

BAB 1

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara kepulauan, yang terbentang dari sabang sampai merauke yang terdiri dari 16.056 pulau dengan luas wilayah 735.355 mil persegi (badan informasi geospasial, 2017). Indonesia menempati peringkat keempat dari 10 Negara kesatuan Republik Indonesia yang dipisahkan oleh perairan yang luas. Dengan luas wilayah yang cukup luas dan jumlah penduduk yang semakin meningkat sangat diperlukannya moda transportasi darat, laut, maupun udara, salah satu pendukung transportasi ini adalah subsektor transportasi darat. Peranan transportasi darat sangat penting bagi kehidupan sosial ekonomi penduduknya. Faktor ekonomis yang di kehendaki adalah agar dalam sektor transportasi darat dapat dicapai, antara lain, bentuk-bentuk pengujian kendaraan, kondisi angkutan yang layak, dan jenis muatan penumpang dan barang yang memadai. Hal ini dapat di capai bila perancangan dan perencanaan perhubungan dapat didekati dengan teknologi yang tepat dan operasional perhubungan didukung oleh sarana dan prasarana yang baik.

Transportasi berperan sangat penting dalam menunjang dan mendukung perkembangan laju perekonomian suatu negara. Kebutuhan jasa angkutan transportasi massal semakin meningkat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dalam perekonomian modern saat ini. Sulistyowati dan Retno, (2016). Perekonomian suatu negara terlihat dari meningkatnya kebutuhan manusia akan berbagai hal salah satunya adalah transportasi. Manusia sudah lama mengenal transportasi, kemajuan transportasi berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi dan kemajuan kebudayaan manusia, keinginan untuk bepergian ke daerah yang lebih jauh guna mencari bahan pangan dan sumber kehidupan yang lebih baik telah mendorong manusia menciptakan berbagai peralatan yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Dalam keselamatan lalu lintas, pemerintah mengaturnya dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 22a Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari system transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas. Selanjutnya diperjelas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang kendaraan dan pengemudi sehubungan dengan hal tersebut, maka pangujian kendaraan bermotor penumpang kendaraan umum adalah merupakan bagian dari keselamatan (perlindungan), baik terhadap penumpang maupun pelaku usaha/penyelenggara angkutan.

Pengujian kendaraan disebut juga uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, angkutan umum, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan. Dilaksanakan secara berkala 6 (enam) bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum.

Kota Semarang merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Letak Kota Semarang sangatlah strategis untuk transportasi, pusat industri, pertumbuhan ekonomi, perkembangan jasa, komunikasi, pendidikan dan pariwisata. Hal ini menyebabkan Kota Semarang menjadi tujuan utama urbanisasi bagi masyarakat dari daerah sekitar Kota Semarang maupun dari luar Provinsi Jawa Tengah. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan Kota Semarang ditandai dengan munculnya gedung-gedung tinggi di beberapa sudut kota.

Dinas Perhubungan Kota Semarang berlokasi di jalan Tambak Aji Raya No.5 Ngaliyan. Dinas Perhubungan Kota Semarang biasa disingkat Dishub kota Semarang yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi untuk daerah kota Semarang Jawa Tengah. Adapun fungsi dari Dinas Perhubungan Kota Semarang adalah

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

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Yosi Pratama 2015)

Adanya kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adalah sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyelenggara layanan pengujian di Dinas Perhubungan Kota Semarang, karena pihak penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka di mata masyarakat pengguna layanan Pengujian akan menimbulkan dampak yang kurang baik. bagi organisasi pemerintah maka akan menimbulkan citra buruk di masyarakat serta menurunnya Peminat untuk melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Prosedur pengujian merupakan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan baik dalam proses pendaftaran, proses pembayaran, proses pengujian dan proses pengarsipan. Pada saat ini dalam proses pendaftaran, konsumen harus datang langsung ke kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor kemudian melakukan pendaftaran pengujian kendaraan, setelah proses pendaftaran selesai konsumen harus menyerahkan beberapa berkas dokumen persyaratan. Jika dokumen persyaratan tidak lengkap maka dokumen akan dikembalikan lagi untuk dilengkapi dan jika dokumen sudah lengkap maka konsumen harus meminta atau mengajukan permohonan nomor pengujian kendaraan kepada Kepala UPTD PKB. Setelah konsumen mendapatkan nomor uji kendaraan maka petugas akan membuat surat pendaftaran obyek retribusi daerah yang akan diberikan kepada petugas pembayaran.

Setelah melakukan pembayaran barulah proses uji kendaraan akan dilakukan, setelah proses uji kendaraan dilakukan maka hasil pengujian kendaraan akan diarsipkan sebagai media informasi. Masalah yang ada saat konsumen harus menunggu dalam waktu yang cukup lama karena proses pendaftaran masih dilakukan secara konvensional kemudian kurangnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat juga menjadi masalah dimana konsumen tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pengujian, sehingga konsumen harus datang dan menanyakan langsung ke kantor UPTD Pengujian Kendaraan yang berdampak terhadap lambatnya pelayanan pengujian kendaraan. Selain dari pada itu, dalam proses pengarsipan, setiap pengujian yang dilakukan terhadap satu kendaraan akan menghasilkan berkas uji kendaraan. Berkas uji tersebut akan disimpan dan diarsipkan dalam satu wadah tanpa melalui proses pencatatan terlebih dahulu. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

Fasilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. Rohemah (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang yang mendukung untuk keberlangsungan proses pelayanan pajak sehingga memberikan rasa senang dan puas bagi wajib pajak. Menurut Rohemah (2013) indikator fasilitas yaitu:

1. Tersedia komputer, scanner, mobil layanan, juga alat bantu yang cukup memadai seperti alat pengeras suara dan genset
2. Petugas berpenampilan rapi
3. Keamanan dalam pelayanan terjamin
4. Tersedia informasi tentang persyaratan pembayaran.

Menurut. (Stephanie Amelia Handayani Barus ddk 2016)

Berdasarkan Pengamatan di Dinas Perhubungan Kota Semarang masi kurangnya Fasilitas pendukung pengujian kendaraan dalam melakukan pelayanan pengujian dan Ditemukan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Fasilitas yang memadai mampu menunjang proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat. Sehingga wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Menurut Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. (ErfinaZuana ddk 2018)

Kompetensi Pegawai Pengujian Kendaraan Bermotor di Di Perhubungan Kota Semarang masi sangat kurang sehingga berdampak pada Pembentukan pekerjaan, Evaluasi pekerjaan, Rekrutmen dan seleksi, Pembentukan dan pengembangan oragisasi, Manajemen prestasi, Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan, Pembelajaran organisasi, Manajemen karir dan penilaian potensi karyawan.

Tabel 1.1

Daftar Jumlah Pengujian Kendaraan Bermotor 2020

No	Bulan	Kendaraan angkutan orang	Kendaraan angkutan barang	Jumlah
1	Januari	280	6.288	6.568
2	Februari	349	5.168	5.517

Sumber :Dinas Perhubungan Kota Semarang

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pengguna pengujian di Dishub Kota Semarang mengalami penurunan dari bulan Januari sampai Februari pada Tahun 2020, ini dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal maupun internal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana harapan konsumen pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor pada pelayanan Dishub Kota Semarang. Suatu hal yang cukup menarik ketika penulis karya ilmiah ini peneliti mengambil judul **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Dinas Perhubungan Kota Semarang”**

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah pengaruh Prosedur Pengujian terhadap Kepuasan pengguna jasa Dalam Menggunakan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang?
2. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa Dalam Menggunakan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang?
3. Apakah pengaruh Kompetensi Pengujian terhadap kepuasan pengguna jasa Dalam Menggunakan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang?
4. Apakah pengaruh Persepsi Lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa Dalam Menggunakan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kota Semarang?

1.3. Tujuan dan kegunaan

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh prosedur pengujian terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor (PKB) di Dishub Kota Semarang

2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor (PKB) di Dishub Kota Semarang
3. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi pengujian terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan pengujian kendaraan bermotor (PKB) di Dishub Kota Semarang.
4. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Lokasi terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor (PKB) di Dishub Kota Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman, dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan transportasi khususnya transportasi darat.
- b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Transportasi di UNIVERSITAS MARITIM “AMNI” SEMARANG.

2. Manfaat Bagi UNIVERSITAS MARITIM “AMNI” SEMARANG.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIVERSITAS MARITIM “AMNI” SEMARANG berkaitan dengan, prosedur pengujian, fasilitas, kompetensi, dan kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Semarang

3. Manfaat bagi Dishub Kota Semarang

Untuk lebih memahami kendala dan hambatan yang terjadi pada saat kegiatan pengujian kendaraan angkutan penumpang dan barang agar kedepannya Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat mencari solusi yang tepat, selain itu, instansi dapat menjalankan

hubungan yang baik dengan pihak akademi khususnya UNIVERSITAS MARITIM "AMNI" Semarang.

4. Manfaat Bagi Pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam lingkup transportasi darat.

1.4 Sistematika penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu, Prosedur Pengujian, fasilitas dan kompetensi terhadap kepuasan pengujian kendaraan bermotor, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran, diagram alur penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan, dan implikasi manajerial.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN