

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kecelakaan lalu lintas merupakan momok mengerikan yang terjadi di banyak negara. Terlebih untuk negara-negara berkembang, di mana urusan transportasi seperti benang kusut.

Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Polda Sumut) yang dilansir Frans Marbun dalam [sindonews.com](http://sindonews.com) Minggu, 27 Nopember 2016, mencatat jumlah korban jiwa selama 10 hari pelaksanaan Operasi Zebra Toba di tahun ini masih terlalu tinggi dibanding tahun lalu, meskipun ada penurunan pelanggaran lalu lintas sekitar enam persen pada waktu yang sama. Kabid Humas Polda Sumut, Komisaris Besar (Kombes) Polisi Rina Sari Ginting mengatakan, pada tahun 2015, jumlah pelanggaran lalu lintas tercatat sebanyak 21.390 kali pelanggaran, dan pada tahun ini sebanyak 20.165 kali pelanggaran dengan persentase penurunan sekitar enam persen, namun jumlah itu masih terlalu tinggi.

Data terbaru yang dikeluarkan *World Health Organization* (WHO) yang dikutip [republika.co.id](http://republika.co.id) Kamis 6 Nopember 2014 (Gita Amanda dan Julkifli Marbun), menunjukkan, India menempati urutan pertama negara dengan jumlah kematian terbanyak akibat kecelakaan lalu lintas. Sementara, Indonesia menempati urutan kelima. Namun yang mencengangkan, Indonesia justru menempati urutan pertama peningkatan kecelakaan menurut data *Global Status*

*Report on Road Safety* yang dikeluarkan WHO. Indonesia dilaporkan mengalami kenaikan jumlah kecelakaan lalu lintas hingga lebih dari 80 persen.

Dilansir dari *The Washington Post* Senin 14 Desember 2015 (Ariana Eunjung Cha), menurut data terbaru *Global Burden*, di negara berkembang kecelakaan lalu lintas termasuk lima besar penyebab utama kematian di dunia. Melampaui HIV/AIDS, malaria, TBC dan penyakit pembunuh lainnya. Para korban cenderung merupakan warga miskin, muda dan kebanyakan laki-laki. Di Indonesia, jumlah korban tewas akibat kecelakaan lalu lintas mencapai 120 jiwa per harinya. Tak berbeda jauh dengan di Nigeria, yang mengklaim 140 jiwa warganya tewas akibat kecelakaan setiap harinya.

Pembunuh global yang paling mengancam dalam berlalu lintas adalah kendaraan bermotor. Menurut Spesialis Keselamatan Lalu Lintas di Bank Dunia Jose Luis Irigoyen, negara-negara miskin menyumbang 50 persen dari kemacetan lalu lintas di dunia. Mereka juga menyumbang 90 persen jumlah kematian akibat kecelakaan lalu lintas.

Pada tahun 2010 Majelis Umum PBB mengadopsi resolusi yang menyerukan “Dekade Aksi Keselamatan Jalan”. Tujuannya untuk menstabilkan dan akhirnya membalikkan tren peningkatan kematian di jalan, serta menyelamatkan sekitar lima juta jiwa selama periode tersebut.

Lembaga kesehatan dunia dibawah naungan PBB (WHO) baru-baru ini merilis *The Global Report on Road Safety* yang dilansir Ria Situmorang dalam *analisa daily* Minggu, 29 Mei 2016, menampilkan angka kecelakaan lalu lintas yang terjadi sepanjang tahun di 180 negara. Tidak mengejutkan

memang melihat nama Indonesia berada di daftar ini mengingat banyaknya pengendara di Indonesia yang kerap kali kedapatan melakukan pelanggaran lalu lintas. Faktanya Indonesia menjadi negara ketiga di Asia di bawah Tiongkok dan India dengan 38.279 total kematian akibat kecelakaan lalu lintas di tahun 2015. Meskipun Indonesia secara data memang menduduki peringkat ketiga namun dilihat dari persentase statistik dari jumlah populasi, Indonesia menduduki peringkat pertama dengan angka kematian 0,015 persen dari jumlah populasi di bawah Tiongkok dengan persentase 0,018 persen dan India 0,017 persen.

Berdasarkan data dari Samsat Kabupaten Dairi Tahun 2014, bahwa jumlah kendaraan bermotor yang wajib melaksanakan uji berkala kendaraan bermotor mencapai 4.623 kendaraan, namun jumlah kendaraan yang melakukan pengujian setiap tahunnya rata-rata 2.000 kendaraan, atau kurang dari 50% (lima puluh persen). Kondisi seperti ini yang mungkin terjadi di setiap Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia, sangat mengkhawatirkan karena merupakan faktor penyumbang terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Keberhasilan sebuah organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah faktor sumber daya manusianya. Sumber daya manusia harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Sumber daya manusia adalah asset yang terpenting dalam sebuah perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting untuk selalu dipertahankan, serta dikembangkan (Hidayati, 2008). Sumber daya manusia tidak

hanya penting untuk dikembangkan dan dipertahankan saja namun sangatlah penting untuk diperhatikan kinerjanya.

Dalam menjalankan kegiatannya organisasi ataupun perusahaan memiliki berbagai sumber daya yang harus dikelola dan dikembangkan. Sumber daya yang dimiliki oleh sebuah perusahaan adalah meliputi sumber daya finansial, fisik, manusia dan kemampuan teknologi dan sistem (Simamora, 1997). Setiap bagian sumber daya dalam perusahaan sangatlah penting untuk diperhatikan, dikelola, dan dikembangkan. Karyawan merupakan sumber daya yang paling penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sehingga kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan.

Karyawan dituntut agar dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan perusahaan mencapai keberhasilan. Keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi dapat dicapai tidak hanya melalui faktor-faktor keunggulan yang sifatnya *economic values* saja, namun ditentukan juga oleh keunggulan kompetitif karyawannya sebagai *human capital* (Alwi, 2001).

Keunggulan kompetitif karyawan dapat dicapai apabila karyawan dalam sebuah perusahaan dapat bekerja sesuai dengan standar kinerja yang ada sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Kinerja karyawan itu sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2010). Dapat disimpulkan bahwa setiap

karyawan dituntut agar dapat memperoleh hasil kerja yang memiliki kualitas maupun kuantitas yang tinggi.

Dari uraian tersebut untuk menekan angka kecelakaan lalu lintas dari sisi kendaraan yang berkeselamatan, penulis merasa perlu melakukan penelitian perihal pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja aparatur terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai *variabel intervening* untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor secara berkala.

Wilayah Kabupaten Dairi yang letaknya berada diantara Kabupaten Samosir, Humbang Hasundutan dan Pakpak Bharat, yang belum memiliki unit pengujian kendaraan bermotor. Sehingga kendaraan bermotor angkutan orang dan barang yang beroperasi di wilayah kabupaten tersebut sebagian besar melakukan pengujian di Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.

Atas dasar tersebut juga penulis berpendapat betapa pentingnya menjaga kepuasan konsumen dalam hal ini pemilik dan pengemudi untuk menjaga kondisi kendaraannya yang secara langsung dapat berdampak menekan jumlah angka kecelakaan lalu lintas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang dimana faktor sumber daya manusia dalam organisasi dari sisi kompetensi dan kepuasan kerja mempengaruhi langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tujuan inti yang diupayakan. Hal ini dikarenakan dengan kepuasan maka pencapaian

tujuan akan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat dipastikan perusahaan akan meraih keuntungan.

*Customer loyalty* atau loyalitas konsumen menurut Amin Widjaja Tunggal (2008:6) adalah kelekatan konsumen pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada unsur perilaku dan sikap dalam kepuasan konsumen.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian di Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Dengan demikian dapat dirumuskan pokok pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi?
5. Apakah Kompetensi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

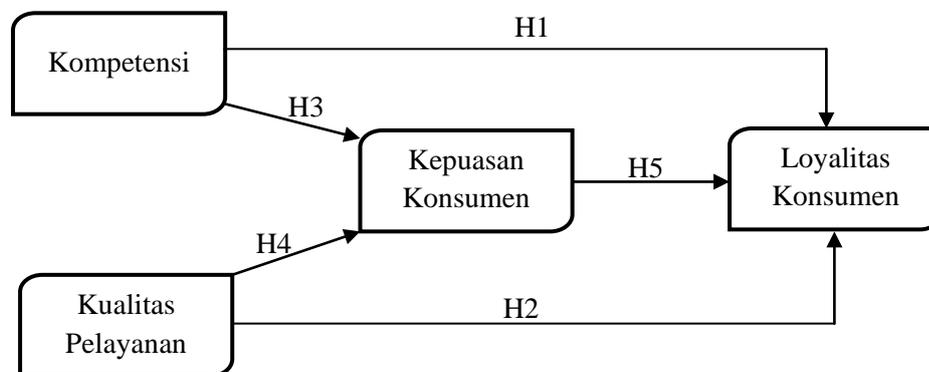
Manfaat penelitian pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi ini adalah :

1. Bagi Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi :
  - Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi untuk meningkatkan kinerjanya.
  - Pimpinan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi dapat memperhatikan kompetensi dari stafnya.
2. Bagi Akademis
  - Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai pengaruh kompetensi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
  - Dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian mendatang dengan tema yang sejenis dan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

### **1.5 Kerangka Penelitian**

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini diajukan berdasarkan kajian teoritis yang telah diuraikan sebelumnya. Untuk lebih memudahkan dalam memahami kerangka pemikiran penelitian, maka kerangka penelitian dapat diuraikan dalam gambar berikut :

Gambar 1.1  
Kerangka Pemikiran Teoritis



## 1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan mengenai konsep-konsep yang dapat dinilai benar atau salah untuk diajukan secara empiris. Jadi hipotesis merupakan suatu perumusan yang menyatakan adanya hubungan tertentu dalam artian dapat diganti dengan hipotesis yang lebih tepat atau lebih benar berdasarkan pengujian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1. : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
- H2. : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
- H3. : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.

- H4. : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.
- H5. : Kompetensi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening pada Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi.

