

# Implementasi balanced scorecard with six sigma untuk mengukur kinerja berdasarkan prinsip good governance di kantor pelayanan pajak modern: studi kasus KPP PMA satu

Indra Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=90526&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan suatu Sistem Manajemen Kinerja yang terintegrasi yang dikenal dengan nama Balanced Scorecard with Six Sigma. Balanced Scorecard digunakan untuk menghubungkan sistem manajemen strategis yang menghasilkan visi, misi, nilai dasar, dan strategi dengan sistem pengukuran kinerja yang menghasilkan tujuan strategis, ukuran kinerja, target, dan program. Sedangkan Six Sigma merupakan sistem pengukuran kinerja yang dibangun untuk mengevaluasi timbulnya performance gap. Balanced Scorecard with Six Sigma dapat diimplementasikan pada Kantor Pelayanan Pajak Modern sebagai bentuk pelaporan akuntabilitas publik yang sesuai dengan konsep good governance.

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Good Governance, New Public Management, Sistem Pengendalian Manajemen, dan Manajemen Berbasis Kinerja. Konsep Good Governance sebagai landasan teori utama untuk menjelaskan pentingnya akuntabilitas publik melalui sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja yang digunakan, yaitu Balanced Scorecard with Six Sigma, diterapkan berdasarkan konsep New Public Management, bahwa sektor publik perlu mengadopsi sistem pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh swasta. Melalui Balanced Scorecard with Six Sigma maka sektor publik berupaya membentuk sistem pengendalian manajemen yang dilandasi oleh manajemen yang berbasis kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Balanced Scorecard with Six Sigma mampu untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja Kantor Pelayanan Pajak Modern dengan studi kasus Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu. Dengan menggunakan Balanced Scorecard, ditunjukkan kinerja tiap perspektif yang mencakup perspektif keuangan, Wajib Pajak, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kinerja yang dinilai rendah yaitu kinerja Wajib Pajak serta pembelajaran dan pertumbuhan, dievaluasi dengan menggunakan Six Sigma. Kinerja Wajib Pajak karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih diukur dengan menggunakan standar pelaporan per jenis pajak.

Hasil evaluasi menunjukkan perlunya segmentasi Wajib Pajak melalui Compliance Mapping Models. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai masih rendah karena pengembangan Sistem Informasi Manajemen terkendala oleh faktor kemampuan WP, kemampuan AR, ketersediaan komputer WP, dan penolakan WP. Sedangkan untuk kinerja pengembangan 5DM dinilai rendah karena latar belakang pendidikan dan masa kerja. Melalui penerapan Balanced Scorecard with Six Sigma diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja Kantor Pelayanan Pajak Modern.