

Pengukuran Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Tahun Pajak 2002 & 2003 Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak "XXX"

Anita Yasmin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20420507&lokasi=lokal>

Abstrak

Dilatarbelakangi oleh krisis multidimensi dan ketergantungan terhadap lembaga internasional dalam membiayai pengeluaran negara yang meningkat, dan juga keluarnya Indonesia dari program pemulihan ekonomi IMF, merupakan salah satu bentuk respon untuk mewujudkan Indonesia yang mandiri. APBN akan bergantung pada sumber penerimaan domestik. Karya akhir ini dititikberatkan kepada penilaian kinerja dari KPP yang merupakan organ vital dari DIP. Teori yang digunakan adalah balanced scorecard, yaitu sistem pengukuran kinerja manajemen tujuan jangka panjang, dimana pengukuran dilaksanakan berdasarkan data masa lalu, sekarang dan yang akan datang. Konsep ini menyeimbangkan pengukuran kinerja keuangan dan nonkeuangan, serta menyelaraskan aktivitas operasional dengan visi, misi dan strategi yang dimiliki.

Balanced scorecard menekankan kerangka kerja untuk pengukuran melalui empat perspektif. Perspektif keuangan menekankan pada pencapaian target penerimaan KPP, yang berdampak peningkatan penerimaan pajak secara keseluruhan. Perspektif pelanggan memiliki tujuan strategis peningkatan kepatuhan, pelayanan dan pengetahuan Wajib Pajak. Perspektif proses bisnis internal lebih pada aktivitas kritis yang ada dan dilaksanakan oleh pegawai KPP. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, bertujuan untuk mengembangkan pembelajaran dan pertumbuhan yang mendukung tujuan strategis dari perspektif lainnya dengan meningkatkan kemampuan dan kepatuhan pegawai serta pemberian sarana dan fasilitas.

Pengukuran kinerja pada KPP "XXX" dengan menggunakan perspektif balanced scorecard menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki sudah memadai, walau masih terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja tersebut, antara lain masih banyaknya Wajib Pajak yang non efektif di KPP "XXX", peningkatan dikeluarkannya Surat Tagihan Pajak dan Aktivitas pemeriksaan yang belum mencapai target