengetahuan utama yang membantu relawan memahami prosedur perpajakan, penggunaan *e-Filing*, serta pelaksanaan asistensi kepada wajib pajak. Berdasarkan teori atribusi, materi pelatihan sebagai

faktor eksternal diatribusikan relawan sebagai pendukung keberhasilan kinerja karena materi yang relevan, sistematis, dan mudah dipahami mampu meningkatkan pemahaman relawan dalam menjalankan tugas. Temuan ini mengindikasikan bahwa materi pelatihan yang berkualitas berkontribusi terhadap peningkatan kinerja relawan pajak, terkhusus dalam memberikan pendampingan dan asistensi perpajakan kepada wajib pajak. Temuan penelitian ini mendukung temuan Kristanti *et al*., (2024) dan Ambarita *et al*., (2022) yang menyimpulkan bahwa materi pelatihan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja relawan pajak.

Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Relawan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, efikasi diri terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja relawan pajak. Secara substantif, efikasi diri menunjukkan sejauh mana relawan meyakini kemampuannya dalam menjalankan tugas, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, dan memberikan asistensi perpajakan dengan baik. Berdasarkan teori atribusi, efikasi diri sebagai faktor internal mendorong relawan untuk mengaitkan keberhasilan kerja dengan kemampuan dan usaha yang dimiliki, sehingga meningkatkan kualitas kinerja mereka di lapangan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kondisi psikologis internal memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung keberhasilan kinerja relawan pajak. Temuan penelitian ini mendukung temuan Ratnasari *et al*., (2024) dan Kurwanti & Tanjung (2024) yang menyimpulkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh metode pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, serta efikasi diri terhadap kinerja relawan pajak pada Relawan Pajak Kanwil DJP Kaltimtara tahun 2025. Temuan penelitian menyimpulkan bahwa metode pelatihan dan instruktur pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Sebaliknya, materi pelatihan dan efikasi diri terbukti memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja relawan pajak. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa kualitas materi pelatihan yang relevan dengan kebutuhan serta tingkat kepercayaan relawan terhadap kemampuan yang dimilikinya merupakan faktor penting dalam menunjang kinerja relawan pajak, terutama dalam pelaksanaan layanan asistensi perpajakan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, Kanwil DJP Kaltimtara disarankan untuk mengevaluasi program Relawan Pajak, khususnya pada aspek metode pelatihan dan peran instruktur, dengan menyesuaikan pelatihan agar lebih berbasis praktik dan simulasi kasus, terutama dalam menghadapi implementasi sistem *Coretax* yang semakin masif. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji kembali pengaruh metode dan instruktur pelatihan terhadap kinerja relawan pajak dalam konteks penggunaan *Coretax* untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kinerja relawan pajak.

DAFTAR REFERENSI

Alhidayatullah, A., Sudarma, A., & Khairul Amal, M. (2023). Efektivitas Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, *14*(1), 119–130. https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2373

Ali, F., & Wardoyo, D. T. W. (2021). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk Surabaya Bagian Marketing). *Jurnal Ilmu Manajemen*, *9*(1), 367. https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p367-379

Ambarita, F. A., Maas, L. T., & Sadalia, I. (2022). Analysis of the Influence of Training

Materials and Methods on the Effectiveness of Training. *International Journal of Research and Review*, *9*(8), 793–809. https://doi.org/10.52403/ijrr.20220867

Andrea, C. N., & Mujiyati. (2024). *The Influence of Training Instructors, Training Methods, Training Materials and Training Time on Knowledge Intensification of Tax Volunteers (Case Study at the Regional Office of the Directorate General of Taxes Central Java 2)*. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-204-0_81

Aprilia, A., & Rani, P. (2020). Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II) Ayu. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *9*(2), 91–108. https://doi.org/https://doi.org/10.36080/jak.v9i2.1416

Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The Exercise of Control. In *W.H. Freeman and Company* (pp. 100–111). https://doi.org/10.1177/0032885512472964

BPS. (2024). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2022-2024*. Badan Pusat Statistik. https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MCMy/realisasi-pendapatan-negara.html

DJP. (2025). Ratusan Renjani Kaltimtara Siap Berikan Layanan Kepada Wajib Pajak. *Direktorat Jenderal Pajak*. https://www.pajak.go.id/index.php/id/berita/ratusan-renjani-kaltimtara-siap-berikan-layanan-kepada-wajib-pajak

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.).

Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (6th ed.). PT Midas Surya Grafindo.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.

Khaerunnisa, S. A., & Sihotang, B. (2023). *Relawan Pajak Dalam Membantu Peningkatan Kepatuhan Kepada Wajib Pajak*. *2*(1), 1–13. https://doi.org/https://doi.org/10.52447/societas.v2i1

Kristanti, O., Khasanan, U., & Pramukty, R. (2024). Pengaruh Materi Pelatihan, Etika Pelayanan, dan Kompetensi Relawan Terhadap Kinerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2022-2023. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *3*(4), 2155–2169. https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i4.2610

Kurwanti, S. S., & Tanjung, J. (2024). Pengaruh Kompetensi Pajak, Self-Efficacy, dan Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kinerja Relawan Pajak dengan Inklusi Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi*, *19*(2), 1–12.

Luthans, F. (2011). Organizational Behavior. In *Hospital Administration*. https://doi.org/10.5005/jp/books/10358_23

Mangkunegara, A. P. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (A. Gunarsa (ed.)). PT Refika Aditama.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Nursyahputri, S. R., & Saragih, H. R. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit Hcbp Pt Telekomunikasi Indonesia (Tbk). *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, *3*(2), 238–247. https://doi.org/10.31311/jeco.v3i2.6059

Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. CV Pustaka Setia.

Ratnasari, S. L., Febriosa, Liona Ramadani, Lukmanul, H., Nasrul, H. W., Idham, A., Sutjahjo, G., & Winarso, W. (2024). Pengaruh Efikasi Diri, Training, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *DIMENSI*, *13*, 185–193.

https://doi.org/https://doi.org/10.33373/dms.v13i1.6219

Remilan, S., Konde, Y. T., & Yusuf, A. M. (2024). The Influence of Tax Authority 's Service Quality and Tax Transparency toward Taxpayer Compliance. *Injects (International Journal of Economic, Technology and Social Sciences)*, *5*(1), 39–44.

Sari, A. F. K., Sugeng, A. A. N., Febriyanti, S. A., Saida, S., Inayah, Mufarohah, R., Komariyah, R., Nur, M. Z., Faturrohma, S., Indriyani, D. F., & Nadhiro', H. A. (2023). Pemberdayaan Relawan Pajak dalam Menumbuhkan Kesadaran Pajak bagi Milenial. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, *4*(1), 60–65. https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19250

Simarmata, Hasibuan, Fitrianna, Mardia, Pratikna, Soputra, Estiani, Sihotang, Aksa, & Handima. (2023). *Pelatihan dan Pengembangan SDM* (Issue November). https://www.researchgate.net/publication/375962241

Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Cipta Media Nusantara.

Wibowo. (2019). *Perilaku dalam Organisasi* (Ketiga). PT Rajagrafindo Persada.

Wulandari, A. (2020). Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *15*(1), 40–53. https://doi.org/10.32534/jv.v15i1.1010

Yang, K., & Milller, G. J. (2008). *Handbook of Research Methods in Public Administration*.