

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu unsur terpenting dalam kemajuan dan perkembangan suatu negara, yang mana transportasi berperan penuh dalam keberlangsungan hidup manusia. Transportasi memiliki peranan sangat penting dan memiliki fungsi sebagai urat nadi dalam perkembangan dan pertumbuhan berbagai bidang kehidupan mulai dari bidang ekonomi, sosial dan politik. Selain itu, transportasi juga menjadi unsur terpenting dalam mendukung segala aktivitas dan perputaran roda pembangunan nasional khususnya aktivitas dalam bidang perekonomian seperti aktivitas perdagangan dan industrial. Transportasi berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Kegiatan ekonomi masyarakat berkaitan langsung dengan proses produksi, distribusi dan pertukaran komoditi atau segala sesuatu yang bisa diperoleh dan memiliki nilai guna tersebut dapat terus berjalan dengan adanya transportasi yang memperlancar arus barang dan mobilitas manusia. Hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya sebuah transportasi, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi mutlak diperlukan (Fatimah 2019:1-9).

Melihat pentingnya peran transportasi bagi kehidupan masyarakat, maka sektor transportasi dan pemerintah harus selalu memperhatikan bukan hanya dari situasi dan kondisi transportasi itu sendiri melainkan harus pula memperhatikan keselamatan dan bagaimana mencegah terjadinya masalah yang muncul akibat dari transportasi dilingkungan jalan. Sebab, seiring berkembangnya zaman jumlah transportasi khususnya di perkotaan semakin hari semakin meningkat, hal tersebut menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga diperlukan tindakan pengawasan dan penanganan segera dari

pemerintah. Oleh sebab itu pemerintah membentuk suatu lembaga untuk mengatur transportasi di tingkat nasional yakni Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Pulungan, 2019:3).

Peningkatan pengguna transportasi dewasa ini mencapai jumlah tinggi dan dapat pula dikatakan meningkat, oleh sebab itu pengujian kendaraan bermotor semakin dibutuhkan oleh pengguna kendaraan untuk menjamin agar setiap kendaraan itu benar-benar layak jalan sesuai dengan peraturan kelayakan kendaraan bermotor. Seperti misalnya pengujian angkutan umum bus dan angkot yang ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum, dengan demikian dapat menarik jumlah pengguna angkutan umum sehingga pengguna angkutan umum menjadi meningkat dari sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut maka jelas bahwa pengujian kendaraan bermotor sangatlah penting dilakukan, untuk itu pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan harus dilaksanakan dengan baik dan benar (Anwar, 2020:97).

Selain itu, untuk mewujudkan terselenggaranya sistem transportasi yang tertib, aman, nyaman, teratur dan lancar maka harus memperhatikan kondisi teknis sarana kendaraan, disamping unsur-unsur lainnya seperti pengemudi, kondisi jalan dan lingkungan. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah angka kecelakaan transportasi yang diakibatkan oleh tidak diperhatikannya kondisi kendaraan atau kendaraan belum lulus uji kendaraan bermotor. Lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia memiliki peranan yang penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh negara, dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman dan efisien.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor pada pasal 2 menyatakan bahwa pengujian berkala kendaraan bermotor dilaksanakan dengan tujuan memberikan jaminan keselamatan secara

teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan, mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dan kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan serta memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya pengujian kendaraan bermotor banyak mengalami interaksi antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN dengan tingkat kepuasan pengguna jasa. Yakni proses bagaimana pemerintah dapat memberikan jasa pelayanan terbaik yang sebanding dengan nilai dan biaya yang sudah dikeluarkan masyarakat. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pengguna jasa, dengan kualitas pelayanan yang baik, maka pengguna jasa dapat terus percaya dan berfikir positif terhadap instansi atau perusahaan yang memberikan pelayanan. Hal tersebut tentu saja dikarenakan pengguna jasa akan selalu mempresepsikan bahwa apa yang diberikan dapat memuaskan pelayanan yang diinginkan sehingga dalam jangka panjang instansi atau perusahaan dapat semakin meningkatkan pelayanan yang mereka berikan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik (Kurniawan: 2014:5). Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (R) yang dilakukan oleh Kurniawan 2014 diperoleh R sebesar 0,69 yang menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor di UPTD Wiyungan Kota Surabaya tergolong cukup baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Santoso menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan sebesar 78,6% terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan uji kir di Dinas Perhubungan Kota Kediri.

Selain faktor kualitas pelayanan terdapat pula beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa khususnya pengguna jasa pada jasa pengujian kendaraan bermotor yakni faktor fasilitas dan faktor lokasi. Faktor lokasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor, hal tersebut diakibatkan oleh pemilihan

lokasi usaha atau lokasi yang sangat menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Suatu lokasi disebut strategis bila berada dipusat kota, berada dikepadatan populasi, kemudahan mencapainya menyangkut kemudahan transportasi umum, kelancaran lalu lintas dan arahnya tidak membingungkan konsumen (Agustine, 2016:5).

Faktor fasilitas juga menjadi faktor penting dalam kepuasan pengujian kendaraan bermotor. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional pengujian kendaraan bermotor. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu layanan jasa, antara lain kebersihan, kerapian, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang ada dituntut mampu memberikan manfaat bagi pengunjung. Apabila perusahaan mampu memberikan fasilitas yang sesuai dengan harapan pengunjung maka pengunjung pengujian kendaraan bermotor akan merasa puas. Hasil penelitian terdahulu oleh Yunus Budiyanto (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut berarti semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pengunjung (Lintang, 2017:114).

Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang sebagai organisasi perangkat daerah terletak di Jalan Gatot Subroto Nomor 81 Lumajang yang memiliki unit pelaksana teknis (UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor) yang berada di Jalan Raya Wonorejo-Kedungjajang Nomor 23 Lumajang. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut bertugas memberikan pelayanan di bidang perhubungan khususnya dalam menjamin kelayakan dan keselamatan angkutan serta berperan dalam meningkatkan standarisasi kelayakan kendaraan dan angkutan di jalan raya. Hal tersebut sesuai dengan visi Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang yakni menekan angka kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh kondisi teknis kendaraan bermotor. Untuk menjalankan visi tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dalam pengujian kendaraan

bermotor memiliki motto yakni “Kami Siap Bertekad Mewujudkan Pelayanan “MANTAP” yang memiliki arti Mudah Aktual Nyaman Tanggap Adil Pasti. Berikut merupakan data kendaraan bermotor yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Lumajang.

Tabel 1.1
Data Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2019

Uraian	Tahun		
	2017	2018	2019
Kendaraan Wajib Uji	11.375	15.661	12.223
Kendaraan Lulus Uji	15.367	15.375	15.439
Kendaraan Tidak Lulus Uji	277	310	295

Sumber : UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Lumajang

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kendaraan baik kendaraan wajib uji, kendaraan tidak lulus uji dan kendaraan tidak lulus uji di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Lumajang sejak tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami fluktuatif. Peningkatan terjadi di tahun 2018, hal tersebut dikarenakan banyaknya kendaraan bermotor berplat nomor dari luar kota Lumajang yang menumpang uji/ mutasi uji kendaraan bermotor di UPT pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Lumajang. Berdasarkan data dan pemaparan teori diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang. Oleh sebab itu peneliti mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang” yang dapat dijabarkan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang?
2. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang?
3. Apakah variabel lokasi yang terdiri dari indikator visibilitas, lalu lintas dan akses berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel lokasi dengan kepuasan pengguna jasa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan dalam menerapkan teori yang telah didapat dibangku selama kuliah dan dapat mengaplikasikannya dikehidupan nyata, serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis akan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta referensi untuk kalangan akademik (mahasiswa) terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor.

3. Bagi UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang variabel kualitas pelayanan, variabel fasilitas, variabel lokasi, kepuasan pengguna jasa, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang berisi variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, serta tahapan kegiatan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil dan pembahasan

BAB 5 PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**