

KEANDALAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI BADAN USAHA MILIK DESA DI DESA CIPARIGI KECAMATAN SUKADANA KABUPATEN CIAMIS

Dais Alawiyah¹, R. Didi Djadjuli², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia ^{1,2,3}

E-mail : alawiyahdais@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya Keandalan Sumber Daya Manusia dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis, hal ini dilihat dari sumber daya manusia yang ada di BUMDes kurang cepat responsif kepada pelanggan serta attitude yang kurang profesional. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Keandalan Sumber Daya Manusia dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini 8 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keandalan SDM dalam memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor belum optimal dikarenakan lemahnya kompetensi sumber daya manusia belum memahami prosedur pelayanan yang baik, sebagian petugas ada yang paruh waktu dengan pekerjaan lain sehingga kurang cepat dan responsif terhadap pelanggan serta kurang profesionalnya sikap petugas pelayanan masih terlihat tidak ramah dan membedakan pelanggan. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan adanya evaluasi pengurus BUMDes dan pengawasan yang dilakukan secara berkala dari Pemerintah Desa maupun dari pengawas BUMDes, petugas pelayanan harus menerapkan 3 S (Senyum, Sapa, Salam) kepada setiap pelanggan.

Kata Kunci : Keandalan, Sumber Daya Manusia, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Keandalan sumber daya manusia hal yang sangat penting harus diutamakan oleh penyedia pelayanan karena sebagai mana menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019:63) keandalan ini merupakan kemampuan organisasi atau perusahaan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam memberikan pelayanan diupayakan dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan cara mudah, cepat, pelayanan yang sama dan sikap simpatik. Keandalan sumber daya manusia terukur dari tindakan pelayanan yang berarti akurat, sikap profesional dalam menghadapi masyarakat serta bersikap ramah, sopan santun pada saat melayani sesuai ketentuan yang berlaku.

Pada dasarnya sumber daya manusia ini aset terpenting yang berpengaruh terhadap suatu pelayanan publik karena sumber daya manusia yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan terhadap masyarakat, namun apabila masyarakat banyak mengeluh atas pelayanan yang diberikan dapat dipastikan bahwa pelayanannya belum berjalan secara efektif dan efisien. Sebagaimana menurut Ifansyah (2017:36) Sumber Daya Manusia yang mampu dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik akan menjadi keunggulan kompetitif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat akan merasa puas serta merasa mudah dalam mendapatkan hak

dan kebutuhannya.

Adanya undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat karena sudah menjadi tanggung jawab aparatur pemerintahan untuk melaksanakan pelayanan yang terbaik. Adapun tujuan pelayanan publik yaitu untuk kepentingan masyarakat, petugas pelayanan harus mampu memahami kebutuhan setiap masyarakat serta harus melayani dengan perilaku sopan santun, ramah. Pelayanan publik sangat berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena pelayanan yang berkualitas akan mencapai tingkat kepuasan bagi masyarakat serta dapat mencerminkan citra baik perusahaan. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang diterimanya baik, cepat dan mudah karena dengan begitu akan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat berbeda ketika pelayanan yang diberikannya kurang baik.

Sebagaimana menurut Soetimah dalam Amalia (2021:49) mengatakan pelayanan yang baik akan mencakup:

- a. Cepat, dalam artian bahwa orang yang membutuhkan pelayanan tidak perlu menunggu lama.
- b. Tepat waktunya, bahwa orang yang mendapatkan pelayanan akan memperoleh ketepatan waktu.
- c. Benar, artinya bahwa pelayanan membantu memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Pemerintah Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis memiliki sebuah Badan Usaha Milik Desa dengan tujuan untuk mengelola berbagai jenis usaha, memberdayakan masyarakat, memanfaatkan potensi desa, mengembangkan produktivitas dan menyediakan jasa pelayanan demi mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat desa. BUMDes di Desa Ciparigi sesuai dengan isi *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah atau yang disebut SAMSAT Ciamis Nomor 004/BMJ/IX/2021 menyediakan layanan bagi masyarakat yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Defrian, Diki dkk (2021:164) Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dan berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Adanya pelayanan ini diharapkan kesadaran masyarakat akan meningkat karena membayar pajak merupakan suatu kewajiban serta untuk membantu dan memberi kemudahan bagi masyarakat dengan jarak yang lebih terjangkau.

Akan tetapi dalam melayani masyarakat keandalan sumber daya manusia di BUMDes belum sesuai yang diharapkan yang mana sumber daya manusia belum kompeten dalam bidangnya, kurangnya SDM di BUMDes karena ada pegawai yang paruh waktu sehingga berdampak pada

pelayanan menjadi lambat seperti dalam mencetak resi STNK juga harus menunggu banyak orang dulu baru dicetak ke SAMSAT Ciamis hal ini tidak memenuhi kesesuaian ketepatan waktu serta sikap simpatik dari pengurus BUMDes yang kurang profesional suka membedakan pelanggan berdasarkan kedekatan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2017:10) mengatakan bahwa Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Keandalan Sumber Daya Manusia dalam memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi kecamatan Sukadana kabupaten Ciamis didasarkan pada dimensi Pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Indrasari 2019:63) terdapat dimensi keandalan dengan indikator Kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya serta indikator Adanya sikap simpatik dari petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan

sumber Data Primer. Data primer merupakan data pokok yang diperoleh dari hasil wawancara terstruktur dan observasi non partisipan. Data juga diambil dari informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keandalan sumber daya manusia mencerminkan keahlian dari penyedia layanan dengan ketepatan dan kepercayaan yang tinggi kepada pelanggan. Pelayanan yang terbaik akan terlaksana apabila penyedia layanan memiliki rasa penuh tanggungjawab terhadap pelanggan.

Menurut hasil penelitian pada indikator kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya belum cukup optimal dilihat dari kurangnya kemampuan petugas BUMDes dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif terhadap pelanggan dikarenakan ada petugas pelayanan yang paruh waktu dengan pekerjaan lain dan sedikit orang yang mau berkontribusi di BUMDes Desa Ciparigi. Penyedia pelayanan kurang memahami prosedur pelayanan yang baik hal ini dikarenakan rendahnya pengawasan dari ketua dan pengawas BUMDes sehingga berdampak pada kesadaran untuk mengikuti pelatihan peningkatan kapasitas pengurus BUMDes.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Kuswati, Esa Ratna (2017:69) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum optimal masih mengalami keterlambatan hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan petugas pelayanan dalam memahami prosedur standar pelayanan yang baik serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia ada yang merangkap dengan pekerjaan lain sehingga proses pelayanan tidak dapat memenuhi kesesuaian waktu.

Indikator adanya sikap simpatik dari petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, Berdasarkan hasil dari penelitian maka diketahui belum optimal hal ini dikarenakan pengurus BUMDes pada saat melayani pelanggan kurang bersikap ramah dan mengabaikan pelanggan karena kesibukan dengan pekerjaan lain. Pentingnya menerapkan 3 S (Senyum, Sapa, Salam) karena dapat meningkatkan sikap positif pelanggan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Seharusnya sumber daya manusia yang ada di BUMDes Desa Ciparigi bersikap profesional dengan tidak membedakan pelanggan berdasarkan kedekatan. Sikap simpatik dapat mencerminkan perhatian yang tulus karena memiliki rasa peduli dan empati terhadap sesama pelanggan dengan begitu penerima layanan merasa senang, nyaman dan merasa dihargai.

Pentingnya hubungan yang positif dalam sebuah pelayanan oleh

karena itu masyarakat dengan petugas pelayanan harus memiliki *feedback* yang baik tujuannya agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Sikap serta perilaku manusia ini penting dalam sebuah etika pelayanan karena *attitude* yang baik mencerminkan suatu Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi berkualitas dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Aisyah Nurul, dkk (2022:87) menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak profesional dan menempatkan diri sebagai aparat yang harus melayani setiap wajib pajak dengan tidak membedakan. Petugas pelayanan tidak ramah dan tidak menunjukkan perhatian kepada pelanggan. Masyarakat mengharapkan mendapat perilaku yang ramah dan bersahabat karena jika tidak akan membekas dan berpandangan buruknya citra perusahaan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Keandalan Sumber Daya Manusia di BUMDes dilihat dari 2 indikator belum sesuai yang diharapkan. Mengenai kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya masih rendahnya kemampuan petugas pelayanan karena kurangnya pelatihan dan sebagian petugas yang paruh waktu sehingga tidak memberikan layanan secara cepat dan responsif. Rendahnya pengawasan

dari ketua dan pengawas BUMDes juga evaluasi dari Pemerintah Desa hal ini berdampak pada sikap simpatik petugas yang mana ada petugas kurang ramah dan terlihat membedakan pelanggan pada saat melayani, dari hal tersebut membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diterimanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Amalia, Budi Setiawati. 2021. *Reliability* (Kehandalan) Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Maragut Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. Artikel Ilmu Administrasi Tabalong Komplek Stadion Sarabakawa. Vol. 4 No 2.
- Aisyah, Nurul dkk. 2022. Kualitas Pelayanan Pajak atas Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Wilayah V Banggal. Jurnal Katalogis. Vol. 10 No. 1 Hal:82-88.
- Ifansyah, Noor Muhammad. 2017. Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Murung Pundak. Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Bisnis. Vol. 1 No.1. Hal 36-

- 51.
- Kuswati, Esa Ratna. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Defrian, Diki dkk. 2021. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Pandeglang. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja. Vol. 11 No. 2 Hal:164-174.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 MoU antara Pusat Pengelolaan Pendapat Daerah dengan Badan Usaha Milik Desa Maju Jaya Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat Pemberdayaan BUMDes dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajaka. Nomor 280.01/KU.03.02/Pentag.