

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.

1. *Theory of Planned Behavior.*

Theory of planned behavior dalam Nugroho (2012) mengartikan bahwa perilaku individu dapat timbul karena adanya niat/inisiatif untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku tersebut ditentukan oleh 3 faktor, yakni :

- a. *Normative beliefs*, yaitu keyakinan mengenai harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- b. *Behavioural beliefs*, yakni keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- c. *Control beliefs*, yakni keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Theory of planned behavior ini sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana niat dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Karena sebelum melakukan sesuatu seseorang pasti akan berpikir mengenai hasil yang didapat nanti setelah melakukan perilakunya tersebut. *Theory of planned behavior* dalam penelitian ini sebagai dasar hipotesis kedua dan ketiga. Dengan penjelasan apabila wajib pajak sudah mempunyai pengetahuan &

pemahaman mengenai perpajakan dan kesadaran membayar pajak maka selanjutnya wajib pajak mempunyai kemauan untuk membayar pajak sehingga wajib pajak tersebut masuk kedalam kriteria kepatuhan pajak.

2. Pengertian pajak.

Suandy (2014) menjelaskan di dalam bukunya mengenai beberapa definisi mengenai pajak menurut beberapa ahli, yakni :

Prof. Edwin R.A Seligman

“Tax is a compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred”.

Dr. Soeparman Soemahamidjaja

“Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.”

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam Mardiasmo (2013) yaitu :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Berdasarkan definisi tersebut Mardiasmo (2013) menyimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa unsur :

- a. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

- b. Berdasarkan undang-undang.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Digunakan untuk membiayai ruah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas.

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Nurhidayah (2014), yaitu:

- a. Fungsi anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b. Fungsi mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- c. Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d. Fungsi retribusi pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan

sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Kemauan Membayar Pajak.

Kemauan membayar pajak (*Willingness to pay tax*) merupakan sikap tulus (tanpa paksaan) dari seseorang untuk turut berkontribusi dalam pengeluaran negara secara langsung tanpa mengaharapkan jasa timbal Nugroho (2012).

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

4. Kesadaran Membayar Pajak.

Kesadaran adalah bentuk perilaku seseorang yang mempunyai inisiatif sendiri untuk bertindak dalam menyikapi realitas. Dengan demikian kesadaran membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak yang mempunyai inisiatif sendiri untuk memenuhi kewajibannya yaitu mendaftarkan dirinya, membayar pajak, dan melaporkan pajaknya dengan didasari oleh pengetahuan, keyakinan serta penalaran untuk bertindak.

Kesadaran membayar pajak merupakan bentuk pencerminan kepatuhan dan disiplin dari para wajib pajak sendiri. Kesadaran masyarakat yang tinggi dapat menjadi pendorong semakin banyaknya masyarakat untuk mendaftarkan dirinya menjadi wajib pajak, membayar, dan menghitung jumlah pajak yang terutang hingga melaporkan jumlah pajak sebagai bentuk tanggung jawab rakyat terhadap negara.

5. Pengetahuan dan Pemahaman Membayar Pajak.

Pengetahuan pajak berhubungan dengan informasi-informasi mengenai pajak yang diperoleh wajib pajak dari sosialisasi, berita-berita, ataupun di pendidikan baik itu pendidikan formal ataupun informal. Pengetahuan pajak digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan tindakan-tindakan seperti pengambilan keputusan, strategi yang berhubungan dengan hak dan kewajiban perpajakan menurut Khasanah (2014). Pemahaman peraturan perpajakan yaitu perilaku wajib pajak untuk mengerti mengenai peraturan peraturan perpajakan yang telah diterapkan. Dengan demikian, apabila seorang wajib pajak kurang memahami mengenai peraturan perpajakan maka wajib pajak tersebut akan tidak taat dengan peraturan-peraturan perpajakan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak yaitu suatu proses bagi wajib pajak untuk mengetahui tentang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan (KUP) dan menerapkan pengetahuan-pengetahuan tersebut dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, membayar pajak, menyampaikan SPT hingga denda atau sanksi apabila terlambat dalam membayar pajak ataupun melaporkan SPT.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Kepemilikan NPWP.
- b. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- d. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

6. Kualitas Layanan dan Keefektifitasan System Membayar Pajak.

Kualitas pelayanan yang baik dari aparatur fiskus mempunyai hubungan vital dengan para wajib pajak agar wajib pajak tersebut merasa nyaman dan terbantu berkat pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Kualitas pelayanan merupakan suatu interaksi antara aparatur fiskus dengan wajib pajak baik itu lisan ataupun tulisan, fisik ataupun non fisik dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ataupun aparatur fiskus merupakan faktor yang sangat penting bagi para wajib pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Aparatur fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, sopan, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak, dan mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan yang luas agar wajib pajak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur fiskus. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh fiskus kurang baik kepada wajib pajak, hal tersebut akan membuat wajib pajak untuk enggan melaksanakan kewajibannya dan membuat persepsi yang kurang bagus dimata wajib pajak (Nugroho, 2012).

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) Efektitas merupakan tolak ukur yang menyatakan sampai manakah target yang telah disusun (kualitas, kuantitas,

dan waktu) telah tercapai. Sistem perpajakan dikatakan efektif apabila sistem perpajakan tersebut dapat membantu dan tidak mempersulit wajib pajak itu sendiri. Menurut Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain :

- a. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
- b. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
- c. Penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
- d. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- e. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-registration dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

7. Kepatuhan Pajak.

Kepatuhan pajak menurut Nurhidayah (2015) adalah suatu keadaan atau perilaku dimana wajib pajak telah memenuhi segala bentuk kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak perpajakannya. Jadi kepatuhan pajak tersebut dapat diukur dari ketaatan wajib pajak pada saat mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan memperoleh NPWP, menghitung dan membayar pajak yang terhitung, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib yang pajak patuh/taat

terhadap aturan perpajakan apabila telah memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Kecuali :
 - a. Telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
 - e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
 - f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

(<http://www.kanwiljogja.pajak.go.id/ppajak.php?id=390>)

8. Penerapan *E-Tax*.

E-Tax adalah layanan cash management yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran dan pengiriman data setoran pajak melalui media *online* ke sistem pajak (Sari, 2014). “*Electronic tax*” dimaksudkan untuk meningkatkan secara tajam efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak di belakang dan konsultasi pajak di depan dan untuk mengurangi secara signifikan biaya kepatuhan pajak masyarakat, yakni dua keuntungan baik internal maupun eksternal.

B. Hasil Penelitian Terdahulu.

Nurhidayah (2015) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh penerapan system *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Klaten. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa penerapan system *E-Filling* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian Khasanah (2014) yang penelitiannya berjudul pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor direktorat jendral pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan, modernisasi system perpajakan, dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian Handayani, Faturokhman, & Pratiwi (2012) yang penelitiannya berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap system pemerintahan berpengaruh secara positif terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang penelitiannya berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Hasil

dari penelitian tersebut yakni kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Namun, variabel pengetahuan, pemahaman, dan efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

C. Penurunan Hipotesis.

1. Pengaruh Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.

Kemauan membayar pajak diartikan sebagai suatu nilai ikhlas dari wajib pajak untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain dengan tidak mengharapkan jasa timbal atau kontraprestasi.

Indikator-indikator dari kemauan membayar pajak yakni wajib pajak melakukan pembayaran pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain, menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak, memahami informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak, mengetahui informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak, dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak terutang (Hardiningsih dan Yulianawati, 2012).

Semakin tinggi kemauan membayar pajak wajib pajak maka semakin tinggi juga kepatuhan pajaknya. Maka, hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H_1 : Kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.

Kesadaran merupakan unsur manusia dalam memahami realitas dan bagaimana caranya ia dapat merespon realitas tersebut dengan tindakannya yang positif. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak tentu kesadaran membayar pajak dari para wajib pajak merupakan unsur yang penting karena apabila seorang wajib pajak telah mempunyai kesadaran yang tinggi untuk melakukan kewajibannya otomatis wajib pajak tersebut akan mau untuk membayar pajak dengan begitu ia termasuk kedalam wajib pajak yang patuh.

Dalam penelitian Handayani, Faturokhman, & Pratiwi (2012) dan Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menghasilkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh secara positif terhadap kemauan membayar pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Khasanah, 2014) yang melakukan penelitiannya di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, semakin tinggi kesadaran membayar pajak wajib pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajaknya. Maka hipotesis ke 2 dalam penelitian ini yaitu :

H₂ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak.

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui mengenai ilmu, peraturan perpajakan dan mengaplikasikannya dengan cara membayar pajak. Ilmu mengenai perpajakan dan peraturan-peraturannya dapat wajib pajak dapatkan pada pendidikan formal ataupun informal. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan yang kurang mengenai perpajakan akan tidak taat dalam peraturan perpajakan. Justru sebaliknya apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan maka ia akan taat kedalam peraturan peraturan perpajakan.

Penelitian Handayani, Faturokhman, & Pratiwi (2012) yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara positif terhadap wajib pajak sehingga upaya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah atau Kantor Pelayanan Pajak (KPP) seperti penyuluhan ataupun pertemuan dengan masyarakat dinilai mempunyai dampak yang bagus terhadap kemauan membayar pajak dari masyarakat. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014) yang melakukan penelitian di Yogyakarta juga menghasilkan hasil yang sama yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan mempunyai hasil positif terhadap kepatuhan pajak.

Namun, hasil yang ditunjukkan oleh penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menghasilkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak, penelitian tersebut dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara.

Sehingga semakin baik pengetahuan dan pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya apabila pengetahuan dan pemahaman wajib pajak kurang baik maka kepatuhan wajib pajaknya pun cenderung akan rendah. Maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu :

H₃ : Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

4. Pengaruh Kualitas Layanan dan Keefektifitasan Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.

Pelayanan yang berkualitas dan keefektifitasan system perpajakan terhadap wajib pajak adalah usaha yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan pemerintah untuk melayani para wajib pajak secara maximal agar para wajib pajak tidak kebingungan pada saat melakukan kewajibannya. Kepuasan wajib pajak atas dalam mendapat pelayanan dari fiskus diduga akan mempunyai dampak positif terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, aparatur pajak harus mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Dalam penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menemukan bahwa variabel mengenai kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak namun variabel mengenai efektifitas system perpajakan berpengaruh negatif terhadap kemauan membayar pajak. Hasil sama ditemukan juga oleh Handayani, Faturokhman, & Pratiwi (2012) yang menemukan bahwa efektifitas system perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak. Sehingga semakin baik kualitas layanan dan efektifitas system perpajakan maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis ke empat dalam penelitian ini yaitu :

H₄ : Kualitas layanan dan keefektifitasan system perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

5. Pengaruh Kemauan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak dengan Penerapan *E-Tax* sebagai Variabel Moderasi.

E-Tax menurut Sari (2014) merupakan layanan *cash management* yang memfasilitasi para penggunanya (masyarakat ataupun wajib pajak) untuk mendaftar sebagai npwp, melaporkan SPT, bahkan membayar pajaknya lewat system online ke kas negara. Dengan demikian, E-Tax memudahkan para penggunanya untuk melakukan kewajibannya secara cepat, praktis dan akurat dengan meminimalisir batasan biaya, ruang, dan waktu melalui jaringan internet (*online*).

Menurut Sari (2014) yang melakukan penelitian mengenai prosedur *E-Tax* di Universitas Brawijaya mengemukakan kelebihan dan kekurangan dari *E-Tax* yakni :

Kelebihan Usulan Prosedur *E-Tax* :

- a. Bendahara pengeluaran UB dapat mengakses transaksi yang telah dilakukan BPP F/L/U melalui *e-Tax*.
- b. BPP F/L/U dapat membayar pajak melalui *payment point* tanpa harus mengantri di Bank Persepsi/Kantor Pos setempat.
- c. BPP F/L/U tidak perlu menghitung sendiri ketetapan pajaknya, yang akan secara otomatis terhitung di aplikasi e-Tax.
- d. BPP F/L/U dapat menginput data setor pajak kapanpun melalui aplikasi e-Tax secara online.
- e. SSP dapat tersimpan dengan format PDF/excel (*softcopy*).
- f. Mengurangi pencatatan ulang SSP (*retyping*) yang dilakukan oleh Kaur Pajak & Hutang untuk melaporkan SPT Masa.
- g. UB dapat membuka rekening penampungan dalam transaksi setor pajak. Rekening ini hanya digunakan untuk operasional penginputan data yang dilakukan BPP F/L/U. Jadi, rekening penampungan ini tidak disediakan *paperless*/buku tabungan.
- h. Aplikasi eSPT dapat diinput secara *offline* oleh UB setelah mendownload aplikasi e-SPT.
- i. Penyampaian e-SPT mengurangi volume arsip SSP lembar ke-3 setiap transaksi dengan lampiran dalam bentuk CD/*flashdisc*.
- j. Penyampaian *e-SPT* mengurangi volume arsip SSP lembar ke-3 setiap transaksi dengan lampiran dalam bentuk CD/*flashdisc*.

Kekurangan Prosedur *E-Tax* yaitu :

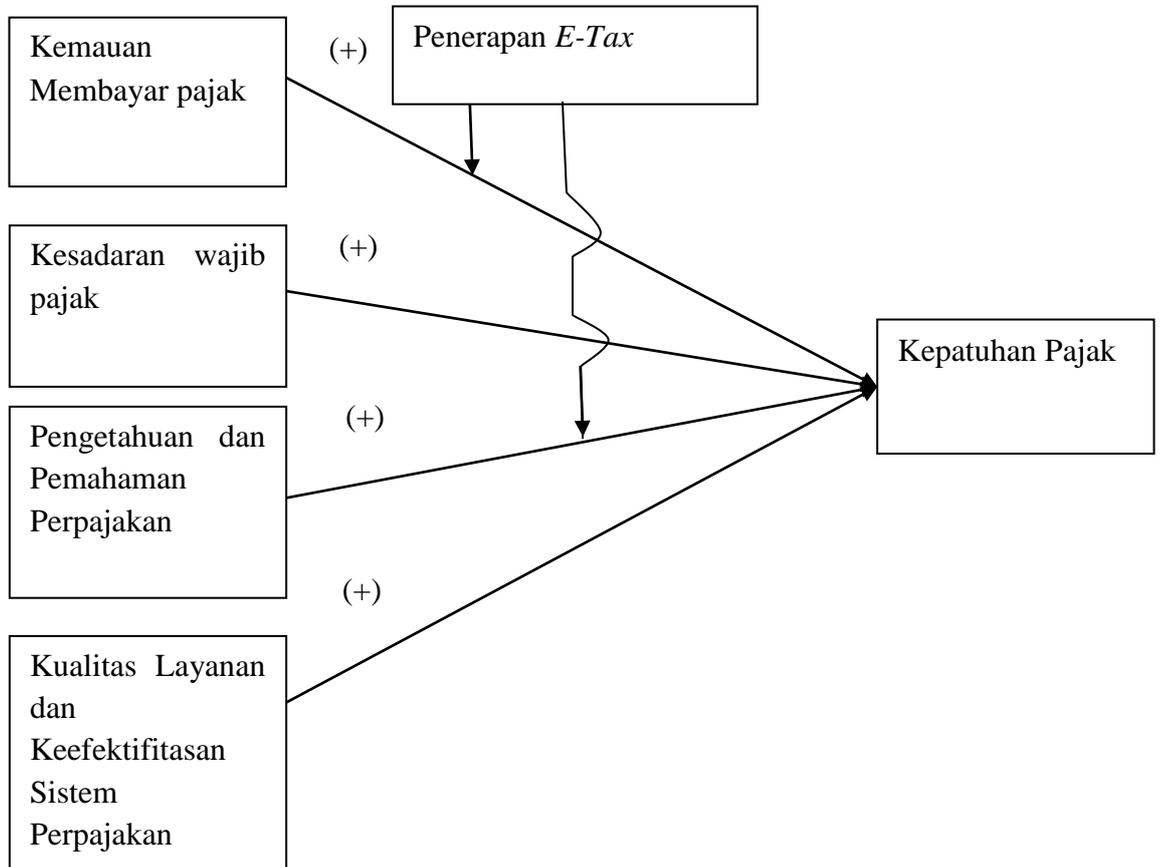
- a. Adanya penambahan SDM yakni *payment point* dari pihak BNI.
- b. BPP F/L/U dapat mencetak SSP apabila telah divalidasi dan *direlease* oleh Kasubbag Akuntansi dan Bendahara Pengeluaran UB.
- c. Proses validasi dan release hanya terbatas sampai pukul 12 siang saat jam kerja, sehingga SSP bisa dicetak keesokan harinya.
- d. BPP F/L/U tidak dapat membayar uang setor pajak melalui ATM/e-Banking, karena dalam mesin ATM tidak dapat mendeteksi nomor rekening penampungan e-Tax UB.
- e. Penyampaian e-SPT oleh UB masih dilakukan secara langsung ke KPP Malang Utara.
- f. Mencetak lampiran SPT Masa setiap jenis pajak untuk penandatanganan basah oleh Bendahara Pengeluaran UB.

Penerapan *E-Tax* diperkirakan dapat membantu para penggunanya (masyarakat dan wajib pajak) dalam melakukan kewajibannya, karena *E-Tax* ini memberikan kemudahan bagi penggunanya. Sehingga semakin baik atau semakin mudah *E-tax* tersebut digunakan oleh masyarakat maka semakin tinggi kepatuhan pajaknya.

Penerapan *E-Tax* dalam penelitian sebagai variabel moderasi yang menghubungkan variabel independen (Kemauan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan) terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Pajak. Maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H₅: Penerapan *E-Tax* memoderasi hubungan kemauan membayar pajak dengan kepatuhan pajak.

H₆ : Penerapan *E-Tax* memoderasi hubungan pengetahuan dan pemahaman perpajakan dengan kepatuhan pajak.

D. Model Penelitian.**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**