BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

1. Standar pelayanan minimum pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup. Hal ini terlihat dari indikator diantaranya pembentukan berbagai saluran pengaduan sudah cukup di laksanakan karena terlihat dengan adanya *complaint center* yang berfungsi untuk peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah wajib pajak, dan menghemat waktu wajib pajak sudah berjalan dengan baik. Sehingga pelayanan dikantor pajak pun sudah sangat nyaman dan cepat.
2. Tingkat Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup tinggi. Hal ini terlihat dari tidak adanya wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak.
3. Standar pelayanan minimum berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Standar pelayanan minimum memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 40,2% terhadap tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Semakin standar pelayanan minimum yang diterapkan akan

meningkatkan kepatuhan formal, sebaliknya semakin tidak baik standar pelayanan minimum yang diterapkan akan menurunkan tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa penerapan standar pelayanan minimum telah terbukti membawa pengaruh yang positif dalam peningkatkan kepatuhan formal, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sebagai berikut

1. Kantor pajak harus lebih menegakan kode etik pegawai, agar seluruh karyawan kantor pajak lebih mentaati peraturan yang telah diterapkan oleh kantor pajak.
2. Aparat perpajakan harus terus bekerja keras untuk menyukseskan program-program yang telah ditetapkan dalam penerapan standar pelayanan minimum, agar penerapan standar pelayanan minimum dapat mempermudah kantor pajak dalam melayani wajib pajak.
3. Aparat perpajakan harus lebih serius dalam mengawasi penyetoran SPT, agar tingkat kepatuhan formal di KPP Pratama Majalaya meningkat.