

BAB 1

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas pemerintah sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 alinea keempat salah satunya adalah mensejahterakan masyarakat. Dalam upaya untuk memenuhi kewajiban dalam mensejahterakan masyarakat, pemerintah, antara lain melaksanakan kebijakan yang berupa peningkatan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik, termasuk transportasi, telekomunikasi, energi, listrik dan air bersih guna mendorong pembangunan yang merata, melayani kebutuhan masyarakat dengan harga yang terjangkau, serta membuka wilayah yang terisolasi atau pedalaman yang terpencil menjadi dapat diakses melalui wilayah lainnya.

Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia untuk menunjang aktifitas sehari-hari dan menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik yang tinggal dipertanian maupun pedesaan. Angkutan umum darat seperti bis kota, Angkutan Kota (Angkot) maupun Angkutan Antar Kota dan Propinsi (AKAP) sebagai alat transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Angkutan umum merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk melayani masyarakat. Namun sangat disayangkan masih banyak masalah yang terjadi di angkutan umum yang seperti tidak ada ujung penyelesaiannya. Mulai dari lemahnya kesadaran pengemudi dan pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu-lintas hingga tindak pidana berat yang terjadi di lapangan, sehingga keamanan sering menjadi hal yang tidak diperhatikan. Menurut Dinas Perhubungan, perkembangan perkotaan dan perkembangan transportasi merupakan dua hal yang saling terkait dan saling mempengaruhi. Semakin besar ukuran suatu kota, akan semakin penting dan besar permasalahan transportasi yang akan dihadapi.

Pasal 48 hingga Pasal 55 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah menetapkan persyaratan teknis dan layak jalan kendaraan bermotor serta mewajibkan kendaraan bermotor yang diimpor, dibuat

dan dirakit di dalam negeri yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan pengujian berkala kendaraan bermotor yang selanjutnya di sebut (KIR). Sehingga kendaraan umum baik angkot, bus, maupun kendaraan barang, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan umum wajib hukumnya untuk mematuhi peraturan yang berlaku dalam pengoperasiannya dan salah satu persyaratan sistem transportasi publik adalah harus mendapatkan pengujian bahwa kendaraan tersebut layak secara berkala sehingga layak untuk dipakai dan dituangkan dalam buku KIR. Buku KIR memiliki peran yang sangat vital dalam setiap pengoperasian kendaraan, baik umum maupun pribadi. Fungsi utama buku tersebut adalah untuk menjamin keamanan dari kendaraan-kendaraan untuk kepentingan pengoperasian niaga dan bisnis

KIR dilaksanakan dalam kurun waktu 1 tahun sekali pada waktu yang telah tertera pada badan mobil angkutan tersebut. KIR dimaksudkan untuk mengecek kelayakan dan kondisi kendaraan untuk beroperasi di jalan raya agar sesuai dengan standar keamanan penumpang serta aturan yang berlaku. Adapun bagian kendaraan yang akan ditinjau antara lain rem, kincup roda, lampu emisi, kondisi fisik badan mobil, mesin mobil, ban mobil. Upaya pemerintah dalam pengembangan transportasi guna mengatur kelayakan kendaraan yang beroperasi di jalan, kemudian telah melahirkan beberapa Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri. Tujuan dari kebijakan tersebut untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dan pencemaran udara yang disebabkan oleh kendaraan yang kurang layak jalan. Tetapi kenyataannya kebijakan tersebut masih memiliki peluang bagi para oknum aparat untuk memalsukan buku KIR guna membantu pihak-pihak tertentu agar mudah memperoleh surat keterangan layak jalan secara ilegal.

Dinas Perhubungan Kabupaten Sumba Timur berlokasi di jalan Adam Malik Waingapu, Kabupaten Sumba Timur. Dinas Perhubungan Kabupaten Sumba Timur biasa disingkat Dishub daerah Kabupaten Sumba Timur yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi untuk daerah Kabupaten Sumba Timur Tengah. Adapun fungsi dari Dinas Perhubungan Sumba Timur adalah merumuskan kebijakan bidang

Perhubungan dalam wilayah kerjanya, kebijakan teknis bidang perhubungan, penyelenggara administrasi termasuk perizinan angkutan Perhubungan, evaluasi dan laporan terkait bidang Perhubungan.

Menurut Putu Lantika Oka Permadhi(2017) *Vehicle Feasibility Testing* adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus untuk mewujudkan adanya pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pengujian kendaraan motor ini juga bisa disebut uji kir. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan pada Pasal 146 yang menyebutkan *Vehicle Feasibility Testing* dilakukan secara berkala enam bulan sekali dalam rangka menjamin adanya keselamatan masyarakat dan kelestarian lingkungan. Pemilik kendaraan wajib untuk mendaftarkan kendaraan bermotornya untuk pengumpulan data yang digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan bermotor yang beroperasi, mempermudah penyelidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan, serta dalam rangka perencanaan, rekayasa dan manajemen lalu lintas dan angkutan umum serta untuk memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilakukan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan dijalankan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini juga merupakan salah satu obyek retribusi jasa umum. Obyek retribusi jasa umum adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah yang bertujuan untuk kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh pribadi maupun badan.¹¹ Sebagaimana dimaksud dalam jenis-jenis retribusi jasa umum huruf (g) pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Joko,dkk (2019) mengemukakan bahwa *employee performance* didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. *employee performance* sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan

diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. menyatakan bahwa *employee performance* merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Selanjutnya, Simamora (2004) menyatakan bahwa kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. karena dalam melaksanakan tugasnya masing-masing individu karyawan mempunyai kemampuan yang berbeda, dan dengan meningkatnya kinerja berarti meningkatkan mutu dan standar perusahaan.

A.Aji Tri Budianto dan Amelia Katini (2015) *work environment* merupakan lingkungan dimana para pegawai tersebut bekerja. *work environment* bagi para pegawai akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi instansi. *work environment* akan mempengaruhi para pegawai sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas instansi. *work environment* yang baik dan memuaskan para pegawai tentu akan meningkatkan kinerja dari para pegawai. Sebaliknya *work environment* yang tidak baik akan menurunkan kinerja para pegawai dan secara tidak langsung juga menurunkan produktifitas instansi mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. *work environment* mengarah kepada beberapa aspek diantaranya manajemen, struktur organisasi, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti tersedianya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik, keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas – tugas yang bermakna. Kondisi lingkungan dalam variasi – variasi yang relative sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek – efek yang berarti terhadap sikap dan *employee*

performance. Selain itu rancangan yang memperhatikan jumlah ruang kerja, pengaturan atau tata letaknya dan tingkat kekuasaan pribadi yang diberikan, mempengaruhi *the performance* dan tingkat *satisfaction* pegawai.

Helmi Hikmah Bachria mengemukakan (2019) *Quality* adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu Sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan *administratif* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Sumba Timur dalam menjalankan usahanya selalu berusaha memberikan nilai yang maksimal kepada pelanggan. Akan tetapi nilai yang diberikan tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap pelanggan, karena setiap pelanggan mempunyai persepsi harapan yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana harapan konsumen pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor pada pelayanan Dishub Kabupaten Sumba Timur. Suatu hal yang cukup menarik ketika penulisa karya ilmiah ini peneliti mengambil judul “**Analisis Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumba Timur**”

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah Pengaruh *employee performance* terhadap kepuasan pengguna jasa *Vehicle Feasibility Testing* pada dishub Kabupaten Sumba Timur ?
2. Apakah pengaruh *work environment* terhadap kepuasan pengguna jasa *Vehicle Feasibility Testing* di dishub Kabupaten Sumba Timur ?
3. Apakah pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna jasa *Vehicle Feasibility Testing* pada dishub Kabupaten Sumba Timur ?
4. Apakah *Vehicle Feasibility Testing* di Dishub Kabupaten Sumba Timur berpengaruh pada *employee performance*, *work environment*, dan *service Quality*?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *employee performance* terhadap kepuasan pengguna pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dishub Kabupaten Sumba Timur
2. Untuk menganalisis pengaruh *work environment* terhadap kepuasan pengguna terhadap pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dishub Kabupaten Sumba Timur
3. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dishub Kabupaten Sumba Timur

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG
 Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
2. Bagi Dishub Kabupaten Sumba Timur

Memberikan informasi yang bermanfaat guna meningkatkan pengujian kelayakan kendaraan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama proses pembelajaran dibangku kuliah dan megaplikasikan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, menambah pengalaman serta pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada bidang transportasi dan juga berguna untuk menguji teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *employee performance*.

4. Bagi Pembaca

Kegunaan atau manfaat bagi pembaca yaitu dapat menjadikan sumber bahan referensi serta menambah wawasan bagi pembaca.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan menjadi sumber informasi dari isi masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal penyusunan skripsi yang mengueaikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUN PUSTAKA

Merupakan bagian kedua dari penyusunan skripsi yang menguraikan tinjaun pustaka dan penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran dan diagram alur penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bagian ketiga dari penyusunan skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan defenisi operasional, penentuan populasi dan

sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Deskripsi Obyek Penelitian serta Analisis data dan pembahasan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisikann tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN