

Efektivitas organisasi pada kantor pelayanan pajak wajib pajak besar sebagai implikasi transformasi organisasi : Pendekatan Balanced Scorecard

Iman Rohimat Widiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73658&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak dan merupakan jawaban atas perkembangan lingkungan yang kompleks serta mempunyai ketidakpastian tinggi Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan transformasi dalam struktur organisasinya. Transformasi organisasi bukan sekedar melakukan downsizing tetapi mengandung makna yang lebih mendasar yaitu pergeseran secara fundamental akan nilai-nilai, pola kerja, budaya organisasi dan pola pikir yang sesuai dengan tuntutan organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan jasa kepada para pelanggannya.

Keberadaan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar selanjutnya disebut KPP WP Besar dibentuk atas dasar Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan KFP Wajib Pajak Besar. KPP ini dirancang sedemikian rupa sehingga akan menjadi kantor percontohan bagi KPP lainnya sehingga mempunyai perbedaan mendasar dalam pelaksanaannya. Atas dasar itulah, maka perlu diketahui bagaimana tingkat efektivitas kinerja KPP yang telah dibentuk, diukur dengan pendekatan Balanced Scorecard.

Pendekatan Balanced Scorecard yang digunakan dalam penilaian kinerja karena penilaian tidak dilihat dari aspek finansial saja akan tetapi menggunakan instrumen penilaian yang menyeluruh dan mampu memberikan hasil yang telah dicapai saat ini serta bagaimana mencapai tujuan jangka panjang. Instrumen yang dimaksud adalah aspek-aspek lain dalam Balanced Scorecard yaitu aspek pertumbuhan dan pembelajaran, aspek proses bisnis internal dan aspek pelanggan. Pola pikir yang ada dalam Balanced Scorecard adalah aspek Finansial merupakan dampak logis yang ditimbulkan karena adanya pelanggan (Wajib Pajak) yang loyal sehingga dengan penuh tanggung jawab akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelanggan yang loyal merupakan suatu keberhasilan dari aspek proses bisnis internal yang berjalan dengan baik, dan proses ini muncul karena tingkat pertumbuhan dan pembelajaran dari seluruh karyawan KPP telah terbina dengan baik.

Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan kinerja KPP WP Besar dilihat dari aspek Finansial, aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan, aspek Proses Bisnis Internal dan aspek Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kinerja KPP WP Besar seperti adanya. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah deskriptif statistik berupa frekuensi distribusi dan prosentase untuk menggambarkan profil indikator-indikatornya kemudian akan dideskripsikan atau digambarkan sebagaimana adanya.

Hasil penelitian menunjukkan, skor yang diperoleh KPP WP Besar secara keseluruhan dari seluruh aspek kinerja yang diukur mencapai angka 63 dengan jumlah indikator sebanyak 15. Dari rentang skor tersebut,

dapat dikatakan bahwa kinerja KPP WP Besar untuk seluruh aspek yang diukur dalam kondisi baik.