

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu

2.1.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting di ukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan atau kekurangan-kekurangan dalam setiap aspek pelayanan serta akan mendapat masukan yang membangun guna memberikan pelayanan yang lebih baik pada tahap selanjutnya.

Kepuasan Konsumen Sulistyowati & Retno Mulatsih (2016) menyatakana bahwa “kepuasan konsumen dalam hal ini adalah kepuasan penumpang, merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Sehingga suatu program pemasaran. Sehingga suatu program pemasaran yang baik harus dapat mendorong peningkatan perilaku konsumen dan keputusan membelinya terhadap produk barang ataupun jasa. Fahnil Najmi (2017) berpendapat kepuasan masyarakat merupakan factor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Mardikawati dan Farida (2013) berpendapat bahwa indikator kepuasan konsumen jasa transportasi yaitu:

1. Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah kualitas jasa yang diterimanya sesuai atau tidak dengan yang dijanjikan penyedia jasa terhadap harapan pelanggan.
2. Kesesuaian layanan dengan tarif yang dibayarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan apakah layanan yang mereka terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk mengkonsumsi layanan tersebut.
3. Kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi puas atau tidaknya pelanggan atas layanan yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya.

Adanya kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adalah sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyelenggara layanan, karena apabila pihak penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka dikhawatirkan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan akan mencari atau berpindah ke tempat lain yang merupakan organisasi pesaing dan lebih baik pelayanannya, hal ini tentunya akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi pihak penyelenggara layanan, yaitu bagi organisasi pemerintah maka akan menimbulkan citra buruk di masyarakat serta menurunnya kinerja, sedangkan bagi organisasi swasta akan berdampak pada berkurangnya keuntungan yang diperoleh serta berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat. (Nafisa Choirul Mar'ati dkk 2016)

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tentunya harus diupayakan agar mampu memberikan kepuasan masyarakat, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat penting untuk diketahui guna mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik. dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, hal ini penting

untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya (Prakoso Bhairawa Putera, 2013). Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (Damhiri, 2014). Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000, bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk kepentingan pengukuran indeks kepuasan masyarakat,(Muhammad Subandi ddk 2018)

2.1.2 Prosedur Pengujian

Prosedur pengujian kendaraan bermotor adalah Menurut SOP inspeksi kendaraan bermotor terdiri dari beberapa tahap yaitu : pra uji, uji emisi gas buang , pemeriksaan bagian bawah kendaraan, uji intensitas lampu utama, uji kincup roda depan, timbangan, uji rem, dan uji speedometer. Setelah pengujian kendaraan bermotor sudah dilakukan, masyarakat yang mengujikan kendaraannya dapat langsung mengambil hasil uji di loket yang sudah tersedia yang dimana dalam pencetakan kartu uji sekarang tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem komputer. (Florida Syakila Septianti 2019)

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu tugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu melakukan pengujian pada kendaraan angkutan darat. Keberadaan sistem informasi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengujian kendaraan baik

dalam proses pendaftaran, proses pembayaran, proses pengujian dan proses pengarsipan. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

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. (Gusmelia Testiana ddk 2019)

Setelah konsumen mendapatkan nomor uji kendaraan maka petugas akan membuat surat pendaftaran obyek retribusi daerah yang akadiberikan 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)

A. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur(undang-undang no 22 tahun 2009)

Sistem Mekanisme dan Prosedur pelaksanaan kegiatan pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

- 1.Pendaftaran Pemilik Kendaraan / Pemohon mendaftarkan diri ke Bagian Administrasi dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan:
 - a) Mengisi Formulir Permohonan
 - b) Melunasi biaya uji
 - c) Kendaraan dibawa ke Unit Pengujian Kendaraan Bermotor
- 2.Penetapan dan Pembayaran Biaya Retribusi Kendaraan yang telah selesai dilaksanakan pengujian, diwajibkan membayar biaya retribusi sesuai peraturan yang berlaku adalah sebagai berikut :
 - a) Penentuan besaran Retribusi berdasarkan Jenis Kendaraan
 - b) Membeli Buku Uji (Kendaraan Baru/Buku Uji Habis) dan Tanda Lulus Uji / Plat Uji
 - c) Perhitungan Jumlah dan Penetapan Retribusi
 - d) Membayar Biaya Retribusi dan mendapatkan Tanda Bukti Pembayaran
- 3.Pemeriksaan Kendaraan Pemeriksaan meliputi:
 - a) Pra Uji
 - b) Uji Mekanik
- 4.Verifikasi Verifikasi data dan kelengkapan Administrasi Kendaraan Bermotor
- 5.Pengesahan Petugas Administrasi di Bagian Plat Uji dan Buku Uji melakukan entry Nomor Seri Buku Uji (untu ganti buku uji) kemudian dilakukan pengesahan dan penandatanganan buku uji dan kartu induk oleh petugas yang berwenang tentang hal tersebut. Apabila semua proses telah dilaksanakan sampai akhir pembayaran, selanjutnya buku uji diserahkan kepada pemohon dan petugas

bagian dokumentasi, kartu induk menjadi satu dan disimpan pada arsip.

6. Pelaksanaan Pra Uji Kendaraan Bermotor (Pemeriksaan Visual) a)

Pra Uji, yaitu Pemeriksaan Awal Kendaraan Uji yang meliputi;

- 1) Melakukan Pencocokan Data Kendaraan.
- 2) Konstruksi Kendaraan Bermotor berupa pengamatan secara visual.
- 3) Rangka Landasan berupa pemeriksaan kondisi
- 4) Motor Penggerak berupa pemeriksaan kondisi dan unjuk
- 5) Sistem Pembuangan berupa pemeriksaan kondisi dan unjuk kerja.
- 6) Penerus Daya.
- 7) Sistem Roda.
- 8) Sistem Suspensi.
- 9) Alat Kemudi.
- 10) Sistem Rem.
- 11) Lampu-Lampu dan Alat Pemantul Cahaya.
- 12) Komponen Pendukung berupa pemeriksaan unjuk kerja - Speedometer - Kaca Spion - Penghapus Kaca - Klakson - Sabuk Pengaman - Spakbor - Bumper.
- 13) Badan Kendaraan, terdiri dari pemeriksaan, pengukuran dan pengamatan secara visual.
- 14) Peralatan dan perlengkapan kendaraan, terdiri dari pemeriksaan dan pengamatan secara visual.
- 15) Perisai Kolong - Apabila Kereta Gandengan atau Kereta Tempelan yang tinggi ujung landasannya bagian belakang an atau samping kiri badanya berjarak 700 milimeter diatas jalan - Apabila sumbu paling belakang berjarang lebih dari 1.000 milimeter yang diukur dari sisi terluar bagian belakang kereta gandengan atau kereta tempelan.

- 16) Ukuran Kendaraan berupa pengukuran dimensi kendaraan (dilakukan pada uji yang pertama kali) sesuai ketentuan.
- 17) Berat Kendaraan berupa Penimbangan untuk menentukan berat yang diijinkan (dilakukan pada uji kendaraan bermotor yang pertama kali)
- 18) Pelaksanaan Uji Mekanik Kendaraan Bermotor Uji Mekanik Meliputi;
 - 1) Uji Emisi Gas Buang
 - 2) Uji Speedometer
 - 3) Uji Lampu Utama
 - 4) Uji Klakson dan Kebisingan
 - 5) Uji Kuncup Roda Depan, Berat Kendaraan dan Rem

B. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelaksanaan kegiatan pengujian kendaraan bermotor mulai proses pendaftaran sampai dengan proses penyelesaian administrasi untuk satu unit kendaraan bermotor memerlukan waktu sebagaimana yang tercantum pada tabel berikut :

Tabel 2.1

Waktu Pelaksanaan Kegiatan

| No | Jenis Kegiatan | Waktu |
|----|---|----------|
| 1 | Administrasi <ul style="list-style-type: none"> - Pengisian Formulir Pendaftaran - Pemeriksaan Kelengkapan Administrasi - Pengesahan dan Penyerahan Buku Uji | 10 Menit |
| 2 | Pra Uji | 5 Menit |
| 3 | Uji Mekanis | 20 Menit |
| | Waktu Keseluruhan | 35 Menit |

Sumber :Dinas Perhubungan Kota Semarang

C . Biaya / Tarif

Tabel 2.2

Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

| NO | Jenis Kegiatan | BESARNYA TARIF (Rp) |
|----|--|------------------------|
| 1. | Tarif Retribusi Pengujian | |
| | a. Mobil Penumpang Umum | 20.000,- |
| | b. Mobil Bus Kecil dan Mobil Barang Kategori I | 25.000,- |
| | c. Mobil Bus Sedang dan Mobil Barang Kategori II | 32.000,- |
| | d. Mobil Bus Besar dan Mobil Barang Kategori III | 40.000,- |
| | e. Mobil Barang Sumbu lebih dari 2 | 45.000,- |
| | f. Kereta Gandengan dan Kereta Tempelan | 30.000,- |
| 2. | Biaya Penggantian Tanda Uji Berkala, baut, kawat dan segel | 8000,- |
| 3. | Biaya Pengganti Buku Uji Berkala | 10.000,- |
| 4. | Biaya Pengganti Tanda Samping Uji Berkala (Sticker) | 15.000,- |
| 5. | Biaya Pengganti Buku Yang Hilang | 50.000,- |

Sumber :Dinas Perhubungan Kota Semarang

2.1.3 Fasilitas

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. Meliputi 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 ddk 2016)

Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Menurut Tjiptono, (2001) dalam Tumvila, (2015) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan jasa yang akan dibeli. Adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Menurut Youti, (1997) dalam Reyhan, (2013) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan industri. Perusahaan akan berusaha meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan demi memuaskan keinginan pelanggannya. Fasilitas yang lengkap dan suasana yang menyenangkan akan mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian.

Menurut Kotler, (2009) dalam Reyhan, (2013) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan Pengaruh Faktor Kepercayaan mempertahankan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:159) desain tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggannya. Suasana dan desain fasilitas yang menarik akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk barang maupun jasa. Artinya salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah adanya fasilitas yang lengkap dan memadai di perusahaan.

Menurut Haryanto (2013), fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Factor-faktor yang

berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan didesain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.

4. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek – aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek.

5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat (terutama masalah social dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energy ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2.1.4 Kompetensi

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 Moeherton (2014). kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari individu secara kausal berkaitan dengan kriteria yang direferensikan yang efektif dan atau kinerja dalam pekerjaan atau situasi. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan Journal of Accounting 2018 4 melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. (ErfinaZuana ddk 2018)

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan, Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Penguji Kendaraan Bermotor adalah pegawai negeri sipil yang di beri tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Penguji kendaraan bermotor sebagai suatu

profesi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat strategis dalam kaitannya terhadap kelaikan kendaraan bermotor dalam rangka mewujudkan keselamatan Transportasi Darat. (Cindhy Adam ddk 2016)

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 Emron, Yohny, Imas. (2017, P.140), kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang di dasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. 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. (Erfina Zuana dkk 2018)

Kompetensi Individu. Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi, berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien dan Kompetensi Organisasi. Tidak dapat dipungkiri dan diragukan lagi bahwa salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah factor sumber daya manusia. Keunggulan bersaing (competitive advantage) suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka system pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan selalu terhubung, sesuai tujuan dan visi misi organisasi (Moehariono, 2015:42). Menurut L. Ningsih (2015 : 5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini,

baik perubahan dari dalam (internal) maupun perubahan dari luar (eksternal). Misalnya penggunaan teknologi informasi.

Penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk tujuan: Pembentukan pekerjaan, Evaluasi pekerjaan, Rekrutmen dan seleksi, Pembentukan dan pengembangan organisasi, Manajemen prestasi, Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan, Pembelajaran organisasi, Manajemen karir dan penilaian potensi karyawan, Sistem balas jasa. (Vinda Vebianti Potalangi dkk 2017)

2.1.5 Persepsi Lokasi

Suatu Lokasi disebut strategis bila berada di pusat kota, kepadatan, populasi, kemudahan mencapainya menyangkut kemudahan transportasi umum, kelancaran lalu lintas dan arahnya tidak membingungkan konsumen. Sejalan dengan semakin menjamurnya bisnis atau usaha yang menawarkan produk atau jasa yang sejenis, perbedaan yang sangat tipis sekalipun pada lokasi dapat berdampak kuat pada pangsa pasar dan laba sebuah usaha. Disamping itu, keputusan pemilihan suatu lokasi juga mencerminkan komitmen jangka panjang perusahaan dalam hal keuangan, karena merubah lokasi yang buruk kadangkala sulit dilakukan dan sangat mahal (Heizer 2012:112).

Lokasi menurut Tjiptono (2015:345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2014:76) *“place include company activities that make the product available to target consumers”*. Kemudian menurut Fandy Tjiptojo (2014:92) lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi/tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Faktor kunci dalam memilih lokasi yang ideal menurut Saban Echdar (dalam Mimi SA, 2015:93) adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya sumber daya, terutama bahan mentah sebagai bahan baku produksi, tenaga kerja, dan sarana transportasi akan membantu pengusaha dalam banyak hal. Paling tidak, sumber daya tersebut dapat menghemat biaya, sehingga produk dapat dibuat dengan rendah biaya yang ada pada akhirnya mampu bersaing dengan produk pesaing terdekat.
2. Pilihan pribadi wirausahawan. Pertimbangan pilihan dalam menentukan tempat usaha disesuaikan dengan keinginan kuat wirausaha itu sendiri
3. Pertimbangan gaya hidup dengan fokus untuk semata-mata lebih mementingkan keharmonisan keluarga daripada kepentingan bisnis
4. Kemudahan dalam mencapai konsumen. Seorang pengusaha dalam menentukan tempat usahanya berorientasi pada pasar (pusat konsentrasi para konsumen berada)

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian :

Tabel 2.3
Rujukan Penelitian untuk variable kepuasan pengguna

| | |
|----------------------------|--|
| Judul Artikel | Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Po. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi |
| Penulis | Yosi Pratama 2015 |
| Sumber | Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.15 Edisi Khusus April 2015: 181 – 188 |
| Variabel Penelitian | Variabel Independen :Fasilitas Variabel Dipenden :Kepuasan Konsumen |
| Metode Analisis Data | Jenis penelitian pengambilan sampel <i>convenience sampling</i> dengan uji Regresi Linear Berganda. |
| Hasil Penelitian | 1.Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 2.Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 3.Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah |
| Hubungan Dengan Penelitian | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Fasilitas dan Kepuasan pengguna |

Sumber: Penelitian Terdahulu *Yosi Pratama,2015*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.3 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Kepuasan Pengguna Pengujian.

Tabel 2.4
Rujukan Penelitian untuk variabel Prosedur pengujian.

| | |
|----------------------------|---|
| Judul Artikel | Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online |
| Penulis | Ida Farida, Achmad Tarmizi dan Yogi Juli 2016 |
| Sumber | Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.1, No.1, Juni 2016 : 31 – 40 ISSN 2527 – 7502 |
| Variabel Penelitian | Variabel Independen :prosedur Variabel dependen:Kepuasan Konsumen |
| Metode Analisis Data | Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan convenience sampling |
| Hasil Penelitian | 1.Secara simultan marketing mix 7 (product, place, promotion, people, process, dan physical evidence) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Gojek Indonesia. |
| Hubungan Dengan Penelitian | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel prosedur dan kepuasan konsumen |

Sumber: Penelitian Terdahulu Ida Farida , Achamad Tarmizi dan Yogi Juli, 2016

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.4 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Prosedur Pengujian.

Tabel 2.5
Rujukan Penelitian untuk variabel Fasilitas

| | |
|----------------------------|---|
| Judul Artikel | Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang Purwokerto. |
| Penulis | “Sulistiyowati dan Retno Mulatsih, (2016)” |
| Sumber | Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 13 no 2 Oktober 2016 |
| Variabel Penelitian | Variabel Independen :Fasilitas Variabel Dependen : Kepuasan Penumpang |
| Metode Analisis data | Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda, teknik analisis Regresi Berganda menggunakan SPSS versi 22. |
| Hasil Penelitian | 1.Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang 2.Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan penumpang, hal ini kemungkinan karena saat sekarang fasilitas yang di sediakan oleh PT. KAI sudah sangat baik, sehingga penumpang sudah merasakan kepuasan dari fasilitas yang disediakan PT.KAI 3.Variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang 4.Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang |
| Hubungan Dengan Penelitian | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Fasilitas dan Kepuasan Penumpang. |

Sumber: Penelitian Terdahulu *Sulistiyowati dan Retno Mulatsih, 2016*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.5 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Fasilitas.

Tabel 2.6
Rujukan Penelitian untuk variable Kompetensi

| | |
|----------------------|--|
| Judul Artikel | Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, Dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara |
| Penulis | Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W.Alexander dan Sintje Rondonuwu 2017 |
| Sumber | Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017, 801-817 |
| Variabel Penelitian | Variabel Independen: Kopetensi Pegawai Variabel Dependen: Kepuasan Wajib Pajak |
| Metode Analisis Data | Menggunakan Kuantitatif. |
| Hasil Penelitian | 1.Kompetensi pegawai pajak (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) yangyang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara 2.Kinerja pegawai pajak (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara 3.Kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) yang |

| | |
|---------------------|--|
| | <p>membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara</p> <p>4.Kompetensi pegawai pajak, kinerja pajak dan kualitas layanan pembayaran pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak</p> |
| Hubungan Penelitian | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Kompetensi dan Kepuasan Wajib Pajak. |

Sumber: Penelitian Terdahulu *Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W.Alexander dan Sintje Rondonuwu 2017*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.6 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Kompetensi.

Tabel 2.7

Rujukan Penelitian untuk variable Persepsi Lokasi

| | |
|----------------------|---|
| Judul Artikel | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Agen terhadap Loyalitas Pelanggan PO. Rosalia Indah dengan Harga Sebagai Variabel Moderasi |
| Penulis | Nur Rohmat, Sumarno Dwi Saputra (2015) |
| Sumber | Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan 15, 2015 |
| Variabel Penelitian | Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Variabel Dependen: Loyalitas Pelanggan |
| Metode Analisis Data | Analisis Regresi Linear Berganda |
| Hasil | 1.Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas |

| | |
|---------------------|---|
| Penelitian | <p>pelanggan PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar</p> <p>2. Ada pengaruh yang signifikan lokasi agen terhadap loyalitas pelanggan PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar</p> <p>3. Ada pengaruh yang signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar</p> <p>4. Harga tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PO Rosalia Indah di Palur Karanganyar</p> <p>5. Harga tidak memoderasi pengaruh lokasi agen terhadap loyalitas pelanggan PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar</p> |
| Hubungan Penelitian | <p>Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian sekarang yaitu variabel Persepsi Lokasi dan Kepuasan Wajib Pajak.</p> |

Sumber: Penelitian Terdahulu *Nur Rohmat, Sumarno Dwi Saputra, 2015*

Penjelasan secara ringkas dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan tergambar pada tabel 2.7 diatas ini. Penelitian ini berfokus pada Persepsi Lokasi.

2.1 Hipotesis

Hipotesis adalah sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang ingin dipecahkan (Ferdinand, 2011). Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk memutuskan apakah akan menerima dan menolak. Hipotesis berdasarkan pada data yang diperoleh dari sampel. Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

a. Prosedur Pengujian dan Kepuasan Pengguna

Prosedur pengujian kendaraan bermotor adalah Menurut SOP inspeksi kendaraan bermotor terdiri dari beberapa tahap yaitu : pra uji, uji emisi gas buang , pemeriksaan bagian bawah kendaraan, uji intensitas lampu utama, uji kincup roda depan, timbangan, uji rem, dan uji speedometer. Setelah pengujian kendaraan bermotor sudah dilakukan, masyarakat yang mengujikan kendaraannya dapat langsung mengambil hasil uji di loket yang sudah tersedia yang dimana dalam pencetakan kartu uji sekarang tidak lagi secara manual tetapi sudah menggunakan sistem komputer. (Florida Syakila Septianti 2019). Menurut (Fahnil Hamji 2017) hasil pemikiran menyatakan prosedur layanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai probabilitas signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,013 > 2,013$, sehingga dapat disimpulkan bahwa parsial prosedur layanan (X2) berpengaruh signifikan secara sendiri sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) Pada KUA Liang Anggang Kota Banjarbaru. Sedangkan Menurut (Valdy Ronald Wowor 2013) menyatakan bahwa Nilai t_{hitung} Proses (X6) = $1,973 < t_{tabel} = 1,980$, dengan tingkat signifikan $0,032 < 0,05$. Keputusan H_0 di tolak, artinya Proses berpengaruh

signifikan terhadap Keputusan Konsumen pengguna Toyota Avanza di Manado, dengan demikian hipotesis diterima.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1: Diduga Variabel Prosedur mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

b. Fasilitas dan Kepuasan Pengguna

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. Menurut (Roswita dkk,2016) menyatakan hasil uji t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t hitung -2.216 dan $p\text{-value}$ $0.030 < 0,05$ yang berarti fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan Menurut (Isti dkk, 2016) Variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap minat beli ulang. Fasilitas iIcos Café Tembalang peningkatan sebesar 22,9 % dengan asumsi variabel lain konstan, maka minat beli ulang juga akan meningkat sebesar 77,1 %.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H2: Diduga Variabel Kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

c. Kompetensi dan Kepuasan Pengguna

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 (Vinda Vebianti Potalangi, 2017) hasil pemikiran menyatakan nilai signifikan dari variable kompetensi pegawai pajak lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,781 < 1,986$), sehingga dapat di simpulkan bahwa kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa Tenggara. Sedangkan Menurut (Eko Wahyudi dan Imam Wibowo 2018) menyatakan bahwa Uji t: diperoleh t hitung sebesar $4.115 > t$ tabel 2.008 dan nilai signifikan (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan H_0 tolak dan H_2 diterima yan berarti kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat di Tarik hipotesis sebagai berikut :

H3: Diduga Variabel Kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

d. Persepsi Lokasi dan Kepuasan Pengguna

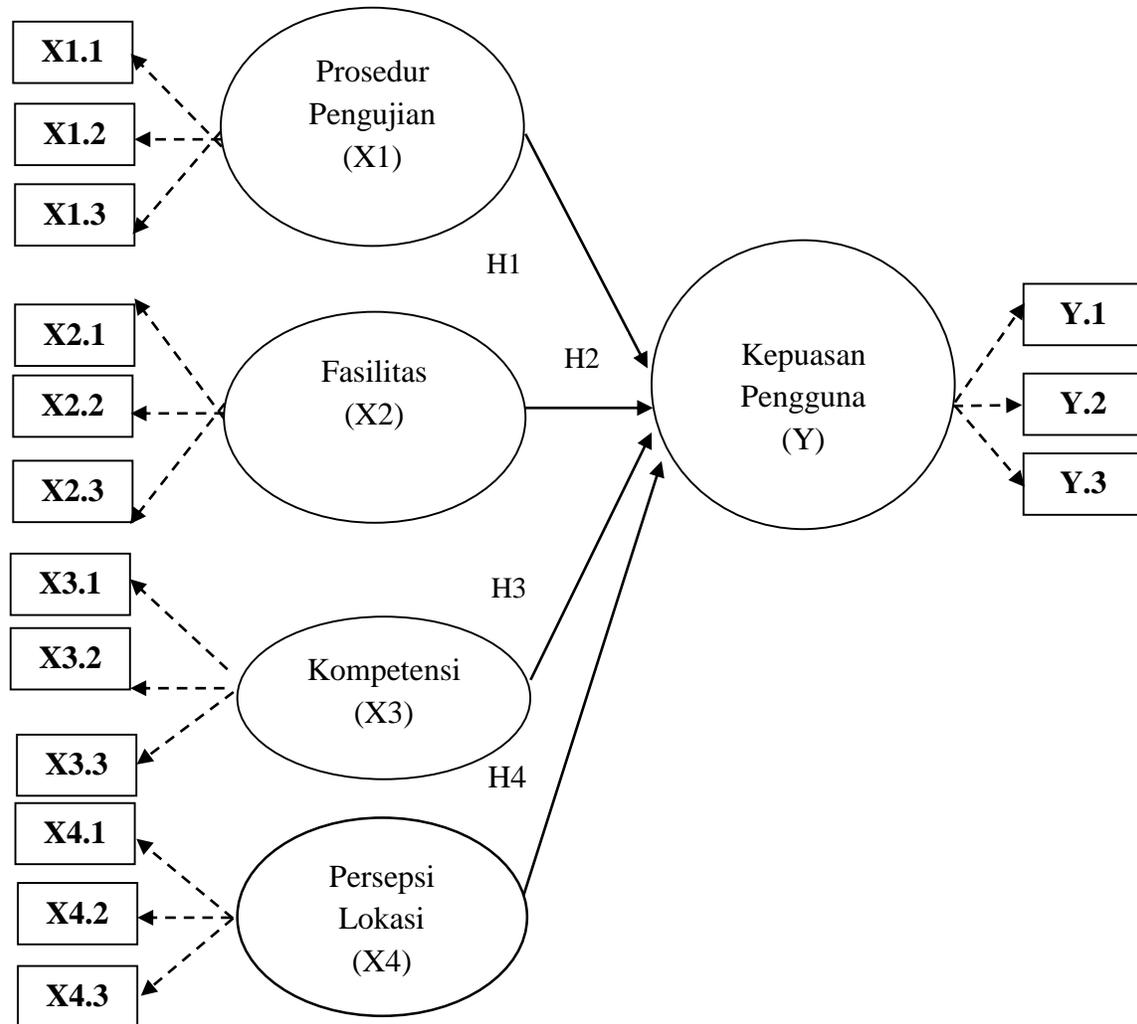
Suatu Lokasi di sebut strategis bila berada di pusat kota, kepadatan, populasi, kemudahan mencapainya menyangkut kemudahan transportasi umum, kelancaran lalu lintas dan arahnya tidak membingungkan konsumen. Menurut Nur Rohmat, Sumarno Dwi Saputra (2015) hasil pemikiran mengatakan pengujian signifikan pengaruh lokasi agen (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) diperoleh p-value sebesar $0,000 < 0,5$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh signifikan lokasi agen (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Sedangkan Menurut (Sumiyati, Euis Soliha 2020) berdasarkan hasil olah data pada tabel 3. Dapat ditunjukkan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif melalui besarnya nilai *coefficient standardized*

beta lokasi yaitu 0,281 dan nilai signifikan sebesar 0,027 yang nilainya dibawah 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian hipotesis diterima, yang berarti secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan Warung Upnormal Semarang.

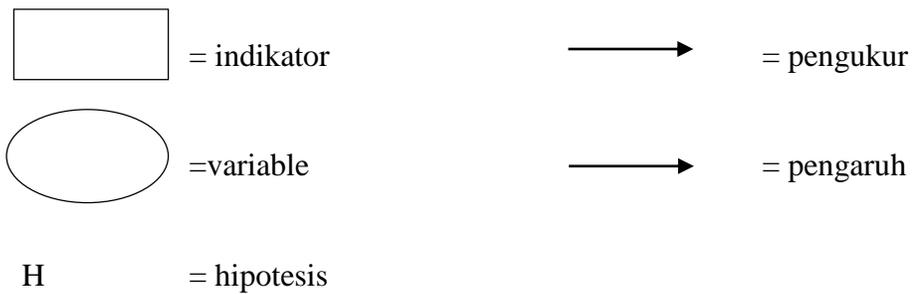
Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H4: Diduga Variabel Persepsi Lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Semarang

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Variabel dalam penelitian ini meliputi :

Variabel Independen

1. Prosedur Pengujian (X1) (Gusmelia Testiana dkk 2019)

Indikator-indikator Prosedur Pengujian antara lain :

- a. Pendaftaran, (X1.1)
- b. Persyaratan (X1.2)
- c. Tahapan pengujian (X1.3)

2. Fasilitas (X2) (Stephanie Amelia Handayani Barus 2016)

Indikator-indikator Fasilitas antara lain :

- a. Ketersediaan Ruang (X2.1)
- b. Alat yang memadai (X2.2)
- c. Tenaga Teknis (X2.3)

3. Kopetensi (X3) (:ErfinaZuana ddk 2018)

Indikator-indikator harga Pengujian antara lain:

- a. Pendidikan (X3.1)
- b. Pelatihan (X3.2)
- c. Sikap Kerja (X3.3)

4. Persepsi Lokasi (X4) (Nur Rohmat, Sumarno Dwi Saputra,2015)

Indikator-indikator Lokasi antara Lain:

- a. Jarak (X4.1)
- b. Akses Lokasi Terjangkau (X4.2)
- c. Parkiran Yang Luas (X4.3)

5. Faktor Kepuasan Pengguna (Y) (Agung Santoso 2018)

Indikator-indikator Kepuasan pengguna antara lain:

- a. Sarana dan Prasarana (Y1.1)
- b. Kualitas Pelayanan (Y1.2)
- c. Komunikatif (Y1.3)