

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan pemungutan pajak-pajak tertentu untuk mendapatkan uang guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Selain itu, uang tersebut juga digunakan untuk membuat peraturan-peraturan daerah yang berguna bagi hajat hidup banyak orang. Pungutan yang dilakukan pemerintah daerah tersebut umumnya disebut dengan retribusi. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 Tentang Retribusi Daerah, retribusi dedefinisikan sebagai pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi maupun badan. Lebih lanjut lagi, Boediono (dalam Nusa dkk., 2017) memberikan pengertian retribusi sebagai pembayaran jasa bagi mereka yang menikmati jasa secara langsung. Dari kedua definisi tadi, maka dapat disimpulkan bahwa retribusi adalah pembayaran jasa langsung atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat.

Biaya retribusi merupakan biaya pungutan daerah yang dibayarkan terhadap jasa atau pemberian izin yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk suatu kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok (Abdullah, 2015). Retribusi dapat dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Salah satu retribusi jasa usaha yang ada adalah retribusi pengujian kendaraan bermotor. Dalam Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa retribusi pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis laik jalan. masalah yang sering ditemui dilapangan terkait percaloan atau pungutan liar di uji (KIR) Kabupaten Blitar. hasil investigasi di lapangan menemukan praktek calo dan pungli sudah umum dan bukan rahasia umum, meski pemerintah sedang gencar dalam berantas pungli. Namun hal

tersebut tak membuat jera dan takut para calo dalam menjalankan praktek pungli. Untuk satu kendaraan jenis pick up atau truk, mereka dapat lolos uji KIR dengan cepat dengan biaya Rp200.000 serta tambahan uang Rp25.000 hingga Rp30.000 kepada para calo serta oknum Dinas Perhubungan (Berita Patroli, 2017)

Mengingat retribusi pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan dari pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, maka dalam hal ini, kepuasan para pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Umar (dalam Azhari dkk., 2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa merupakan perasaan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan apa yang didapatnya dengan apa yang diharapkan. Selain itu, Lamb dkk. (2006) mendefinisikan kepuasan pengguna jasa sebagai persepsi bahwa suatu jasa telah melebihi ekspektasi pengguna jasa itu sendiri. Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang yang dimiliki oleh para pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh sebuah badan usaha.

Kepuasan pengguna jasa sendiri berperan signifikan dalam keberlangsungan suatu usaha. Dengan memperhatikan indikator kepuasan pengguna jasa, badan usaha akan mengetahui keluhan dan umpan balik dari para pengguna jasa. Dari keluhan dan umpan balik tersebut, badan usaha dapat mengetahui kekurangan dalam usaha mereka, serta dapat membuat rancangan yang harus dibuat agar usaha tersebut semakin baik (Saeidi & Sofian, 2015). Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan dalam pengujian kepuasan pengguna jasa. Haryanto (2013) menyatakan bahwa indikator-indikator yang dapat digunakan adalah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Sedangkan, Kotler dan Keller (dalam Santoso & Wahyuati, 2015) menyatakan beberapa faktor yang memengaruhi pengguna jasa adalah biaya layanan, kesenjangan kinerja, dan lokasi. Dalam hal ini, indikator yang akan diangkat dalam penelitian adalah kualitas pelayanan, harga (besaran biaya retribusi), dan lokasi.

Kotler (dalam Panjaitan & Yulianti, 2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja badan usaha yang berusaha melakukan

perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan yang diberikan. Karakteristik pelayanan publik yang sebagian besar masih bersifat monopoli membuat pemerintahan tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Contoh dari hal tersebut adalah prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif. Jika dikaitkan dengan pelayanan retribusi kendaraan bermotor, pelayanan akan menjadi hal yang sangat penting, karena kualitas pelayanan dapat menjadi dasar bagi para pengguna jasa untuk mengambil tindaknya. Misalnya pengguna jasa akan memilih jasa calo atau memakai prosedur yang umum.

Menurut Lupiyoadi (dalam Puspa dkk., 2017) lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Lokasi memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan sebuah badan usaha, karena lokasi berkaitan erat dengan mobilisasi dan keterjangkauan badan usaha dengan pelanggan. Jika dikaitkan dengan pelayanan retribusi kendaraan bermotor, lokasi akan menjadi hal yang sangat diperhatikan karena kendaraan-kendaraan yang diuji memiliki spesifikasi khusus, seperti angkutan penumpang dan barang, kereta gandeng, kereta tempel, dan kendaraan khusus.

Biaya retribusi kendaraan bermotor adalah tarif yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor Widhianingrum & Aji, (2019). Haryanto (2013) telah menyebutkan bahwa harga/biaya pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Jika dikaitkan dengan pelayanan retribusi kendaraan bermotor, besaran tarif akan menentukan dilaksanakan atau tidaknya pembayaran retribusi kendaraan bermotor oleh masyarakat, mengingat masyarakat memiliki penghasilan yang berbeda-beda.

Berdasarkan uraian diatas, maka pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan biaya retribusi terhadap kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor memiliki poin yang menarik untuk dianalisis dalam sebuah penelitian. Maka dari

itu, penulis tertarik untuk mengangkat fenomena tersebut dalam sebuah penelitian. Adapun objek yang dijadikan sasaran adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. Instansi tersebut dipilih karena dipercaya mampu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian, serta kajian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah faktor biaya retribusi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar?
2. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar?
3. Apakah faktor lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar?
4. Apakah faktor biaya retribusi, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor biaya retribusi terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.
4. Untuk menganalisis pengaruh faktor biaya retribusi, kualitas pelayanan, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. **Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang**
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i Universitas Maritim AMNI Semarang.
2. **Bagi Peneliti**
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan dan menambah pengalaman pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.
3. **Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar**
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sumbangan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar untuk lebih memperhatikan atau meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. **Bagi pembaca**
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi atau pengetahuan bagi yang berminat mempelajari mengenai analisis kepuasan pengguna jasa terhadap pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang di lakukan maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab adapun sistematika penulisan tersebut sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan an kegunaan penelitian serta sistimatika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**