



DAMPAK SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MINAT PENGGUNA PADA KANTOR BEA CUKAI TASIKMALAYA

Ismail Hakim¹, Enas², Ferey Herman³

^{1,2,3}Universitas Galuh

e-mail : ismail.hakim1975@gmail.com¹
enas.email@gmail.com²
fereyunigal@gmail.com³

Article History :

Received 10 December 2020

Received in revised form

24 December 2020

Accepted 9 January 2021

Available offline 20 January 2021

Available online 20 January 2021

Language Transcript :

Indonesia

Key Words : Dampak; Sarana dan Prasarana; Kepuasan; Minat Pengguna.

Abstract – Penelitian ini dilaksanakan berawal dari adanya masalah, dimana minat pengguna jasa layanan bea dan cukai masih belum optimal, bahkan dapat dikatakan masih minimal. Hal ini mengingat selain tidak semua orang memerlukan jasa layanan tersebut, juga sarana dan prasarana yang masih belum memadai sehingga membuat masyarakat enggan untuk menggunakan jasa pelayanan kantor tersebut. Sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya, masih belum optimal. Dengan demikian maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya, minat pengguna jasa pada Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana cenderung tinggi dan juga tanggapan responden terhadap minat pengguna jasa juga cenderung tinggi. Dengan demikian maka tanggapan kedua variabel tersebut cenderung tinggi. Sementara itu hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dampak sarana dan prasarana terhadap minat pengguna jasa termasuk kategori cukup kuat. Artinya sarana dan prasarana pelayanan memberikan dampak signifikan terhadap minat pengguna jasa. Jika sarana dan prasarana memadai, maka minat pengguna jasa akan meningkat.

1. PENDAHULUAN

Daerah yang menjadi wilayah pengawasan dan pelayanan Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya meliputi 30 (tiga puluh) persen dari wilayah Jawa Barat meliputi Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Pangandaran. Keberadaan Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya sendiri sudah ada hampir 73 tahun, sedangkan masyarakat yang berminat menggunakan jasa dibidang kepabeanan dan cukai ini masih sedikit. Berikut penulis sajikan data masyarakat pengguna jasa bea dan cukai di wilayah Priangan Timur.

Tabel 1. Minat Masyarakat Pengguna Jasa Bea Dan Cukai

| No. | Tahun | Jumlah | Peningkatan per tahun |
|-----|-------|--------|-----------------------|
| 1. | 2016 | 200 | 0 |
| 2. | 2017 | 250 | 50 |
| 3. | 2018 | 300 | 50 |
| 4. | 2019 | 480 | 180 |
| 5. | 2020 | 800 | 320 |
| 6. | 2021 | 1.200 | 400 |

Sumber: Bagian Kantor Bea dan Cukai 2019

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa minat pengguna jasa layanan bea dan cukai masih belum optimal, bahkan dapat dikatakan masih minimal, sebab jika di lihat dari jumlah masyarakat dan perusahaan yang ada di

wilayah Priangan Timur yang menjadi wilayah pelayanan Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya, yang menggunakan jasa bea dan cukai baru mencapai sekitar 15% dari target seluruh masyarakat dan pengusaha di wilayah Priangan Timur. Target optimal yang diharapkan Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya adalah sebesar 100% masyarakat dan pengusaha dapat menggunakan jasa layanan kepabeanan dan cukai apabila memerlukannya.

Adanya peningkatan permintaan jasa dibidang layanan kepabeanan dan cukai yang terus menerus setiap tahunnya tetapi masih tetap sebanding dengan jumlah perusahaan dan masyarakat yang ada di bawah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tasikmalaya. Hal ini mengingat selain tidak semua orang memerlukan jasa layanan tersebut, juga faktor sarana dan prasarana yang masih belum memadai, membuat masyarakat enggan untuk menggunakan jasa pelayanan kantor tersebut. Pengguna layanan yang menggunakan jasa di Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya terbagi menjadi 4 (empat) kelompok yaitu:

1. Perusahaan Penerima Fasilitas Kawasan Berikat.

Perusahaan-perusahaan ini adalah perusahaan besar yang secara persyaratannya sudah terpenuhi untuk mendapat fasilitas pembebasan bea masuk, penangguhan PPN dan pph impor dengan tujuan barang yang diproduksi di ekspor kembali. Perusahaan penerima fasilitas kawasan berikat yang berada dibawah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tasikmalaya sampai dengan tahun 2021 sebanyak 7 (tujuh) perusahaan

2. Perusahaan Penerima Fasilitas KITE IKM (Kemudahan Impor Tujuan Ekspor Industri Kecil Menengah)

Perusahaan-perusahaan ini adalah perusahaan yang statusnya merupakan IKM yang secara persyaratannya sudah terpenuhi untuk

mendapat fasilitas pembebasan bea masuk dan penangguhan PPN impor dengan tujuan barang yang diproduksi diekspor kembali. Perusahaan penerima fasilitas KITE IKM yang berada di bawah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tasikmalaya sampai dengan tahun 2021 sebanyak 6 (enam) perusahaan..

3. Perusahaan Rokok.

Perusahaan rokok yang tersebar di wilayah pengawasan dan pelayanan Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya yang telah mendapat Nomor Pokok Pendaftaran Barang Kena Cukai (NPP BKC) hasil tembakau sebanyak 49 (empat puluh sembilan) perusahaan. Perusahaan-perusahaan rokok ini memproduksi tembakau iris (bako), rokok dan vape liquid.

4. Masyarakat Umum.

Pada umumnya masyarakat yang meminta pelayanan kepada Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya berupa konsultasi terkait ekspor, impor, fasilitas kepabeanan dan cukai, pengaktifan IMEI handphone yang dibeli di luar negeri dan pengaduan atas penipuan yang mengatasnamakan bea dan cukai.

Dari semenjak tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 perusahaan-perusahaan penerima fasilitas, perusahaan rokok yang mendapatkan NPP BKC dan masyarakat umum yang melakukan konsultasi jumlahnya makin meningkat walaupun sarana dan prasarana pelayanan selalu dijadikan faktor penyebab kurangminatan pengguna jasa kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya. Hasil observasi yang dilakukan penulis ke objek penelitian menunjukkan bahwa Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya No. 185 Kota Tasikmalaya mempunyai 1 (satu) gedung utama yang dipergunakan sebagai perkantoran seluas 317m² dan 8 (delapan) unit Rumah Negara Golongan II yang seluas 1.100m². Bangunan-banguna tersebut berdiri di atas lahan tanah dengan status tanah gedung kantor pemerintahan seluas 1.430 m². Pada tahun

2017 Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya mengalami perubahan tipologi kantor dari Tipe Pratama menjadi Tipe Madya Pabean C berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang menyebabkan penambahan jumlah pegawai yang signifikan dari tahun ke tahun. Pegawai eksisting yang ada pada kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya per Agustus 2021 adalah 51 pegawai. Jika dibandingkan dengan tahun 2017 yang memiliki pegawai sebanyak 18 pegawai, terdapat peningkatan sebanyak 33 pegawai (183%). Hal ini mengakibatkan ruangan di gedung kantor sudah tidak bisa mengakomodir kebutuhan pegawai dalam bekerja dan ruang pelayanan kepada *stoke holder*. Untuk memenuhi kebutuhan ruang kerja dan ruang penunjang lainnya sejak tahun 2017 sampai dengan sekarang, kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya memfungsikan sebanyak 3 (tiga) unit rumah negara sebagai kantor (ruang kerja), dan 1 (satu) unit rumah negara sebagai klinik, ruang penyimpanan Barang Hasil Penindakan, dan dapur.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa (SKPJ) di tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya mendapatkan nilai sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa

| No | Indikator | Target Capaian | Indeks | Kategori |
|----|-------------------------------|----------------|--------|-------------|
| 1. | Sistem dan prosedur pelayanan | 5.00 | 4.53 | Sangat puas |
| 2. | Pegawai dan petugas pelayanan | 5.00 | 4.64 | Sangat puas |
| 3. | Sarana dan Prasarana kantor | 5.00 | 4.41 | Puas |
| 4. | Layanan Informasi | 5.00 | 4.56 | Sangat puas |

Sumber: SKPJ tahun 2020

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatory dimana penelitian dengan

metode ini yaitu penelitian yang melampaui deskripsi dan berusaha menjelaskan alasan fenomena tersebut. Dalam penelitian eksplanatori, peneliti menggunakan teori atau setidaknya hipotesis untuk menjelaskan kekuatan yang menyebabkan fenomena tertentu terjadi. Menurut sugiono (2017) bahwa explanatory research merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan terakumulasi nilai sebesar 2.555 atau jika di rata-ratakan sebesar 255.5. persentase secara keseluruhan dari tanggapan responden tersebut sebesar 82.16%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tersebut memberikan tanggapan yang tinggi (baik) dimana sarana dan prasarana Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya termasuk kategori baik. Sementara itu tanggapan responden terhadap variabel minat pengguna terakumulasi nilai dengan total sebesar 2450 atau 81.66%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tersebut memberikan tanggapan yang tinggi (baik) dimana minat pengguna Kantor Bea dan Cukai Tasikmalaya termasuk kategori baik. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana cenderung tinggi dan juga tanggapan responden terhadap minat pengguna jasa juga cenderung tinggi. Dengan demikian maka tanggapan kedua variabel tersebut cenderung tinggi.

Berdasarkan hasil analisis SPSS diketahui bahwa dampak sarana dan prasarana terhadap minat pengguna jasa termasuk kategori cukup kuat. Artinya sarana dan prasarana pelayanan memberikan dampak signifikan terhadap minat pengguna jasa. Jika sarana dan prasarana memadai, maka minat pengguna jasa akan meningkat. Sarana dan prasarana kantor merupakan komponen penting dan utama

dalam berjalannya suatu pekerjaan. Pekerjaan tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan cepat dan mudah tanpa adanya bantuan dari sarana prasarana yang memadai. Oleh karena itu, adanya sarana prasarana tentu akan mempengaruhi hasil kinerja pegawai. (Aula, 2020: 122).

Sarana prasarana memiliki indikator yaitu kelengkapan, kondisi, dan penggunaan sarana prasarana. Sarana prasarana yang lengkap membuat pelaksanaan pekerjaan lebih mudah, karena semua kebutuhan pekerjaan terfasilitasi seluruhnya. Kondisi sarana prasarana turut mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Jika kondisi sarana prasarana masih baik dan layak digunakan maka penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Tetapi sebaliknya, jika kondisi sarana prasarana sudah banyak yang rusak, maka penyelesaian pekerjaan juga tidak dapat selesai tepat waktu. Penggunaan sarana prasarana yang mudah dalam pengoperasiannya juga turut mempengaruhi kinerja pegawai. Tetapi sebaliknya, jika sarana prasarana tersebut dalam penggunaannya susah dan rumit, maka pekerjaan juga akan lama selesai.

Sementara itu minat merupakan pernyataan mental dari pengguna jasa yang merefleksikan rencana pembelian sejumlah produk dengan merek tertentu. Suatu produk dikatakan telah dikonsumsi oleh pengguna jasa apabila produk tersebut telah diputuskan oleh pengguna jasa untuk dibeli. Karakteristik pribadi pengguna jasa yang dipergunakan untuk memproses rangsangan sangat kompleks, dan salah satunya adalah adanya dorongan atau motivasi pengguna jasa untuk menggunakan kantor Bea dan Cukai sebagai sarana dalam menyelesaikan kebutuhan kepabeanan.

Menurut (Kotler, 2010: 114) “Minat merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pengguna jasa untuk melakukan pembelian”. “Minat merupakan sesuatu

yang berhubungan dengan rencana pengguna jasa untuk membeli produk tertentu serta berapa banyak unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu”. (Liana, 2014 :68).

Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, maka suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta semakin mampu berperan memberikan pelayanan yang efektivitas yang tinggi dan dapat memenuhi tingkat kebutuhan pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, serta dalam menciptakan kebijakan pemerintah dan perencanaan pembangunan, baik pada tingkat konseptual maupun pada tingkat operasional diperlukan adanya berbagai data dan informasi yang akurat dan cepat, guna pengambilan keputusan sejalan dengan tingkat perkembangan yang semakin maju.

Hasil penelitian yang dilakukan Putri Mustika, Elva Rahmah, menunjukkan bahwa Pertama, sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan SMP N 1 Batang Anai masih belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari luas gedung/ruang perpustakaan yang kecil berukuran 9x8 m² dan ukuran luas gedung tersebut belum sesuai dengan ketentuan Perpustakaan Nasional RI tahun 1998/1999 tentang ukuran luas gedung untuk perpustakaan sekolah. Kedua, sarana dan prasarana perpustakaan SMP N 1 Batang Anai sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan siswa ke perpustakaan, hal tersebut dapat dilihat dari pendapat siswa mengenai ruangan perpustakaan, diantaranya lokasi perpustakaan dinyatakan sangat strategis hampir setengah responden (44,44%), sarana dan prasarana perpustakaan kurang memadai dinyatakan oleh sebagian besar responden (68,89%), kurang luasnya ruangan perpustakaan dinyatakan oleh sebagian besar responden (58,89%), ruangan perpustakaan yang kurang nyaman dinyatakan oleh setengah responden (50%), ruangan perpustakaan kurang bersih dinyatakan oleh hampir setengah responden (41,11%), dan peralatan serta perlengkapan perpustakaan, diantaranya susunan koleksi pada rak dinyatakan cukup rapi oleh hampir setengah responden

(36,67%), peralatan perpustakaan dinyatakan kurang lengkap oleh sebagian besar responden (54,44%), setengah responden (50%) menyatakan jumlah rak buku tidak cukup, setengah responden (50%) juga menyatakan meja baca dan kursi tidak cukup, dan sebagian besar responden (61,11%) menyatakan kendala yang dijumpai ketika ingin mengunjungi perpustakaan yaitu ruangan perpustakaan yang kurang nyaman dan gerah.

Jasa. Arsip Kantor Bea Cukai Kota Tasikmalaya.
Sugiono. (2017). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Bandung: alfabeta

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana cenderung tinggi dan juga tanggapan responden terhadap minat pengguna jasa juga cenderung tinggi. Dengan demikian maka tanggapan kedua variabel tersebut cenderung tinggi. Sementara itu hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dampak sarana dan prasarana terhadap minat pengguna jasa termasuk kategori cukup kuat. Artinya sarana dan prasarana pelayanan memberikan dampak signifikan terhadap minat pengguna jasa. Jika sarana dan prasarana memadai, maka minat pengguna jasa akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aula, F. H. (2020). Pengaruh tata ruang kantor dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai (the effect of office layout and infrastructure on employees' performance). available online at: <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpman> perdoi: 10.17509/jpm.v4i2.18008, 169
- Bea dan Cukai. (2020). Arsip Data Bagian Bea dan Cukai Kota Tasikmalaya.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas)*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Liana, D. d. (2014). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan perilaku merek*. Jakarta: Gramedia .
- SKPJ. (2020). Survey Kepuasan Penngguna