

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UPTD DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ACEH TENGAH**

Syarifudin, S.E.,M.M<sup>1</sup>, Amri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

<sup>2</sup>Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

## **ABSTRAK**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah, Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor secara farsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah. Manfaat penelitian Sebagai pengembangan wawasan dan peningkatan kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pengujian kelayakan kenderan. Sebagai peningkatan dan pengembangan teori secara akademis.

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Dinas perhubungan dan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah, kualitas pelayanan dan kepuasan. .Yang menjadi responden adalah masyarakat yang menggunakan kendaraan roda empat dan enam (Pi-cup) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, Kuisioneri. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Regresi linier berganda,

Hasil penelitian mwenunjukkan bahwa Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, empati, kehandalan dan daya tanggap serta jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Hubungan variabel independen terhadap variabel dependen adalah kategori kuat. 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.

## **PENDAHULUAN**

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota tak engon sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelayakan kendaraan/KIR atau pemastian laik jalan kepada pemilik kendaraan bermotor harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai

kepuasan pelanggan. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor.

Padatiaptah jumlah angka kecelakaan meningkat diakibatkan selain faktor pengemudi ada faktor lain yang mempengaruhi yaitu masalah teknis kendaraan misalnya rem blong karena sebab yang

berlebihan (*overload*) kemudian kecep-  
atan laju kendaraan yang  
tidak terkontrol ini juga merupakan faktor  
penyebab kecelakaan di  
jalan raya. Tidak ditaatinya peraturannya  
berkaitan dengan kelaikan kendaraan  
bermotor diduga sebagai salah  
satu faktor penyebab kecelakaan  
di jalan raya dalam Keputusan  
Pelaksanaan Undang-Undang  
Nomor 22 Tahun 2009 Tentang  
Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,  
khususnya dalam menjalankan pelayan-  
an pengujian kelaikan kendaraan  
bermotor oleh UPTD Pengujian  
Kendaraan Bermotor Dinas  
Perhubungan Takengon, menempatkan pelayan-  
an pengujian kelaikan  
kendaraan bermotor sebagai bagian ter-  
penting untuk menjalankan  
transportasi demi kelancaran  
perekonomian masyarakat yang tidak  
dapat ditawar-tawar lagi.

Pada umumnya  
Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas  
Perhubungan Takengon dalam 1  
tahun terakhir jumlah kendaraan  
yang diuji di UPTD Pengujian Kendara-  
an Bermotor Dinas  
Perhubungan mengalami penurunan  
hal ini disebabkan pelayanan dari  
segi biaya lebih besar dari yang  
seharusnya sehingga tidak

#### STUDI KEPUSTAKAAN

Kotler (2007:224)  
menyatakan bahwa kualitas adalah  
keseluruhan dari kelengkapan fitur  
suatu produk atau jasa yang memiliki  
kemampuan untuk memberi  
kepuasan terhadap suatu kebutuhan  
sehingga pelanggan akan tetap loyal  
kepada perusahaan tersebut.

“Kualitas pelayanan adalah  
tingkat keunggulan yang diharapkan  
dan pengendalian atas tingkat  
keunggulan tersebut untuk memenuhi

transparan, lamanya waktu  
pelayanan sehingga  
masih banyak terdapat keluhan yang  
dialami oleh  
masyarakat adapun masalah yang ter-  
jadi dalam kaitannya dengan pelayanan  
pengujian kelaikan  
kendaraan bermotor yaitu pemahaman  
masyarakat terhadap pelayanan peng-  
ujian kelaikan kendaraan bermotor masih  
belum memahami secara prosedur  
karena prosedur  
pelayanan masih belum sepenuhnya  
optimal proses alur pendaftaran  
kendaraan, pembayaran retribusi dan  
proses uji kendaraan  
sehingga untuk mendapatkannya  
yang menggunakan jalur pintas,  
dimana pemilik kendaraan jika datang  
ke pengujian tidak perlu surat  
membawa kendaraan untuk diuji,  
melainkan hanya membawa buku uji  
(buku keur)  
dari kendaraan tersebut untuk pengur-  
usan perpanjangan masa berlakunya,  
serta melunasi biaya administrasi

Berdasarkan uraian di  
atas peneliti tertarik melakukan  
penelitian dengan judul Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Pengujian  
Kelaikan Kendaraan Bermotor  
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada  
UPTD Dinas Perhubungan  
Kabupaten Aceh Tengah

keinginan konsumen” Keberhasilan  
perusahaan dalam memberikan  
pelayanan yang berkualitas dapat  
ditentukan dengan pendekatan  
*service quality* yang telah  
dikembangkan oleh Parasuraman  
(2006:181).

Tjiptono, (2006:121)  
menyatakan 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.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas **Pengertian jasa**

Alma (2006 : 243) mengemukakan bahwa : "Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak." Tjiptono (2006: 16) mengemukakan bahwa : "Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu.

Sedangkan menurut Jasfar (2009:15) menyatakan bahwa: Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian paling sederhana yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bias jugadiartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia baik yang di lihat maupun yang tidak dapat di lihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat di lihat, yang hanya dirasakan (*implicit service*) sampai fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Menurut Kotler dalam bukunya Lupiyoadi (2008:5) mengemukakan pengertian jasa (*service*) adalah "*A service is any act*

pelayanan merupakan sebagai sebuah upaya perusahaan dalam menciptakan suatu kekuatan bagi perusahaan, jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggannya maka pelayanan memuaskan dengan sebaliknya.

*or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*" (Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak).

Selanjutnya Wijaya (2011:16), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Sedangkan Sabran (2010:117) mengemukakan pengertian jasa (*service*) sebagai berikut "Setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan,

memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli

### **Pengertian Kepuasan**

Menurut Sabran (2010:177) menyatakan bahwa: "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan."

### **Kerangka Konseptual**

Kerangka Konseptual sebagai paradigma penelitian disusun untuk memberikan kemudahan pengkajian permasalahan yang dibahas. Kerangka konseptual dibangun atas dasar teori-

### **METODE PENELITIAN**

Ruang lingkup penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Organisasi merupakan suatu wadah yang dibentuk oleh beberapa orang yang memiliki tujuan yang sama dan dalam organisasi para pegawai dapat melihat tanggungjawab masing-masing para pekerja dalam menetapkan pekerjaan yang dilkakukan sehari-hari serta dapat memepertanggungjawabkan

### **Tufoksi**

Peraturan bupati Aceh Tengah nomor 26 tahun 2017 tentang Rincian tugas dan fungsi pemangku jabatan struktural pada dinas perhubungan kabupaten aceh tengah, Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

### **PENUTUP**

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

pertamanya"

Sumarwan (2006 : 322) mengemukakan bahwa : " Kepuasan dan ketidak puasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut."

teori kepustakaan yang dapat membantu peneliti dalam menyelaskan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

pelanggan pada pelayanan Unit UPTD Perhubungan.

hasil pekerjaan dengan jelas pada atasan masing-masing sesuai dengan garis fungsi dan tanggungjawab yang sudah dibentuk oleh atasan masing-masing. Untuk melihat fungsi masing-masing para pegawai dinas perhubungan dapat dilihat pada Struktur Organisasi terlampir.

Kabupaten Aceh Tengah (Lembaran Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2016 Nomor 87), serta Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 6 9 Tahun.

2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah (Berita Kabupaten Tahun 2016 Nomor 475).

1. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, empati, kehandalan dan daya tanggap

serta jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan

2. Hubungan variabel independen terhadap variabel dependen adalah kategori kuat.
3. Dari 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan hanya 3 variabel

#### SARAN

Dari hasil kesimpulan di atas maka dapat dibuat beberapa saran sebagai berikut ini:

1. Secara simultan variabel independen yang terdiri dari wujud fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UPTD kabupaten Aceh Tengah.
2. Kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen harus dipertahankan oleh para pegawai pada UPTD Dinas

yaitu Wujud Fisik, Daya Tanggap serta Jaminan. Sedangkan dua variabel yang tidak berpengaruh yaitu Empati dan Kehandalan.

4. Variabel independen memiliki kemampuan dalam menerangkan variasi dalam model sebesar 0,567 dan sisanya sebesar 0,433 dipengaruhi variabel lain.

perhubungan Kabupaten Aceh Tengah.

3. Dari 5 kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh yaitu empati dan kehandalan harus di perbaiki oleh para pegawai dalam memberikan sejumlah pelayanan pada pelanggan UPTD Dinas perhubungan Kabupaten Aceh Tengah.
4. Kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi dalam model sebesar 0,567 atau 56,7%.

#### DAFTAR PUSTAKA

Alma Bucharai (2006) Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Irawan Handi, 2005, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Jasfar Farida 2009 Manajemen Pemasaran Pendekatan terpadu Ghalia Jakarta  
Kotler, Philip (2007) *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Milenium, Prentice Hall Internasional Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

Nurrachmi, I., Maharani, D., Syahidin, S., Maulana, W., Nurhayati, Y., Sugiarto, M., ...

Jasa, Cetakan Kelima, Penerbit : Alfabeta, Bandung  
Kelima, Penerbit : PT. Elex Media Komputindio, Jakarta.  
& Yusdita, E. E. (2021). KEWIRAUSAHAAN POLA PIKIR, PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN.

Syahidin, S. (2020). Pengaruh Dana Alokasi Umum (DAU) Terhadap Kemiskinan di Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 2(1), 1-15.

- Syahidin, S., & Erma, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 76-88.
- Syahidin, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penawaran Cabai Merah Di Kecamatan Rusip Antara Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 51-64.
- Syahidin, S., & Ramadhan, M. (2022). Prospek Pengembangan Usaha Alwa Kangen Water Di Kecamatan Bukit Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 43-53.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.