

# BAB I

## PENDAULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, **pengertian pelayanan** dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan 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 pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, dan Kereta Tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Ruang lingkup pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dibagi menjadi 2 (dua) proses, yaitu proses administrasi dan pemeriksaan teknis. Proses pemeriksaan teknis meliputi pemeriksaan seluruh komponen kendaraan yang dilakukan oleh penguji kendaraan bermotor, sementara itu proses administrasi meliputi pelayanan kepada masyarakat, ketatausahaan pengujian kendaraan bermotor dan pengolahan data pada pengujian kendaraan bermotor.

Pemeriksaan bagian bawah kendaraan bermotor yang dilaksanakan saat ini masih secara manual yaitu sistem teknologi *pit lift* dengan di bantu *remote ply detector* dan memiliki plat yang dapat di gerakkan dengan menggunakan tekanan angin dan hidrolis yang terhubung dengan kabel. Dan di unit pengujian kendaraan bermotor kabupaten bogor kendaraan diperiksa secara teknis khususnya pada pemeriksaan bagian bawah kendaraan masih secara manual yaitu belum menggunakan alat bantu untuk dapat meningkatkan pelayanan dipemeriksaan bagian bawah kendaraan, apabila terjadi komponen yang mengalami alasan penolakan. Hal ini membutuhkan waktu yang lama hingga dapat mengakibatkan antrian panjang kendaraan disaat berada dalam lorong uji atau gedung uji. Bagian bawah kendaraan terdapat bagian komponen seperti sistem kemudi, sistem suspensi, sistem rem, serta ban dan velg. Akan tetapi pelaksanaan pemeriksaan bagian bawah kendaraan bermotor yang dilaksanakan saat ini penguji sulit untuk memeriksa bagian-bagian tertentu yang sempit dan gelap, dan terjadinya pengemudi yang turun dari kendaraannya dan menyebabkan insiden terjatuh di uji kolong dan terjadinya komplain mengenai bukti dari kerusakan serta penguji tidak bisa memberikan informasi kepada pengemudi yang terdapat pada bagian bawah kendaraan bermotor. Kondisi yang diharapkan penguji harus dapat memeriksa bagian-bagian yang sempit dan gelap serta penguji harus dapat memberikan informasi kepada pengemudi melalui alat bantu berupa informasi yang memudahkan pelayanan pemeriksaan bagian bawah kendaraan agar pelayanan pada pengujian kendaraan bermotor dibagian bawah kendaraan dapat berjalan efektif, efisien dan transparan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diambil judul penulisan Kertas Kerja Wajib ini, yaitu “ **Pemeriksaan Bagian Bawah Kendaraan Dengan Alat Endoskopi Berbasis Android di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bogor**”

#### **B. Batasan Masalah**

Untuk hasil yang lebih spesifik penelitian ini mempunyai cakupan yang luas dan untuk fokusnya peneliti pada permasalahan yang ada, maka perlu dibuat batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian hanya menerapkan alat endoskopi untuk pemeriksaan bagian bawah kendaraan dan digunakan untuk semua jenis kendaraan yang diuji di unit pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Bogor .

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah meliputi :

1. Bagaimana pelaksanaan pemeriksaan bagian bawah kendaraan di unit pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Bogor ?
2. Bagaimana cara penerapan alat endoskopi saat pemeriksaan bagian bawah kendaraan ?
3. Bagaimanakah efisiensi waktu penggunaan alat endoskopi pada pemeriksaan bagian bawah kendaraan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Agar suatu penelitian ilmiah bermanfaat maka diperlukan sebuah tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan pemeriksaan bagian bawah kendaraan di unit pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Bogor
2. Mengetahui cara penerapan alat endoskopi saat pemeriksaan bagian bawah kendaraan
3. Mengetahui efisiensi waktu penggunaan alat endoskopi pada pemeriksaan bagian bawah kendaraan bermotor.

## **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian penerapan alat endoskopi untuk pemeriksaan bagian bawah kendaraan, diharapkan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi, pertimbangan atas bisa dikembangkan lebih lanjut terhadap pengembangan dibidang Pengujian Kendaraan Bermotor khususnya alat bantu dalam pengembangan teknologi dalam Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia
  - 1) Sebagai masukan guna pengembangan teknologi di bidang pengujian kendaraan bermotor khususnya pada pemeriksaan bagian bawah kendaraan serta meningkatkan kualitas maupun hasil dari pengujian kendaraan bermotor. Dan untuk membantu penguji pada proses pengujian teknis sehingga lebih efisien, efektif dan transparan.
- b. Bagi Taruna (i) Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor :
  - 1) Memberikan gambaran dan masukan dalam pelaksanaan dan penerapan dilapangan secara nyata.
  - 2) Melatih kemampuan berfikir secara objektif terhadap segala permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.
  - 3) Melatih kemampuan berfikir untuk memberikan pelayanan umum agar pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan standard operasional prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Bagi Pengguna jasa di Unit pengujian kendaraan kabupaten bogor :

Memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan