ABSTRAK

Standar pelayanan minimum adalah spesifikasi secara teknis atau patokan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan/pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Sedangkan kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan minimum yang diterapakan oleh KPP Pratama majalaya, Untuk mengetahui tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya, Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif dan verifikatif. Untuk mengetahui Pengaruh Standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal. digunakan pengujian statistik. Pengujian statistik yang digunakan adalah Perhitungan koefisien korelasi *Pearson,* koefisien determinasi, uji hipotesis dan juga menggunakan aplikasi *SPSS 15.0 for Windows* untuk memperkuat perhitungan secara manual.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Standar pelayanan minimum pada KPP Pratama Majalaya Cukup baik, tingkat kepatuhan formal cukup baik serta Standar pelayanan minimum berpengaruh terhadap kepatuhan formal Hal ini dapat terlihat dari perhitungan statistik yang diperoleh angka koefisien korelasi *pearson* yang menunjukkan hubungan yang kuat dan positif yaitu dengan nilai koefisien korelasi 0,634 serta diketahui H_0 ada pada daerah penolakan berarti H_a diterima atau Standar pelayanan minimum mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan formal

Kata Kunci : Pajak, Standar pelayanan minimum, tingkat kepatuhan formal

ABSTRACT

Minimum service standards are technical specifications or a minimum benchmark that can be used as a reference / guideline for the provision of services and human resources, and infrastructure. While the formal compliance is a condition in which the taxpayer meets the formal obligations in accordance with applicable legislation.

The purpose of this study was to find out the implementation of minimum service standards applicable by KPP Pratama Majalaya To determine the level of formal adherence to the KPP Pratama Majalaya, To find out how much influence the implementation of minimum service standards to the level of formal adherence to the KPP Pratama Majalaya.

The method used in this research is descriptive method and verifikatif. To determine the effect of minimum service standards to the level of formal compliance. used statistical tests. The test statistic used is the calculation of Pearson correlation coefficient, determination coefficient, hypothesis test and also using SPSS 15.0 for Windows applications to strengthen the calculation manually. Based on the research results can be seen that the minimum service standards on KPP Pratama Majalaya Pretty good, pretty good level of formal compliance and minimum service standards affect the formal compliance This can be seen from the statistical calculation of the Pearson correlation coefficient obtained figures that show a strong and positive relationship that is with a correlation coefficient of 0.634 and the value of H0 are known in the region of rejection means Ha acceptable or minimum service standards have a significant and positive effect on formal Compliance.

Keywords: Tax, minimum service standards, level of formal compliance