

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan kegiatan pertumbuhan dan pemerataan perekonomian, sosial dan kebudayaan suatu negara karena berperan sebagai alat yang memungkinkan pergerakan barang dan jasa dari suatu wilayah ke wilayah lainnya sebagai tujuan dalam waktu relatif singkat, efisien dan efektif. Maka transportasi merupakan salah satu mata rantai yang terpenting dalam pembangunan jaringan distribusi. Sedangkan dalam konteks pergerakan orang, maka transportasi berperan sebagai agen pengembangan dan menjadi sarana dalam kehidupan sosial, ekonomi, kebudayaan dan politik. Oleh karenanya, transportasi merupakan salah satu alat yang terpenting dalam memajukan segala bidang.

Menurut (Miro 2012) menyatakan, transportasi diartikan sebagai usaha memudahkan dalam pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu, dimana dimensinya adalah lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi) dan keperluan tertentu. Sedangkan (Kadarisman 2017) dan (Siti Fatimah 2019) menyatakan, transportasi merupakan sarana yang berperan penting dalam kehidupan manusia, baik untuk kelangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain, dimana dalam hal pelaksanaan sistem transportasi itu telah diatur oleh undang - undang dengan tujuan mewujudkan lalu lintas angkutan jalan, perkeretaapian, penerbangan dan pelayaran dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib serta teratur dan mampu memadukan transportasi lainnya, menjangkau keseluruhan pelosok wilayah daratan mulai dari perkotaan hingga pedesaan untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas perekonomian sebagai pendorong, penggerak dan penunjang dalam pembangunan nasional dengan biaya

yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Transportasi juga merupakan kontributor utama padatnya kegiatan aktivitas berlalu lintas di jalan raya, dimana pada kenyataannya masih ada sarana pelayanan angkutan barang dan jasa yang kurang memadai, hal ini yang menyebabkan berbagai tuntutan dalam pelayanan yang lebih baik lagi dan perlu adanya sebuah peningkatan.

Transportasi juga berkontribusi pada penurunan kualitas udara diluar ruangan, mengganggu sedikit pernapasan terutama bagi daerah - daerah dengan kepadatan lalu lintas yang luar biasa, berkontribusi pada kecelakaan di jalan raya, berkontribusi pada penurunan sumber energi udara, berkontribusi pada pelepasan gas rumah kaca yang massif akibat pembakaran bahan bakar kendaraan bermotor. Transportasi pada saat ini sangat dibutuhkan oleh berbagai macam lapisan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan yang diwujudkan dalam bentuk angkutan barang dan jasa, sarana tersebut dapat menimbulkan berbagai aspek permasalahan dalam sistem transportasi yang semakin berkembang, salah satunya mengenai perizinan terhadap kelaiklan kendaraan bermotor di jalan raya, dan sampai saat ini masih terdapat beberapa kendaraan yang masih digunakan oleh lapisan masyarakat meskipun tidak lulus uji kelaiklan kendaraan bermotor.

Peraturan Kementerian Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2021, tentang Pengujian Kendaraan Bermotor (Biro Hukum Kementerian Perhubungan Republik Indonesia 2021), yang merujuk pada undang - undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Biro Hukum Sekneg RI. 2009) dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Biro Hukum Sekneg RI. 2021), diatur pada pasal 17 ayat 1, yang berisikan: “uji sebagaimana dimaksud dalam pasal 121 ayat (3) huruf (a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan, telah diatur pada pasal 143 ayat (1): “uji berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 121 ayat (3) huruf (b) wajib bagi mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan”. ayat (2) huruf (a): “uji berkala sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit pelaksana pengujian milik pemerintah kabupaten / kota”, dan pasal 143 ayat (3): “uji berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: (a). uji berkala pertama; (b). pemeriksaan persyaratan teknis; (c). pengujian persyaratan laik jalan; (d). pemberian bukti lulus uji; dan (e). unit pelaksana uji berkala”. (Biro Hukum Sekneg RI 2012).

Niat Pemerintah Republik Indonesia dalam melakukan uji berkala pada kelaikannya kendaraan bermotor wajib uji bertujuan untuk menertibkan kondisi kendaraan sebagaimana layaknya, namun keberhasilan program ini sangat bergantung pada aparatur yang melaksanakan tugas tersebut dan sistem yang dipergunakan serta peralatan pendukungnya. Pengujian kendaraan bermotor secara umum dilaksanakan sebagai sarana kontrol bagi kendaraan bermotor wajib uji dalam rangka menjamin keselamatan angkutan di jalan raya.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat memberikan tugas kepada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan di Seluruh Wilayah Indonesia, dari sabang sampai merauke untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat penting sebagai salah satu aspek yang harus dilakukan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dibidang sarana transportasi darat, maka dari itu Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan di Seluruh Wilayah Indonesia, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang profesional kepada pemilik angkutan kendaraan bermotor agar mau melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor wajib uji secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (PBKB), adalah untuk memberi jaminan keselamatan secara teknis dan administratif terhadap pengguna kendaraan bermotor, serta dapat memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan administratif agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelaikannya untuk berada di jalan raya. Konsep program pengujian angkutan kendaraan bermotor

mempunyai 3 (tiga) aspek yaitu, aspek keselamatan (safety), aspek pencemaran (pollution) dan aspek pelayanan masyarakat. Aspek keselamatan menyangkut kelaikannya angkutan kendaraan bermotor di jalan raya, aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi kendaraan bermotor dan aspek pelayanan masyarakat menyangkut masalah administrasi pengujian kendaraan bermotor.

Dalam dunia bisnis pastilah tak lepas dari sebuah persaingan, banyak perusahaan didalam industri yang sama bersaing untuk merebut pangsa pasar dan ingin menjadi pemimpin pasar (market leader). Menguasai pasar tentu bukan hal yang mudah, karena dibutuhkan strategi yang jitu dalam menguasai pangsa pasar sehingga bisa tepat mengenai sasaran. Bagi perusahaan yang mampu mengikuti ritme persaingan, akan bisa survive dan bertahan dalam industri dimana bisnisnya beroperasi. Sebaliknya, bagi perusahaan yang tak mampu bersaing, maka akan dengan mudah tersingkir dari persaingan, dan menghilang dari hiruk - pikuk dalam pasar bisnis. Meskipun berat dan penuh dengan tantangan, namun memiliki daya saing menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan agar bisa tetap eksis dalam industri. Sebab itu, setiap perusahaan dituntut untuk mampu menganalisis kekuatan kompetitifnya. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur kekuatan kompetitif bisnis adalah lima kekuatan porter (porter five force), yaitu: persaingan yang kompetitif, kekuatan pemasok, kekuatan pelanggan, ancaman produk pengganti dan ancaman pendatang baru.

Dalam dunia bisnis yang bergerak secara dinamis selalu ada yang gagal dan tersingkir dari persaingan, namun selalu ada pemain baru yang turut menyemarakkan dunia bisnis tersebut. Perusahaan harus bijak dalam menghadapi pemain pendatang baru dalam sebuah bisnis. Pendatang baru bisa jadi memiliki pengalaman yang masih minim atau terbatas. Namun, tidak tertutup kemungkinan mereka unggul dalam hal lain seperti kesiapan kualitas produk, tim manajemen yang andal, strategi pemasaran yang jitu, dan yang lainnya.

Dengan begitu, pendatang baru ini bisa saja menjadi pesaing efektif yang memasuki pasar perusahaan hanya dengan sedikit modal dan usaha. Hal ini jelas bahwa hadirnya pendatang baru merupakan suatu ancaman bagi profitabilitas perusahaan. Faktor ancaman pendatang baru menjadi salah satu kekuatan bisnis yang harus dianalisis agar perusahaan senantiasa dapat memastikan bahwa posisinya tidak goyah dengan hadirnya pendatang baru. Dengan menganalisis kekuatan dari ancaman ini, perusahaan dapat mempertahankan posisi agar tetap menguntungkan. Jika perusahaan menyadari benar kekuatan ancaman pendatang baru, maka perusahaan akan mampu membentengi diri dengan penerapan strategi yang tepat, sehingga menyulitkan bagi pendatang baru untuk memasuki apalagi merebut pasar.

Di Provinsi DKI Jakarta terdapat 4 (empat) tempat Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) milik Pemerintah antara lain UPPKB Pulogadung, UPPKB Ujung Menteng, UPPKB Kedaung Angke dan UPPKB Cilincing serta 1 (satu) tempat Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) milik Swasta yaitu Hiba Group. Tujuannya adalah pemeliharaan angkutan kendaraan bermotor guna memastikan kelaikannya jalannya sebuah kendaraan serta tingkat emisi yang dihasilkannya, terdapat komponen pengujian yang lazim dan dikenal dengan uji berkala kendaraan bermotor, atau dalam bahasa keseharian disebut dengan uji kir. Tempat Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) baik milik Pemerintah maupun Swasta seringkali terdapat perbedaan dalam hal tata cara pengujian, jumlah kendaraan, tenaga ahli, jumlah lajur dan alat uji. Namun semua itu harus berstandarisasi sesuai dengan prosedur dan aturan baku yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, serta terintegrasi dengan sistem yang ada di Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan harus bertanggung jawab penuh terhadap hasil uji kendaraan bermotor yang telah dihasilkannya.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang beralamat di Jalan Peternakan No. 1 Kedaung Kali Angke - Jakarta Barat, adalah salah satu kantor unit yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan terhadap pengujian angkutan kendaraan bermotor

wajib uji, baik itu pengujian kendaraan baru, pengujian secara berkala bagi kendaraan wajib uji yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali, pengujian mutasi kendaraan dan sebagai tempat numpang uji bagi kendaraan antar kota atau kendaraan dari daerah lain. Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, menetapkan untuk harga dalam satu kali pengujian kendaraan bermotor wajib uji yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah tentang penetapan tarif redistribusi pengujian kendaraan bermotor wajib uji yang diatur pada Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2015 (Biro Hukum Pemprov. DKI Jakarta 2015), Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012, Tentang Restibusi Daerah, dan melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomer 331 Tahun 2016 (Biro Hukum Pemprov DKI Jakarta 2016), tentang pembentukan organisasi dan tata kerja unit pengelola pengujian kendaraan bermotor.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam membentuk kepuasan pelanggan adalah melalui fasilitas pelayanan, kualitas dan harga, terutama membentuk sumber daya manusia (SDM) dalam membangun kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja di perusahaan. Menurut (Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela 2016) menyatakan, manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan 4 (empat) prinsip dasar, antara lain :

1. Sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
2. Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan, kebijaksanaan dan prosedur yang berkaitan dengan manusia dari organisasi tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi dalam perencanaan strategis.



3. Kultur dan nilai organisasi, suasana organisasi dan perilaku manajerial akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.
4. Manajemen SDM berhubungan dengan integrasi, yaitu semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam pengelolaan difokuskan kepada manusia, mengingat manusia menjadi fokus dan aktor utama, karena manusia adalah yang merencanakan, mengorganisasi, menggunakan dan mengawasi berbagai sumber daya alam yang dimiliki. Sehingga semakin besar suatu organisasi, maka semakin besar karyawan yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Sehingga besar kemungkinan akan timbulnya permasalahan di dalamnya, seperti konflik, stres, demotivasi, tidak berdisiplin dan permasalahan lainnya.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pengendalian berbagai masalah pada ruang lingkup tenaga kerja untuk menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Keberhasilan strategi dapat dicapai apabila kepuasan pelanggan telah terpenuhi secara maksimal, sehingga dalam prakteknya kepuasan pelanggan adalah hal yang utama dan begitu sangat penting didalam sebuah perusahaan, karena dapat menentukan keberhasilan sistem kerja dibidang pelayanan jasa pada pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Menurut (Kotler 2011) menyatakan “Marketers in the past have based their strategies on the assumption of infinite resources and zero environmental impact, with the growing recognition of finite resources and high environmental cost”. (Pemasar di masa lalu telah mendasarkan strategi mereka pada asumsi sumber daya tak terbatas dan dampak lingkungan nol, dengan semakin diakuinya sumber daya yang terbatas dan biaya lingkungan yang tinggi).

Pernyataan ini kemudian dikutip oleh (Ganyang 2019) dan (Anggraini and Budiarti 2020), yang menyatakan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting, maka dari itu dibutuhkan upaya untuk meningkatkan sistem dengan menggunakan beberapa aspek pendukung seperti fasilitas pelayanan, kualitas dan

harga. Kepuasan pelanggan adalah pembelian tetap yang dilakukan oleh pelanggan yang diekspresikan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan.

Kepuasan pelanggan merupakan komitmen jangka panjang yang diimplementasikan dalam bentuk perilaku serta sikap terhadap pembelian produk perusahaan, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang - ulang, sehingga produk perusahaan menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh para pelanggan, dimana hal tersebut akan mempengaruhi eksistensi sebuah perusahaan layanan jasa. Menurut (Lafley and Martin 2017) menyatakan, "Marketers spend a lot of time and money trying to delight consumers with ever fresher, ever more appealing products. But their customers, it turns out, make most purchase decisions almost automatically, they look for what's familiar and easy to buy". (Pemasar menghabiskan banyak waktu dan uang untuk mencoba menyenangkan konsumen dengan produk yang lebih segar dan semakin menarik. Tetapi pelanggan membuat sebagian besar keputusan pembelian hampir secara otomatis, mereka mencari yang familiar dan mudah dibeli). Penulis menyatakan, kepuasan pelanggan adalah komitmen terhadap pembelian suatu produk atau jasa yang tercermin dari sikap (attitude) yang sangat positif dan wujud perilaku pelanggan itu sendiri.

Pembelian ulang yang dilakukan oleh para pelanggan tersebut secara konsisten dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lama, dan kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang dilakukan perusahaan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan, bahkan harus melebihi standarisasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, hal itu dapat membuat para pelanggan tetap bertahan menggunakan jasa perusahaan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.



Menurut (Fandy Tjiptono 2018) menyatakan, apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas layanan dipersiapkan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila perceived service lebih jelek bila dibandingkan expected service maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dalam melayani pelanggan secara profesional.

Berikut ini adalah data - data jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang melaksanakan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019, dan tahun 2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1: Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji Tahun 2019 - 2020**

No.	Jenis Kendaraan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Lulus	Tidak Lulus	Total	Lulus	Tidak Lulus	Total
1	Angkutan Sewa	2	0	2	1	0	1
2	APB	9	0	9	5	1	6
3	APK/KWK	469	79	548	333	42	375
4	Box	56882	2575	59457	60793	2484	63277
5	Delvan	5271	87	5358	6903	115	7018
6	Mikrolet	1893	113	2006	1890	107	1997
7	Mobil Belajar	80	2	82	63	1	64
8	Pick Up	29526	1758	31284	29660	1466	31126
9	Taksi	170	21	191	88	9	97
10	Truk	19009	1249	20258	19739	983	20722
11	Bus	0	0	0	2	0	2
12	Khusus	0	0	0	18	0	18
<b>Jumlah (<math>\Sigma</math>)</b>		<b>113311</b>	<b>5884</b>	<b>119195</b>	<b>119495</b>	<b>5208</b>	<b>124703</b>

(Sumber: Data diolah, 2021)

Pada tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang di uji oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019 sebanyak 119.195 kendaraan dan mengalami peningkatan jumlah menjadi 124.703 kendaraan yang di uji pada tahun 2020, walaupun diawal bulan februari tahun 2020 telah terjadi wabah corona virus diseases (Covid 19).

Menurut (Syech Rifani Juhri 2020) menyatakan, mulai awal tahun 2020, Dunia diguncangkan dengan kabar munculnya wabah penyakit baru dari Virus Corona yang cukup meresahkan karena penyebarannya yang begitu cepat dan mematikan. Virus Corona telah diberi nama resmi Covid-19 oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebelum statusnya dinaikan menjadi Pandemi. Secara global virus Covid-19 telah menginfeksi lebih dari 168.000 orang, dan menewaskan sedikitnya 6.610 orang. Angka yang cukup fantastis mengingat hanya dalam waktu kurang lebih 3 bulan sejak awal tahun 2020 penyebarannya sudah sangat mendunia. Bahkan saat ini WHO telah menaikkan status Virus Corona menjadi Pandemi atau emergency. Walaupun dimasa pandemi, hal ini tidak menghalangi bagi Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang cukup prima dan profesional kepada para pelanggan tentang pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Dari data tabel 1.1, dapat digambarkan grafik penelitian pada tahun 2019 sampai tahun 2020, yang penulis gambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.1: Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji Tahun 2019 - 2020**



(Sumber: UPPKB Kedaung Angke)

Pada gambar 1.1, dapat diambil rata - rata prosentase kelulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji pada tahun 2019 mencapai 95.06% dan rata - rata prosentase ketidakkelulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji mencapai 4,94%. Serta rata - rata prosentase kelulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji pada tahun 2020 mencapai 95.82% dan rata - rata prosentase ketidakkelulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji mencapai 4,18%.

Disamping itu penulis juga melakukan penelitian dan analisis data dari jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang melakukan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta selama enam bulan di tahun 2021 (Januari - Juni), yang penulis dapatkan datanya, sebagai berikut:

**Tabel 1.2: Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji  
Bulan Januari - Juni 2021**

Bulan	Jumlah Kendaraan
Januari	10.105
Februari	10.231
Maret	12.488
April	12.601
Mei	8.862
Juni	9.602

(Sumber: UPPKB Kedaung Angke)

Pada tabel 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang di uji oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta pada bulan Januari sampai bulan april tahun 2021 mengalami peningkatan pada setiap bulannya. Namun pada bulan mei tahun 2021 mengalami penurunan dikarenakan adanya lebaran Idul Fitri sehingga dalam waktu 2 (dua) minggu, 1 (satu) minggu sebelum lebaran Idul Fitri dan 1 (satu) minggu setelah lebaran Idul Fitri, sehingga jumlah pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan

bermotor wajib uji menjadi berkurang, dan pada bulan juni tahun 2021 mengalami peningkatan kembali jumlah kendaraan bermotor yang di uji. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono 2013) menyatakan, Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 (empat) kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan konstruk dan karakteristik instrumen psikologis dan data yang dikumpulkan menggunakan angket serta instrumen psikologis. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.

Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh penulis. Dari buku (Prof. Dr. Sugiyono 2013) maka penulis menyatakan, sampel kualitas pelayanan adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dimana teknik non probability sampling akan digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian. Teknik non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Lebih tepatnya menggunakan teknik purposif sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, seperti banyaknya pengguna dilingkungan tersebut dalam menggunakan transportasi untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Apabila pelanggan merasa puas dengan apa yang telah di terima dengan menggunakan layanan jasa di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta maka pelanggan tersebut akan puas dan loyal serta terus menerus menggunakan jasa pengujian kendaraan bermotor tersebut.

Berdasarkan urutan skor satu sampai lima (1-5), menurut buku Sugiyono (2016:93), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3: Urutan Skor Dalam Penilaian Kepuasan**

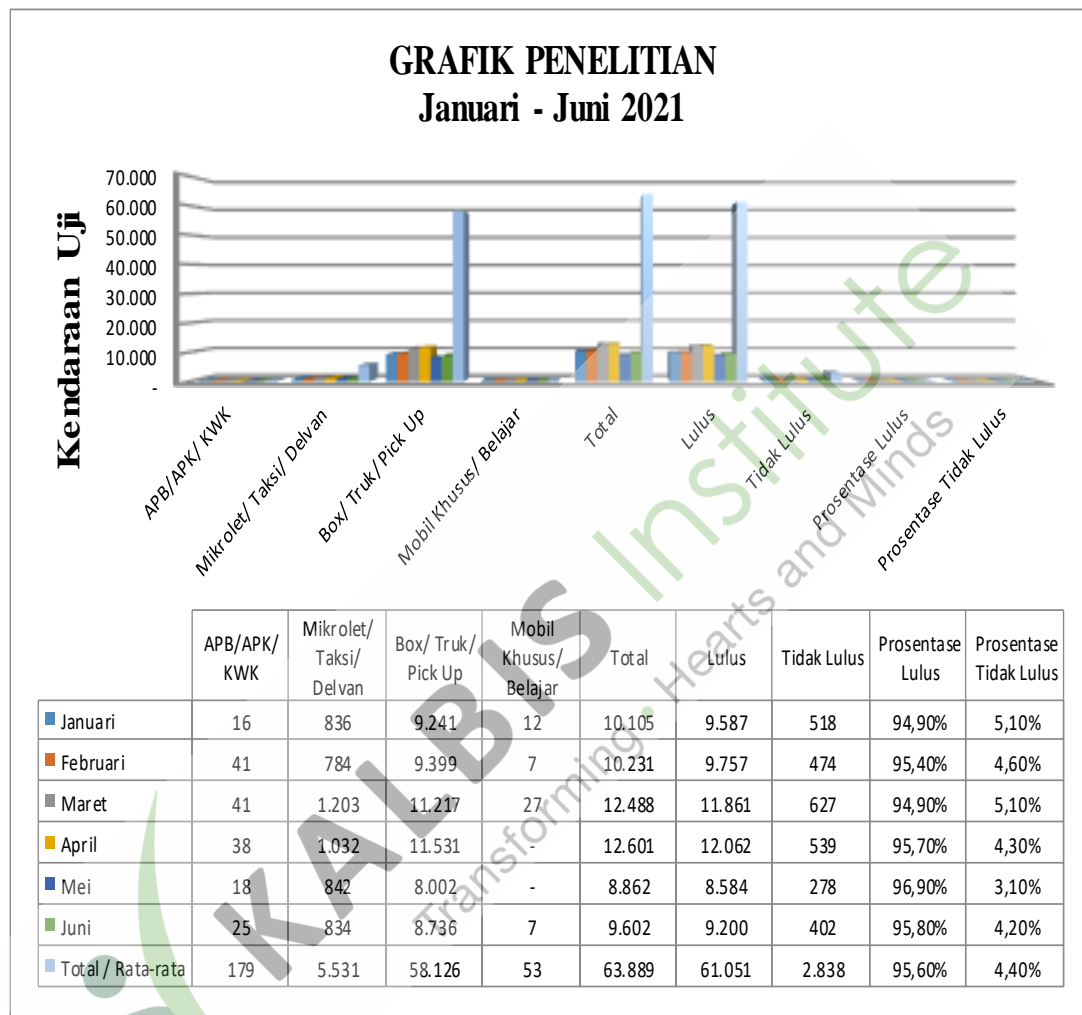
No.	Opsi Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Sugiyono, 2016:93)

Pada tabel 1.3, dapat dijelaskan urutan skor dalam memberikan penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta adalah untuk urutan skor 5 (lima) menunjukkan penilaian sangat setuju sampai dengan urutan skor 1 (satu) menunjukkan penilaian sangat tidak setuju.

Untuk mengukur dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mencari rata - rata skor persepsi. Pada tabel 1.2, dapat diperoleh data jumlah kendaraan bermotor wajib uji yang melakukan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta pada bulan januari hingga bulan juni tahun 2021 adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2: Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji  
Bulan Januari - Juni 2021**



(Sumber: UPPKB Kedaung Angke)

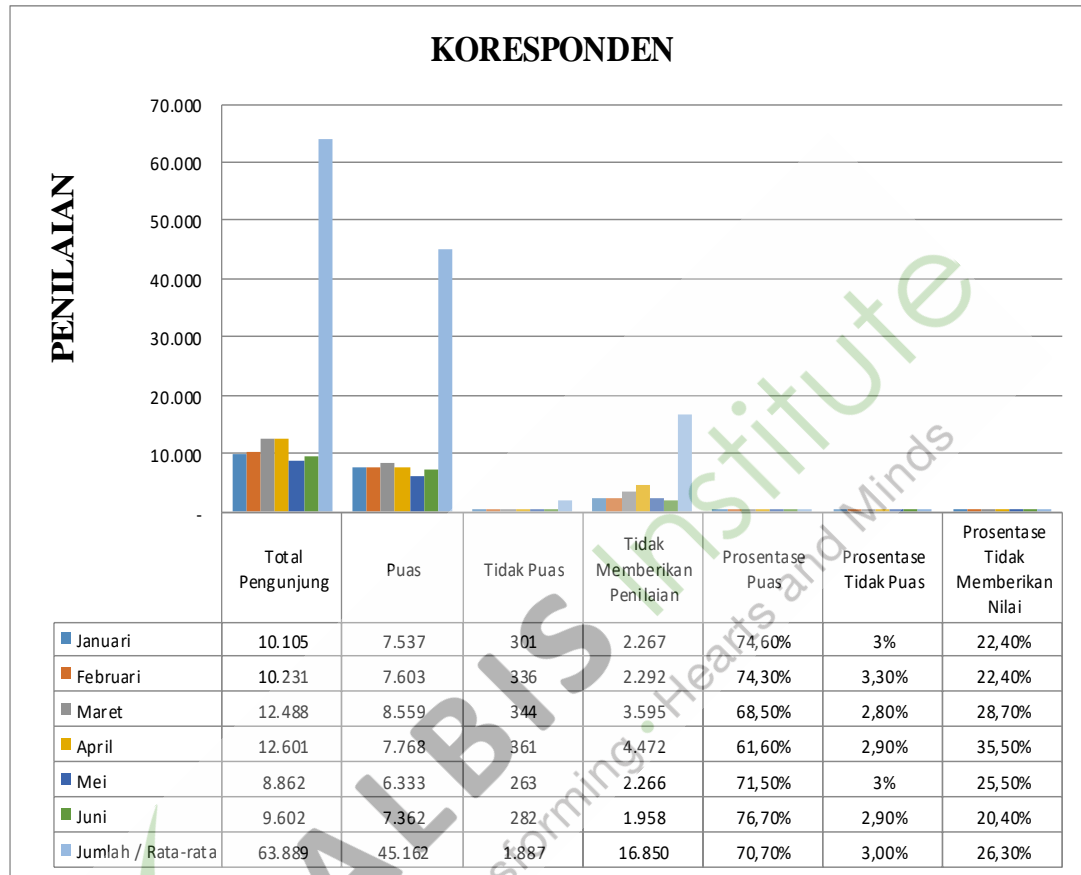
Pada gambar 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta mulai bulan Januari 2021 hingga bulan April 2021 mengalami kenaikan, dan terjadi penurunan jumlah kendaraan bermotor yang di uji, dari jumlah kendaraan bermotor yang di uji pada bulan April 2021 sebanyak 12.601 menjadi 8.862 kendaraan bermotor yang di uji



dibulan mei 2021, hal ini disebabkan karena adanya lebaran Idul Fitri sehingga dalam waktu 2 (dua) minggu, 1 (satu) minggu sebelum lebaran Idul Fitri dan 1 (satu) minggu setelah lebaran Idul Fitri, sehingga jumlah pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor wajib uji menjadi berkurang. Namun pada bulan juni 2021 mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang di uji, dari jumlah kendaraan bermotor yang di uji sebanyak 8.862 dibulan mei 2021 menjadi 9.602 kendaraan bermotor yang di uji dibulan juni 2021, dengan rata - rata prosentase kelulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji mencapai 95,60% dan rata - rata prosentase ketidaklulusan pengujian kendaraan bermotor wajib uji mencapai 4,40%.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan memang tidak mudah, oleh karena itu Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta harus dapat melihat apa yang diinginkan oleh pelanggan dan harus mampu memberikan perhatian pada kualitas yang diberikan. Pada umumnya pelanggan mengharapkan jasa yang mereka konsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa penilaian dan kepuasan pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor wajib uji di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, yang diperoleh penulis dari data penilaian kepuasan pelanggan melalui alat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terletak di drive out adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.3: Penilaian Kepuasan Pelanggan  
Bulan Januari - Juni 2021**



(Sumber: UPPKB Kedaung Angke)

Berdasarkan gambar 1.3, dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan yang melakukan penilaian melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rata - rata jumlah pengunjung setiap bulannya dengan menekan tombol alat puas dan tidak puas yang terletak di drive out, didapat prosentase rata - rata yang puas dengan pelayanan kerja di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sebanyak 70,70%, prosentase rata - rata yang menyatakan tidak puas sebanyak 3,00% dan prosentase rata - rata yang tidak memberikan penilaian sebanyak 26,30%.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pelanggan rata - rata masih merasa puas dengan pelayanan kerja di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Keadaan fasilitas yang dimiliki oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta cukup memadai dan sesuai dengan tuntutan waktu. Perkembangan situasi dan teknologi saat ini, selain keadaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah harga yang telah ditetapkan dalam satu kali pengujian kendaraan bermotor.

Harga merupakan salah satu faktor dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, harga adalah sejumlah nilai yang harus dibayarkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan jasa yang besarnya nilainya telah ditetapkan dan dapat memberikan keuntungan yang paling baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Kebijakan menetapkan harga erat kaitannya dengan kepuasan jasa yang ditawarkan, hal ini disebabkan harga merupakan penawaran suatu produk atau jasa.

Menurut (Philip Kotler 2016) menyatakan, “Marketers are increasingly being asked to justify their investments in terms of finance and profitability, as well as in terms of building a brand and growing a customer base, to assess directly and indirectly the prices created by marketing efforts”. (Pemasar semakin diminta untuk membenarkan investasi mereka dalam hal keuangan dan profitabilitas, serta dalam hal membangun merek dan menumbuhkan basis pelanggan, untuk menilai langsung dan tidak langsung harga yang diciptakan oleh upaya pemasaran).

(Suastini and Mandala 2018) menyatakan, dalam penetapan harga biasanya didasarkan pada suatu kombinasi barang atau jasa ditambah dengan beberapa jasa lain untuk memberikan keuntungan yang memuaskan. Menurut (Lisdarti 2016) menyatakan, suatu sistem informasi yang dapat digunakan dalam proses pengelolaan guna membantu pelayanan jasa pengujian kendaraan bermotor tanpa adanya

kekeliruan dan pelanggan merasa nyaman serta tidak perlu khawatir walaupun jumlah data kendaraan bermotor yang di uji relatif banyak.

Bertitik tolak dari uraian yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam tugas akhir yang berjudul: **“Analisis Sistem Fasilitas Pelayanan Dan Kualitas Serta Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, penulis membatasi masalah yang akan dibahas untuk mengetahui permasalahan yang hendak diteliti diantaranya adalah sebagai berikut:

- (1). Apakah fasilitas pelayanan (X1) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)?
- (2). Apakah kualitas pelayanan (X2) yang diberikan di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)?
- (3). Apakah harga (X3) yang telah ditetapkan oleh Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)?
- (4). Apakah fasilitas pelayanan (X1), kualitas (X2) dan harga (X3) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir yang penulis dapat sampaikan diantaranya adalah sebagai berikut:

- (1). Penelitian dilakukan pada para pelanggan kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
- (2). Faktor pertimbangan dari kepuasan pelanggan selaku pemilik kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang dibatasi pada fasilitas pelayanan, kualitas dan harga.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan demikian penelitian ini merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi dari para pelanggan tentang pengaruh fasilitas pelayanan, kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Adapun yang menjadi tujuan dalam melaksanakan penelitian ini antara lain:

- (1). Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
- (2). Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
- (3). Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

- (4). Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan (X1), kualitas (X2) dan harga (X3) secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pengaruh fasilitas pelayanan, kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

### **1.6 Manfaat Akademik**

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diperoleh manfaat bagi akademisi adalah sebagai berikut:

- (1). Bagi program studi Magister Manajemen Pascasarjana Institut dan Bisnis Kalbis Jakarta, dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan agar dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan.
- (2). Bagi penulis dengan adanya penelitian ini diharapkan pengetahuan yang dimiliki akan terus bertambah secara luas baik teori maupun praktek terutama mengenai pengaruh fasilitas pelayanan, kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
- (3). Bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai bahan referensi khususnya mengenai pengaruh fasilitas pelayanan, kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan.



## 1.7 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Kantor Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan usahanya baik dalam penentuan fasilitas pelayanan, kualitas dan harga dalam menghadapi persaingan bisnis global yang semakin ketat saat ini. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang sistematika penulisan yang sesuai dengan aturan penulisan maka penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yang saling berkaitan dan saling berhubungan, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, analisa pembahasan, kesimpulan dan saran. Adapun sistematika yang terperinci adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat akademik, manfaat praktis dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan uraian penjelasan singkat tentang landasan teori, fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan jasa, harga, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis, yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau dan diteliti oleh penulis, yang berhubungan dengan topik penelitian di dalam tugas akhir ini. Selain itu juga akan dipergunakan penulis dalam

melakukan perancangan yang dapat dipergunakan sebagai pembanding atau acuan di dalam pembahasan masalah.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang tempat dan waktu penelitian, profil tempat penelitian, jenis penelitian, sifat penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, pendekatan kuantitatif, model konseptual penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, hubungan antara variabel dan hipotesis, uji analisis, populasi dan sampel, pre test, uji validitas, main test, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

### **BAB 4 : ANALISIS PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas gambaran umum, karakteristik responden, pendekatan kuantitatif, analisis pretest, simpulan test, uji validitas, uji reliabilitas, analisis main test, deskripsi profil responden, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

### **BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi mengenai simpulan dan saran terkait dengan pembahasan permasalahan yang diteliti di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor (UPPKB) Kedaung Angke, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang beralamat di Jalan Peternakan No. 1 Kedaung Kali Angke - Jakarta Barat.