



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran melalui Kesadaran Pajak sebagai Variabel Intervening

(Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi)

Bintang Maharani^{1*}, Hendriyaldi², Fitri Widiastuti³

¹Jurusan Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia

²Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Indonesia.

³Jurusan Manajemen, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Bintangmaharani2510@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the effect of tax service quality and tax sanctions on restaurant taxpayers' compliance through tax awareness as an intervening variable at the BPPRD of Jambi City. The background of this study is the delay in reporting, payments, and tax arrears of restaurants in Jambi City. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques using questionnaires distributed to 72 restaurant taxpayers, selected based on the Slovin formula with a 10% margin of error. The results of the instrument test show that the data obtained are valid and reliable. The findings reveal that tax service quality and the implementation of tax sanctions have a positive and significant impact on tax awareness and taxpayer compliance. In addition, tax awareness acts as a mediating variable that strengthens the relationship between service quality and tax sanctions with restaurant taxpayers' compliance. Therefore, improving the quality of tax services and applying stricter sanctions can effectively encourage the increased compliance of restaurant taxpayers in Jambi City.

Keyword: Restaurant Tax; Tax Awareness; Tax Sanctions; Tax Service Quality; Taxpayer Compliance

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran melalui kesadaran pajak sebagai variabel intervening di BPPRD Kota Jambi. Latar belakang penelitian ini adalah adanya keterlambatan dalam pelaporan, pembayaran, dan tunggakan pajak restoran di Kota Jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada 72 wajib pajak restoran, yang dipilih berdasarkan rumus Slovin dengan margin error 10%. Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kesadaran pajak berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak restoran. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi yang lebih tegas dapat efektif mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Jambi.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Pajak; Kualitas Pelayanan; Pajak Restoran; Sanksi Pajak

1. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara berkembang membutuhkan penerimaan pajak yang optimal untuk mendukung pembangunan nasional dan daerah. Pajak menjadi sumber utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga kepatuhan wajib pajak memegang peranan penting. Dalam sistem *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri, namun tetap diawasi oleh otoritas pajak.

Pajak daerah, khususnya pajak restoran, memiliki potensi besar dalam meningkatkan PAD seiring pertumbuhan sektor kuliner dan pariwisata. Di Kota Jambi, pajak restoran dikenakan tarif sebesar 10% dan dikelola oleh BPPRD. Namun, realisasi penerimaan pajak

restoran selama 2021–2024 belum sepenuhnya mencapai target, meskipun jumlah wajib pajak meningkat. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan pajak, penerapan sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Pelayanan yang belum optimal, seperti antrean panjang, proses administrasi yang lambat, serta ketidakteraturan berkas, berpotensi menurunkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, sanksi pajak berfungsi sebagai alat pengendalian agar wajib pajak mematuhi ketentuan perpajakan, meskipun penerapannya belum selalu memberikan efek jera akibat rendahnya pemahaman wajib pajak.

Selain itu, kesadaran wajib pajak menjadi faktor internal yang menentukan kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak mendorong perlunya kajian lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran melalui kesadaran pajak sebagai variabel intervening pada BPPRD Kota Jambi.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Perilaku Terencana (Planned of Behavior)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat untuk bertindak. Menurut Nur Azizah (2023), TPB menekankan tiga faktor utama yang memengaruhi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak, yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Teori ini memandang perilaku sebagai hasil proses kognitif dalam pengambilan keputusan, di mana individu menilai berbagai alternatif tindakan beserta konsekuensinya sebelum menentukan apakah suatu tindakan akan dilakukan atau tidak (Rizkiana, 2023).

Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berasal dari kata *patuh* yang berarti taat terhadap peraturan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak merujuk pada sikap taat dan tunduk dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, khususnya melalui pembayaran dan pelaporan pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara (Rizkiana, 2023). Kepatuhan perpajakan juga mencerminkan tanggung jawab wajib pajak kepada negara dan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban serta menggunakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menafsirkan penyebab perilaku diri sendiri maupun orang lain. Dalam konteks kepatuhan pajak, teori ini relevan karena keputusan wajib pajak untuk patuh atau tidak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup kondisi keuangan wajib pajak, sedangkan faktor eksternal meliputi kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan sanksi pajak (Hapsari, 2023).

Dasar Perpajakan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sejalan dengan itu, Soemitro mendefinisikan pajak sebagai pungutan kepada kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan tanpa kontraprestasi langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Berdasarkan definisi tersebut, pajak dapat disimpulkan sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan berfungsi sebagai sumber pembiayaan negara guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang mencakup aspek produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan dalam memenuhi atau melampaui harapan (Septia et al., 2023). Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat sesuai dengan ekspektasi mereka. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki; pelayanan dinilai baik apabila sesuai atau melebihi harapan, dan sebaliknya dinilai kurang memadai apabila berada di bawah ekspektasi. Sejalan dengan itu, Tjiptono dan Candra (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2019), sanksi pajak berfungsi sebagai jaminan agar wajib pajak mematuhi ketentuan peraturan perpajakan serta sebagai upaya preventif untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Sejalan dengan itu, Anastasia et al. (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan sarana pengendalian yang bertujuan menjamin kepatuhan wajib pajak terhadap norma perpajakan, baik melalui sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, sanksi pajak dapat disimpulkan sebagai instrumen preventif yang berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Pelaksanaan kewajiban perpajakan tidak hanya bergantung pada pengetahuan, tetapi juga pada kesadaran wajib pajak. Menurut Juanda dkk. (2015), kesadaran wajib pajak merupakan kesungguhan dan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sementara itu, Rahayu (2017) mendefinisikan kesadaran wajib pajak sebagai kondisi di mana wajib pajak memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kesadaran diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan, yang didukung oleh pemahaman yang baik mengenai pajak.

Hipotesis

H1 : Diduga bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran pajak.

H3 : Diduga bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Diduga bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran pajak.

H5 : Diduga bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H6 : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kesadaran pajak

H7 : Diduga bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kesadaran pajak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan mengukur fenomena sosial secara objektif melalui variabel dan indikator yang terdefinisi dengan jelas. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel dan hipotesis penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

| Karakteristik | Deskripsi | Frekuensi | Percentase |
|----------------------|---|-----------|------------|
| Status Wajib Pajak | Pemilik Restoran | 31 | 43% |
| | Pengelola/ penanggung jawab pajak | 41 | 57% |
| | Total | 72 | 100% |
| Usia | 20-30 tahun | 18 | 25% |
| | 31-40 tahun | 29 | 40% |
| | >40 tahun | 25 | 35% |
| Skala Usaha Restoran | Total | 72 | 100% |
| | Kecil (warung, kedai, kafe kecil) | 26 | 36% |
| | Menengah (restoran dengan beberapa pegawai) | 29 | 40% |
| Lama Usaha Berdiri | Besar (restoran/franchise dengan cabang atau banyak karyawan) | 17 | 24% |
| | Total | 72 | 100% |
| | <1 tahun | 12 | 17% |
| 1-3 tahun | 1-3 tahun | 22 | 30% |
| | >3 tahun | 38 | 53% |
| | Total | 72 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden merupakan pengelola atau penanggung jawab pajak restoran sebanyak 41 orang (57%). Dari sisi usia, responden didominasi kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 29 orang (40%). Berdasarkan skala usaha, sebagian besar responden berasal dari restoran menengah sebanyak 29 orang (40%), sedangkan berdasarkan lama usaha, mayoritas restoran telah beroperasi lebih dari lima tahun sebanyak 38 responden (53%).

Analisis Data

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

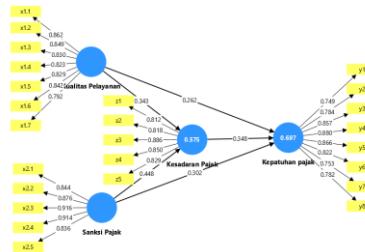
Deskripsi variabel penelitian digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan variabel yang gunakan pada penelitian ini, yaitu Kepatuhan Pajak(Y), Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2), Dan Kesadaran Pajak (Z).

Adapun untuk mengukur atau menilai indikator dalam penelitian ini menggunakan *smartPLS* 4.0. terdapat tiga kriteria teknik analisa data yaitu *Covergent Validity*, *Desriminant Validility*, dan *Compopsite Reliability*.

a. Covergent Validity

Uji validitas konvergen dalam *SmartPLS* 4.0 dapat dilihat dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Pada tahapan ini terdapat dua tahap evaluasi terhadap convergent validity (melihat nilai AVE dari masing-masing variabel) dan discriminant validity dapat dilihat

dari nilai composite reliability dan cronbach's alpha. Menurut (Ghozali, 2015) Nilai pada outer loading diharuskan $>0,7$.



Gambar 1. Outer Model Indikator ke Variabel

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan model dianggap telah reliable, karna seluruh outer loading berada diatas 0,70 dan tidak ada terdapat indikator variabel yang nilai loadingnya kurang dari 0.05. Dengan demikian, seluruh indikator yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan dikategorikan baik, sehingga dapat dinyatakan layak dan dapat diterima. Berikut merupakan hasil perhitungan *outer loading*

b. Discriminant Validity

Pengujian validitas discriminat dapat dinilai dari hasil nilai *cross loading* tiap indikator pertama terhadap variabel. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan adalah lebih besar dari 0.70. Berikut merupakan hasil analisis *discriminant validity*:

Tabel 2. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

| Indikator | Kualitas Pelayanan (X1) | Sanksi Pajak (X2) | Kepatuhan Pajak (Y) | Kesadaran Pajak (Z) |
|-----------|-------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| X1.1 | 0.862 | 0.680 | 0.686 | 0.560 |
| X1.2 | 0.849 | 0.708 | 0.645 | 0.609 |
| X1.3 | 0.830 | 0.705 | 0.592 | 0.536 |
| X1.4 | 0.823 | 0.686 | 0.527 | 0.580 |
| X1.5 | 0.829 | 0.713 | 0.627 | 0.608 |
| X1.6 | 0.842 | 0.705 | 0.701 | 0.644 |
| X1.7 | 0.729 | 0.645 | 0.642 | 0.523 |
| X2.1 | 0.756 | 0.844 | 0.638 | 0.592 |
| X2.2 | 0.743 | 0.876 | 0.640 | 0.574 |
| X2.3 | 0.770 | 0.916 | 0.734 | 0.660 |
| X2.4 | 0.790 | 0.914 | 0.719 | 0.723 |
| X2.5 | 0.702 | 0.836 | 0.660 | 0.656 |
| Y1 | 0.506 | 0.598 | 0.749 | 0.566 |
| Y2 | 0.512 | 0.592 | 0.784 | 0.565 |
| Y3 | 0.675 | 0.693 | 0.857 | 0.659 |
| Y4 | 0.668 | 0.719 | 0.880 | 0.642 |
| Y5 | 0.712 | 0.666 | 0.866 | 0.549 |
| Y6 | 0.609 | 0.566 | 0.822 | 0.595 |
| Y7 | 0.618 | 0.567 | 0.753 | 0.557 |
| Y8 | 0.627 | 0.620 | 0.782 | 0.675 |

| | | | | |
|----|-------|-------|-------|-------|
| Z1 | 0.625 | 0.646 | 0.774 | 0.812 |
| Z2 | 0.642 | 0.616 | 0.648 | 0.818 |
| Z3 | 0.609 | 0.611 | 0.561 | 0.886 |
| Z4 | 0.537 | 0.593 | 0.569 | 0.850 |
| Z5 | 0.574 | 0.598 | 0.586 | 0.829 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh indikator memiliki nilai cross loading tertinggi pada konstruknya masing-masing dan seluruh nilai berada di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

c. Composite Realibility

Pengujian *composite reliability* digunakan untuk menguji dan mengukur indikator variabel. Kriteria reliabilitas dapat dibaca dari nilai reliabilitas konfigurasi. Jika nilai konfigurasi adalah 0,70. Keandalan konfigurasi tinggi. Berikut merupakan nilai *composite reliability* untuk semua variabel:

Tabel 3. Nilai Composite Realibility

| Variabel | Composite Reliability |
|-------------------------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.928 |
| Sanksi Pajak (X2) | 0.929 |
| Kepatuhan Pajak (Y) | 0.930 |
| Kesadaran Pajak (Z) | 0.897 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai composite reliability dari setiap variabel dinyatakan memenuhi syarat jika nilainya lebih dari 0,70. Hasil perhitungan composite reliability dalam penelitian ini menunjukkan angka di atas 0,70, yang berarti variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Sehingga semua konstruk atau variabel pada penelitian ini dapat dikatakan baik dan pernyataan yang digunakan dalam mengukur masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang baik.

d. Nilai Average variance extracted (AVE)

Nilai *Average variance extracted* (AVE) digunakan dalam menetapkan validitas konvergen untuk level konstruk. Jika nilai AVE lebih dari 0.50, maka dianggap telah memenuhi validitas konvergen. Hasil nilai AVE penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Average variance extracted (AVE)

| Variabel | Nilai (AVE) | Keterangan |
|-------------------------|-------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.693 | Valid |
| Sanksi Pajak (X2) | 0.770 | Valid |
| Kepatuhan Pajak (Y) | 0.661 | Valid |
| Kesadaran Pajak (Z) | 0.704 | Valid |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai AVE pada setiap konstruk berada di atas 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa AVE setiap konstruk dinyatakan valid dan seluruh konstruk pada penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas yang di perlukan.

e. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk. Konstruk akan dianggap reliabel jika nilai *cronbach's alpha* melebihi 0.70. Berikut merupakan hasil pengujian *cronbach's alpha*:

Tabel 5. Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

| Variabel | Cronbach's Alpha |
|-------------------------|------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.926 |
| Sanksi Pajak (X2) | 0.925 |
| Kepatuhan Pajak (Y) | 0.926 |
| Kesadaran Pajak (Z) | 0.895 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk setiap variabel berada di atas 0,70, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas dan konsistensi internal yang tinggi dalam instrumen penelitian. Hal ini berarti semua variabel dalam penelitian dianggap kuat, dan pernyataan yang digunakan untuk mengukurnya dapat diandalkan dan dipercaya.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model internal atau struktural untuk melihat hubungan antara konfigurasi, signifikansi, dan koefisien determinasi model survei.

a. R-Square (Coefficient Determination)

Berikut merupakan hasil estimaasi nilai R-Square:

Tabel 6. Nilai R-Square

| Variabel | R-Square | R-Square adjusted |
|---------------------|----------|-------------------|
| Kepatuhan Pajak (Y) | 0.697 | 0.684 |
| Kesadaran Pajak (Z) | 0.575 | 0.562 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel tersebut, nilai R-Square kepatuhan wajib pajak sebesar 0,697 (adjusted R-Square 0,684), yang menunjukkan bahwa 69,7% variasi kepatuhan dapat dijelaskan oleh model, sedangkan 30,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Sementara itu, nilai R-Square kesadaran pajak sebesar 0,575 (adjusted R-Square 0,562), yang berarti kualitas pelayanan dan sanksi pajak menjelaskan 57,5% variasi kesadaran pajak, sedangkan 42,5% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Uji Hipotesis

Pengujian bootstrapping digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel dengan menganalisis nilai T-statistic dan P-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$. Berikut disajikan hasil pengujian hipotesis bootstrapping.

Tabel 7. Uji Hipotesis Bootstrapping

| | <i>Original sample (O)</i> | <i>Sample mean (M)</i> | <i>Standard deviation (STDEV)</i> | <i>T-statistics (O/STDEV)</i> | <i>P values</i> |
|--------------------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan-> Kepatuhan Pajak | 0.262 | 0.265 | 0.116 | 2.271 | 0.023 |
| Kualitas Pelayanan-> Kesadaran Pajak | 0.343 | 0.346 | 0.119 | 2.896 | 0.004 |
| Sanksi Pajak ->Kepatuhan Pajak | 0.302 | 0.296 | 0.113 | 2.674 | 0.008 |
| Sanksi Pajak-> Kesadaran Pajak | 0.448 | 0.445 | 0.123 | 3.633 | 0.000 |
| Kesadaran Pajak ->Kepatuhan Pajak | 0.348 | 0.349 | 0.095 | 3.641 | 0.000 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Tabel 8. Uji Hipotesis Specific Indirect Effect

| | <i>Original sample (O)</i> | <i>Sample mean (M)</i> | <i>Standard deviation (STDEV)</i> | <i>T-statistics (O/STDEV)</i> | <i>P values</i> |
|--|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan-> Kesadaran Pajak ->Kepatuhan Pajak | 0.119 | 0.121 | 0.055 | 2.180 | 0.029 |
| Sanksi Pajak-> Kesadaran Pajak -> Kepatuhan Pajak | 0.156 | 0.156 | 0.064 | 2.454 | 0.014 |

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

- H1 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,262, nilai T-statistic 2,271, dan P-value 0,023. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima.

- b. H2 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,343, nilai T-statistic 2,896, dan P-value 0,004. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H2 diterima.
- c. H3 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,302, nilai T-statistic 2,674, dan P-value 0,008. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H3 diterima.
- d. H4 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,448, nilai T-statistic 3,633, dan P-value 0,000. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H4 diterima.
- e. H5 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,348, nilai T-statistic 3,641, dan P-value 0,000. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H5 diterima.
- f. H6 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui mediasi kesadaran pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,119, nilai T-statistic 2,180, dan P-value 0,029. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H6 diterima.
- g. H7 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui mediasi kesadaran pajak, dengan koefisien jalur sebesar 0,156, nilai T-statistic 2,454, dan P-value 0,014. Nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis H7 diterima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi berada pada kategori tinggi, kepatuhan wajib pajak tergolong tinggi, dan kesadaran pajak berada pada kategori sangat tinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan serta kesadaran wajib pajak restoran.

Selain itu, kesadaran pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan

bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan sanksi pajak yang optimal dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran, baik secara langsung maupun melalui peningkatan kesadaran pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak melalui peningkatan profesionalisme, ketanggapan, dan kenyamanan layanan, baik dalam proses pembayaran maupun pelaporan pajak. Pelayanan yang optimal diharapkan mampu memberikan rasa aman dan kemudahan bagi wajib pajak sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan. Di sisi lain, wajib pajak diharapkan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik dari aspek ketepatan waktu pembayaran, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, maupun ketelitian dalam pelaporan pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, I. I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan WP orang pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10, 1-19.
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 269-279. <https://doi.org/10.33096/restitusi.v2i2.679>
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumilang Sugiarto, A., Wahyuni, N., Nasution, S., & Vientiany, D. (2024). Dasar-dasar pengetahuan perpajakan: Upaya dalam memotivasi membayar pajak. *SURPLUS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 365-371.
- Hamilah, H., & Fricilia. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 10(1), 49-60. <https://doi.org/10.55963/jraa.v10i1.523>
- Hapsari, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan intervening kesadaran pajak. *Jurnal Akuntansi Unesa*, 12(1), 1-10. <https://doi.org/10.26740/akunesa>
- J, A. A. P. D., & Widyawati, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1). <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>

- Nur Azizah, S. (2023). Sosialisasi pajak sebagai variabel moderasi: Studi kasus wajib pajak pelaku usaha restoran Kota Bandung.
- Pulungan, D. Z. (2022). Pengaruh religiusitas, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WP dengan kesadaran WP sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 270–279. <https://doi.org/10.59663/jebidi.v1i2.84>
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi non-karyawan di KPP Pratama Cibinong periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i07.p05>
- Rahmadini, N., & Kurniawan, B. (2022). Pengaruh kontribusi pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame terhadap pendapatan asli daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis*, 8(4), 4750–4765.
- Rizkiana, T. N. (2023). Pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan kesadaran wajib pajak sebagai intervening (Studi pada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Ciledug). 1–117. <https://doi.org/10.71456/sur.v1i2.578>
- Safarti, M. (2021). Pengaruh kesadaran pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 679–695. <https://doi.org/10.51713/jarac.v1i2.12>
- Sari, I. L., & Asy’ari, M. A. (2021). Pengaruh kesadaran, omset, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran (Studi di Kabupaten Bangkalan). *Simposium Nasional Perpajakan*, 1(1), 24–35.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Sheila Lasmi Ertika Sheila & Mia Ika Rahmawati. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset*.
- Sirait, N. D., & Surtikanti, S. (2021). Tarif pajak, tingkat kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada Samsat Kota Cimahi). *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 1(1), 37–48. <https://doi.org/10.34010/jemba.v1i1.5018>
- Siregar, A. A., & Kusmilawaty, K. (2022). Pengaruh pajak parkir dan pajak restoran terhadap pendapatan asli daerah Kota Medan. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 6(1), 57–68. <https://doi.org/10.46367/jas.v6i1.553>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif* (S. P. I. M. Dr. Ir. Sutopo, Ed.). ALFABETA, CV.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh kebijakan e-filing, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>

Tiyas, I. W., Sarjono, B., Perpajakan, P. S., Ubaya, P., & Surabaya, K. (2025). Penyelesaian surat permintaan penjelasan atas data dan / atau keterangan terhadap kewajiban perpajakan. *02*(06), 957–971.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2020). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.25>