

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesadaran masyarakat terhadap hak, dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan termasuk bidang transportasi merupakan tantangan, dan tanggung jawab yang besar bagi Dishub dalam menciptakan keterbukaan, dan kemudahan bidang transportasi serta kemudahan mengakses berbagai informasi mengenai transportasi melalui media yang ada. Dalam pengoperasian sistem transportasi, masalah umum yang dirasakan, dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat adalah tidak seimbangnya antara jumlah kebutuhan perjalanan masyarakat dengan pengadaan pelayanan sistem transportasi yang berkualitas, yang diukur serta kecepatan, keamanan, keandalan, dan keterjangkauan (biaya murah). Kita sering melihat di berita-berita melalui media cetak maupun media elektronik, tidak jarang banyak kendaraan yang mengalami kecelakaan diakibatkan oleh kondisi kendaraan itu sendiri yang kurang baik, biasanya pemilik kendaraan masih kurang mengerti, dan kurangnya kesadaran bahwa pentingnya Pengujian Kendaraan Bermotor bagi keselamatan.

Hal ini dilakukan mengingat masih tingginya pelanggaran di bidang lalu lintas, dan angkutan, seperti layak jalan kendaraan bermotor, pelanggaran perijinan angkutan umum, pelanggaran tata cara berlalu lintas, pelanggaran kelebihan angkutan barang, sehingga tujuan untuk mewujudkan lalu lintas, dan angkutan jalan yang aman, selamat, lancar, dan tertib sehingga dapat terwujud. Dengan adanya standarisasi tersebut memaksa pemilik kendaraan untuk selalu merawat kendaraan, agar dapat beroperasi dengan sangat baik, dan selalu cek kendaraan sesuai dengan jadwalnya. Kinerja karyawan yang masih kurang baik dari segi pelayanan membuat pemilik kendaraan masih sulit untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan pelayanan publik.

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung

fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Sutabri T, 2012). Dishub Kabupaten Bekasi sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelaikan kendaraan atau KIR harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sistem informasi manajemen harus diperbaiki komunikasi dan informatika berhubungan langsung dengan pemilik kendaraan, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis. Untuk mengetahui jadwal Uji KIR, Dishub Kabupaten Bekasi Jawa Barat dibuka mulai dari hari Senin-Jum'at, sedangkan jam operasional diberlakukan mulai dari jam 08.00-15.30 WIB. Tetapi yang menjadi permasalahan yaitu tidak selalu Uji KIR buka dan tutup sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan, maka dari itu tanggung jawab dengan proses yang cepat sangat diperlukan.

Pelayanan administrasi diberikan dalam bentuk berbagai macam perijinan sesuai dengan wewenangnya sedangkan teknis diberikan dalam bentuk pengawasan dan upaya penciptaan kegiatan berlalu lintas yang aman, selamat dan nyaman dan ketersediaan informasi yang memadai. Pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor angkutan barang diperlukan suatu kinerja pelayanan publik yang baik agar tercipta tujuan yaitu kepuasan pengguna jasa PKB. Pelayanan PKB merupakan pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Dinas Perhubungan.

Pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran PKB itu sendiri. Layanan PKB memberikan kepastian kepada pengguna kendaraan bermotor bahwa kendaraannya telah memenuhi persyaratan teknis, dan laik jalan, tidak menyebabkan polusi udara, dan aman untuk dioperasikan di jalan (Pratama, 2015). Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi sebagai instansi teknis yang dibutuhkan masyarakat dalam bidang transportasi selalu berusaha memberikan kualitas

pelayanan yang terbaik bagi masyarakat terutama dalam bidang PKB, agar mereka mau melakukan uji kelaikan kendaraan.

Fasilitas pelayanan merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dan pegawai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, untuk mencapai keputusan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari fasilitas adalah suatu bentuk pembelian dari perusahaan kepada konsumen yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Tujuan Fasilitas Pelayanan di organisasi adalah transparan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sarana PKB adalah berupa properti uji kendaraan yang bersifat teknis yang meliputi luas lahan, lapangan parkir, lebar jalan masuk, jumlah lajur yang dimiliki, dan peralatan teknis lainnya seperti alat uji suspensi roda (sistem penggantungan roda mobil), rem, lampu utama, spidometer, emisi gas buang, pengukur berat, kincup (tidak terbuka lebar serta ada lubang bagian tengah) roda depan, dimensi (ukuran panjang, lebar, tinggi, dan luas), tekanan udara, kaca, kompresor udara, genset, dan sebagainya.

Fasilitas dan alat uji yang disediakan Dinas Perhubungan Kabupaten

Bekasi kurang memadai karena kurangnya perawatan yang baik, dan alat uji yang diberikan Dishub Kabupaten Bekasi kepada pengguna kendaraan bermotor masih menggunakan alat manual. Perparkiran merupakan masalah yang sering dijumpai dalam sistem transportasi. Meningkatnya penggunaan kendaraan, dan aktivitas masyarakat yang padat dari satu tempat ketempat lain maka meningkat pula kebutuhan masyarakat akan lahan atau ruang parkir. Kondisi seperti ini menyebabkan masyarakat terpaksa menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir. Sehingga mereka sesuka hati memarkirkan kendaraannya tanpa melihat kondisi jalan yang ada, dan beberapa petugas parkir banyak yang mengarahkan pengguna kendaraan untuk menempati, dan menggunakan jalur-jalur atau tempat-tempat yang dilarang parkir dengan cara melegalkan sendiri.

Saat ini jumlah kendaraan terus bertambah, pengelolaan parkir di area Dishub perlu ditata dengan aturan tegas. Sehingga tidak didominasi oleh kemacetan. Pengelolaan parkir diatur dalam Peraturan Daerah tentang Parkir, agar mempunyai kekuatan hukum, sehingga diwujudkan rambu larangan, rambu petunjuk, dan informasi. Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan dalam pengendalian parkir perlu diambil langkah yang tegas dalam menindak para pelanggar kebijakan parkir. Fasilitas parkir dapat berfungsi sebagai salah satu alat pengendali lalu lintas. Oleh karena itu pentingnya meningkatkan penyediaan sarana (alat), prasarana (pembangunan), dan fasilitas (area yang dimiliki atau dipergunakan) perhubungan untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas.

Kendaraan sebagai sarana angkutan barang, dan manusia haruslah aman, oleh karena itu kendaraan angkutan diwajibkan mendapatkan surat lulus uji KIR yang meliputi uji rem, lampu, gas buang, dan kelengkapan yang lainnya. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi maka lalu lintas, serta angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu, mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas, pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, teratur, lancar, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Penyelenggaraan lalu lintas, dan angkutan jalan yang mempergunakan kendaraan bermotor harus mampu menjamin daya jangkau, pelayanan dengan memperhatikan keselamatan umum, kelestarian lingkungan serta terciptanya keamanan, ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas, dan angkutan jalan.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan khususnya dalam menjalankan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan langkah preventif (mencegah supaya tidak terjadi apa-apa). 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. Jenis-jenis kendaraan tersebut yang wajib untuk pemeriksaan, dan pengujian

laik jalan kendaraan yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali. Dalam pengujian KIR kendaraan, ada beberapa bagian yang diperiksa, diantaranya : sistem kemudi, emisi gas buang, sistem pengereman, lampu & daya pancar, klakson, ban, dan kaki-kaki. Pengujian tersebut dilakukan bagi semua kendaraan wajib uji, dan kendaraan yang dapat diuji yang beroperasi di jalan, agar sarana angkutan memenuhi persyaratan teknis, dan laik jalan.

Seperti pengujian kendaraan angkutan umum bus, dan angkot agar pengguna angkutan umum merasa aman, dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum sehingga dapat menarik jumlah pengguna angkutan umum dapat meningkat dari sebelumnya. Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji, memeriksa bagian termasuk komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, serta kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis, dan laik jalan. Pengujian Kendaraan Bermotor secara umum dilaksanakan selain dalam rangka menjamin keselamatan, dan pelayanan umum juga merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas udara diluar ruangan terutama di jalan raya serta permukiman yang berada pada lintasan angin yang berasal dari jalan raya. Dengan demikian pengujian PKB sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa sarana angkutan khususnya angkutan kota yang merupakan transportasi umum memenuhi persyaratan teknis, dan laik jalan. Meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dengan memberikan pemahaman pada sopir angkutan tentang peraturan atau Undang-Undang Lalu Lintas.

Keamanan (*security*) secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan mempertahankan diri (*survival*) dalam menghadapi ancaman atau bahaya apapun yang nyata (*existential threat*). Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Peningkatan mutu kendaraan dilakukan dalam hal keamanan, kenyamanan, kemudahan dalam pemakaian, dan keindahan desain kendaraan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dianggap oleh konsumen sangat buruk dan tidak memuaskan. Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan (pengaruh), dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan. Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik (Damhiri, 2014). Dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pasti 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).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dishub 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 praktik pelayanannya proses PKB banyak mengalami interaksi antara mutu pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yakni proses bagaimana pemerintah dapat memberikan jasa pelayanan terbaik yang sebanding dengan nilai, dan biaya yang sudah dikeluarkan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan masyarakat dapat tercapai. Dalam meningkatkan pelayanan publik berbagai upaya sudah dilakukan oleh Dishub Kabupaten Bekasi Jawa Barat mulai dari upaya perbaikan, dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan prosedur sederhana, waktu yang cepat, biaya yang murah serta transparan dalam setiap pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik dengan mengadakan penelitian dan menyusun skripsi dengan mengambil judul **“ANALISIS PENGKAJIAN KEAMANAN KENDARAAN YANG DI UJI KIR, SISTEM INFORMASI, DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BIDANG PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam sebuah proposal penelitian adalah hal paling mendasar. Rumusan masalah akan menjadi penentu apa pembahasan yang akan dilakukan dalam penelitian tersebut. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah kemudian akan dijawab dalam proses penelitian, dan tertuang secara sistematis dalam laporan penelitian. Semua pembahasan dalam laporan penelitian termasuk juga semua pembahasan mengenai kerangka teori, dan metodologi yang digunakan, semuanya membentuk pada perumusan masalah. Oleh karena itu, ia menjadi titik pusat. Disinilah fokus utama yang akan menentukan arah penelitian (Yenrizal, 2012).

Dari latar belakang masalah ini, penulis dapat merumuskan masalah utama yang menjadi faktor penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat ?
2. Apakah ada pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat ?
3. Apakah ada pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat bermanfaat serta menambah pengetahuan, dan pengalaman yang berkaitan dengan Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR, Sistem Informasi, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten

Bekasi Jawa Barat. Kemudian sebagai syarat kelulusan program S1 Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang.

2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Sebagai bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Sekaligus menjadi bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian yang sama. Maka dari itu pentingnya untuk menjadi tambahan pustaka di bidang perpustakaan sebelum memasuki masa kerja setelah lulus dari Universitas Maritim AMNI Semarang.

3. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan, pertimbangan, serta strategi yang tepat bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat untuk meningkatkan informasi mengenai bidang PKB.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi, dan dapat menambah perkembangan ilmu pengetahuan bagi pembaca dalam bidang Perhubungan.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu penjabaran secara deskriptif tentang secara garis besar hal-hal yang akan ditulis (Sujarweni, 2015). Sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR, Sistem Informasi, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor, penelitian terdahulu, hipotesis, diagram alur penelitian, serta kerangka pemikiran.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang variabel penelitian, definisi operasional, populasi, sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, sertametode analisis data yang digunakan.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini berisi analisis hasil pengolahan data, pembahasan, tentang pengaruh variabel yang digunakan, dan implikasi manajerial.

BAB 5 : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKALAMPIRAN

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR

Keamanan (*security*) secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan mempertahankan diri (*survival*) dalam menghadapi ancaman atau bahaya apapun yang nyata (*existential threat*). Maka dari itu keamanan kendaraan yang di Uji KIR adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan, karena menyangkut kondisi angkutan disaat proses Uji KIR berlangsung, apakah angkutan tersebut laik jalan atau tidak layak jalan. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat dalam pelaksanaan pengawasan terhadap kelayakan, dan keamanan angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melakukan razia rutin di wilayah jalan Kabupaten Bekasi Jawa Barat serta dengan pelaksanaan wajib uji bagi kendaraan bermotor angkutan umum.

Apalagi dengan jumlah semua karyawan yang ada pada bagian Uji KIR hanya berjumlah sekitar 10 orang, hal ini tidak sesuai dengan kendaraan yang melakukan Uji KIR setiap harinya. Keberadaan angkutan umum yang tidak laik namun tetap beroperasi sebagai angkutan umum tentu memengaruhi oleh beberapa faktor, dan faktor tersebut menjadi hal yang harus diperhatikan serta perlu dilakukan penanganan supaya angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat memenuhi standar kelaikan jalan, dan keamanan sesuai yang ada dalam peraturan UU. Faktor-faktor yang mempengaruhi masih banyaknya kendaraan bermotor angkutan umum tidak memenuhi kelaikan

jalan namun masih tetap beroperasi beroperasi di wilayah Kabupaten Bekasi Jawa Barat adalah :

a. Faktor ekonomi

Faktor ini merupakan faktor yang paling sering menjadi alasan para pelaku usaha angkutan umum tidak memenuhi standar kelaikan, dan keamanan kendaraan bermotor angkutan umum miliknya karena untuk memenuhi standar kelaikan jalan suatu angkutan mengharuskan pemiliknya untuk memperbaiki bagian yang rusak dari kendaraan dengan biaya yang besar.

b. Faktor kurangnya kesadaran para pelaku usaha angkutan umum untuk memenuhi kelaikan jalan angkutan umum

Dalam segi apapun pengaruh masyarakat dalam usaha menjadikan kehidupan yang tertib sangat penting. Jika hal tersebut tidak terlaksana, maka usaha yang dilakukan oleh pemerintah akan menjadi sia-sia, dan tidak akan berjalan maksimal. Tidak termasuk masalah kelaikan jalan suatu angkutan. Kesadaran sebagian para pelaku usaha angkutan umum untuk memenuhi kelaikan jalan angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat masih sangat rendah. Hal tersebut menjadikan banyaknya angkutan umum yang tidak laik jalan namun tetap beroperasi.

c. Faktor kurangnya kesadaran hukum pihak pengusaha angkutan umum
Kurangnya kesadaran hukum dari pihak pengusaha angkutan umum juga merupakan salah satu faktor penyebab tidak terpenuhinya suatu standar kelaikan jalan serta keamanan suatu angkutan umum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

d. Faktor kurangnya pembinaan (kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih baik), dan sosialisasi (proses belajar untuk mengenal) dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat kepada pengusaha angkutan umum mengenai kelaikan angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat.

Pembinaan serta sosialisasi merupakan salah satu cara yang

dilupakan oleh Dishub Kabupaten Bekasi Jawa Barat terhadap pengusaha angkutan umum terkait kelaikan angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat. Perlu diketahui bahwa tidak semua pengusaha angkutan umum di Kabupaten Bekasi Jawa Barat mengetahui, dan memahami kewajiban yang harus dipenuhi untuk kelaikan serta keamanan suatu angkutan umum dalam peraturan Undang-Undang.

Dimana dalam pelaksanaan transportasi itu diatur oleh Undang-Undang dengan tujuan mewujudkan lalu lintas, angkutan jalan, perkeretaapian, penerbangan, dan pelayaran dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, efisien, mampu menyesuaikan transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis, laik jalan agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelaikan untuk berada di jalan, agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat atau lancar, dan tertib atau teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Dinas Perhubungan berusaha menciptakan sistem transportasi yang aman, lancar, dan tertib agar masyarakat merasa nyaman berkendara. Untuk menjamin keamanan lalu lintas kendaraan bermotor, setiap pengendara atau pengemudi kendaraan bermotor diwajibkan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai jenis kendaraan bermotor, dan terhadap kendaraan bermotor harus dilakukan Uji KIR atas kelaikannya setiap waktu yang telah ditetapkan. Kesulitan dalam transportasi publik bukan hanya menjadi masalah-masalah pemerintah, operator (orang yang bertugas menjaga, melayani, dan menjalankan suatu peralatan, mesin) saja melainkan juga masyarakat. Fenomena yang muncul akhir-akhir ini mengedepankan wajah transportasi publik yang kurang memberi kenyamanan, keamanan,

dan kestabilan dalam biaya sosial serta ekonomi tinggi. Hal ini berakibat pada pemikiran masyarakat secara tidak langsung untuk melakukan mobilitas (gerakan perubahan yang terjadi di antara warga masyarakat).

2.1.2 Sistem Informasi

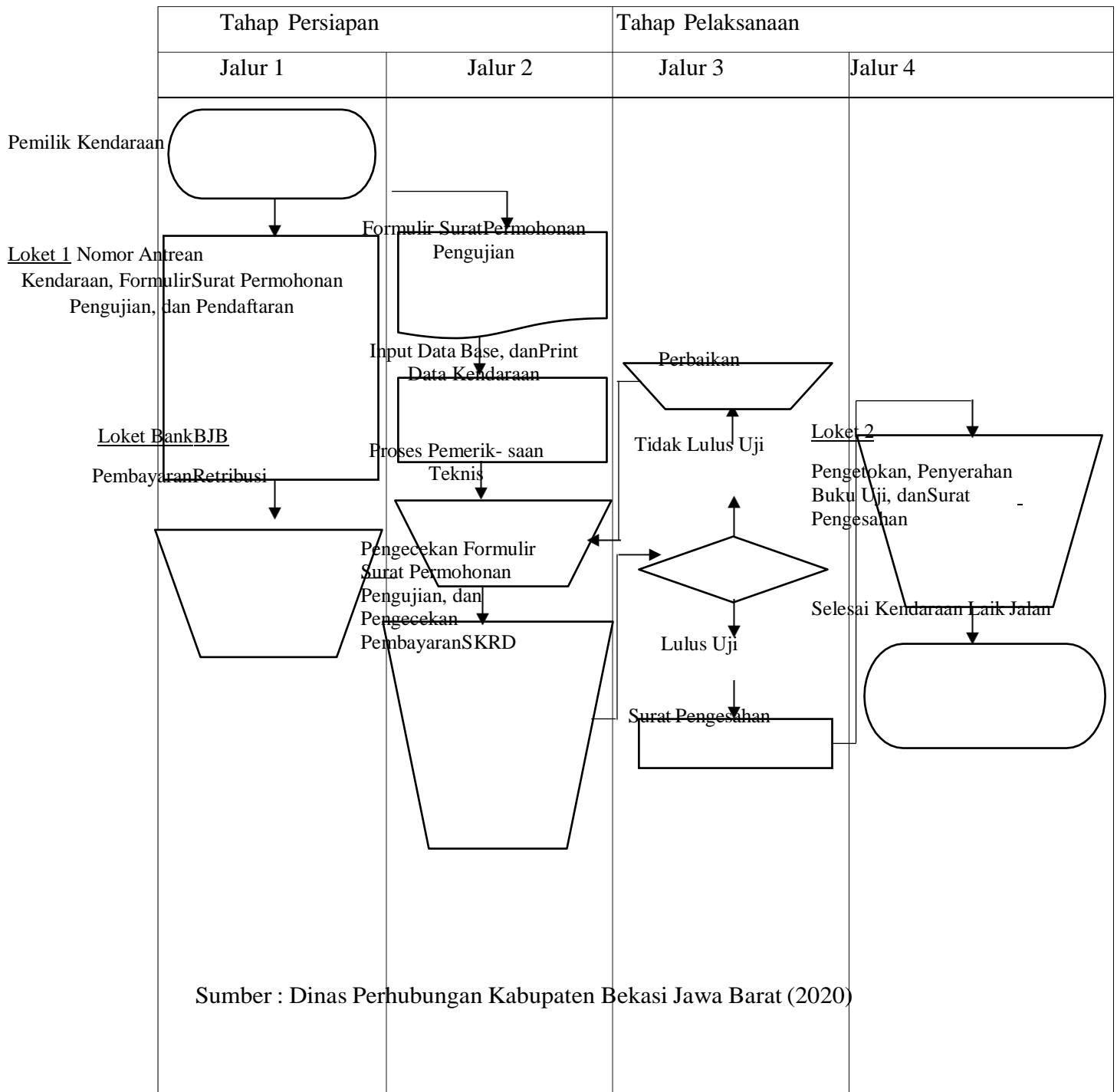
Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Sutabri T, 2012). Perencanaan strategis sistem informasi adalah sebuah sistem yang ada pada level manajemen organisasi yang bertujuan untuk mengubah organisasi, proses informasi, produk organisasi atau hubungan yang terdapat dalam lingkungan yang digunakan untuk mencapai tujuan. Suatu sistem informasi mempunyai sifat dalam organisasi saat ini ditambah dengan tekanan untuk memanfaatkan peningkatan aset teknologi, dan pentingnya perancangan strategis sistem informasi. Hal ini merupakan perhatian utama yang akan dihadapi oleh manajemen eksekutif (berkenaan dengan pengurusan, pengelolaan atau penyelenggaraan sesuatu) terhadap organisasi.

Aparatur Negara Reformasi Birokrasi yang tersusun didalamnya

Organisasi pemerintahan terdapat tugas pokok, dan fungsi yang harus dapat dibuatkan serta dilaksanakan dalam bentuk sistem informasi yang akurat (teliti, tepat atau benar), serta berkelanjutan guna penyampaian informasi bagi pejabat, dan staf. Khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dengan sistem informasi sehingga mempermudah capaian kinerja selanjutnya dapat diumumkan ke masyarakat guna memberikan informasi, edukasi (pendidikan) sehingga terwujud pelayanan prima (sangat baik), dan pembangunan Kabupaten Bekasi Jawa Barat yang lebih baik. Dalam jurnal (Suyayuk, 2015) melakukan kegiatan pengumpulan informasi, dan data-data yang diperlukan dengan menganalisa permasalahan yang ada, diantaranya informasi mengenai data kendaraan, data hasil uji kendaraan, dan data

retribusi di Dinas Perhubungan.

Gambar 2.1
Alur atau Flowchart Pengujian Kendaraan Bermotor



2.1.3 Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dan pegawai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, untuk mencapai keputusan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari fasilitas adalah suatu bentuk pembelian dari perusahaan kepada konsumen yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana, prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Meningkatkan penyediaan sarana, prasarana, dan fasilitas perhubungan untuk mengurangi kecelakaan lalu lintas serta menghindarkan masyarakat dari kesesatan dalam perjalanan. Sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat jumlah kendaraan pribadi yang dimiliki oleh warga Kabupaten Bekasi Jawa Barat juga semakin meningkat, sehingga mengakibatkan tingginya arus kendaraan di jalan raya.

Kondisi ini tentunya menuntut Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan fasilitas sarana (alat), dan prasarana (gedung pembangunan) dalam pengaturan arus kendaraan serta memberikan jasa pelayanan parkir yang memadai bagi warga Kabupaten Bekasi Jawa Barat. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : 272/HK.105/DRJD/96, tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir terdapat dua jenis fasilitas parkir, yaitu : parkir dibadan jalan (*on street parking*), dan parkir diluar badan jalan (*off street parking*). Daerah-daerah yang tidak memiliki kawasan parkir secara khusus dapat menggunakan badan jalan untuk kebutuhan parkir dengan mengikuti aturan yang berlaku, dan tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas.

Fasilitas parkir untuk umum seperti ini antara lain dapat berupa gedung parkir, taman parkir, dan tidak termasuk dalam pengertian ini adalah fasilitas parkir yang merupakan penunjang bagian yang tidak terpisahkan oleh kegiatan pokok dari gedung-gedung perkantoran, pertokoan, dan lain

sebagainya. Penetapan lokasi fasilitas parkir untuk umum dilakukan oleh Menteri. Penetapan lokasi, dan pembangunan fasilitas untuk umum dilakukan dengan memperhatikan, sebagai berikut :

- a. Rencana umum tata ruang.
- b. Keselamatan, dan kelancaran lalu lintas.
- c. Kelestarian lingkungan.
- d. Kemudahan bagi pengguna jasa.

Keluhan masyarakat biasanya terjadi karena adanya suatu masalah pada lingkungan sekitar baik di bidang fasilitas umum, layanan umum berupa (lalu lintas, sekolah, kesehatan, jalan umum, dan sebagainya), infrastruktur, sosial, dan lingkungan. Semua keluhan tersebut biasanya yang sering dilaporkan oleh masyarakat kepada instansi terkait. Tidak adanya alur yang jelas untuk pengaduan masyarakat merupakan alasan lain yang membuat masyarakat bingung untuk menyampaikan semua keluhan (Prasetya, et al., 2013). Masalah yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat adalah Menanggapi setiap keluhan dari masyarakat atas kualitas layanan yang masih tidak sesuai, dalam hal ini permasalahan yang sering dialami adalah waktu yang digunakan petugas dalam proses Uji KIR yang masih belum sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan atau SOP (Standar Operasional Prosedur), dan lebih lama dari yang seharusnya. Selain permasalahan waktu ada juga permasalahan yang terjadi karena masih kurangnya jumlah tenaga penguji, dan staf administrasi serta tempat parkir atau fasilitas kurang memadai untuk menampung kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan Uji KIR.

2.1.4 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Kepuasan masyarakat sebuah kunci atau ujung tombak bagi

keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan (berpengaruh kuat), dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan. Bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, pelayanan administratif di bidang Perhubungan sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang berlaku, dan diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

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 puas akan pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting diukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam setiap aspek (tanda) pelayanan serta akan mendapat masukan yang bermanfaat sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik pada tahap selanjutnya. 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 mengkhawatirkan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan akan mencari atau berpindah ke tempat lain yang merupakan organisasi pesaing, dan lebih baik pelayanannya.

Fenomena yang sering terjadi, dan sering kita jumpai di media elektronik maupun media massa yaitu mengenai tidak puas masyarakat terhadap pelayanan publik, banyak hal yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan tidak optimal (baik), pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan mulai dari perbaikan sistem keluhan pelanggan serta inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga semakin memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa harus ada tatap muka secara langsung.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan masyarakat dapat tercapai. Beberapa masyarakat mengeluh tentang pelayanan yang diberikan terutama masalah waktu yang terlalu lama, kurangnya jumlah tenaga penguji, staf administrasi, fasilitas atau tempat parkir yang tersedia kurang besar, sedangkan banyak kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan Uji KIR, sehingga penulis ingin menguji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik berbagai upaya sudah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi Jawa Barat mulai dari upaya perbaikan, dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan prosedur sederhana, waktu yang cepat, biaya yang murah serta transparan dalam setiap pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik disana disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga akan mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan atau pembentukan, dan pendukung untuk melakukan penelitian ini. Penelitian- penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan, dan pendukung adalah penelitian dengan salah satu atau lebih variable yang sama dengan penelitian ini (Sujarweni, 2015). Dibawah ini adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan, sebagai berikut.

2.2.1 Rujukan penelitian untuk variabel Keamanan

Pada tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut :

Tabel 2.1**Rujukan untuk variabel Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR**

Penulis, tahun, & jurnal	Ruhul Fata, Mahdi Syahbandir, 2018, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol. 2, (1) Februari 2018, PP. 103-114
Judul	Pelaksanaan Pengawasan Oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Kota Banda Aceh Terhadap Kelayakan Dan Keamanan Angkutan Umum Darat Di Kota Banda Aceh
Metode analisis	Jenis metode penelitian hukum empiris, menggunakan data primer, dan di analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
Variabel penelitian	Variabel Independen : Pengawasan : (X1) Tidak Laik Jalan : (X2) Sanksi : (X3) Variabel Dependen : Kelayakan dan Keamanan : (Y)
Hasil penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel : 1. Menurut Fata dan Syahbandir (2018), Pengawasan terhadap kelayakan, dan keamanan angkutan umum dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melakukan razia rutin, dan pelaksanaan wajib uji bagi kendaraan bermotor angkutan umum.

	<p>2. Menurut Fata dan Syahbandir (2018), Faktor-faktor yang mempengaruhi masih banyaknya kendaraan bermotor angkutan umum tidak memenuhi kelayakan jalan namun masih tetap beroperasi beroperasi di wilayah Kota Banda Aceh adalah :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Faktor ekonomi.b. Faktor kurangnya kesadaran para pelaku usaha angkutan umum untuk memenuhi kelayakan jalan angkutan umum.c. Faktor kurangnya kesadaran hukum pihak pengusaha angkutan umum.d. Faktor kurangnya pembinaan, dan sosialisasi dari Dishubkominfo Kota Banda Aceh kepada pengusaha angkutan umum mengenai kelayakan angkutan umum di Kota Banda Aceh. <p>3. Menurut Fata dan Syahbandir (2018), Sanksi terhadap angkutan umum yang terjaring razia ketika digelar oleh petugas Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Banda Aceh yang dibantu pihak kepolisian dijalan maka apabila suatu angkutan umum belum sama sekali melakukan pengujian berkala maka akan diberikan sanksi berupa penahanan Surat Izin Mengemudi</p>
--	---

	pengemudi serta pemberian surat tilang, dan akan diselesaikan di pengadilan.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Keamanan dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Keamanan penelitian ini.

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *google scholar* (download pada 25 Juni2021)

2.2.2 Rujukan penelitian untuk variabel Sistem Informasi

Pada tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut :

Tabel 2.2

Rujukan untuk variabel Sistem Informasi

Penulis, tahun, & jurnal	Dahlan Abdullah, 2015, Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA, Vol. 5, No. 2, Juli 2015
Judul	Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Aceh Utara
Metode analisis	Menggunakan data kualitatif, data kuantitatif, dan data sekunder. Dengan metode pengumpulan data studi kepustakaan, observasi, dan wawancara.
Variabel penelitian	Variabel Independen : Perancangan : (X1) Sistem Informasi : (X2) Pengelolaan Retribusi : (X3) Variabel Dependen :

	Pengujian Kendaraan Bermotor : (Y)
Hasil penelitian	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Dahlan Abdullah (2015), Guna membantu memudahkan dalam proses pendataan Pengelolaan Retribusi Pengujian, penulis mencoba untuk menganalisa dan merancang sebuah pengembangan akan Sistem Pengelolaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dengan tingkat kemudahan dan kecepatan dalam pendataan yang dilakukan saat ini. 2. Sistem informasi adalah proses mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu menurut Cegielski, (2014:6). Dahlan Abdullah (2015), menyatakan penelitian ini ingin merancang sebuah sistem informasi mengenai pengelolaan retribusi tersebut. Perancangan dilakukan dengan menggunakan DFD dan ERD untuk memodelkan data dan proses. 3. Menurut Dahlan Abdullah (2015), Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan di atas maka perlu di ambil

	satu kebijakan untuk mengembangkan sistem pendataan dengan tujuan proses Pengelolaan Retribusi Pengujian dapat dikerjakan dengan baik, sehingga tidak terjadi kesalahan yang berakibat fatal bagi badan/Instansi.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Sistem Informasi dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Sistem Informasi penelitian ini.

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *google scholar* (download pada 25 Juni2021)

2.2.3 Rujukan penelitian untuk variabel Fasilitas Pelayanan

Pada tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut :

Tabel 2.3

Rujukan untuk variabel Fasilitas Pelayanan

Penulis, tahun, & jurnal	Hani Fitria Rahmani, 2019, Jurnal Bisnis & Teknologi, Volume 1, Nomor 1, Bulan Mei 2019
Judul	Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan
Metode analisis	Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Variabel penelitian	<p>Variabel Independen :</p> <p>Prosedur Pelayanan : (X1)</p> <p>Fasilitas Pelayanan : (X2)</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>Kualitas Pelayanan : (Y)</p>
Hasil penelitian	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan menurut Mulyadi yaitu pelayanan dan kenyamanan. Hani Fitria Rahmani (2019), bahwa pengaruh variabel prosedur terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut: Pengaruh Prosedur terhadap kualitas pelayanan = $(P_{yx1})^2 = 0,5122 = 0,262 = 26,2\%$ Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh bahwa pengaruh prosedur terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 26,2%. 2. Fasilitas pelayanan menurut Philip Kotler sebagai berikut : pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan tua perabotan, tata cahaya, warna, pesan- pesan yang disampaikan secara grafis. Hani Fitria Rahmani (2019), bahwa pengaruh variabel fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut: Pengaruh Fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan = $(P_{yx1})^2 = 0,4632 = 0,214$

	= 21,4% Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh bahwa pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 21,4%.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Fasilitas dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Fasilitas penelitian ini.

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *google scholar* (download pada 25 Juni2021)

2.2.4 Rujukan penelitian untuk variabel Kepuasan Konsumen

Pada tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut :

Tabel 2.4

Rujukan untuk variabel Kepuasan Konsumen

Penulis, tahun, & jurnal	Syarifudin, SE, MM., Amri, 2017, <i>Gajah Putih Journal of Economics Review</i> : Volume. 1, No. 2, (2017)
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah
Metode analisis	Jenis penelitian ini menggunakan data kualitatif, dengan model analisis datanya yaitu analisa regresi linier berganda.
Variabel penelitian	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor : (X1) Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen : (Y)

<p>Hasil penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Syarifudin, SE, MM., Amri (2017), menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, empati, kehandalan dan daya tanggap serta jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Dari 5 (Lima) dimensi kuliatas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan hanya 3 variabel yaitu Wujud Fisik, Daya Tanggap serta Jaminan. Sedangkan dua variabel yang tidak berpengaruh yaitu Empati dan Kehandalan. Variabel indepeden memiliki kemampuan dalam menerangkan variasi dalam model sebesar 0,567 dan sisanya sebesar 0,433 dipengaruhi variabel lain. 2. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Syarifudin, SE, MM., Amri (2017), menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan
-------------------------	---

	harapannya, tentu konsumen akan merasa puas.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Kepuasan Konsumen dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Kepuasan Konsumen penelitian ini.

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *google scholar* (*download* pada 25 Juni2021)

2.2.5 Rujukan penelitian untuk variabel Kepuasan Konsumen

Pada tabel 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut :

Tabel 2.5

Rujukan untuk variabel Kepuasan Konsumen

Penulis, tahun, & jurnal	Djamilatul Chasanah, Sandi Eka Suprajang, 2018, Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 3, No. 1 (2018), Hlm. 64-80
Judul	Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar
Metode analisis	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
Variabel penelitian	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan : (X1) Variabel Dependen : Kepuasan Konsumen : (Y)
Hasil penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel :

	<p>1. Menurut Djamilatul Chasanah dan Sandi Eka Suprajang (2018), menunjukkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan kelima indikator faktor terkuat dalam menjelaskan kualitas pelayanan berturut-turut adalah bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah jaminan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel jaminan (waktu) perlu diadakan peningkatan.</p> <p>2. Menurut Djamilatul Chasanah dan Sandi Eka Suprajang (2018), bahwa masing-masing variabel saling berkaitan serta memberikan pengaruh yang signifikan. Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen semakin meningkat dan juga fasilitas/tempat</p>
--	---

	<p>parkir yang disediakan juga memadai. Kepala bagian uji kir sebaiknya mengevaluasi kinerja karyawan bagian uji kir sehingga semua karyawan mempunyai keterampilan yang memadai sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tidak menghambat proses uji kir dan juga kurangnya jumlah tenaga penguji dan staf administrasi bisa dicari solusinya demi kepuasan konsumen.</p>
Hubungan dengan penelitian	<p>Variabel Kepuasan Konsumen dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Kepuasan Konsumen penelitian ini.</p>

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *google scholar* (download pada 25 Juni 2021)

Berdasarkan pada penelitian diatas yaitu mengenai rujukan variabel yang peneliti gunakan, atas sumber jurnal seperti variabel X1 Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR, X2 Sistem Informasi, X3 Fasilitas Pelayanan, yang mempengaruhi Y Kepuasan Konsumen. Setiap masing-masing penelitian terdahulu, penelitian mengambil satu variabel, kemudian mengolah data pada penelitian ini dengan tepat, dan sasaran responden yang berbeda. Berharap dengan pengembangan penelitian ini terdapat perbedaan hasil dimana beberapa variabel yang digunakan dapat saling mempengaruhi, serta menghasilkan kesimpulan yang baik, dan bermanfaat.

2.3 Hipotesis

Menurut Dantes (2012), Hipotesis merupakan praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian. Jadi

hipotesis berkaitan erat dengan teori. Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori. Dengan kata lain, jika teori menyatakan bahwa A berpengaruh terhadap B, maka hipotesis adalah sesuai dengan apa yang dikatakan teori tersebut, yakni A berpengaruh terhadap B. Jawaban sesungguhnya hanya baru akan ditemukan apabila peneliti telah melakukan pengumpulan data, dan analisis data penelitian Juliandi (2014:44).

Maka untuk memberikan jawaban sementara atas masalah yang telah diteliti seperti diatas, maka peneliti menarik beberapa anggapan sementara, sebagai berikut :

1. Menurut Fata dan Syahbandir (2018), Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR menyatakan bahwa variabel pengawasan, tidak laik jalan, dan sanksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kelayakan dan keamanan. Jika pengawasan tidak dilakukan oleh Dishub maka pengusaha angkutan umum banyak yang melanggar seperti tidak Uji KIR, maka dari itu mobilnya pun tidak laik jalan, dan disaat ada razia oleh Dishub, pasti akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian yaitu :

H 1 : Diduga variabel Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat

2. Menurut Dahlan Abdullah (2015), Sistem Informasi menyatakan bahwa variabel perancangan, sistem informasi, dan pengelolaan retribusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor. Fasilitas yang dimiliki oleh komputer dengan perangkat teknologi penunjangnya memungkinkan dikembangkannya sistem informasi manajemen aset yang memiliki beberapa kelebihan, diantaranya kemudahan dalam mendistribusikan program aplikasi, mudah dan praktis sehingga dapat diakses kapanpun. Guna membantu memudahkan dalam

proses pendataan Pengelolaan Retribusi Pengujian, penulis mencoba untuk menganalisa dan merancang sebuah pengembangan akan Sistem Pengelolaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dengan tingkat kemudahan dan kecepatan dalam pendataan yang dilakukan saat ini. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian yaitu :

H 2 : Diduga variabel Sistem Informasi berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat

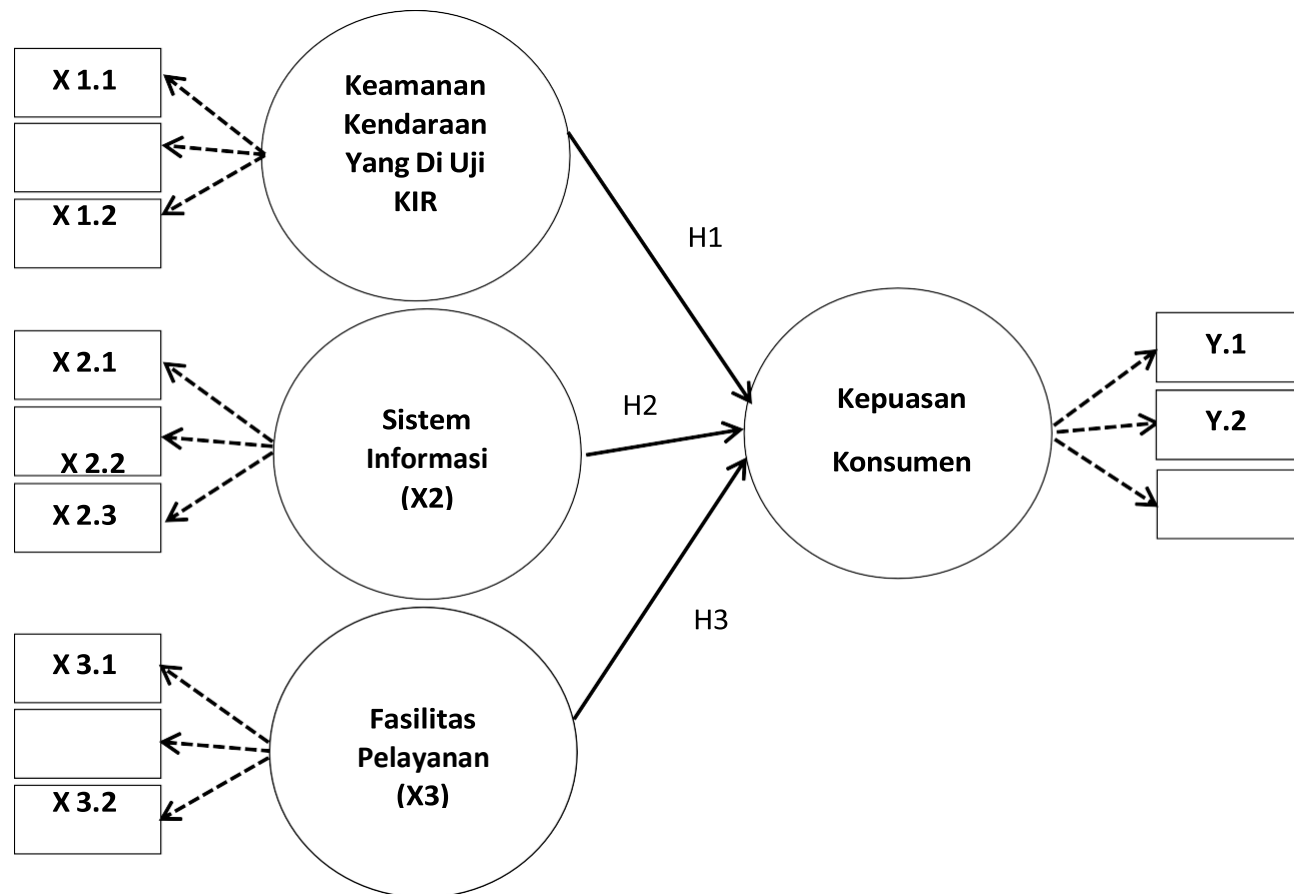
3. Menurut Hani Fitria Rahmani (2019), Fasilitas Pelayanan menyatakan bahwa variabel prosedur pelayanan, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan. Prosedur pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin baiknya prosedur pelayanan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan yang memadai membuat petugas lebih mudah dalam bekerja sehingga pelayanan kepada masyarakat akan lebih lancar. Prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian yaitu :

H 3 : Diduga variabel Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi Jawa Barat

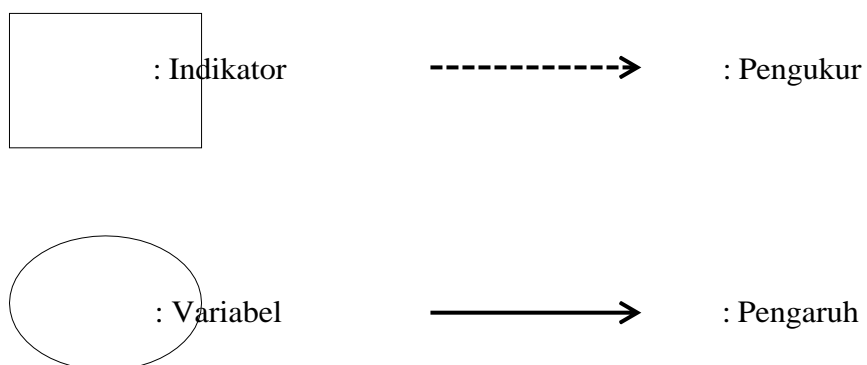
2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya, dan hasil penelitian terdahulu, maka variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR, Sistem Informasi, Fasilitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen. Sehingga penulis membuat kerangka penelitian dan dapat dilihat seperti gambar dibawah ini sebagai berikut.

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



Keterangan :



H : Hipotesis

Variabel dalam penelitian ini meliputi tanggung jawab bidang Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Dinas Perhubungan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel tersebut memiliki indikator sebagai berikut.

1. Variabel Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR (X1)

Indikator-indikator Keamanan Kendaraan Yang Di Uji KIR antara lain :

X.1.1 : Lampu, ban, spidometer, emisi gas buang, dan rem utama yang sesuai standar.

X.1.2 : Kondisi kendaraan atau angkutan laik jalan.

X.1.3 : Mendapatkan surat pengesahan laik jalan atau lulus uji.

2. Variabel Sistem Informasi (X2)

Indikator-indikator Sistem Informasi antara lain :

X.2.1 : Sistem pelayanan.

X.2.2 : Akses pembayaran.

X.2.3 : Jadwal Uji KIR.

3. Variabel Fasilitas Pelayanan (X3)

Indikator-indikator Fasilitas Pelayanan antara lain :

X.3.1 : Gedung pelayanan umum, dan gedung Uji KIR.

X.3.2 : Tempat parkir kendaraan.

X.3.3 : Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor.

4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

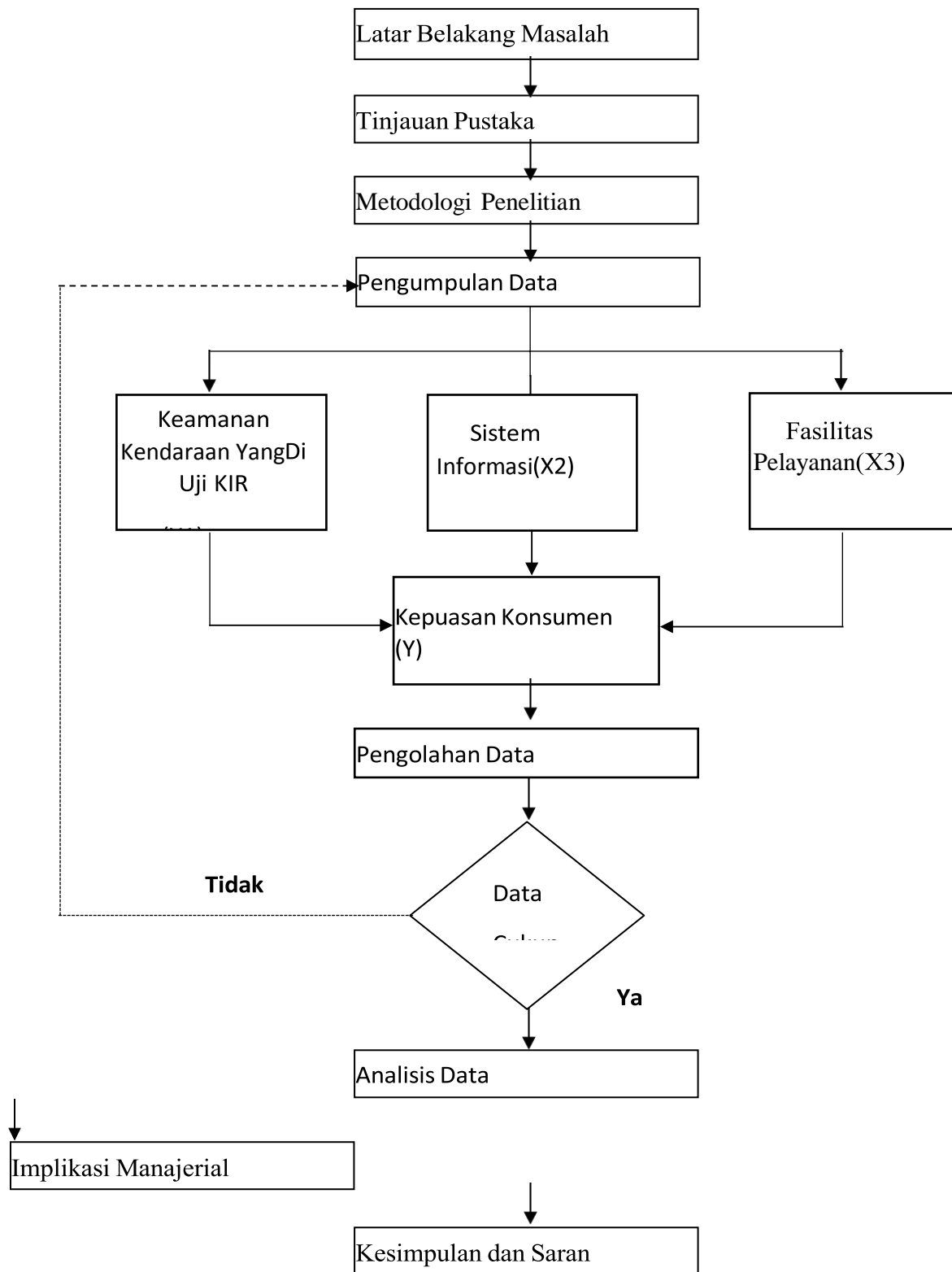
Indikator-indikator Kepuasan Konsumen antara lain :

Y.1 : Kepuasan prosedur pelayanan yang diberikan.

Y.2 : Kepuasan waktu kecepatan dalam pelayanan.

Y.3 : Kepuasan harga yang murah atau terjangkau.

2.5 Diagram Alur Penelitian



Gambar 2.3 Diagram Alur Penelitian