

Peran Pelatihan dalam Memoderisasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kinerja Relawan Pajak Kantor Wilayah DJP PAPABRAMA

Dian Ma'ruf¹, Fanny Monica Anakotta², Hempry Putuhena³
Department of Accounting, Universitas Pattimura, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 14 Juli 2025

Revised: 17 Juli 2025

Accepted: 25 Juli 2025

Keywords:

Taxation Knowledge

Tax Volunteer Performance

Training

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja relawan pajak, serta menguji secara empiris peran pelatihan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut pada relawan pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Papua, Papua Barat, dan Maluku (PAPABRAMA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 119 relawan pajak di wilayah kerja DJP PAPABRAMA, dengan jumlah sampel sebanyak 102 relawan pajak. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Smart Partial Least Square (SmartPLS 4)*, dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Namun demikian, pelatihan tidak terbukti secara statistik mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja relawan pajak.

This study aims to analyze the effect of tax knowledge on the performance of tax volunteers, as well as empirically test the role of training as a moderating variable in the relationship on tax volunteers in the Regional Office of the Directorate General of Taxes of Papua, West Papua and Maluku (PAPABRAMA). This research uses a quantitative approach. The sampling technique used is convenience sampling. The type of data collected is primary data. The population in this study amounted to 119 tax volunteers in the DJP Papabrama work area, with a sample size of 102 tax volunteers. Data processing was carried out using Smart Partial Least Square (SmartPLS 4) software, with data collection instruments in the form of questionnaires measured using a Likert scale. The results of the analysis show that tax knowledge has a positive and significant effect on the performance of tax volunteers. However, training is not statistically proven to moderate the effect of tax knowledge on the performance of tax volunteers.

Corresponding Author:

Dian Ma'ruf

Department of Accounting, Universitas Pattimura,

Jl. Ir. M. Putuhena, Poka, Kec. Teluk. Ambon, Kota Ambon, Maluku

Email: dianmaruff07@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pilar utama dalam menjaga stabilitas fiskal negara. Berdasarkan definisi (Mardiasmo, 2019), pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara berdasarkan ketentuan undang-undang, tanpa imbalan langsung. Data Badan Pusat Statistik (2024) menunjukkan bahwa pada tahun 2024 penerimaan pajak menyumbang 82,43% dari total pendapatan negara sebesar Rp2.802 triliun, menjadikan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara (Kementerian Keuangan, 2024).

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan yang dilakukan melalui modernisasi sistem administrasi dan pemanfaatan teknologi, seperti DJP Online. Sistem ini memungkinkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara digital. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama bagi WPOP atau Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki literasi digital dan pemahaman perpajakan yang rendah. Dewi et al., (2022) mencatat bahwa meskipun sistem modernisasi memiliki pengaruh positif, dampaknya terhadap kepatuhan WPOP belum signifikan.

Kendala ini tercermin dari masih rendahnya tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Berdasarkan data DJP tahun 2023, rasio kepatuhan pada tahun 2023 hanya mencapai 86,97%, meskipun menunjukkan tren meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Salah satu upaya DJP untuk meningkatkan literasi perpajakan masyarakat adalah melalui program Relawan Pajak. Relawan Pajak merupakan

individu yang secara sukarela berkontribusi dalam edukasi dan asistensi perpajakan. Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak tahun 2021, program ini menjadi bagian dari strategi edukasi DJP. Mulai tahun 2024, program ini diintegrasikan ke dalam sistem informasi “Renjani” (Relawan Pajak untuk Negeri), yang melibatkan kolaborasi antara DJP, dunia akademisi, dan sektor bisnis.

Melalui *platform* Renjani, relawan pajak (umumnya mahasiswa dari berbagai jurusan) ditempatkan di KPP atau KP2KP untuk memberikan asistensi pelaporan pajak, seperti pengisian SPT Tahunan 1770, 1770S, 1770SS, hingga 1771. Jumlah tax center sebagai mitra pelaksanaan program ini meningkat dari 247 pada tahun 2019 menjadi 457 pada tahun 2023, mencerminkan pertumbuhan partisipasi akademisi dalam mendukung edukasi perpajakan. Namun, kinerja relawan pajak masih menghadapi tantangan. Salah satu indikator kinerja adalah sistem poin yang mengukur kontribusi relawan melalui asistensi SPT, pendampingan BDS, dan kehumasan. Sertifikasi diberikan berdasarkan akumulasi poin (*bronze, silver, gold*). Namun efektivitas sistem poin ini belum optimal. Beberapa kendala seperti gangguan teknis, minimnya wajib pajak yang membutuhkan asistensi, serta kurangnya pemahaman relawan terhadap sistem dan materi perpajakan menjadi hambatan.

Pengetahuan perpajakan menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja relawan pajak. Pengetahuan dalam konteks ini mengacu pada informasi dan pemahaman relawan mengenai perpajakan. Relawan pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi. Namun, banyak relawan berasal dari jurusan non-perpajakan, sehingga memiliki keterbatasan dalam pemahaman materi teknis. Setiawan (2020), Hanum (2023), dan Febrianti et al. (2023) menegaskan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Pelatihan menjadi salah satu solusi untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan tersebut. Pelatihan yang diberikan DJP mencakup aspek teknis seperti prosedur pelaporan SPT, serta pengenalan terhadap sistem aplikasi *e-filing*. Agustina et al. (2021) menemukan bahwa pelatihan efektif dalam meningkatkan pemahaman perpajakan, baik dari segi materi, jenis, maupun tarif pajak. Dalam penelitian ini, pelatihan berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan dan kinerja. Tanpa pelatihan yang memadai, relawan mungkin tidak mampu mengaplikasikan pengetahuannya secara efektif di lapangan.

Penelitian ini mereplikasi studi oleh Zahir (2023) yang meneliti pengaruh sistem *self-assessment*, metode pelatihan, dan materi pelatihan terhadap kinerja relawan pajak. Namun, penelitian ini mengangkat variabel pengetahuan perpajakan sebagai variabel utama dan pelatihan sebagai variabel moderasi, didasarkan pada kebutuhan kontekstual dan temuan awal bahwa kesenjangan pemahaman menjadi hambatan utama di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam memahami pentingnya pengetahuan dan pelatihan dalam mendukung efektivitas program relawan pajak. Temuan ini juga menjadi masukan bagi DJP untuk merancang program pelatihan yang lebih terstruktur dan adaptif terhadap latar belakang relawan yang beragam, guna memastikan bahwa setiap relawan dapat memberikan kontribusi maksimal dalam meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

KAJIAN TEORI

Human Capital Theory

Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut relevan untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh relawan pajak berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka. Pengetahuan perpajakan, sebagai salah satu komponen modal manusia, memungkinkan relawan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada wajib pajak, seperti membantu dalam pengisian SPT atau memberikan pemahaman terkait aturan perpajakan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa modal manusia, termasuk pengetahuan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor pelayanan. Hal ini memperkuat argumen bahwa investasi dalam pengetahuan sangatlah penting.

Selain itu, pelatihan dianggap sebagai bentuk penguatan modal manusia yang berfungsi untuk mengasah kemampuan relawan agar mampu menerapkan pengetahuan perpajakan secara lebih baik dalam tugas-tugas yang mereka emban. Berdasarkan *Human Capital Theory*, pelatihan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kinerja, karena pelatihan tidak hanya meningkatkan

kepercayaan diri relawan, tetapi juga memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki dapat diterapkan secara praktis. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Hardi et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efektivitas kerja melalui peningkatan keterampilan dan kompetensi karyawan. Oleh karena itu, teori ini menjadi landasan penting dalam menguji bagaimana investasi pada pengetahuan melalui pelatihan dapat mendorong kinerja relawan pajak secara signifikan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kinerja Relawan Pajak

Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman terhadap regulasi, prosedur administrasi, serta kewajiban perpajakan yang relevan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh relawan pajak memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kinerja. Hal ini karena pengetahuan yang baik memungkinkan relawan untuk memahami kebijakan, prosedur, serta prinsip-prinsip perpajakan secara lebih mendalam.

Hubungan pengetahuan perpajakan dan kinerja relawan pajak dapat dijelaskan menggunakan *Human Capital Theory*. Teori ini menekankan bahwa individu dengan modal manusia (*human capital*) yang lebih tinggi, seperti pendidikan, pelatihan, dan pengetahuan, akan memiliki produktivitas yang lebih baik. Dalam konteks relawan pajak, pengetahuan perpajakan menjadi salah satu bentuk investasi *human capital* yang penting. Relawan pajak yang memiliki pengetahuan yang cukup dianggap memiliki kemampuan lebih baik dalam menyelesaikan tugas-tugas perpajakan, sehingga berdampak positif pada kinerjanya.

Sejalan dengan penelitian Liaran et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain oleh Saraswati (2021) juga menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Berdasarkan teori serta hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diajukan sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kinerja dengan Pelatihan sebagai Variabel Moderasi

Pelatihan yang diselenggarakan oleh DJP dalam program relawan pajak bertujuan untuk membekali peserta dengan pengetahuan serta keterampilan yang relevan di bidang perpajakan. Pelatihan ini mencakup pemahaman tentang peraturan perpajakan, prosedur administrasi, serta kemampuan komunikasi yang dibutuhkan saat memberikan bantuan kepada wajib pajak. Dengan adanya pelatihan, relawan diharapkan dapat lebih percaya diri dan kompeten dalam menjalankan tugasnya, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Hubungan antara pengetahuan perpajakan, pelatihan, dan kinerja relawan pajak dapat dijelaskan dengan *Human Capital Theory*. Teori ini menekankan bahwa investasi dalam pendidikan, pelatihan, dan pengetahuan akan meningkatkan produktivitas individu. Dalam konteks ini, pelatihan menjadi bentuk investasi tambahan yang memperkuat modal manusia (*human capital*) yang telah dimiliki, yaitu pengetahuan perpajakan. Dalam program relawan pajak, pelatihan tidak hanya memberikan pengetahuan teknis, tetapi juga membekali peserta dengan keterampilan praktis dan kepercayaan diri untuk menghadapi tantangan di lapangan.

Penelitian yang dilakukan (Zahir, 2023) menemukan bahwa metode dan materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja relawan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dapat menjadi faktor pendukung dalam memperkuat dampak pengetahuan terhadap hasil kerja. Dengan demikian, penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan menguji apakah pelatihan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kinerja relawan pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian para peneliti sebelumnya, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Pelatihan memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja relawan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto, (2019), Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode yang memanfaatkan data berupa angka dalam tahap pengumpulan, analisis, hingga penyajian hasil, dengan fokus utama pada pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun objek penelitian ini adalah Relawan Pajak yang bertugas di lingkungan Kantor Wilayah DJP Papua, Papua Barat, dan Maluku (PAPABRAMA). Mengacu pada definisi dari Sugiyono (2019), Objek penelitian merupakan titik fokus atau sasaran utama dalam suatu kajian ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh data yang bersifat objektif, valid, dan reliabel sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini terdiri dari 119 orang relawan pajak. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik convenience sampling, yakni metode pengambilan sampel berdasarkan pada kesediaan responden untuk memberikan informasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data dari individu yang bersedia berpartisipasi, baik melalui interaksi langsung maupun tidak langsung, selama mereka memenuhi kriteria sebagai sumber data yang relevan. Sampel sendiri merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan tujuan untuk mewakili keseluruhan populasi secara representative, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Data primer tersebut diperoleh langsung dari sumber pertama (Purnamasari et al., 2023), sehingga bersifat orisinal dan belum pernah diolah sebelumnya. Pada penelitian ini jumlah data yang diolah sebanyak 102 data responden.

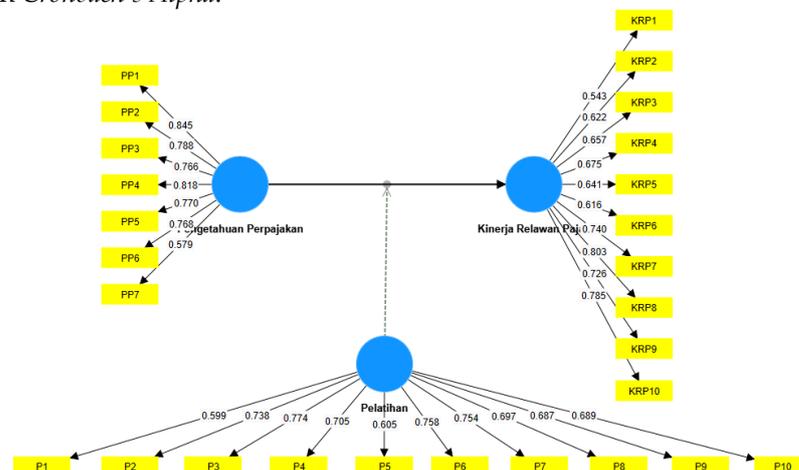
Definisi operasional variabel dalam penelitian ini mencakup tiga variabel utama. Kinerja Relawan Pajak sebagai variabel dependen digambarkan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas relawan dalam mencapai tujuan program dan organisasi, dengan lima indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, inisiatif, sikap, dan kemampuan membantu wajib pajak, mengacu pada Zahir (2023). Pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen didefinisikan sebagai kesadaran individu terhadap sistem, peraturan, dan fungsi perpajakan, yang mencakup pengetahuan konseptual dan teknis sesuai pendapat Susanti et al. (2020). Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah pelatihan, yang diartikan sebagai kegiatan terstruktur yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap melalui proses belajar, dengan indikator seperti instruktur, peserta pelatihan, materi, metode, dan tujuan pelatihan berdasarkan teori dari Dessler (2016).

Dalam penelitian ini, digunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, yang diberi skor dari 1 hingga 5. Untuk menganalisis data, digunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4, dengan pendekatan yang diterapkan berupa analisis regresi moderasi.

HASIL PENELITIAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian validitas mencakup validitas konvergen (*convergent validity*) serta validitas diskriminan (*discriminant validity*). Sedangkan, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*.



Gambar 1. Loading Factor

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat data yang memiliki loading factor dibawah 0,50 yang menunjukkan bahwa semua indikator dikatakan valid dan ideal untuk mengukur konstruk laten, sehingga data dapat diproses ke tahap berikutnya.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kinerja Relawan Pajak	0.872	0.880	0.897
Pelatihan	0.886	0.889	0.907
Pengetahuan Perpajakan	0.880	0.886	0.908

Sumber: Ouput SmartPLS 4, 2025

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kinerja Relawan Pajak (0,872), Pelatihan (0,886), dan Pengetahuan Perpajakan (0,880). Selanjutnya, nilai composite reliability menunjukkan hasil yaitu Kinerja Relawan Pajak (0,897), Pelatihan (0,907), dan Pengetahuan Perpajakan (0,908). Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* yang memadai, karena seluruh nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* dari tiap variabel berada di atas 0,7. Dengan demikian, indikator-indikator yang digunakan dapat dikatakan reliabel.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Tabel 2. Hasil Boostraping

	Original Sample	T-Statistics	P-value
PP (X) – KRP (Y)	0.516	6.945	0.000
P (Z) × PP (X) – KRP (Y)	-0.006	0.083	0.467

Sumber: Output SmartPLS 4, 2025

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1 diterima karena nilai *t-statistic* sebesar 6,945 atau >1,64 dan *p-value* sebesar 0,000 atau <0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja relawan pajak. Sebaliknya, H2 ditolak karena nilai *t-statistic* hanya sebesar 0,083 atau <1,64, serta *p-value* sebesar 0,467 atau bisa dikatakan melebihi 0,05, sehingga pelatihan tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja relawan pajak.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (R2)

	R-Square	R-Square Adjusted
Kinerja Relawan Pajak	0.593	0.581

Sumber: Output SmartPLS 4, 2025

Nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,581 mengindikasikan bahwa model dalam penelitian ini termasuk dalam kategori baik atau substansial, di mana variabel Pengetahuan Perpajakan dan Pelatihan mampu menjelaskan sebesar 58,1% variasi dalam Kinerja Relawan Pajak, sedangkan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Tabel 4. Goodness of Fit

Rata-rata R ²	0.593
--------------------------	-------

Rata-rata Communalilty	0.509075
GoF = $\sqrt{\text{COM}} \times R^2$	0.549437417

Sumber: Excel, 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas, berikut adalah hasil perhitungan *goodness of fit*:

Nilai GoF = $\sqrt{\text{COM}} \times R^2$

Nilai GoF = $\sqrt{(0.) 509} \times 0.593$

Nilai GoF = 0.549

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang diperoleh adalah sebesar 0,549. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan dari *outer model* dan *inner model* dalam penelitian ini termasuk dalam kategori GoF besar.

PEMBAHASAN

Hipotesis pertama menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja Relawan Pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Papua, Papua Barat, dan Maluku. Pengujian menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 6,945, *p-value* sebesar 0,000, serta koefisien jalur (*path coefficient*) yang bernilai positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman perpajakan yang diperoleh melalui pendidikan maupun pengalaman mampu mendorong relawan untuk melaksanakan tugas dengan lebih optimal, sehingga berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka. Hasil ini mendukung *Human Capital Theory* bahwa pengetahuan sebagai bentuk investasi sumber daya manusia meningkatkan kinerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Liaran et al. (2024), Saraswati (2021), dan Setyorini et al. (2021) yang menemukan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hipotesis kedua mengemukakan bahwa pelatihan mampu memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja. Namun, hasil pengujian menunjukkan bahwa pelatihan tidak berhasil memoderasi hubungan tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar 0,083 dan *p-value* sebesar 0,467, sehingga hipotesis ditolak. Efektivitas pelatihan dinilai masih rendah, yang kemungkinan disebabkan oleh pelaksanaannya secara daring yang kurang interaktif. Selain itu, sejumlah responden memberikan tanggapan netral bahkan tidak setuju terhadap metode pelatihan yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan terhadap pendekatan pelatihan agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh dan menghasilkan dampak yang lebih maksimal.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kinerja relawan pajak, dengan pelatihan sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hasil analisis terhadap 102 responden Relawan Pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Papua, Papua Barat, dan Maluku tahun 2024, serta menggunakan alat analisis *SmartPLS*, ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan. Temuan ini diperkuat oleh nilai *t-statistic* sebesar 6,945, *p-value* sebesar 0,000, serta koefisien jalur yang menunjukkan arah positif, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh relawan, maka semakin baik pula kualitas kinerja yang ditunjukkan.

Di sisi lain, pelatihan tidak terbukti mampu memoderasi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kinerja relawan. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai *t-statistic* hanya mencapai 0,083 dan *p-value* sebesar 0,467, yang menandakan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Oleh sebab itu, hipotesis kedua ditolak. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh pelaksanaan pelatihan

yang sebagian besar dilakukan secara daring, sehingga keterbatasan interaksi serta kurangnya pengalaman belajar langsung membuat efektivitas pelatihan menjadi kurang optimal.

Secara teoritis, penelitian ini mendukung *Human Capital Theory* bahwa pengetahuan sebagai bentuk investasi sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja. Temuan ini memperkuat bukti empiris sebelumnya mengenai hubungan positif antara pengetahuan dan kinerja individu. Secara praktis, temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai dasar evaluasi terhadap pelaksanaan program pelatihan bagi relawan pajak. Upaya peningkatan mutu pelatihan, terutama melalui penerapan sesi praktik secara langsung dan interaksi yang lebih intensif, berpotensi memperkuat pemahaman materi dan meningkatkan efektivitas pendampingan kepada wajib pajak di lapangan

Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan melalui metode yang lebih interaktif, seperti diskusi tatap muka dan sesi praktik langsung. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memperluas wilayah penelitian serta menggunakan metode campuran seperti wawancara agar mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu, bagi peneliti berikutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan variabel moderasi lain, seperti motivasi kerja, yang kemungkinan juga memiliki peran dalam memengaruhi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kinerja relawan pajak

REFERENSI

- Agustina, Mie, M., & An, E. J. W. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Pengetahuan Tentang Perpajakan. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 10(2), 69–76. <https://doi.org/10.55601/jwem.v10i2.725>
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 14). Salemba Empat.
- Dewi, N., Darmayasa, I. N., & Ayuni, N. W. D. (2022). *Pengaruh Modernization of Tax Administration System, Technology Support, dan Tax Awareness terhadap Kepatuhan WPOP*. repository.pnb.ac.id.
- Febrianti, N. M. A., Animah, A., & Mariadi, Y. (2023). Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Tambak Udang Di Desa Akar-Akar Lombok Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(03), 535. <https://doi.org/10.24843/eeb.2023.v12.i03.p17>
- Hanum, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Panen Sejahtera. *Remik*, 7(1), 746–757. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12172>
- Hardi, R., Harefa, P., Harefa, P., Waruwu, E., & Beniah, A. (2024). *Analisis Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Selatan Kota Gunungsitoli*. 5(4), 1364–1376.
- Kementerian Keuangan. (2024). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2022-2024*. Badan Pusat Statistik.
- Liaran, M., Tuhumena, R., & Liswandi, L. (2024). *Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mappi*. 6(1), 480–493.
- Mardiasmo, M. B. A. (2019). *Perpajakan—Edisi Terbaru* (D. Arum (ed.)). Penerbit Andi.
- Purnamasari, D., Tahir, R., Ismail, I. H., Suharman, H., Maryanti, L., Hermawan, M. S., Andriana, N., Putuhena, H., Silviana, S., & Fitriana, R. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN AKUNTANSI: Mengumpulkan Bukti, Menyusun Analisis, Mengkomunikasikan Dampak*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Saraswati, D. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Cahaya Sakti Karanganyar. *Smooting*, 19(4), 302–308.
- Setiawan, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Usaha Mikro di Kabupaten Magelang)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Setyorini, W., Khotimah, S., & Rafi, M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Master Print Pangkalan Bun. *Jurnal Magenta*, 9(2), 45–52.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Zahir, A. M. (2023). *Pengaruh Self Assesment System, Metode Pelatihan Dan Materi Pelatihan Terhadap Kinerja Relawan Pajak*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.