

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan orang dan atau barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Sehingga dapat disimpulkan, dalam konteks pergerakan barang dan jasa, maka transportasi merupakan salah satu mata rantai terpenting dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi. Sedangkan dalam konteks pergerakan orang maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana pengisi kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan dan politik masyarakat.

Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan diupayakan agar selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelaikan jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melakukan uji berkala baru terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

Niat pemerintah melakukan Uji Berkala pada kendaraan bermotor bertujuan untuk menertibkan kondisi kendaraan sebagaimana layaknya, namun keberhasilan program ini akan sangat bergantung pada aparatur yang melaksanakan dan sistem yang dipergunakan serta peralatan pendukungnya. Pengujian kendaraan bermotor secara umum dilaksanakan selain dalam rangka menjamin keselamatan dan pelayanan umum, juga merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas udara di luar ruangan terutama di jalan raya serta permukiman yang berada pada lintasan angin yang berasal dari jalan raya. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara

terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Untuk itu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai Pengganti UU No. 14 Tahun 1992. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan langkah preventif. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah diwajibkan bagi setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus dilakukan pengujian. Namun mengingat keterbatasan fasilitas dan peralatan pengujian yang ada, maka kewajiban uji tersebut saat ini masih dibatasi pada jenis kendaraan bermotor tertentu saja, yaitu mobil barang, mobil bus, kendaraan khusus dan angkutan umum. Jenis-jenis kendaraan tersebut yang wajib untuk pemeriksaan dan pengujian laik jalan kendaraan yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali.

Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi harus mengoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini dirasakan cukup penting sebagai aspek yang harus dilakukan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dibidang perhubungan transportasi darat, maka dari itu Dinas Perhubungan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan bermotor agar mereka mau melakukan uji kelayakan kendaraan. Pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu kinerja pelayanan publik yang baik agar tercipta tujuan yaitu kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk pencapaian tujuan kebutuhan hidup manusia dan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu harapan masyarakat terselenggaranya

pelayanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan dilakukan oleh masyarakat atas perkembangan zaman di era globalisasi akan terbentuknya *good governance* yang telah meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sangat mempengaruhi variabel pelaksanaan pelayanan publik. Dalam masyarakat moderen pelayanan publik akan selalu menjadi masalah utama. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Kudus kepada publik atau masyarakat dengan tujuan untuk mencapai kepuasan akan layanan public yang dilakukan oleh Negara khususnya masyarakat yang menggunakan jasa pengujian kendaraan bermotor.

Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2001:102) menyatakan “kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara aktual pelayanan dengan harapan pelayanan.

Ada berbagai factor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan masih banyak di jumpai bahwa pelayanan yang diberikan, fasilitas yang ada di dinas perhubungan Kabupaten Kudus yang masih ada beberapa yang tidak memenuhi persyaratan teknis dan tidak layak pakai misalnya pelayanan yang terlalu lama dan berbelit-belit, ruang tunggu yang tidak standar terkesan apa adanya, tidak adanya loket yang representatif, tidak adanya nomor antrian sehingga tidak bisa diketahui mana duluan yang daftar uji kendaraan dan mana yang baru datang mau uji kendaraan, peralatan juga banyak ditemui kurang layak di gunakan dan masih banyak lagi fasilitas tidak berfungsi sebagaimana mestinya, serta sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang

memadai. Paparan dalam penelitian ini berupaya untuk membuktikan kepuasan pengguna jasa dapat dicapai melalui lokasi, kualitas pelayanan, dan penyediaan fasilitas publik yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus”.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus.

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) Jurusan Manajemen Transportasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang.

2. Manfaat Bagi UNIMAR AMNI

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI berkaitan dengan, kualitas pelayanan, fasilitas, Lokasi, dan kepuasan pengguna terhadap penyedia jasa atau produk tertentu.

3. Manfaat bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus

Untuk lebih memahami kendala dan hambatan yang terjadi pada saat kegiatan pengujian kendaraan angkutan penumpang dan barang agar kedepannya Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus dapat mencari solusi yang tepat, selain itu, instansi dapat menjalankan hubungan yang baik dengan pihak akademi khususnya UNIMAR 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 manajemen transportasi.

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, kualitas pelayanan dan fasilitas, lokasi

terhadap kepuasan pengguna, 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