

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data yang telah disampaikan pada bab 4 atas pengukuran kinerja organisasi KPP PMA Empat dengan menggunakan konsep BSC, maka sebagai akhir dari penelitian berikut ini disampaikan kesimpulan penelitian, yaitu:

1. Perspektif keuangan bertujuan untuk mengukur pencapaian organisasi dalam penerimaan pajak. Perspektif ini diukur dengan menggunakan rasio pencapaian penerimaan dari tiga indikator ukuran yaitu (1) PPh Non Migas dan Migas; (2) PPN dan PPN BM; dan (3) Pajak Lainnya dan PIB. Hasil pencapaian rasio sudah sangat baik dan bahwa melebihi pencapaian target penerimaan. Kinerja yang dicapai pada perspektif ini merupakan kinerja yang terbaik dibandingkan dengan ketiga perspektif lainnya.
2. Pada perspektif pelanggan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara jangka panjang yang diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangible*, (2) *Responsiveness*, (3) *Reliability*, (4) *Assurance*, dan (5) *Empathy*. Hasil penilaian ini kinerja pada perspektif pelanggan bagi KPP PMA Empat memiliki kinerja cukup baik. Bila dibandingkan dengan tiga perspektif lainnya, kinerja pada perspektif ini memiliki nilai kinerja yang terendah, namun masih di atas cukup.
3. Perspektif internal proses bertujuan untuk mengukur kemudahan dalam prosedur pembayaran pajak mendapatkan penilaian cukup baik oleh responden wajib pajak. Perspektif ini menggunakan tiga aspek pengukuran yaitu (1) Inovasi; (2) Operasi; dan (3) Layanan Purna Jual. Hasil penilaian menunjukkan bahwa KPP PMA Empat telah memberikan kemudahan prosedur dalam pembayaran pajak.
4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan organisasi yang bertujuan untuk menilai penciptaan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang yang diukur melalui tingkat kepuasan kerja pegawai. Indikator yang digunakan adalah adalah (1) Kerja yang secara mental menantang;

(2) Ganjaran yang pantas; (3) Kondisi kerja yang mendukung; (4) Rekan kerja yang mendukung; dan (5) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Hasil penilaian kepuasan ini memberikan hasil bahwa pegawai telah mendapatkan kepuasan atas pekerjaan di KPP PMA Empat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan atas penilaian kinerja KPP PMA Empat dengan menggunakan konsep BSC di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Kinerja organisasi KPP PMA Empat belum mendapatkan penilaian yang terbaik, karena pada penilaian kinerja yang diukur berdasarkan perspektif eksternal, yaitu penilaian oleh pengguna jasa perpajakan, diperlihatkan bahwa kepuasan pengguna jasa atas pelayanan perpajakan belum mendapatkan penilaian yang terbaik. KPP PMA Empat perlu melakukan perbaikan atas layanan-layanan seperti prosedur kemudahan layanan dan kualitas pelayanan dengan indikator yang telah dilakukan di atas.
2. KPP PMA Empat perlu melakukan pengukuran kinerja organisasi secara komprehensif, artinya penilaian kinerja janganlah pada aspek pencapaian kinerja keuangan saja, namun harus ada aspek lain yang sangat penting dirasakan oleh pengguna jasa, yaitu kelima dimensi dalam kualitas pelayanan dan ketiga dimensi pada internal proses layanan perpajakan. Dengan diperbaikinya kedua dimensi tersebut diharapkan akan terjadi peningkatan kerjasama antara wajib pajak dengan KPP PMA Empat dalam pelayanan pembayaran perpajakan.