

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

Syarifudin, S.E.,M.M¹, Amri²

¹Dosen Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

²Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gajah Putih

ABSTRAK

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah, Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas PelayananPengujian Kelaikan 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 Kelaikan Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah. Manfaat penelitian Sebagai pengembagn wawasan dan peningkatan kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pengujian kelaikan 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, Kuisineri.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 TeknisDinas PengujianKendaraanBermotor Dinas PerhubunganKota takengon sebagaisalahsatuinstitusipelayananpublik yang melaksanakanpelayananmengenuji kelaikankendaraan/KIRatau 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 penggunakendaraan bermotor.

Padatiaptahunjumlahangka kecelakaan meningkatdiakibatkan selainfaktor pengemudiadafaktor lain yang mempengaruhiyaitumasalahtekniske ndaraanmisalnyaremlong karenabebanyang

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 Kendaraan
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 harus disertai
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). KEWIRUSAHAAN 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.