

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR
“Studi Kasus *Mall Olympic Garden*, Kota Malang”**



**Disusun Oleh:
MUHAMMAD IKHSAN
06.24.043**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
(TEKNIK PLANOLOGI)
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2014**



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

PERSETUJUAN SKRIPSI

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor
(Studi Kasus *Mall Olympic Garden*, Kota Malang)

Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Planologi S-1
Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun oleh:
Muhammad Ikhsan
06.24.043

Menyetujui
Pembimbing I Pembimbing II

Maria Christina E., ST., MIUEM.
NIP. Y.

Endratno Budi S., ST., MT.
NIP. Y.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Teknik Planologi)

Ida Soewarni, ST., MT.
NIP. Y.1039 600 293



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ikhsan

Nim : 06.24.043

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota (Teknik Planologi)

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus *Mall Olympic Garden*, Kota Malang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah jiplakan/plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 18 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan

Muhammad Ikhsan

NIM : 06.24.043

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan
Parkir Sepeda Motor
“Studi Kasus *Mall Olympic Garden*, Kota Malang”**

ABSTRAK

Kinerja menggambarkan kondisi kemampuan kerja suatu sistem untuk melayani kebutuhan orang lain. Semakin tinggi tingkat suatu kinerja maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini kinerja pelayanan yang dimaksud mengandung arti sebagai indikator bagaimana kondisi pelayanan parkir basement dan pelataran terhadap para pelanggan parkir. Perlu dilakukannya kajian kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir, mengacu dari latarbelakang yang diangkat salah satunya mengenai tarif parkir yang cukup tinggi sehingga menimbulkan beragam reaksi yang dikeluhkan atas kenaikan tarif parkir yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan, menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Data penelitian berupa paparan tentang identitas responden, hasil pengukuran dilapangan serta pertanyaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, kuesioner dan dokumentasi, dilanjutkan proses Analisa Distribusi Frekuensi, Deskriptif Kualitatif, dan Analisa IPA.

Dari hasil penelitian kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan. Adapun hasil yang diperoleh dilihat dari distribusi ke-17 dimensi/variabel pada Kuadran IPA, hasil penilaian 101 responden, 40 responden basement dan 61 responden pelataran. Tersebar beberapa dimensi yang terletak pada kuadran yang perlu pembenahan agar mendapat prioritas perbaikan guna peningkatan kepuasan pelanggan pada dimensi tersebut, yang dinilai masih berada di bawah tingkat harapan pelanggan parkir terutama dimensi yang terletak pada Kuadran A. Untuk area basement dimensi yang dimaksud meliputi kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar jalur gang, pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar, dan kesesuaian tarif parkir, sedangkan area pelataran mencakup kondisi lebar jalur gang, kondisi penerangan dan kesesuaian tarif parkir.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kinerja Pelayanan dan Parkir

**Increase Satisfied Costumer to Work Servicing
be Parked Motorcycle
“Study Case of Shopping Center Olympic Garden, Malang City”**

ABSTRACT

Performance describes the condition of the working ability a system to serve the needs of others. The higher level of a performance, the better service provided. In this study the performance of the service in question means as an indicator of how the conditions of service of the basement parking and courtyard parking customers. Need to do a study on the performance of customer satisfaction parking service, departing from the background or reference one of the raised parking rates are high enough to cause a range of reactions to complain about the rise in parking rates apply.

This research aims to determine the parking service performance based on customer satisfaction, using quantitative descriptive research design. Research data on the exposure of the identity of respondents, the results of field measurements and questions. The data was collection was done by using observation, questionnaires and documentation, followed the frequency distribution analysis, descriptive qualitative and importance performance analysis.

From the research performance motorcycle parking services based on customer satisfaction. The results obtained from the distribution seen the 17th dimension/variable in Quadrant IPA, assessment results 101 respondents, 40 respondents 61 respondents basement and courtyard. Spread some of the dimensions lies in the quadrant that need improvement in order to get priority in order to increase customer satisfaction improvement on these dimensions, which is still considered to be below the level of customer expectation dimensions of parking especially in Quadrant A. For basement area dimensions may include the condition of the parking space unit, conditions alley lane width, parking ticket checks at the exit, and the suitability of parking rates, while the court areas include conditions alley lane width, lighting conditions and suitability parking rates.

Keywords: Satisfied Costumer, Work Servicing and Parked

KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat, hidayah dan bimbingan_Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "*Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor*" dengan mengambil studi kasus di *Mall Olympic Garden*, Kota Malang. Laporan skripsi ini dibuat sebagai prasyarat yang harus dipenuhi bagi setiap mahasiswa Jurusan Teknik Planologi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S-1 di Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.

Selama penulisan tugas akhir ini, penulis menemui banyak sekali kendala dan kesulitan, dimulai dari tahap awal penyusunan laporan hingga dapat terselesaikannya laporan ini. Namun semuanya dapat dihadapi berkat niat, motivasi diri yang kuat agar segera menyelesaikan laporan sebagai sebuah tanggungjawab.

Melalui tugas akhir ini, penulis ingin memberikan pemahaman bahwa suatu pusat perbelanjaan modern seperti mal seyogyanya berkomitmen untuk menyediakan fasilitas pelayanan berupa tempat parkir yang diperuntukkan untuk kendaraan pelanggan baik roda dua maupun roda empat. Oleh karena mal mampu menarik minat pelanggan dalam jumlah cukup besar, tingginya antusiasme masyarakat tersebut tentu saja membutuhkan pelayanan maksimum diantaranya penyediaan area parkir. Sehingga buah dari pelayanan parkir yang baik dapat menghadirkan kepuasan pelanggan selama pemanfaatan jasa pelayanan ruang parkir saat melakukan kegiatan berkunjung. Dimana parkir adalah kegiatan lanjutan setelah seseorang melakukan pergerakan, karena tidak mungkin bergerak terus menerus pada suatu waktu ia harus berhenti baik untuk sementara waktu maupun berhenti untuk waktu yang cukup lama tergantung pada keadaan dan kebutuhannya. Sebagaimana diketahui, berdasarkan data yang ada salah satunya tentang besaran tarif parkir yang ditetapkan pengelola parkir *Mall Olympic Garden* telah mendapatkan reaksi dari pelanggan yang

menimbulkan keluhan soal tarif yang berlaku. Maka dari itu, melalui penelitian ini penulis merasa tergerak untuk mengangkat kajian penelitian mengenai kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini sudah sewajarnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maria Christina Enderwati, ST, MIUEM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, memotivasi, memberikan banyak pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan laporan skripsi ini.
2. Bapak Endratno Budi Santoso, ST, MT. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan dan sumbangan pemikiran kepada penulis.

Dengan keterbatasan sebagai seorang mahasiswa, skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karenanya, penulis senantiasa siap menerima saran dan masukan, serta kritik dari semua pihak agar menjadi tambahan pengalaman dalam menulis karya ilmiah pada waktu yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat, menambah wacana baru, dan berguna dalam menambah referensi dalam bidang transportasi khususnya kajian mengenai kinerja pelayanan parkir.

Malang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR PETA	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Sasaran Penelitian	6
1.4. Ruang Lingkup	6
1.4.1. Lingkup Lokasi	6
1.4.2. Lingkup Materi	7
1.5. Keluaran yang Diharapkan dan Kegunaan	9
1.5.1. Keluaran yang Diharapkan	9
1.5.2. Kegunaan Penelitian	11
1.5.2.1. Kegunaan Praktis	11
1.5.2.2. Kegunaan Akademis	11
1.6. Kerangka Pemikiran	14
1.7. Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Karakteristik Pelanggan	16
2.1.1. Usia	16
2.1.2. Jenis Kelamin	17
2.1.3. Pendidikan	17
2.1.4. Pekerjaan	17
2.1.5. Penghasilan	18
2.2. Parkir Sepeda Motor	18
2.2.1. Definisi Parkir	18
2.2.2. Fungsi Parkir	19
2.2.3. Jenis Parkir	19

2.2.4. Lay Out Bangunan Parkir	22
2.2.5. Sudut dan Pola Parkir Sepeda Motor.....	23
2.2.6. Lokasi dan Tata Cara Parkir.....	24
2.2.7. Penentuan Satuan Ruang Parkir	25
2.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan	27
2.3.1. Pengertian Kepuasan	27
2.3.2. Pengertian Pelanggan	28
2.3.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4. Kinerja Pelayanan	33
2.5. Studi yang Pernah Dilakukan	36
2.6. Landasan Penelitian	37
2.7. Rumusan Variabel Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.1.1. Survei Primer	44
3.1.1.1. Observasi.....	44
3.1.1.2. Kuesioner	45
3.1.1.3. Teknik Sampling dan Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.1.1.4. Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
3.1.2. Survei Sekunder	53
3.2. Metode Analisa.....	53
3.2.1. Analisa Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir	54
3.2.2. Analisa Karakteristik Ruang Parkir.....	55
3.2.3. Analisa Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB IV GAMBARAN UMUM KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR	60
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.1.1. Parkiran Basement.....	62
4.1.2. Parkiran Pelataran.....	63
4.2. Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir	63
4.2.1. Pelanggan Parkir Basement	63
4.2.2. Pelanggan Parkir Pelataran	67
4.3. Karakteristik Ruang Parkir.....	68
4.3.1. Karakteristik Ruang Parkir Basement dan Parkir Pelataran	68
4.4. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement dan Pelataran.....	73

4.4.1. Kemudahan Parkir	73
4.4.2. Geometrik Ruang Parkir	74
4.4.3. Kinerja Petugas Parkir	77
4.4.4. Keamanan	78
4.4.5. Kenyamanan.....	82
4.4.6. Tarif Parkir	83
4.5. Persepsi Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan di <i>Mall Olympic Garden (MOG)</i>	84
4.5.1. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Parkir Basement.....	84
4.5.2. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Parkir Pelataran.....	89

BAB V ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR	94
5.1. Analisa Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir	94
5.1.1. Pelanggan Parkir Basement	95
5.1.1.1. Usia	95
5.1.1.2. Jenis Kelamin	96
5.1.1.3. Pendidikan.....	97
5.1.1.4. Pekerjaan.....	98
5.1.1.5. Penghasilan	99
5.1.2. Pelanggan Parkir Pelataran	100
5.1.2.1. Usia	101
5.1.2.2. Jenis Kelamin	102
5.1.2.3. Pendidikan.....	103
5.1.2.4. Pekerjaan.....	104
5.1.2.5. Penghasilan	105
5.2. Analisa Karakteristik Ruang Parkir	107
5.2.1. Karakteristik Ruang Parkir Basement dan Parkir Pelataran	108
5.3. Analisa Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	114
5.3.1. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Basement Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	116
5.3.2. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Pelataran Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	122
5.3.3. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Basement	127
5.3.4. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Pelataran.....	130
5.3.5. Distribusi Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor pada Diagram Kartesius	136

5.3.5.1. Distribusi Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Basement pada Diagram Kartesius.....	137
5.3.5.2. Distribusi Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Basement pada Diagram Kartesius.....	143
5.3.5.3. Distribusi Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Pelataran pada Diagram Kartesius	145
5.3.5.4. Distribusi Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Pelataran pada Diagram Kartesius	151
BAB VI PENUTUP	154
6.1. Kesimpulan	154
6.1.1. Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir	154
6.1.2. Karakteristik Ruang Parkir	155
6.1.3. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan di <i>Mall Olympic Garden (MOG)</i>	156
6.2. Rekomendasi	158
DAFTAR PUSTAKA	160

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Standar Lebar Gang dan Sudut Parkir Sepeda Motor	23
Tabel 2.2.	Studi yang Berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Parkir	37
Tabel 2.3.	Rumusan Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.1.	Atribut Kuesioner IPA.....	49
Tabel 3.2.	Rata-rata Jumlah Pelanggan Parkir Sepeda Motor.....	51
Tabel 3.3.	Proporsi Responden.....	51
Tabel 3.4.	Waktu dan Tempat Penelitian	52
Tabel 3.5.	Bobot Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	56
Tabel 4.1.	Jumlah Pelanggan Parkir Basement	64
Tabel 4.2.	Jumlah Pelanggan Parkir Pelataran	67
Tabel 4.3.	Ukuran Fisik Ruang Parkir terhadap Ruang Bebas	69
Tabel 4.4.	Ukuran Fisik Sudut dan Gang Parkir	69
Tabel 4.5.	Ukuran Fisik Ruang Parkir terhadap Jalan Masuk dan Jalan Keluar Kendaraan	70
Tabel 4.6.	Jumlah dan Waktu Kerja Petugas Keamanan Parkir Basement.....	82
Tabel 4.7.	Tingkat Kepentingan Parkir Basement.....	85
Tabel 4.8.	Tingkat Kepuasan Parkir Basement	87
Tabel 4.9.	Tingkat Kepentingan Parkir Pelataran.....	89
Tabel 4.10.	Tingkat Kepuasan Parkir Pelataran	91
Tabel 5.1.	Pelanggan Parkir Basement Menurut Usia	95
Tabel 5.2.	Pelanggan Parkir Basement Menurut Jenis Kelamin	96
Tabel 5.3.	Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pendidikan.....	97
Tabel 5.4.	Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pekerjaan	98
Tabel 5.5.	Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Penghasilan.....	100
Tabel 5.6.	Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Usia	101
Tabel 5.7.	Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Jenis Kelamin	102
Tabel 5.8.	Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pendidikan.....	103
Tabel 5.9.	Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pekerjaan.....	104
Tabel 5.10.	Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Penghasilan.....	105
Tabel 5.11.	Kesesuaian Ruang Parkir terhadap Ruang Bebas	108
Tabel 5.12.	Kesesuaian Sudut dan Gang Parkir	109
Tabel 5.13.	Kesesuaian Ruang Parkir terhadap Jalan Masuk dan Jalan Keluar Kendaraan	110
Tabel 5.14.	Prosentase Tingkat Kepentingan Pelanggan Area Parkir Basement ...	117
Tabel 5.15.	Prosentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Area Parkir Basement	120
Tabel 5.16.	Prosentase Tingkat Kepentingan Pelanggan Area Parkir Pelataran....	122

Tabel 5.17. Prosentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Area Parkir Pelataran	125
Tabel 5.18. Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkir Basement	127
Tabel 5.19. Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Parkir Basement	128
Tabel 5.20. Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Variabel terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkir Basement	129
Tabel 5.21. Tingkat Kesesuaian Variabel antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Parkir Basement	130
Tabel 5.22. Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkir Pelataran	131
Tabel 5.23. Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Parkir Pelataran	131
Tabel 5.24. Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Variabel terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkir Pelataran	132
Tabel 5.25. Tingkat Kesesuaian Variabel antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Parkir Pelataran	133
Tabel 5.26. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Basement	137
Tabel 5.27. Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja pada Kuadran IPA Area Parkir Basement	139
Tabel 5.28. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Basement	144
Tabel 5.29. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Pelataran	145
Tabel 5.30. Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja pada Kuadran IPA Area Parkir Pelataran	147
Tabel 5.31. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Pelataran	152
Tabel 5.32. Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor ke Kuadran IPA pada Masing-masing Area Parkir	153
Tabel 6.1. Letak Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Hasil Distribusi Kuadran IPA	156
Tabel 6.3. Kesimpulan Kinerja Dimensi Pelayanan Parkir Sepeda Motor pada Kuadran A	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kondisi Ruang Parkir yang Kosong Area Basement dan Kondisi Waktu Penuh Area Pelataran.....	4
Gambar 2.1. Pola Parkir Satu (1) Sisi Jalan	24
Gambar 2.2. Pola Parkir Dua (2) Sisi Jalan.....	24
Gambar 2.3. Pola Parkir Pulau	24
Gambar 2.4. SRP Sepeda Motor.....	26
Gambar 2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2.6. Hubungan Antara <i>Leader</i> , <i>Employer</i> dan <i>User</i>	35
Gambar 3.1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	58
Gambar 3.2. Kerangka Kerja Penelitian	59
Gambar 4.1. Sampel Pengukuran Lebar Gang Parkir Area Pelataran	69
Gambar 4.2. Informasi Parkir Penuh Area Basement.....	74
Gambar 4.3. Kondisi Petak Parkir Area Basement dan Pelataran.....	75
Gambar 4.4. Kondisi Lebar Pintu Masuk Area Basement dan Pelataran	76
Gambar 4.5. Kondisi Lebar Jalur Gang Area Basement dan Pelataran	77
Gambar 4.6. Kondisi Mengantri Area Basement dan Pelataran untuk Memperoleh Karcis Parkir	79
Gambar 4.7. Kondisi Pengecekan Karcis Parkir Area Basement dan Pelataran pada Pintu Keluar	79
Gambar 4.8. Informasi Penitipan Helm Area Basement dan Pelataran.....	81
Gambar 5.1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	116
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Dimensi pada Parkiran Basement.....	138
Gambar 5.3. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Variabel pada Parkiran Basement.....	144
Gambar 5.4. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Dimensi pada Parkiran Pelataran.....	146
Gambar 5.5. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Variabel pada Parkiran Pelataran.....	152

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Penilaian Pelanggan Parkir Basement terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	88
Grafik 4.2. Penilaian Pelanggan Parkir Pelataran terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	93
Grafik 5.1. Pelanggan Parkir Basement Menurut Usia.....	96
Grafik 5.2. Pelanggan Parkir Basement Menurut Jenis Kelamin.....	97
Grafik 5.3. Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pendidikan.....	98
Grafik 5.4. Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pekerjaan.....	99
Grafik 5.5. Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Penghasilan.....	100
Grafik 5.6. Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Usia.....	101
Grafik 5.7. Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Jenis Kelamin.....	102
Grafik 5.8. Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pendidikan.....	104
Grafik 5.9. Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pekerjaan.....	105
Grafik 5.10. Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Penghasilan.....	106
Grafik 5.11. Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement.....	129
Grafik 5.12. Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Pelataran.....	132

DAFTAR PETA

Peta 1.2. Peta Orientasi Lokasi Studi.....	13
Peta 4.1. Lokasi Layout Parkir Basement	65
Peta 4.2. Lokasi Layout Parkir Pelataran	66
Peta 4.3. Alur Sirkulasi Parkir Basement.....	71
Peta 4.4. Alur Sirkulasi Parkir Pelataran.....	71
Peta 5.1. Permasalahan Parkir Basement	112
Peta 5.2. Permasalahan Parkir Pelataran	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan pergerakan barang dan orang dari tempat satu ke tempat lain dengan tujuan tertentu¹. Semakin maju perkembangan suatu daerah, semakin besar pula kepentingan masyarakat untuk bertransportasi, ini terlihat dengan tingginya tingkat pertumbuhan (moda) transportasi terutama kendaraan pribadi. Penggunaan sarana transportasi seperti kendaraan bermotor menuju tempat tujuan seperti pasar, CBD, pusat perkantoran, sekolah, hotel dan lain-lain, secara langsung pergerakan ini menimbulkan permintaan tempat parkir ditempat tersebut, sebagai tempat pemberhentian sementara. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa besarnya permintaan parkir dapat menimbulkan masalah bangkitan parkir dan pada akhirnya muncul lagi masalah-masalah baru antara lain:

- a. Bangkitan parkir tidak dapat tertampung oleh fasilitas parkir di luar badan jalan yang tersedia, sehingga meluap ke badan jalan. Luapan parkir di luar badan jalan akan mengakibatkan gangguan kelancaran arus lalu lintas.
- b. Tidak tersedianya fasilitas parkir di luar badan jalan sehingga bangkitan parkir secara otomatis memanfaatkan badan jalan untuk parkir sehingga akan mengakibatkan gangguan kelancaran arus lalu lintas.

Kedua masalah parkir tersebut secara umum terjadi pada hampir semua ruas jalan, lebih-lebih daerah pertokoan dan perkantoran serta sekolah, yang mempunyai bangkitan parkir di luar badan jalan cukup besar². Permasalahan parkir di daerah perkotaan pada umumnya terjadi pada beberapa kawasan yang memang memiliki faktor penarik yang tinggi sebagai tempat masyarakat melakukan berbagai rutinitas. Diantaranya kompleks perkantoran, umumnya sudah menyediakan fasilitas parkir namun ada kantor-kantor tertentu yang bangkitan parkirnya cukup besar, sehingga tidak tertampung oleh fasilitas parkir yang ada. Kompleks pertokoan, pada kondisi jam puncak akan menimbulkan

¹ Ahmad Munawar. *Dasar - Dasar Teknik Transportasi* (Yogyakarta : Beta Offset, 2005), hal. 1.

² Alik Ansyori Alamsyah. *Rekayasa Lalu Lintas-Edisi Revisi* (Malang : UMM Press, 2008), hal. 180.

permasalahan karena kapasitas jalan berkurang dengan adanya aktifitas parkir pengunjung kompleks pertokoan tersebut. Kompleks sekolahan, masalah yang umumnya dijumpai dipicu oleh parkir kendaraan penjemput anak sekolah sering menimbulkan gangguan terhadap kelancaran arus lalu lintas. Demikian pula halnya pada pusat perbelanjaan seperti pasar pada umumnya penyediaan dan pengaturan parkir belum memadai, sehingga pada jam puncak pagi hari umumnya menimbulkan masalah terhadap kelancaran arus lalu lintas.

Kota Malang merupakan kota yang memiliki hirarki nomor dua dan telah menempatkan kota ini pada jajaran kota-kota dengan tingkat perkembangan pesat. Secara fisik, perkembangan Kota Malang dapat dilihat dari semakin bertambahnya lahan terbangun seperti pusat permukiman, perbelanjaan, pendidikan, hotel dan apartemen, juga nampak dari aspek lain yakni peningkatan atas kepemilikan jumlah kendaraan bermotor khususnya sepeda motor, ini akhirnya telah berpengaruh terhadap pergerakan manusia serta perkembangan parkir itu sendiri. Akan tetapi, apakah keberadaan parkir diseluruh Kota Malang terutama di pusat perbelanjaan secara teknis (penataan parkir) dan non teknis (pengelolaan parkir) sudah sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Seperti yang terjadi di *Mall Olympic Garden* beberapa permasalahan yang ditemui antara lain ada yang terkait langsung dengan tarif parkir yang cukup tinggi, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang tidak difungsikan sebagaimana mestinya, dan kondisi eksisting parkir basement yang masih memungkinkan untuk dilakukannya penambahan sejumlah kendaraan yang parkir, namun disisi lain masyarakat yang berkunjung khusus berkendara sepeda motor lebih memilih parkir di pelataran parkir *Mall Olympic Garden*.

Berkaitan dengan tarif parkir di *Mall Olympic Garden*, adanya pemberlakuan tarif parkir yang cukup tinggi yakni sebesar Rp.2.500 khususnya kendaraan sepeda motor menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat terkait parkir, sebagaimana telah diberitakan di Malang Post Hari Jum'at, 4 Januari 2013 bahwa ada tiga mal yaitu MX, *Malang Town Square* (Matos) dan *Mall Olympic Garden* (MOG) masing-masing pihak pengelolanya telah dipanggil oleh anggota

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Malang terkait masalah tingginya tarif parkir, mengutip isi pemberitaannya bahwa³:

Sekretaris Komisi B DPRD Kota Malang, Bambang Triyoko menyebut, setelah dewan mendapat banyak keluhan soal parkir, DPRD langsung memanggil tiga pengelola parkir di MX, Matos dan MOG. Selain menanyakan soal alasan menaikkan tarif parkir, dewan juga bakal membuat Perda untuk mengatur tentang parkir yang dikelola swasta. “Dasar mereka, karena ada investasi untuk pengadaan lahan parkir yang sangat besar. Tapi itu kan bisa saja menyatu dengan investasi bisnis secara keseluruhan. Kalau kemudian itu dibebankan pada pengguna parkir, itu namanya pembebanan. Sementara parkir ini pelayanan publik,” kata Bambang pada Malang Post. Hasil dari pertemuan itu, menurut Bambang, adalah perubahan tarif parkir di Matos dan MX Mal. Menurutnya, Matos bahkan meniadakan tarif parkir progresif dan menurunkan tarif parkir mereka. “Matos malah turun tarifnya, sepertinya MX juga menurunkan tarif, MOG yang sampai sekarang tetap,” ujarnya. Politisi asal PKS ini paham, mall tidak melanggar Perda apapun saat menentukan tarif parkir mereka. Alasannya, persoalan tersebut belum diatur dalam Perda manapun.

Selanjutnya, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dapat menunjukkan identitas kepemilikan kendaraan seseorang, namun yang terjadi pada parkir pelataran/taman (*Off Street Parking*) MOG ini. Diketahui berada dibawah naungan langsung dinas perhubungan tidak memberlakukan pengecekan STNK baik ketika akan masuk ke ruang parkir untuk memarkirkan kendaraan maupun saat akan meninggalkan ruang parkir. Namun hanya menggunakan karcis sebagai bukti bagi pengunjung bersepeda motor tanpa adanya pemberlakuan pengecekan STNK kendaraan disaat datang dan keluar menggunakan fasilitas parkir yang ada. Hal ini dapat menjadi masalah parkir khususnya masalah keamanan kendaraan. Dimana umumnya yang sudah diketahui masyarakat banyak bahwa Kota Malang merupakan rawan akan hilangnya kendaraan sepeda motor, sebagaimana data dari Surabaya Post Online Hari Rabu, 28/12/2011. Dari hasil operasi Polisi Resort Kota Malang dalam waktu 10 hari dimulai Tanggal 12 sampai 22 Desember, tertangkap 53 tersangka pelaku tindak kejahatan dan sasaran yang paling tinggi adalah kendaraan sepeda motor dengan lokasi yang paling sering menjadi target pelaku pencurian kendaraan bermotor adalah pusat perbelanjaan. Dari data diatas

³ Malang Post “Parkir MX, Matos Turun, MOG Masih Tinggi”
[Http://Www.Malang-Post.Com/Index.Php/Component/Content/Tribunngalam/59601-Parkir-Mx--Matos-Turun-Mog-Masih-Tinggi](http://www.Malang-Post.Com/Index.Php/Component/Content/Tribunngalam/59601-Parkir-Mx--Matos-Turun-Mog-Masih-Tinggi) (Diakses, Tanggal 10 April 2013).

sangat jelas sekali bahwa Kota Malang memiliki permasalahan dari pengelolaan parkir khususnya bidang keamanan⁴.

Masalah parkir lainnya dari hasil pengamatan langsung dilapangan didapatkan bahwa kondisi eksisting pada area parkir basement MOG tidak selalu dalam keadaan penuh, sementara disaat yang bersamaan di area parkir yang berada di pelataran/taman juga tidak sedikit jumlah kendaraan yang telah terparkir. Seharusnya ini menandakan, bahwa masih ada kemungkinan untuk dilakukannya penambahan sejumlah kendaraan pada ruang-ruang yang memang kosong pada parkir basement. Namun kenyataannya masyarakat yang berkunjung khusus berkendara sepeda motor ada kalanya lebih cenderung memilih parkir di pelataran parkir *Mall Olympic Garden*.



Gambar 1.1
Kondisi Ruang Parkir yang Kosong
Area Basement (Gambar 1) dan Kondisi Waktu Penuh Area Pelataran (Gambar 2)
Sumber : Hasil Observasi, 2013

Keseluruhan dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas berbicara mengenai pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini akan mengkaji tentang “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Studi Kasus *Mall Olympic Garden*”. Secara sederhana alasan tersebut dapat diringkas sebagai berikut: (1) Adanya ciri khas permasalahan yang berbeda-beda antara masing-masing mal seperti yang sudah diuraikan diatas. (2) Dapat merepresentasikan permasalahan kinerja pelayanan

⁴ Surabaya Post “Kejahatan Curanmor Tertinggi di Malang”
[Http://www.surabayapost.co.id/?Mnu=Berita&Act=View&Id=5c34dc67a4178be566ff98512d6721d5&Jenis=1679091c5a880faf6fb5e6087eb1b2dc](http://www.surabayapost.co.id/?Mnu=Berita&Act=View&Id=5c34dc67a4178be566ff98512d6721d5&Jenis=1679091c5a880faf6fb5e6087eb1b2dc) (Diakses, Tanggal 13 Juni 2013).

yang muncul pada mal lainnya di Kota Malang. (3) Memandang hasil pengamatan langsung dan wawancara dilapangan, diketahui bahwa ada pengelola yang berbeda pada lokasi studi. Diketahui ada dua pengelola parkir yaitu parkir basement MOG langsung dibawah naungan manajemen MOG sendiri, sementara untuk pelataran/taman parkir pengelolaannya di bawah kewenangan Dinas Perhubungan Kota Malang. Demikian latar belakang studi ini dengan harapan keluaran penelitian ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Malang dalam pengelolaan parkir.

1.2. Rumusan Masalah

Keberadaan fasilitas parkir cukup penting perannya dalam menyediakan tempat bagi pelanggan yang datang dari melakukan suatu perjalanan. Di tempat inilah kendaraan akan ditinggalkan selama beberapa waktu, saat pemiliknya menyelesaikan urusannya. Parkir yang baik adalah parkir yang mampu memberikan rasa aman bagi pelanggan, lebih jauh lagi seorang pelanggan atau pengguna jasa parkir memiliki kecenderungan menginginkan jasa pelayanan parkir yang maksimal dengan biaya yang tidak mahal. Berdasarkan uraian permasalahan pada latarbelakang sebelumnya, mengenai banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat soal tarif parkir yang cukup tinggi, rentannya keamanan kendaraan manakala STNK tidak difungsikan sebagai mestinya, tingginya pengujung pengguna sepeda motor, dan keberadaan ruang parkir yang masih kosong pada parkir basement *Mall Olympic Garden* namun kenyataannya masyarakat yang berkunjung khusus berkendara sepeda motor lebih memilih parkir di pelataran parkir.

Dengan memperhatikan kondisi permasalahan yang ada tersebut, dapat dikerucutkan rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu : *Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir sepeda motor di Mall Olympic Garden?*

1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian

Tujuan merupakan apa yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penyusunan penelitian. Pada sub bab ini akan dibahas mengenai tujuan yang akan dicapai serta sasaran dalam mencapai tujuan tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan dari penelitian adalah menjawab permasalahan yang muncul dari fenomena yang ada, kemudian dijadikan objek penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan.

1.3.2. Sasaran Penelitian

Untuk mewujudkan tujuan di atas, adapun sasaran yang telah ditetapkan yang harus dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir;
2. Mengidentifikasi karakteristik ruang parkir, dan
3. Menilai kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan di *Mall Olympic Garden*.

1.4. Ruang Lingkup

Pada ruang lingkup penelitian akan dibahas mengenai batasan-batasan yang akan digunakan pada penulisan penelitian ini. Dimana lingkup penelitian terdiri dari lingkup materi dan lokasi bertujuan untuk memberikan batasan secara jelas mengenai materi yang dibahas dan lokasi yang menjadi fokus penelitian.

1.4.1. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi dalam penelitian ini mengambil lokasi pada salah satu pusat perbelanjaan terkemuka di Kota Malang tepatnya di *Mall Olympic Garden*.

Pengamatan yang akan dilaksanakan hanya akan dititikberatkan pada area tertentu yakni area parkir sepeda motor saja, dan untuk memudahkan dalam proses penelitian maka sejak dari awal telah ditetapkan batas amatan yang akan dikaji lebih lanjut. Batasan kajian penelitian dimaksud mengambil fokus amatan pada area parkir basement dan area parkir pelataran/taman parkir. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Peta Orientasi Wilayah Studi Peta 1.1.

1.4.2. Lingkup Materi

Lingkup materi merupakan batasan konsep dan teori yang akan dibahas dalam penyusunan laporan penelitian ini. Secara umum lingkup materi yang akan dibahas dalam studi ini menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir sepeda motor. Berdasarkan permasalahan yang diangkat dan sasaran yang akan dicapai, adapun batasan materi yang akan menjadi pembahasan agar lebih fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir

Identifikasi pelanggan dimaksudkan untuk mengetahui profil pelanggan yang datang berkunjung dan akhirnya menentukan pilihan menggunakan tempat parkir kendaraan dilokasi penelitian, meliputi pelanggan parkir area basement dan pelataran. Adapun batasan kajian terhadap pelanggan parkir yang akan dibahas dan sudah ditetapkan dalam penelitian ini terbatas pada aspek usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan (Kusumaningsih, 2009). Dengan demikian diharapkan akan memberikan gambaran mengenai pelanggan yang memanfaatkan area parkir dilokasi studi secara detail, terutama dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan parkir sepeda motor.

B. Mengidentifikasi karakteristik ruang parkir

Adapun materi yang akan dibahas terkait dengan karakteristik ruang parkir cakupannya adalah satuan ruang parkir (SRP), lebar jalur gang atau lebar jalan akses, lebar pintu masuk dan keluar, dan sudut parkir menurut Baker dan Funaro, 1997 (Yusandy Aswad, 2000). Dari semua itu, berpedoman

pada standar yang sudah ada dan literatur lainnya guna mendukung upaya pencapaian hasil yang diharapkan dari penelitian ini. Referensi yang sudah ada tersebut, dalam penerapannya sebagai dasar untuk mengetahui tingkat kesesuaian standar dengan kondisi eksisting setelah melalui proses pengamatan dan pengukuran dilokasi penelitian dan selanjutnya akan diuraikan secara deskriptif kualitatif.

C. Mengidentifikasi kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan di *Mall Olympic Garden*

Secara umum adapun materi yang akan dibahas yang berkorelasi langsung dengan kinerja pelayanan parkir sepeda motor adalah sebagai berikut :

- 1 Kemudahan Parkir : a Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir
b Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir
- 3 Geometrik Ruang Parkir : a Kondisi satuan ruang parkir
b Kondisi lebar pintu masuk
c Kondisi lebar jalur gang
- 3 Kinerja Petugas Parkir : a Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong
b Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan
- 4 Keamanan : a Karcis parkir sebagai identitas kendaraan
b Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar
c Keamanan berjalan di area parkir
d Tingkat keamanan kendaraan
e Ketersediaan tempat penitipan helm
f Ketersediaan petugas keamanan
- 5 Kenyamanan : a Kondisi sirkulasi kendaraan
b Kondisi penerangan
c Jarak berjalan menuju lokasi parkir

6 Tarif Parkir : a Kesesuaian tarif parkir

Sumber : Hasil Review dari Jurnal, 2013 (Arie Hardian Yanuardi, Oktober 2007 dan Lidia Chronika, November 2009)

Untuk mengetahui kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan, dimana kajiannya akan menggunakan metode *importance performance analysis* atau metode tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

1.5. Keluaran yang Diharapkan dan Kegunaan

Keluaran yang diharapkan merupakan penjabaran lebih lanjut dari tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam penulisan ini. Adapun kegunaannya adalah bagaimana keluaran yang dihasilkan mempunyai manfaat baik bagi penulis maupun bagi pihak lain dalam pelaksanaan penulisan ini.

1.5.1. Keluaran yang Diharapkan

1. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir

Secara umum, pada tahapan ini akan dilakukan adalah mengidentifikasi pelanggan yang melakukan kunjungan ke MOG. Pelanggan yang dimaksud ialah berkendara sepeda motor berdasarkan tingkat usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Mereka akan diminta mengisi kuisisioner salah satunya berisi identitas diri dalam hal ini pelanggan parkir yang telah memenuhi syarat sampel sebagaimana sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Kuesioner hanya akan ditujukan kepada pelanggan parkir sepeda motor, bukan petugas parkir maupun manajemen parkir yang memang mengurus urusan pengelolaan parkir di wilayah studi. Langkah itu diambil untuk menghindari subyektifitas data agar yang nampak hanya tingkat obyektifitas data dengan mengabaikan kuesioner selain pelanggan parkir sepeda motor. Sehingga harapannya dengan pengisian kuesioner tersebut, dengan pendekatan statistik deskriptif berupa tabulasi (distribusi frekuensi) akan memberikan gambaran mengenai profil

pelanggan dilokasi penelitian secara detail, terutama dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan parkir.

2. Mengidentifikasi karakteristik ruang parkir

Keluaran dari sasaran kedua ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara standar baku yang dipakai maupun sumber literatur lain dengan kondisi eksisting dilokasi studi. Dalam pelaksanaannya jenis pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yakni penjabaran lebih lanjut yang dilakukan setelah proses olah data berlangsung dan penarikan suatu simpulan akhir atas penelitian, dapat berupa bentuk-bentuk ketidaksesuaian yang terjadi guna memperkuat hasil temuan.

3. Mengidentifikasi kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan di *Mall Olympic Garden*

Pelanggan parkir sepeda motor adalah obyek utamanya, dimana mereka akan memberikan penilaiannya terkait kinerja pelayanan parkir. Penilaian yang dimaksud berupa kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan, mereka akan diminta menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap variabel/dimensi kinerja pelayanan parkir. Adapun jenis metode yang akan digunakan berupa metode *importance performance analysis* (IPA) untuk mendapatkan nilai skor rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan serta posisi tiap-tiap variabel/dimensi pada kuadran IPA. Dalam pelaksanaannya, metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik distribusi kuesioner sebagai media penjaring persepsi pelanggan parkir, yang akan menilai tingkat kinerja pelayanan parkir. Nilai dari masing-masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata-rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan dipindahkan ke diagram kartesius yang telah dihitung skor rata-rata kepuasan dan kepentingannya. Tingkat kepuasan dan kepentingan yang dihasilkan dapat berupa diketahuinya skor kesesuaian dan posisi

variabel/dimensi kinerja pelayanan parkir berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kuadran IPA.

1.5.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang manfaat apa yang ingin dicapai oleh penulis setelah terselesaikannya penelitian ini. Dalam hal ini, penulis menguraikan kegunaan penelitian kedalam dua kelompok kegunaan yaitu kegunaan praktis dan akademis.

1.5.2.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis merupakan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang diperuntukkan bagi pihak pemerintah dan masyarakat. Adapun kegunaan praktis yang dimaksud adalah :

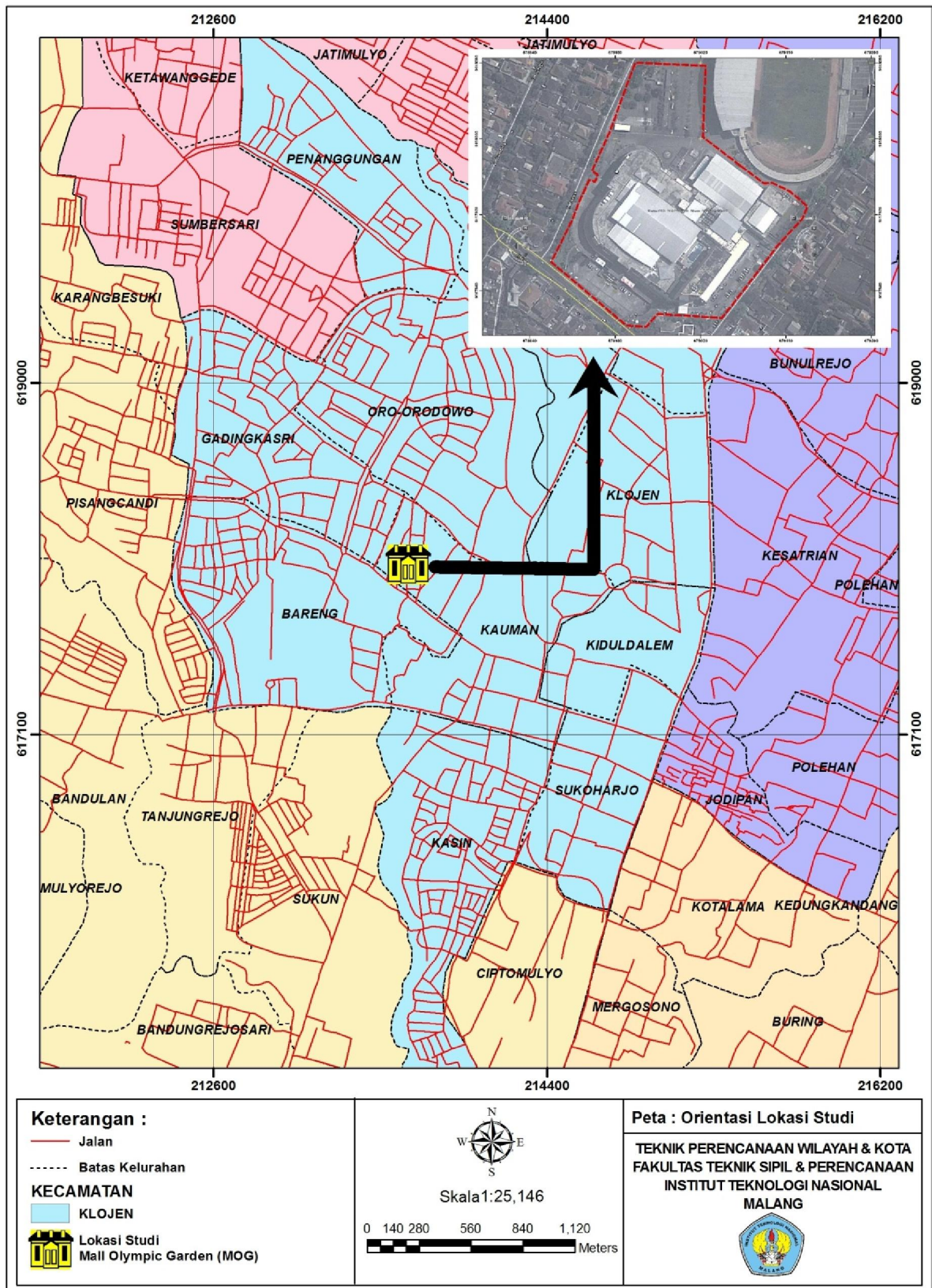
1. Sebagai masukan bagi dinas terkait dalam perencanaan dan pembangunan semisal mal dan tempat lain yang diperkirakan memiliki daya penarik pengunjung. Agar mengusahakan fasilitas parkir memadai dengan pelayanan maksimal sehingga melahirkan persepsi yang baik dari masyarakat yang berkunjung utamanya yang ikut menggunakan fasilitas tersebut.
2. Masyarakat sebagai subyek sekaligus obyek, diharapkan mengetahui peraturan mendasar tentang masalah yang berkaitan dengan transportasi khususnya mengenai parkir. Dengan adanya pemahaman yang baik, maka masyarakat dapat menolak jika ada aturan yang disalahgunakan ataupun menerima sebagai bentuk dukungan atas pelayanan publik yang sudah baik semisal jasa pelayanan parkir.

1.5.2.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis menjelaskan manfaat yang ingin dicapai dari sebuah penelitian yang diperuntukkan untuk pihak akademis yang membutuhkan

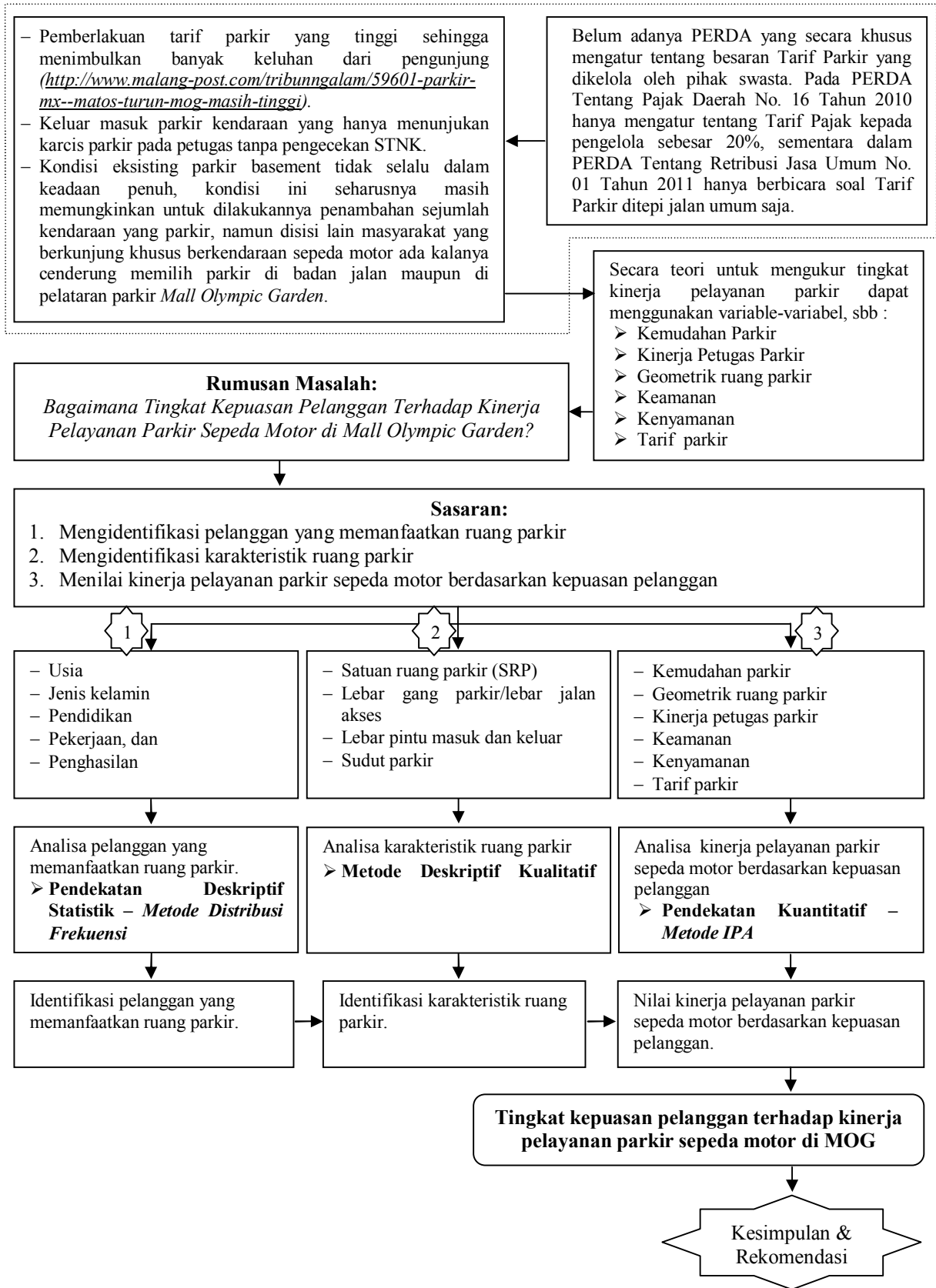
khususnya bagi peneliti. Adapun kegunaan akademis baik terhadap penulis maupun terhadap pihak lain :

1. Melalui penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pemahaman penulis dalam melihat, memahami dan mengkaji masalah ataupun fenomena sosial yang menyimpang baik yang telah, sedang maupun diperkirakan akan terjadi dilapangan. Sehingga apa yang sudah dipelajari dalam proses perkuliahan kiranya berguna untuk diterapkan dalam menghadapi tantangan di masyarakat nantinya.
2. Sebagai wadah memperluas wawasan peneliti dibidang yang berkaitan dengan permasalahan umum dibidang transportasi khususnya perparkiran.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi terkait dalam mengukur kinerja pelayanan parkir.



1.6. Kerangka Pemikiran

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR (STUDI KASUS *MALL OLYMPIC GARDEN*, KOTA MALANG)



1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup materi dan lokasi, keluaran yang diharapkan dan kegunaannya, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum menguraikan tentang referensi yang digunakan dalam penelitian terkait dengan judul penelitian yang sedang dikaji. Intisari dari bahan pustaka yang dibahas mulai dari teori-teori tentang kepuasan pelanggan, tinjauan tentang kinerja pelayanan dan parkir itu sendiri.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan metode yang digunakan, setelah variabel didapat dari bab sebelumnya maka ditentukan metode dan analisa penelitiannya. Adapun metode yang digunakan adalah Metode Distribusi Frekuensi, Metode Deskriptif Kualitatif dan Metode *Importance Performance Analysis*.

BAB IV GAMBARAN UMUM KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR

Memaparkan data yang berhasil dihimpun dari kegiatan observasi yang dilakukan selama penelitian semisal gambar hasil dokumentasi. Lainnya berupa data tentang pelanggan pengguna ruang parkir, data persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir dengan distribusi kuesioner.

BAB V ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR

Menjabarkan tahapan analisa yang akan dilakukan untuk menjawab sasaran yang ada. Adapun analisa yang akan dilakukan yakni analisa pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir, analisa karakteristik ruang parkir dan analisa kinerja pelayanan parkir menurut kepuasan pelanggan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini secara keseluruhan menguraikan secara detail berupa kesimpulan temuan hasil akhir penelitian yang sudah dilakukan, juga berisikan rekomendasi dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kajian teori penelitian serta metode yang berfungsi untuk membantu merumuskan permasalahan guna menghasilkan keluaran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini bahan pustaka memuat teori yang diambil dari literatur yang dapat menunjang untuk dijadikan sebagai landasan dalam penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir. Kajian tersebut dapat berupa definisi dan konsep penelitian serta teori yang berhubungan dengan tema penelitian.

2.1. Karakteristik Pelanggan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2011:623) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri-ciri khusus; ciri khulki (khulki berarti melekat, ciri yang melekat).

Karakteristik sosial-ekonomi pengguna sepeda motor mempunyai pengaruh dalam kepemilikan sepeda motor, dan kepemilikan pergerakan. Pembahasan karakteristik sosial-ekonomi pengguna sepeda motor dalam kajian penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan (Kusumaningsih, 2009), untuk penjabaran lebih lanjut akan dijelaskan berikut ini.

2.1.1. Usia

Usia merupakan karakteristik pokok dari manusia. Usia dapat dikaitkan dengan perkembangan dan pertumbuhan manusia. Sejalan dengan usia, setiap orang akan berkembang dengan karakteristik tersendiri. Menurut Santrok dan Yussen (1992), perkembangan adalah pola gerakan atau perubahan yang dimulai saat terjadi pemuatan dan berlangsung terus selama siklus kehidupan.

Umur akan mempengaruhi seseorang untuk melakukan berbagai macam aktifitas seperti bekerja, melakukan pola pergerakan dalam kehidupan sehari-hari dan sebagainya. Selain itu, semakin bertambah usia seseorang akan berpengaruh juga terhadap pola pikir, tingkah laku, pengetahuan, dan ketrampilan.

2.1.2. Jenis Kelamin

Menurut Pontoh (2003), jenis kelamin mengakibatkan terjadinya perbedaan fisik, serta peran dalam masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, seorang wanita secara umum memiliki peran dalam hal :

- 1) Reproduksi, yaitu mengurus anak dan mengatur rumah tangga.
- 2) Produksi, terkait dengan aktifitas ekonomi yang dilakukan oleh wanita dalam rangka membantu perekonomian keluarga.
- 3) Kemasyarakatan, terkait dengan pengaruh pola dan tata cara wanita dalam pengelolaan lingkungan dan komunitasnya.

Perbedaan yang ada antara pria dan wanita berkaitan dengan fisik dan peran juga mempengaruhi perbedaan aktifitas yang dilakukan, sehingga dapat menimbulkan perbedaan pada pola pergerakan/perjalanan.

2.1.3. Pendidikan

Menurut Tafsir (2005), pendidikan adalah berbagai usaha yang dilakukan oleh seseorang (pendidik) terhadap seseorang (anak didik) agar tercapai perkembangan maksimal yang positif. Cara yang ditempuh dapat berupa memberikan contoh, teladan, dukungan kepada anak didik baik di lingkungan keluarga, sekolah, atau masyarakat. Jika seseorang memiliki tingkat pendidikan yang layak, maka dapat meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, bertingkah laku yang baik terutama ketika berada di jalan.

2.1.4. Pekerjaan

Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna dilengkapi dengan akal dan pikiran, di dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya guna melangsungkan kehidupan dengan cara bekerja. Jenis pekerjaan ada bermacam-macam tergantung dari tingkat pendidikan yang diperoleh sebagai contoh PNS, pegawai swasta, wiraswasta, TNI/Polri, petani, buruh pabrik rokok, kuli bangunan, dan lain-lain. Jenis pekerjaan akan berpengaruh terhadap tingkat penghasilan yang diperoleh. Menurut Tamin (2000),

juga akan menimbulkan perbedaan dalam pola perjalanan, kepemilikan dan pemilihan moda yang mereka gunakan untuk bekerja.

2.1.5. Penghasilan

Tingkat Penghasilan akan dibagi menjadi dua interval, yaitu berdasarkan Upah Minimum Regional (UMR) Kota Malang. Interval tingkat penghasilan yaitu pelanggan dengan penghasilan yang besarnya kurang dari Rp.1.340.300 dan yang berpendapatan kurang dari Rp.1.340.300.

2.2. Parkir Sepeda Motor

2.2.1. Definisi Parkir

Lalu lintas yang bergerak baik yang bergerak lurus maupun belok pada suatu saat akan berhenti. Setiap perjalanan akan sampai ketempat tujuan, dan kendaraan yang dibawa akan di parkir atau bahkan akan ditinggal pemiliknya di ruang parkir. Menurut Suwardjoko Warpani (1990:157), Parkir adalah kendaraan tidak mungkin bergerak terus menerus, pada suatu saat ia harus berhenti untuk sementara (menurunkan muatan) atau berhenti cukup lama. Ada beberapa definisi parkir di ambil dari beberapa sumber, yaitu¹:

1. Parkir adalah menghentikan mobil beberapa saat lamanya (Poerwadarminta, 1984).
2. Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu yang lama atau sebentar tergantung pada kendaraan dan kebutuhannya (Peraturan Lalin).
3. Parkir adalah tempat menempatkan dengan memberhentikan kendaraan angkutan/barang (bermotor/tidak bermotor) pada suatu tempat pada jangka waktu tertentu (Menurut Taju, 1996).
4. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir Ditjenhubdat).

¹ Rustam Hakim dan Hardi Utomo. *Komponen Perancangan Arsitektur Lansekap* (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hal. 151.

2.2.2. Fungsi Parkir

Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 1996, tujuan adanya fasilitas parkir, yaitu :

1. Memberikan tempat istirahat kendaraan.
2. Menunjang kelancaran arus lalu lintas.

Pengendalian parkir di jalan mempunyai banyak dimensi tujuan, yaitu²:

1. Mengurangi kemacetan lalu lintas.
2. Meningkatkan kapasitas ruas jalan.
3. Mendayagunakan fasilitas parkir di luar jalan (besar tarif harus mampu bersaing dengan tarif parkir di jalan).
4. Mempengaruhi orang agar menggunakan kendaraan umum untuk bepergian kemana saja, hal ini harus dibarengi dengan upaya meningkatkan keandalan, keamanan, dan kenyamanan kendaraan umum.
5. Mengelola perlalulintasan.
6. Menghasilkan uang sebagai pendapatan asli daerah, karena perparkiran dapat menghasilkan uang cukup banyak.

2.2.3. Jenis Parkir

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 1996. Ditinjau dari segi fasilitasnya parkir dapat dibedakan menjadi dua (2), yaitu:

1. Parkir di badan jalan (*on street parking*)
2. Parkir di luar badan jalan (*off street parking*)

A. Parkir di Badan Jalan (*On Street Parking*)

Parkir di badan jalan merupakan fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan. Berdasarkan penempatan fasilitas parkir, parkir di badan jalan dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pada tepi jalan tanpa pengendalian parkir, dimana tata cara parkirnya adalah :
 - a. Dalam melakukan parkir dipandu oleh juru parkir.

² Suwardjoko P. Warpani. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (Bandung : ITB, 2002), hal. 124.

- b. Juru parkir memberikan karcis bukti pembayaran sebelum kendaraan meninggalkan ruang parkir.
 - c. Juru parkir harus mengenakan seragam dan identitas.
2. Pada kawasan parkir dengan pengendalian parkir (menggunakan pintu masuk/keluar fasilitas parkir), tata caranya adalah sebagai berikut:
- a. Pada pintu masuk baik dengan petugas maupun dengan pintu masuk otomatis, pengemudi harus mendapatkan karcis tanda parkir, yang mencantumkan jam masuk dan bila diperlukan oleh petugas dicatat nomor kendaraannya.
 - b. Dengan maupun tanpa juru parkir, pengemudi memarkir kendaraannya sesuai dengan tata cara parkir.
 - c. Pada pintu keluar, harus ditempatkan petugas untuk memeriksa kebenaran karcis tanda parkir, mencatat lama parkir, menghitung tarif parkir sesuai dengan ketentuan, menerima pembayaran parkir dengan menyerahkan karcis bukti pembayaran pada pengemudi.

Penggunaan sistem parkir yang berada di badan jalan memiliki keuntungan dan kerugian tersendiri, keuntungannya antara lain:

- a. Tidak memerlukan biaya untuk membangun ruang parkir karena jalan sudah tersedia.
- b. Praktis, mudah dicapai oleh kendaraan dalam waktu yang relatif singkat.
- c. Pada umumnya pusat-pusat kegiatan dan daya tarik perkotaan mengumpul disepanjang jaringan jalan.

Sedangkan kerugian dari sistem parkir di badan jalan, yakni:

- a. Mengurangi kapasitas jalan.
- b. Memicu terjadinya kemacetan lalu lintas.
- c. Menyebabkan kecelakaan lalu lintas.
- d. Mengurangi kenyamanan pengguna jalan.

Ketiadaan pelataran parkir dikawasan tertentu, dan adanya kendaraan yang diparkir di pinggir jalan yang mengambil sebagian bahu jalan/naik ke bahu jalan, atau menyerobot sebagian kaki lima (trotoar) sehingga akan berpengaruh terhadap

berkurangnya daya tampung jalan tersebut.

B. Parkir di Luar Badan Jalan (*Off Street Parking*)

Parkir di luar jalan merupakan fasilitas parkir yang menggunakan pelataran sebagai parkir umum, tempat parkir khusus yang juga terbuka untuk umum, dan tempat parkir khusus yang terbatas untuk keperluan sendiri seperti di kantor, hotel, dan sebagainya. Berdasarkan penempatan fasilitas parkir, parkir di luar badan jalan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Fasilitas parkir untuk umum adalah tempat yang berupa gedung parkir atau taman parkir untuk umum yang diusahakan sebagai kegiatan tersendiri.
2. Fasilitas parkir sebagai fasilitas penunjang adalah tempat yang berupa gedung parkir atau taman parkir yang disediakan untuk menunjang kegiatan pada bangunan utama.

Perparkiran yang ideal adalah parkir di luar jalan berupa fasilitas pelataran (taman) parkir atau bangunan (gedung) parkir. Di pusat kegiatan kota yang sulit memperoleh lahan yang cukup luas, fasilitas yang sesuai adalah gedung parkir yang dapat dibangun bertingkat sesuai dengan kebutuhan (Warpani, 2002:128).

Beberapa tujuan direncanakan sistem parkir *off-street* diantaranya:

1. Menyediakan jumlah tempat maksimum.
2. Mempercepat keluar dan masuknya kendaraan dan memudahkan gerakan parkir sehingga mengurangi kelambatan dengan cara yang aman dan nyaman.
3. Memperkecil gangguan aliran masuk dan keluar dengan pejalan kaki dan gerakan kendaraan di luar tempat parkir.

Jenis ruang untuk tempat parkir dapat dibedakan atas :

1. Parkir di dalam bangunan (*in door*)

Direncanakan di dalam bangunan, baik satu lantai maupun bertingkat banyak/berlantai banyak. Sirkulasi ke atas untuk bangunan bertingkat banyak dapat dilakukan dengan sistem ramp, sistem elevator barang dimana ia dapat bergerak secara vertikal dan horizontal.

2. Parkir di luar bangunan (*out door*)

Parkir yang direncanakan penempatannya di luar bangunan dan berupa ruang

terbuka dibagian muka atau belakang bangunan. Pola ini terdapat dikawasan pusat kota maupun dilingkungan perumahan serta dapat pula diletakkan di atas atap-atap bangunan yang merupakan pelimpahan dari bangunan tersebut.

2.2.4. Lay Out Bangunan Parkir

Kenyamanan dan manfaat lay out parkir harus memenuhi kriteria ruang dan waktu. Lay out parkir dituntut kendaraan dapat bergerak secara cepat baik untuk pergerakan keluar maupun masuk. Pengendara sepeda motor yang akan memarkirkan kendaraannya diharapkan tidak terhambat saat melakukan pergerakan maju maupun mundur sehingga tidak membahayakan kendaraan lainnya yang ada disekitarnya. Kapasitas tempat parkir yang melebihi kebutuhan akan terdapat ruang yang kosong sehingga menjadi kurang efisien dalam pemanfaatan ruang.

Ada tiga hal penting di dalam menentukan *lay out* menurut Baker dan Funaro, 1997 (Yusandy Aswad, 2000) yaitu :

1. Panjang dan lebar ruang parkir

Panjang dan lebar ruang parkir sangat tergantung dari tipe kendaraan yang digunakan. Kendaraan mempunyai ukuran yang beraneka ragam, Menurut Ansyori dimensi kendaraan standar ditetapkan atas dasar 90 persentil dari dimensi kendaraan yang ada. Dari evaluasi data yang ada, dimensi kendaraan standar untuk sepeda motor karena belum ada acuan yang baku maka dimensinya diambil sebesar $0,70 \times 1,75 \text{ m}^2$ dikaitkan dengan dimensi kendaraan yang ada dilapangan.

2. Lebar jalan akses

Lebar jalan akses sangat dipengaruhi lebar ruang parkir. Menambah ruang parkir akan mempersempit lebar jalan akses. Desain tempat parkir serta gang yang dibuat harus didasarkan pada ukuran kendaraan sedangkan lebar gang yang diperlukan berbeda-beda tergantung sudut kendaraan yang diparkir karena makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan. Bangunan parkir yang mempunyai kolom pendukung,

gang dan ruang harus disesuaikan sehingga kendaraan tersebut dapat bergerak mampu manuver dengan mudah. Karakteristik lainnya yang perlu diperhatikan adalah penentuan ukuran pintu gerbang kendaraan masuk dan keluar.

3. Pemilihan sudut parkir

Pemilihan sudut parkir berdasarkan tempat atau area dengan tujuan pemarkir merasa nyaman saat parkir tanpa hambatan. Posisi parkir yang banyak digunakan adalah sudut parkir 90° karena posisi sudut ini lebih banyak ruang parkir bila dibandingkan dengan posisi sejajar jalan dan tidak mengurangi lebar jalan akses. Penggunaan sudut parkir dalam penelitian ini dianggap sesuai apabila penggunaan sudut parkir menyisakan lebar gang parkir yang mencukupi, sehingga kendaraan dapat masuk dan keluar dalam 1 kali gerakan tanpa benturan atau hambatan, dengan tolak ukur sebagai berikut : (*Joseph de Chiara dan Lee E. Koppelman, Standar Perencanaan Tapak, Jakarta, 1978*).

- Lebar gang parkir untuk sepeda motor antara 0,5 - 2,5.
- Sudut parkir yang digunakan adalah 0°, 30°, 45°, 60° dan 90°.

Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1

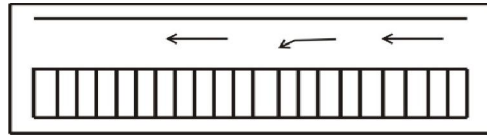
Standar Lebar Gang dan Sudut Parkir Sepeda Motor		
No.	Sudut Parkir (°)	Lebar Gang Parkir Minimal (m)
1	0 °	0,5
2	30 °	0,6
3	45 °	1,3
4	60 °	1,4
5	90 °	2,5

2.2.5. Sudut dan Pola Parkir Sepeda Motor

Pada umumnya posisi kendaraan adalah 90°. Dari segi efektifitas ruang, posisi sudut 90° paling menguntungkan. Berikut jenis pola parkir khusus kendaraan sepeda motor terdiri dari 3 (tiga), yaitu :

1. Pola parkir satu sisi jalan

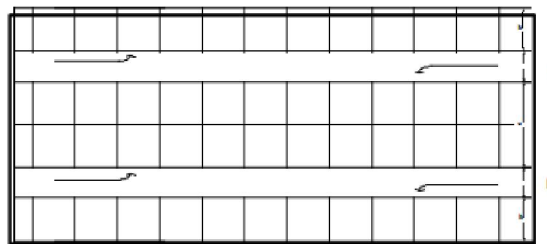
Pola ini kendaraan ini diterapkan apabila ketersediaan ruang sempit.



Gambar : 2.1
Pola parkir satu (1) sisi jalan
Sumber : Ahmad Munawar

2. Pola parkir 2 (dua) sisi jalan

Pola parkir kendaraan ini diterapkan apabila ketersediaan ruang cukup memadai (lebar ruas $\geq 5,6$ m).

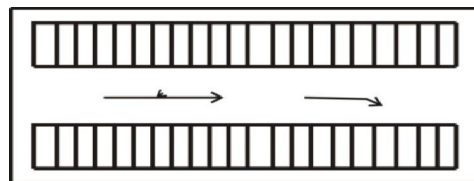


Keterangan : h = jarak terjauh antara tepi luar satuan ruang parkir
 w = lebar terjauh satuan ruang parkir pulau
 b = lebar jalur gang

Gambar : 2.2
Pola parkir dua (2) sisi jalan
Sumber : Ahmad Munawar

3. Pola parkir pulau

Pola parkir ini diterapkan apabila ketersediaan ruang cukup luas.



Gambar : 2.3
Pola parkir pulau
Sumber : Ahmad Munawar

2.2.6. Lokasi dan Tata Cara Parkir

Dalam melaksanakan parkir, baik pengemudi maupun juru parkir harus memperhatikan hal-hal berikut³:

1. Batas parkir yang dinyatakan dengan marka jalan pembatas.

³ Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir No. 272/HK.105/DRDJ/1996* (Jakarta : Ditjen Hubdat, 1996), hal. 34.

2. Keamanan kendaraan, dengan mengunci pintu kendaraan dan memasang rem parkir.

Sesuai dengan jenis fasilitasnya, tata cara parkir adalah sebagai berikut⁴ :

1. Fasilitas parkir tanpa pengendalian parkir:
 - a. Dalam melakukan parkir, juru parkir dapat memandu pengemudi kendaraan.
 - b. Juru parkir memberi karcis bukti pembayaran sebelum kendaraan meninggalkan ruang parkir.
 - c. Juru parkir harus mengenakan seragam dan identitas.
2. Fasilitas parkir dengan pengendalian parkir (menggunakan pintu masuk/keluar):
 - a. Pada pintu masuk, baik dengan petugas maupun dengan pintu masuk otomatis, pengemudi harus mendapatkan karcis tanda parkir, yang mencantumkan jam masuk (bila diperlukan, petugas mencatat nomor kendaraan).
 - b. Dengan dan tanpa juru parkir, pengemudi memarkirkan kendaraan sesuai dengan tata cara parkir.
 - c. Pada pintu keluar, petugas harus memeriksa kebenaran karcis tanda parkir, mencatat lama parkir, menghitung tarif parkir sesuai dengan ketentuan, menerima pembayaran parkir dengan menyerahkan karcis bukti pembayaran pada pengemudi.

2.2.7. Penentuan Satuan Ruang Parkir

Satuan ruang parkir adalah ruang yang dibutuhkan untuk tempat parkir satu kendaraan atau biasa disebut dengan petak parkir⁵. Satuan ruang parkir juga didefinisikan sebagai suatu ukuran kebutuhan ruang untuk parkir suatu kendaraan dengan aman dan nyaman dengan pemakaian ruang seefisien mungkin⁶. Dalam penentuan besar satuan ruang parkir didasarkan atas pertimbangan beberapa parameter-parameter sebagai berikut :

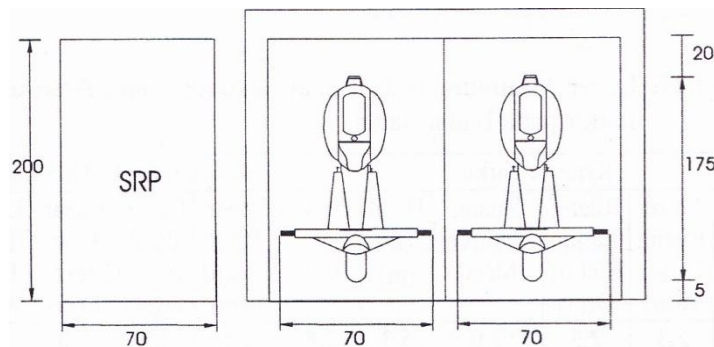
⁴ *Ibid.*, hal 34

⁵ Warpani, *op. cit.*, hal. 125.

⁶ Alik Ansyori. *Rekayasa Lalu Lintas-Edisi Revisi* (Malang : UMM Press, 2008), hal. 186.

$$\boxed{\text{SRP2} = f(\text{D}, \text{Ls}, \text{Lm})} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana: SRP = Satuan Ruang Parkir
 SRP2 = Satuan ruang parkir untuk kendaraan roda dua
 D = Dimensi kendaraan standar
 Ls = Ruang kebebasan samping (arah lateral)
 Lm = Ruang bebas membujur (arah memanjang)



Gambar : 2.4
SRP untuk Sepeda Motor
Sumber : Ahmad Munawar

a. Dimensi Kendaraan Standar Untuk Sepeda Motor

Dimensi kendaraan standar ditetapkan atas dasar 90 persentil dari dimensi kendaraan yang ada. Dari evaluasi data yang ada, dimensi kendaraan untuk geometri jalan dari Bina Marga memenuhi persyaratan. Hal tersebut tidak mengherankan mengingat dimensi kendaraan standar Bina Marga ternyata sama dengan kendaraan standar dari Negara Jepang yang merupakan negara penyuplai kendaraan terbesar ke Indonesia.

Untuk kendaraan bermotor roda dua belum ada acuan yang baku, maka dimensinya diambil sebesar 0,70 x 1,75 m² dikaitkan dengan dimensi kendaraan yang ada dilapangan⁷.

b. Ruang Bebas Kendaraan

Dalam kaitannya dengan keamanan kendaraan terhadap benturan/goresan dari kendaraan lain atau benda statis/bangunan (pilar, kolom, atau dinding), maka diperlukan ruang bebas arah samping dan arah memanjang. Besaran ruang bebas

⁷ *Ibid.*, hal. 187.

arah samping dan memanjang kendaraan bermotor (sepeda motor) berkisar 2 – 20 cm, dengan rincian ruang bebas arah samping dapat di ambil 2 cm dan arah memanjang sebesar 20 cm. Dengan pertimbangan karena pada saat proses parkir kendaraan dapat diatur dengan mudah.

c. Lebar Bukaannya Pintu

Ukuran lebar bukaan pintu merupakan fungsi karakteristik pemakai kendaraan yang memanfaatkan fasilitas parkir. Sebagai contoh lebar bukaan pintu kendaraan karyawan kantor pemerintah akan berbeda dengan lebar bukaan pintu kendaraan pengunjung pusat kegiatan pertokoan atau perbelanjaan.

Untuk pusat kegiatan pertokoan atau perbelanjaan, besaran lebar bukaan pintu kendaraan roda dua ruang bebas arah samping adalah 5 cm dan arah memanjang sebesar 25 cm, mengingat dalam proses parkir kendaraan roda dua lebih mudah diatur. Dari hasil evaluasi tersebut, maka dapat ditentukan besaran SRP motor.

2.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan

2.3.1. Pengertian Kepuasan

Satisfaction adalah kata dari bahasa latin, yaitu “*satis*” yang berarti *enough* atau cukup dan “*facere*” yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai produk atau jasa yang bisa memuaskan ialah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup⁸.

Menurut Kotler, dkk. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas atau kecewa. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Dan apabila kinerja

⁸ Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan-Cetakan Ke-4* (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003), hal. 2.

melebihi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

2.3.2. Pengertian Pelanggan

Pelanggan memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk atau jasa yang diterima. Definisi pelanggan menurut Tjiptono (2002:5) sesuai pandangan tradisional bahwa setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.

Disisi lain menurut Tjiptono (2002:6) mengemukakan pengertian pelanggan sesuai pandangan modern bahwa konsep pelanggan mencakup pelanggan *external* dan *internal*. Pelanggan *external* adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan *internal* adalah setiap pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu termasuk selanjutnya dalam produksi bertahap.

Beberapa pendapat lain tentang definisi pelanggan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:143), diantaranya menurut *Cambridge International Dictionaries* pelanggan adalah “*a person who buys goods or a service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut *Webster’s 1928 Dictionary* pelanggan adalah “*One who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*Customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

Berdasarkan definisi di atas dapat dirumuskan bahwa pelanggan yang terdiri dari pelanggan *internal* maupun pelanggan *external*, merupakan bagian terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan. Tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya, karena pelanggan adalah seseorang yang akan secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan kebutuhannya dengan memiliki atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

2.3.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya (Umar, 2003:50). Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk (Umar, 2003:51).

Menurut Tjiptono (2000:89) kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

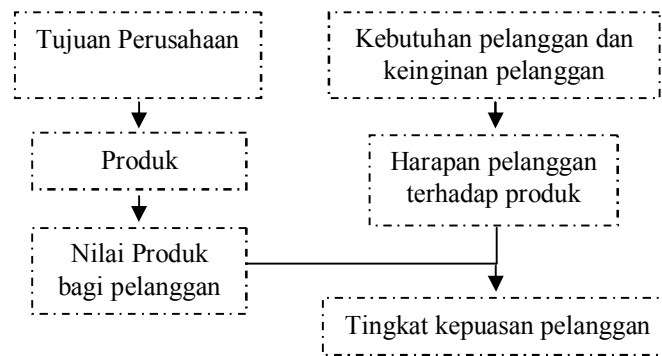
Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000:36).

Berdasarkan definisi di atas, maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu.

Kepuasan pelanggan disini diartikan sebagai kepuasan para pelanggan parkir sepeda motor di *Mall Olympic Garden* yang akan diukur tingkat kepuasannya. Nantinya dari hasil *importance performance ratings* atau *importance performance analysis* akan diperoleh kepuasan pelanggan parkir dan harapan mereka. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti pada Gambar 2.4.

Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa ada dua faktor yang menentukan suatu tingkat kepuasan pelanggan, yaitu harapan pelanggan dan hasil yang dirasakan. Harapan pelanggan dalam hal ini adalah suatu perkiraan tentang

sesuatu yang akan diterimanya saat berniat membeli suatu produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan dalam hal ini adalah nilai produk bagi pelanggan atau persepsi terhadap produk/jasa yang pelanggan terima setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.



Gambar 2.5

Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Fandy Tjiptono (2000:130)

Pada tingkat kepuasan pelanggan, merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan antara tingkat pelayanan aktual yang pelanggan terima dengan harapan yang pelanggan miliki saat hendak memanfaatkan jasa parkir *Mall Olympic Garden*. Dalam hal ini banyak perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan pelanggan yang tinggi, karena pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah maka akan mudah sekali untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran nilai dan manfaat yang lebih besar.

2.3.4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2000), beberapa metode survei pelanggan yang dapat digunakan oleh penyedia jasa untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan, dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai teknik yaitu :

- a. *Directly Reported Satisfaction*
- b. *Derived Satisfaction*
- c. *Problems Analysis*
- d. *Importance Performance Ratings* atau *Importance Performance Analysis*

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni *importance performance ratings* atau *importance performance analysis*. Pengukuran terhadap kinerja suatu pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan hasil kinerja pelayanan yang dicapai. Tetapi saat ini, terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subyektif (*soft measure*) sebagai indikator mutu (Supranto, 1997:224). Data yang digunakan untuk analisis ini, adalah hasil kuesioner persepsi pelanggan atau pelanggan parkir terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

Mutu jasa atau produk dapat di indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan (Supranto, 2001:85). Penggunaan Skala *Likert* dengan lima bobot (1-5), memungkinkan pengguna jasa parkir menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk.

Metode pengukuran dilakukan dengan Skala *Likert*, yaitu dengan skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

Bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

- Jawaban *sangat puas* diberi bobot 5, berarti pelanggan *sangat puas*
- Jawaban *puas* diberi bobot 4, berarti pelanggan *puas*
- Jawaban *cukup puas* diberi bobot 3, berarti pelanggan *cukup puas*
- Jawaban *tidak puas* diberi bobot 2, berarti pelanggan *tidak puas*
- Jawaban *sangat tidak puas* diberi bobot 1, berarti pelanggan *sangat tidak puas*

Sedangkan, bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepentingan adalah:

- Jawaban *sangat penting* diberi bobot 5
- Jawaban *penting* diberi bobot 4
- Jawaban *cukup penting* diberi bobot 3
- Jawaban *tidak penting* diberi bobot 2
- Jawaban *sangat tidak penting* diberi bobot 1

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala ordinal, yang mengurutkan data dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi atau sebaliknya dengan interval yang tidak harus sama.

Sedangkan skala untuk instrumen menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik.

Dalam analisis ini akan digunakan variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 1997:241). Persamaan yang digunakan adalah :

$$Tki = Xi/Yi \times 100 \quad \dots\dots\dots (2)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian
 Xi = Skor penilaian kepuasan/kinerja
 Yi = Skor penilaian kepentingan

Skor rata-rata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rerata penilaian kinerja (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rerata penilaian kepentingan indikator (\bar{Y}).

Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan/kinerja (\bar{X}) dan total skor penilaian kepentingan (\bar{Y}) dengan rumus :

$$X = \Sigma \bar{X}i/n \quad \dots\dots\dots (3)$$

$$y = \Sigma \bar{Y}i/n \quad \dots\dots\dots (4)$$

Dimana : n = Jumlah responden

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), rumus yang digunakan adalah:

$$\mathbf{X} = \frac{\sum_{i=1} \mathbf{X}_i}{\mathbf{K}} \dots\dots\dots (5)$$

$$\mathbf{Y} = \frac{\sum_{i=1} \mathbf{Y}_i}{\mathbf{K}} \dots\dots\dots (6)$$

Dimana : K = Banyaknya item/atribut yang dinilai pelanggan

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu pembenahan berdasarkan ruang lingkup 4 kuadran. Adapun penjelasan dari kuadran tersebut (Supranto: 1997:242) sebagai berikut :

Kuadran A : Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.

Kuadran B : Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.

Kuadran C : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.

Kuadran D : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

2.4. Kinerja Pelayanan

Apabila meninjau makna harfiahnya, maka kata kinerja berarti sesuatu yang dicapai; kemampuan kerja (tentang peralatan); prestasi yang diperlihatkan⁹.

⁹ Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia-Pusat Bahasa-Edisi ke-4* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 700.

Sedangkan pelayanan bermakna perihal atau cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa¹⁰.

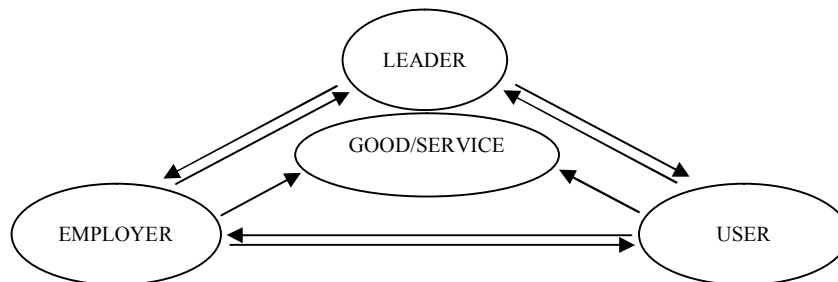
Sehingga besarnya kinerja menggambarkan kondisi kemampuan kerja suatu sistem untuk melayani kebutuhan orang lain. Semakin tinggi tingkat suatu kinerja, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini kinerja pelayanan yang dimaksud mengandung arti sebagai indikator bagaimana kondisi pelayanan parkir MOG terhadap para pelanggan jasa parkir.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 1992 menyebutkan bahwa untuk menunjang keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dapat diadakan fasilitas parkir untuk umum. Sedangkan mengacu kepada Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), yang disebut parkir adalah tidak Bergeraknya suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

Kualitas dari suatu produk yang dihasilkan tidak lepas dari adanya suatu sistem yang bekerja secara optimal dimana sistem tersebut harus berjalan secara harmonis dengan kata lain seluruh komponen yang terlibat mendapatkan suatu keuntungan dan kepuasan yang sesuai dengan apa yang mereka korbankan. Dan loyalitas konsumen yang didukung persepsi pasif terhadap kualitas seperti kata David Aaker akan menjadi kuat (dalam Ventura Elisawati 1996, hal 36). Dalam sebuah sistem terdiri dari tiga komponen, yaitu leader dan employer dan user dengan landasan visi, misi, strategi dan budaya diyakini (Waldijono, 2003). Sehingga hubungan timbal balik diantara setiap komponen dapat menghasilkan setiap produk yang terbaik. Hubungan antara *leader*, *employer* dan *user* dapat dilihat pada gambar berikut.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 797.

Gambar 2.6
Hubungan antara *Leader*, *Employer* dan *User*



Keterangan :

- 1) *Leader* wajib mendorong pengembangan karir dan kesejahteraan *employer*;
- 2) *Employer* wajib bekerja dengan loyalitas, disiplin dan etos kerja yang tinggi;
- 3) Loyalitas pelanggan kepada produk;
- 4) *Leader* bertugas merancang produk yang diminati, harga rendah, kualitas tinggi;
- 5) *Employer* bertugas memberikan pelayanan yang ramah dan tepat waktu;
- 6) Loyalitas pelanggan kepada pelayanan; dan
- 7) *Leader* dan *employer* bergabung bersama untuk bekerja secara profesional menghasilkan produk dan jasa yang akan diserahkan kepada konsumen.

Dalam perparkiran seorang *leader* (pengelola parkir) berusaha menciptakan suatu produk dengan kualitas tinggi, dalam hal ini berupa kemudahan parkir, geometrik ruang parkir, kinerja petugas parkir, keamanan dan kenyamanan serta tarif parkir yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sehingga produk tersebut diminati *user* (pelanggan). *employer* (petugas parkir) bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang ramah dan tepat waktu, dengan maksud agar kepuasan *user* tinggi sehingga timbul loyalitas terhadap pelayanan parkir yang diberikan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 6 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak pelaku usaha atau pengelola jasa adalah menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan mendapatkan perlindungan hukum dari tindak konsumen yang beritikad tidak baik.

Pasal 7 dari undang-undang tersebut juga menyatakan kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Masyarakat sebagai pengguna jasa mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, serta pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Dalam kehidupan sebagai makhluk sosial, manusia selalu berhubungan atau berinteraksi sosial dengan yang lain. Hubungan atau interaksi sosial antara lain tercermin dalam hubungan produsen-pelanggan. Dalam dunia jasa perparkiran, yang disebut produsen adalah penyedia jasa perparkiran (pengelola parkir), sementara pelanggan atau konsumen adalah pengguna jasa parkir tersebut.

2.5. Studi yang Pernah Dilakukan

Studi-studi yang berkaitan dengan kinerja pelayanan parkir yang membantu peneliti dalam melakukan penelitian mengenai kinerja pelayanan parkir sepeda motor di *Mall Olympic Garden* dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2
Studi yang Berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Parkir

No.	Judul	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil
1	Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung <i>Supermall</i> . <i>(Jurnal Teknik Sipil Vol. 3 No. 2, Hal. 174-193, Oktober 2007. ISSN: 1411-9331).</i>	1. Untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap kepuasan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan Parkir • Kinerja Petugas Parkir • Geometrik Ruang Parkir • Keamanan • Kenyamanan, dan • Tarif Parkir 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Statistik Deskriptif</i> - <i>Statistik Inferensial</i> - <i>SPSS 11</i> 	<p>Kualitas pelayanan sudah cukup baik, dengan tingkat rata-rata variabel berada di atas angka 3.</p> <p>Pelanggan sudah merasa cukup puas, tetapi dari segi kemudahan parkir yang menempati peringkat terakhir dari elemen pelayanan pelanggan menilai perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya.</p>
2	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mal A . Yani Pontianak. <i>(Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 7 No. 4, November 2009. Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 43/Dikti/Kep/2008. ISSN: 1693-5241).</i>	<p>1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan parkir pengendara mobil;</p> <p>2. Untuk mengetahui skala prioritas dari elemen-elemen pelayanan parkir yang ada yang dianggap penting dari responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya;</p> <p>3. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap tingkat kepuasan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan Parkir • Kinerja Petugas Parkir • Geometrik Ruang Parkir • Keamanan • Kenyamanan, dan • Tarif Parkir 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Uji Crosstab</i> - <i>Chi-Square</i> - <i>Uji Mann-Whitney</i> 	<p>Sikap pelanggan secara umum merasa puas dengan kualitas parkir, dan masih perlu ditingkatkan prosentasenya.</p> <p>Hasil pengujian <i>Crosstab</i> dan <i>Chi-Square</i> memperlihatkan bahwa populasi tidak seragam dan tidak ada batasan tertentu mengenai frekuensi berkunjung seseorang ke pusat perbelanjaan untuk menggunakan jasa pelayanan parkir.</p> <p>Hasil pengujian <i>Mann-Whitney</i> memperlihatkan secara umum kualitas pelayanan parkir di pusat perbelanjaan masih sebanding.</p>

Sumber : Hasil Review dari Jurnal, 2013 (Arie Hardian Yanuardi, 2007 dan Lidia Chronika, 2009)

2.6. Landasan Penelitian

Dari beberapa teori yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis mencoba merumuskan kajian teori yang ada sebagai landasan dari penelitian yang akan dilakukan. Landasan penelitian merupakan dasar dari penyusunan penelitian yang merupakan kesimpulan dari beberapa teori dan pendapat para pakar terkait dengan judul penelitian. Adapun landasan teori yang akan dikaji meliputi : kepuasan pelanggan, kinerja pelayanan dan parkir yang menjadi fokus dari penelitian.

➤ Kepuasan

Satisfaction adalah kata dari bahasa latin, yaitu “*satis*” yang berarti *enough* atau cukup dan “*facere*” yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai produk atau jasa yang bisa memuaskan ialah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup (Handi Irawan : 2003).

Menurut Kotler, dkk (2000). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*).

➤ Pelanggan

Pelanggan memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk atau jasa yang diterima. Definisi pelanggan menurut Tjiptono (2002:5) sesuai pandangan tradisional bahwa setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.

Disisi lain menurut Tjiptono (2002:6) mengemukakan pengertian pelanggan sesuai pandangan modern bahwa konsep pelanggan mencakup pelanggan *external* dan *internal*. Pelanggan *external* adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan *internal* adalah setiap pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu termasuk selanjutnya dalam produksi bertahap.

Beberapa pendapat lain tentang definisi pelanggan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:143), diantaranya menurut *Cambridge International Dictionaries* pelanggan adalah “*a person who buys goods or a service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut *Webster’s 1928 Dictionary* pelanggan adalah “*One who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*Customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants*”

(pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

➤ Kinerja

Apabila meninjau makna harfiahnya, maka kata kinerja berarti sesuatu yang dicapai; kemampuan kerja (tentang peralatan); prestasi yang diperlihatkan (Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: 2011).

➤ Pelayanan

Pelayanan bermakna perihal atau cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa (Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: 2011)

➤ Parkir

Ada beberapa definisi parkir di ambil dari beberapa sumber, yaitu:

1. Parkir adalah kendaraan tidak mungkin bergerak terus menerus, pada suatu saat ia harus berhenti untuk sementara (menurunkan muatan) atau berhenti cukup lama (Suwardjoko Warpani, 1990).
2. Parkir adalah menghentikan mobil beberapa saat lamanya (Poerwadarminta, 1984).
3. Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu yang lama atau sebentar tergantung pada kendaraan dan kebutuhannya (Peraturan Lalu Lintas).
4. Parkir adalah tempat menempatkan dengan memberhentikan kendaraan angkutan/barang (bermotor/tidak bermotor) pada suatu tempat pada jangka waktu tertentu (Menurut Taju, 1996).
5. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir Ditjenhubdat).

2.7. Rumusan Variabel Penelitian

Tabel 2.3
Rumusan Variabel Penelitian

No.	Sasaran	Tinjauan Pustaka	Variabel	Sub Variabel	Metode	Parameter	Output
1	Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir	Karakteristik sosial-ekonomi pengguna sepeda motor diduga mempunyai pengaruh dalam kepemilikan sepeda motor, dan kepemilikan pergerakan. Pembahasan karakteristik sosial-ekonomi pengguna sepeda motor dalam kajian penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan (Kusumaningsih, 2009).	Karakteristik pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Usia • Jenis Kelamin • Pendidikan • Pekerjaan, dan • Penghasilan 	Analisis deskriptif statistik berupa penjelasan karakteristik pelanggan dari masing-masing variabel yang digambarkan dalam bentuk prosentase sehingga terlihat dominasi untuk setiap sub variabel dalam hubungannya dengan kinerja pelayanan parkir sepeda motor. Menggunakan metode distribusi frekuensi.	<ul style="list-style-type: none"> • Usia <ul style="list-style-type: none"> - 17-22 tahun - 23-28 tahun - 29-34 tahun - 35-40 tahun - > 41 tahun • Jenis kelamin <ul style="list-style-type: none"> - Laki-laki - Perempuan • Tingkat pendidikan <ul style="list-style-type: none"> - SD/Sederajat - SMP/Sederajat - SMA/Sederajat - Perguruan Tinggi - Lainnya. • Tingkat pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai negeri - Pegawai swasta - Pelajar/mahasiswa - Lainnya. • Tingkat penghasilan <ul style="list-style-type: none"> - < Rp. 1.340 .300 - > Rp. 1.340.300 	Identifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir

No.	Sasaran	Tinjauan Pustaka	Variabel	Sub Variabel	Metode	Parameter	Output
2	Mengidentifikasi karakteristik ruang parkir	<p>Ada tiga hal penting di dalam menentukan lay out bangunan parkir menurut Baker dan Funaro, 1997 (Yusandy Aswad, 2000) yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panjang dan lebar ruang parkir <p>Panjang dan lebar ruang parkir sangat tergantung dari tipe kendaraan yang digunakan, dimana kendaraan mempunyai ukuran yang beraneka ragam.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lebar jalan akses <p>Lebar jalan akses sangat dipengaruhi lebar ruang parkir. Menambah ruang parkir akan mempersempit lebar jalan akses. Desain tempat parkir serta gang yang dibuat harus didasarkan pada ukuran kendaraan sedangkan lebar gang yang diperlukan berbeda-beda tergantung sudut kendaraan yang diparkir, karena makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan. Karakteristik lainnya yang perlu diperhatikan adalah penentuan ukuran pintu gerbang kendaraan masuk dan keluar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemilihan sudut parkir <p>Pemilihan sudut parkir berdasarkan tempat atau area dengan tujuan pemarkir merasa nyaman saat parkir tanpa hambatan. Posisi parkir yang banyak digunakan adalah sudut parkir 90° karena posisi sudut ini lebih banyak ruang parkir bila dibandingkan dengan posisi sejajar jalan dan tidak mengurangi lebar jalan akses.</p>	Karakteristik ruang parkir	<ul style="list-style-type: none"> • Satuan ruang parkir • lebar jalan akses • Lebar pintu masuk dan keluar • Sudut parkir 	Deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Satuan ruang parkir (0,70 x 1,75 m²) menyesuaikan dimensi kendaraan eksisting • Lebar gang parkir atau lebar jalan akses : (0,5 m, 0,6 m, 1,3 m, 1,4 m dan 2,5 m) • Lebar pintu masuk dan keluar (1,8 m) • Sudut parkir (0°,30°, 45°, 60° dan 90°) 	Identifikasi karakteristik ruang parkir

No.	Sasaran	Tinjauan Pustaka	Variabel	Sub Variabel	Metode	Parameter	Output
3	Mengidentifikasi kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan	<p>Kinerja pelayanan menggambarkan kondisi kemampuan kerja suatu sistem untuk melayani kebutuhan orang lain.</p> <p>Dalam sebuah sistem terdiri dari tiga komponen, yaitu <i>leader</i>, <i>employer</i> dan <i>user</i> dengan landasan visi, misi, strategi dan budaya diyakini (Waldijono, 2003).</p> <p>Dalam perparkiran seorang <i>leader</i> (pengelola parkir) berusaha menciptakan suatu produk dengan kualitas tinggi, dalam hal ini berupa kemudahan parkir, geometrik ruang parkir, kinerja petugas parkir, keamanan dan kenyamanan serta tarif parkir yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sehingga produk tersebut diminati <i>user</i> (pelanggan). <i>Employer</i> (petugas parkir) bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang ramah dan tepat waktu, dengan maksud agar kepuasan <i>user</i> tinggi sehingga timbul loyalitas terhadap pelayanan parkir yang diberikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan parkir • Geometrik ruang parkir • Kinerja petugas parkir • Keamanan • Kenyamanan, dan • Tarif parkir 	<p>Deskriptif kuantitatif & analisa kinerja pelayanan parkir berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan <i>importance performance analysis (IPA</i> Kuadran Empat).</p>	<p>Kemudahan parkir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir - Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir <p>Geometrik ruang parkir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi satuan ruang parkir (ruang bebas kesamping 5 cm dan ruang bebas kebelakang 25 cm atau jumlah luas kendaraan (SRP) = 0,80 m x 2,25 m). - Kondisi lebar pintu masuk: (1 motor berkisar 6 kaki atau 1,8 meter, sementara jika 2 motor maka lebar jalan masuk berkisar 8-10 kaki atau 2,4-3 meter). - Kondisi lebar jalur gang (lebar gang parkir minimal tergantung pada sudut parkirnya, mulai dari sudut 0°=0,5 m, 30°=0,6 m, 45°=1,3 m, 60°=1,4 m, dan 90°=2,5 m). <p>Kinerja petugas parkir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong - Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan 	Menilai kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan	

No.	Sasaran	Tinjauan Pustaka	Variabel	Sub Variabel	Metode	Parameter	Output
						<p>Keamanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karcis parkir sebagai identitas kendaraan - Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar - Keamanan berjalan di area parkir - Tingkat keamanan kendaraan - Ketersediaan tempat penitipan helm - Ketersediaan petugas keamanan <p>Kenyamanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi sirkulasi kendaraan - Kondisi penerangan - Jarak berjalan menuju lokasi parkir <p>Tarif parkir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian tarif parkir 	

Sumber : Hasil Kajian, 2014

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi merupakan penerapan prinsip analisis sesuai dengan logika atas dasar penelitian ilmiah dan/atau memiliki dasar fisiologi dengan tujuan menyelesaikan masalah secara benar, suatu sistem yang terdiri atas rangkaian metode¹. Secara umum metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Berikut akan diuraikan lebih lanjut mengenai metode-metode yang dimaksud.

3.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh melalui proses survei, lazimnya metode survei yang dilakukan berdasarkan sumber datanya terdiri dari survei primer dan sekunder. Dalam penelitian ini, dimana survei primer datanya diperoleh melalui proses observasi dan kuesioner. Sementara survei sekunder pemenuhan datanya melalui instansi terkait. Untuk lebih jelasnya mengenai metode pengumpulan data akan dibahas lebih lanjut pada uraian berikut.

3.1.1. Survey Primer

Survei primer adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati kondisi lokasi studi secara langsung, yang diperoleh langsung dari sumber pertama, bersifat asli dan belum diolah sama sekali. Survei primer yang akan dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan berupa observasi dan kuesioner.

3.1.1.1. Observasi

Observasi adalah suatu istilah umum yang mempunyai arti semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitungnya,

¹ Soefaat. *Kamus Tata Ruang*, Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum (Jakarta : 1997), hal. 72.

mengukurnya, dan mencatatnya². Metode observasi merupakan usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar. Tujuan pokok dari observasi adalah mengadakan pengukuran terhadap variabel. Hasil dari observasi tersebut akan direkam dan diinterpretasikan untuk menunjang kebutuhan data dan proses analisa. Diantaranya yang akan di observasi yang berkaitan dengan variabel geometrik ruang parkir, dengan cara mengamati kondisi sekaligus melakukan kegiatan mengukur seperti dimensi lebar jalur gang parkir, dimensi lebar pintu masuk, dan dimensi satuan ruang parkir kendaraan sepeda motor eksisting yang mendominasi, disamping akan dilakukan kegiatan pengukuran juga ada aktifitas pengambilan gambar atau foto yang bertujuan memperkuat uraian pada saat pengolahan dan analisa data berlangsung. Kegiatan observasi yang dilakukan hanya diprioritaskan pada masalah yang berkaitan erat dengan penataan parkir (fisik) saja.

3.1.1.2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya³. Kuesioner harus sesuai dengan masalah yang diteliti, oleh karenanya sebelum menyusun kuesioner masalah penelitian harus dirumuskan dengan jelas. Jenis data yang dapat dikumpulkan menggunakan kuesioner bisa kualitatif maupun kuantitatif.

1. Pembuatan kuesioner

Penyusunan pertanyaan harus tetap mengacu kepada tujuan penelitian untuk memudahkan dalam penelitian, maka peneliti membagi pertanyaan untuk keperluan survei dalam dua (2) kategori, yaitu :

a. Data pelanggan parkir

Data ini meliputi profil pelanggan, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

² Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)-Edisi Revisi VI* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hal. 222.

³ *Ibid.*, hal. 225.

b. Data kinerja pelayanan parkir

Data ini digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan/pengguna jasa parkir terhadap kinerja pelayanan parkir secara menyeluruh. Mencakup sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir dan sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir, kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar pintu masuk, kondisi lebar jalur gang, kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong, kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan, karcis parkir sebagai identitas kendaraan, pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar, keamanan berjalan di area parkir, tingkat keamanan kendaraan, ketersediaan tempat penitipan helm, ketersediaan petugas keamanan, kondisi sirkulasi kendaraan, kondisi penerangan, jarak berjalan menuju lokasi parkir dan kesesuaian tarif parkir.

2. Penyebaran kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pelanggan parkir. Adapun cara mendapatkan data survei kuesioner sebagai berikut :

- a. Survei dilakukan pada setiap obyek parkir yang telah ditentukan meliputi area basement dan pelataran.
- b. Penyebaran kuesioner terbagi dalam dua kelompok hari yaitu hari kerja/biasa dan akhir pekan/libur. Untuk hari kerja/biasa dipilih hari senin mewakili hari kerja/biasa lainnya (senin-jum'at) dengan pertimbangan karena aktifitas masyarakat yang datang ke MOG pada hari-hari dimaksud memiliki kecenderungan yang sama. Sedangkan hari libur/akhir pekan akan dilakukan pada hari sabtu dan minggu, dipilihnya hari sabtu sebagai hari survei pertimbangannya bahwa hari tersebut adalah hari titik temu antara hari kerja dengan hari libur,

dengan kata lain bahwa aktifitas masyarakat masih ada yang seperti hari kerja/biasa walaupun umumnya sebagian lainnya sudah mendapatkan jatah liburan. Kemudian alasan dipilihnya hari minggu adalah sangat jelas sekali bahwa hari tersebut sudah sangat umum diketahui khalayak ramai sebagai hari libur, sehingga memungkinkan aktifitas masyarakat yang datang ke MOG secara signifikan akan berbeda dari hari lainnya.

- c. Berdasarkan pengamatan pendahuluan, maka waktu survei akan dilakukan terutama pada jam sibuk, dimana orang banyak melakukan aktifitas keluar dan masuk dilokasi penelitian, juga akan menyesuaikan dengan kondisi dilapangan untuk mempermudah perolehan data.

Adapun klasifikasi responden pelanggan parkir didasarkan atas pertimbangan sebagai berikut:

- a. Hanya ditujukan kepada pelanggan parkir pada tiap-tiap area parkir;
- b. Orang atau seseorang yang benar-benar datang untuk parkir;
- c. Sudah berumur minimal 17 tahun, syarat minimal kepemilikan SIM;
- d. Bukan pemilik atau juru parkir (orang/seseorang) dari salah satu penyedia jasa parkir agar informasi yang diberikan objektif; dan
- e. Responden adalah pengendara kendaraan roda dua (sepeda motor).

Selama kegiatan penyebaran kuesioner berlangsung, surveyor mengupayakan langkah pendampingan bagi para responden. Sebagai upaya menghindari kesalahan pengisian kuesioner oleh responden, semisal adanya salah persepsi atau kesulitan memaknai pertanyaan dalam form kuesioner sehingga responden dapat langsung bertanya kepada surveyor.

Beberapa informasi penting yang ingin didapatkan dari pelanggan parkir selama kegiatan penyebaran kuesioner berlangsung secara umum, yakni :

1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir
2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir
3. Kondisi satuan ruang parkir

4. Kondisi lebar pintu masuk
5. Kondisi lebar jalur gang
6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong
7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan
8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan
9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar
10. Keamanan berjalan di area parkir
11. Tingkat keamanan kendaraan
12. Ketersediaan tempat penitipan helm
13. Ketersediaan petugas keamanan
14. Kondisi sirkulasi kendaraan
15. Kondisi penerangan
16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir, dan
17. Kesesuaian tarif parkir

Informasi-informasi yang ingin digali melalui kuesioner di atas hakekatnya berkenaan dengan persepsi pelanggan. Tiap-tiap pelanggan akan diminta memberikan skala penilaian, lebih jelasnya sebagai berikut:

- a. Informasi tentang pelanggan terhadap kinerja.

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepuasan pelanggan, yang degradasi pilihannya adalah sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Metode pengukuran menggunakan Skala *Likert*, yaitu skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

- b. Informasi tentang kepentingan.

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepentingan terhadap variabel kinerja pelayanan parkir yang degradasi pilihannya adalah sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 3.1
Atribut Kuesioner IPA

No.	Variabel/Dimensi Kinerja Pelayanan	1	2	3	4	5
1	Kemudahan Parkir - Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir - Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir					
2	Geometrik Ruang Parkir - Kondisi satuan ruang parkir - Kondisi lebar pintu masuk - Kondisi lebar jalur gang					
3	Kinerja Petugas Parkir - Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong - Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan					
4	Keamanan - Karcis parkir sebagai identitas kendaraan - Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar - Keamanan berjalan di area parkir - Tingkat keamanan kendaraan - Ketersediaan tempat penitipan helm - Ketersediaan petugas keamanan					
5	Kenyamanan - Kondisi sirkulasi kendaraan - Kondisi penerangan - Jarak berjalan menuju lokasi parkir					
6	Tarif Parkir - Kesesuaian tarif parkir					

3.1.1.3. Teknik Sampling dan Metode Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah pengambilan sampel yang harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya⁴. Teknik ini bertujuan mengumpulkan data dan informasi dengan jalan mencatat sebagian kecil objek pengamatan yang merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan. Nilai yang diperoleh dari pengumpulan data dengan cara sampling ini adalah nilai perkiraan yang tentu banyak memuat kesalahan (*error*), tetapi masih dalam batas yang diterima secara statistik dan logika.

⁴*Ibid.*, hal. 133

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada (Arikunto, 2006). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh pelanggan parkir sebagai responden.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pelanggan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel karena pertimbangan tertentu. Yang menjadi syarat pertimbangan dalam *non probability sampling* pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang menggunakan area parkir basement dan parkir pelataran. Sedangkan prosedur penarikan contoh yang dipilih dalam penelitian ini berupa *quota sampling*, dimana sampelnya diambil dengan memberikan jatah atau quotum tertentu pada setiap kelompok yang seolah-olah berkedudukan sebagai sub populasi. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling setelah jatahnya untuk setiap kelompok atau sub populasi terpenuhi pengumpulan data dihentikan.

Rumus dari *quota sampel* adalah :

$$n = \frac{NZ^2 \cdot P(1-P)}{Nd^2 + Z^2P(1-P)} \quad \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

n = besarnya sampel

N = besarnya populasi, populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, kendaraan bermotor roda dua.

Z = standar deviasi normal, biasanya ditentukan pada 1,64 yang disesuaikan dengan derajat kepercayaan 90 %.

d = penyimpangan terhadap populasi/derajat yang diinginkan, biasanya 8 % (0,08).

P = proporsi untuk sifat tentang yang diperkirakan terjadi pada populasi. Apabila tidak diketahui proporsi sifat tersebut maka, P = 0,5.

Agar lebih objektif, dari tiap-tiap area parkir diambil sampelnya dengan perbandingan yang proporsional. Perhitungan jumlah pelanggan parkir pada lokasi

studi dilakukan terlebih dahulu, dengan mengetahui jumlah pelanggan parkir berdasarkan kendaraan sepeda motor. Data berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, dan hasil wawancara saat kegiatan pra survei dilokasi studi area basement dan area pelataran. Lebih jelasnya dapat dilihat pada keterangan Tabel 3.2 dan uraian berikut ini.

Tabel 3.2
Rata-rata Jumlah Pelanggan Parkir Sepeda Motor

No.	Lokasi Parkir	Rata-rata Σ kendaraan sepeda motor yang parkir tiap hari (unit)
1	Parkir basement	1.000
2	Parkir pelataran	1.500
Jumlah		2.500

Sumber : Survey Awal, 2013

Dari hasil perhitungan sampel didapatkan jumlah responden pengendara sepeda motor, adalah :

$$n = \frac{NZ^2 \cdot P(1 - P)}{Nd^2 + Z^2P(1 - P)}$$

$$n = \frac{2500 (1,64)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{2500 (0,08)^2 + (1,64)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{6724 \cdot 0,25}{16 + 2,6896 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{1681}{16,6724}$$

$n = 100,83$ responden dibulatkan menjadi $n = 101$ responden

Dengan pembagian proporsi untuk masing-masing fokus studi, diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Proporsi Responden

No.	Lokasi Parkir	Proporsi	Proporsi Tiap Kategori	Σ Sampel
1	Basement	$1.000/2.500 = 0,4$	$0,4 \times 101$	40
2	Pelataran	$1.500/2.500 = 0,6$	$0,6 \times 101$	61
Jumlah Reponden				101

Sumber : Hasil Kajian, 2013

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, bahwa jumlah pelanggan parkir yang akan dimintai kesediaannya untuk menjadi responden saat kegiatan pembagian kuesioner penelitian dilaksanakan berjumlah 101 responden. Adapun pembagiannya yaitu sebanyak 40 responden untuk parkir dalam dan 61 responden untuk parkir luar.

Alasan pembagian kuesioner yang berjumlah tidak sama banyaknya adalah pertimbangan agar sampel yang telah ditentukan dapat dinilai proporsional berdasarkan luas area parkir dan rata-rata jumlah pelanggan parkir sepeda motor harian.

3.1.1.4. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian berdasarkan pertimbangan setelah observasi awal dilaksanakan. Dimana hari yang telah ditentukan untuk pelaksanaan survei mengambil hari senin, sabtu dan minggu, terutama akan dilaksanakan pada jam-jam sibuk dan menyesuaikan dengan kondisi tempat penelitian dengan maksud mempermudah dalam usaha peneliti memperoleh data yang dibutuhkan.

Tabel 3.4
Waktu dan Tempat Penelitian

No.	Lokasi Parkir MOG	Hari
1	Parkir basement	Senin, Sabtu & Minggu
2	Parkir pelataran	

Adapun alasan pertimbangan pemilihan waktu di atas adalah :

- ✓ Berdasarkan hasil pengamatan saat survei pendahuluan, dilihat dari intensitas masyarakat yang berkunjung ke MOG dari hari senin hingga jum'at tidak jauh berbeda, memiliki kecenderungan jumlah kunjungan lebih sepi dibanding hari sabtu dan minggu. Namun akan nampak perbedaan tersebut pada akhir pekan dan hari libur yakni hari sabtu dan minggu, dimana ada peningkatan yang cukup signifikan dari sisi tingkat kunjungan masyarakat di lokasi penelitian. Yang berarti bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini, baik waktu yang akan digunakan untuk kegiatan mengukur terutama yang berhubungan dengan aspek penataan

parkir (fisik) maupun alokasi waktu untuk pembagian kuesioner, akan dilaksanakan pada hari yang bersamaan yakni pada hari senin, sabtu dan minggu. Sementara itu, untuk jam surveinya sendiri lebih diprioritaskan pada jam-jam sibuk, maupun diwaktu lain guna menyesuaikan dengan kondisi lapangan untuk mempermudah dalam perolehan data.

3.1.2. Survey Sekunder

Survei sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dari beberapa sumber dan instansi terkait, atau dengan kata lain merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut, yang dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kepustakaan yang sesuai dengan kajian penelitian yang sedang dilakukan, dalam sumber kepustakaan tersebut dapat bersumber dari banyak referensi seperti dari penelitian terdahulu dan literatur terkait misalnya : buku, internet, jurnal serta media komunikasi lainnya yang masih relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

2. Data dari Instansi

Mengumpulkan data-data sekunder dari beberapa instansi, antara lain dinas perhubungan, manajemen mal bagian pengelola parkir, dan lain-lain yang masih terkait untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh yang berhubungan dengan lokasi penelitian.

3.2. Metode Analisa

Tahap analisa merupakan tahap lanjut dalam pengerjaan studi ini yaitu tahap dalam pengolahan data mulai dari menganalisa data primer dan data sekunder. Berdasarkan pada sasaran studi yang hendak dicapai, maka adapun analisa yang akan digunakan adalah :

3.2.1. Analisa Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir

Analisa yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran umum dari pelanggan parkir di lokasi penelitian. Dengan penyebaran kuesioner yang selanjutnya akan diolah dengan pendekatan *descriptive statistics* berdasarkan variabel pengamatan terhadap pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan pelanggan menggunakan metode distribusi frekuensi relatif. Hasil analisis tersebut, dapat diketahui gambaran mengenai pelanggan di lokasi penelitian secara detail, terutama dalam hubungannya dengan kinerja pelayanan parkir sepeda motor.

Distribusi frekuensi adalah daftar nilai data (bisa nilai individual atau nilai data yang sudah dikelompokkan ke dalam selang interval tertentu) yang disertai dengan nilai frekuensi yang sesuai. Pengelompokan data ke dalam beberapa kelas dimaksudkan agar ciri-ciri penting data tersebut dapat segera terlihat. Daftar frekuensi ini akan memberikan gambaran yang khas tentang bagaimana keragaman data yang sangat penting untuk diketahui, karena dalam pengujian statistik selanjutnya kita harus selalu memperhatikan sifat dari keragaman data. Tanpa memperhatikan sifat keragaman data, penarikan suatu kesimpulan pada umumnya tidaklah sah. Fungsi dari metode distribusi frekuensi ini adalah :

- Kumpulan data yang besar dapat diringkas
- Kita dapat memperoleh beberapa gambaran mengenai karakteristik data, &
- Merupakan dasar dalam pembuatan grafik penting (seperti histogram).

Hasil analisis distribusi frekuensi dapat berupa diagram dan grafik yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner pada pelanggan. Data-data nominal tersebut akan dibuat kedalam prosentase bagi tiap-tiap selang kelasnya untuk memudahkan analisis data. Adapun rumus perhitungannya adalah sebagai berikut⁵.

$$F_{rel} = \frac{\text{Frekuensi Kelas}}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Dimana : F_{rel} = distribusi frekuensi relatif
 N = jumlah pelanggan parkir

⁵ Sudjana. *Metoda Statistika* (Bandung : Tarsito, 2002), hal. 50.

3.2.2. Analisa Karakteristik Ruang Parkir

Suatu tahapan analisa dengan melakukan pengamatan terlebih dahulu atas suatu kondisi eksisting di lokasi penelitian, selanjutnya melakukan kajian dengan pertimbangan berpedoman pada standar baku, ataupun dari berbagai sumber referensi terpercaya guna mengetahui tingkat kesesuaiannya. Dalam pelaksanaannya jenis pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yakni penjabaran lebih lanjut yang dilakukan setelah proses olah data berlangsung dan penarikan suatu simpulan akhir atas penelitian, dapat berupa ketidaksesuaian yang terjadi dan menjadi faktor untuk memperkuat hasil temuan.

3.2.3. Analisa Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan. Analisa kepuasan pelanggan parkir dilakukan dengan mengukur jawaban pelanggan terhadap kuesioner yang dibagikan yaitu mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan. Sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan harapan mereka. Bila tingkat kepuasan lebih besar daripada tingkat kepentingan berarti pelanggan berada dalam keadaan terpuaskan.

Mutu jasa atau produk dapat di indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan (Supranto, 2001:85). Penggunaan Skala *Likert* dengan lima bobot (1-5), memungkinkan pelanggan atau pengguna jasa parkir menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk.

Metode pengukuran dilakukan dengan Skala *Likert*, yaitu dengan skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

Bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepuasan dan kepentingan, adalah :

Tabel 3.5
Bobot Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

No.	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Bobot
1	Sangat puas	Sangat penting	5
2	Puas	Penting	4
3	Cukup puas	Cukup penting	3
4	Tidak puas	Tidak penting	2
5	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting	1

Sumber : Supranto, 2001

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala ordinal, yang mengurutkan data dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi atau sebaliknya dengan interval yang tidak harus sama.

Sedangkan skala untuk instrumen menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik.

Metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Nilai dari masing-masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata-rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan dipindahkan ke *Diagram Kartesius* yang telah dihitung rata-rata kepuasan dan kepentingannya.

Dalam analisis ini akan digunakan variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 1997:241). Adapun persamaan yang digunakan, yaitu :

$$Tki = Xi/Yi \times 100 \dots\dots\dots (3)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian
Xi = Skor penilaian kepuasan
Yi = Skor penilaian kepentingan

Pelanggan akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja pelayanan jasa parkir sepeda motor (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pelanggan (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila

nilainya melebihi 100% maka pengguna dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat beberapa aspek yang dianggap perlu ditingkatkan kinerjanya sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Skor rerata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rerata penilaian kepuasan (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rerata penilaian kepentingan (\bar{Y}).

Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (\bar{X}) dan total penilaian kepentingan (\bar{Y}) dengan rumus :

$$x = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$y = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana : n = Jumlah responden

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) digunakan rumus :

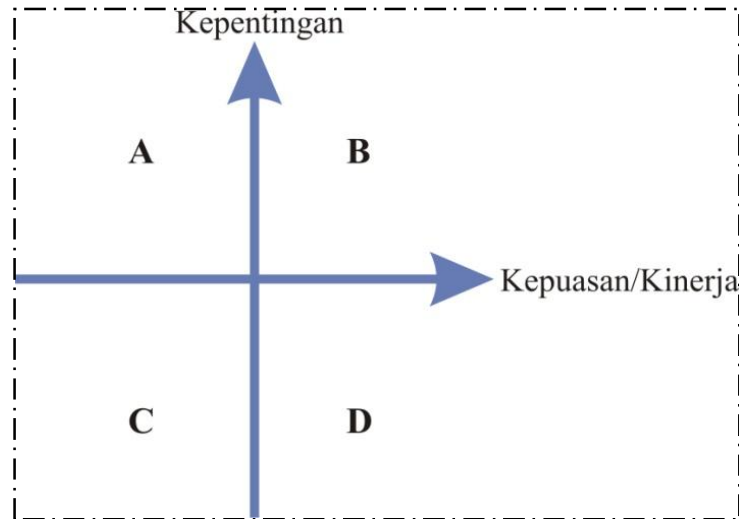
$$X = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots (6)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots (7)$$

Dimana : K = Banyaknya item/atribut yang dinilai pelanggan

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu pembenahan berdasarkan ruang lingkup 4 kuadran pada diagram kartesius.

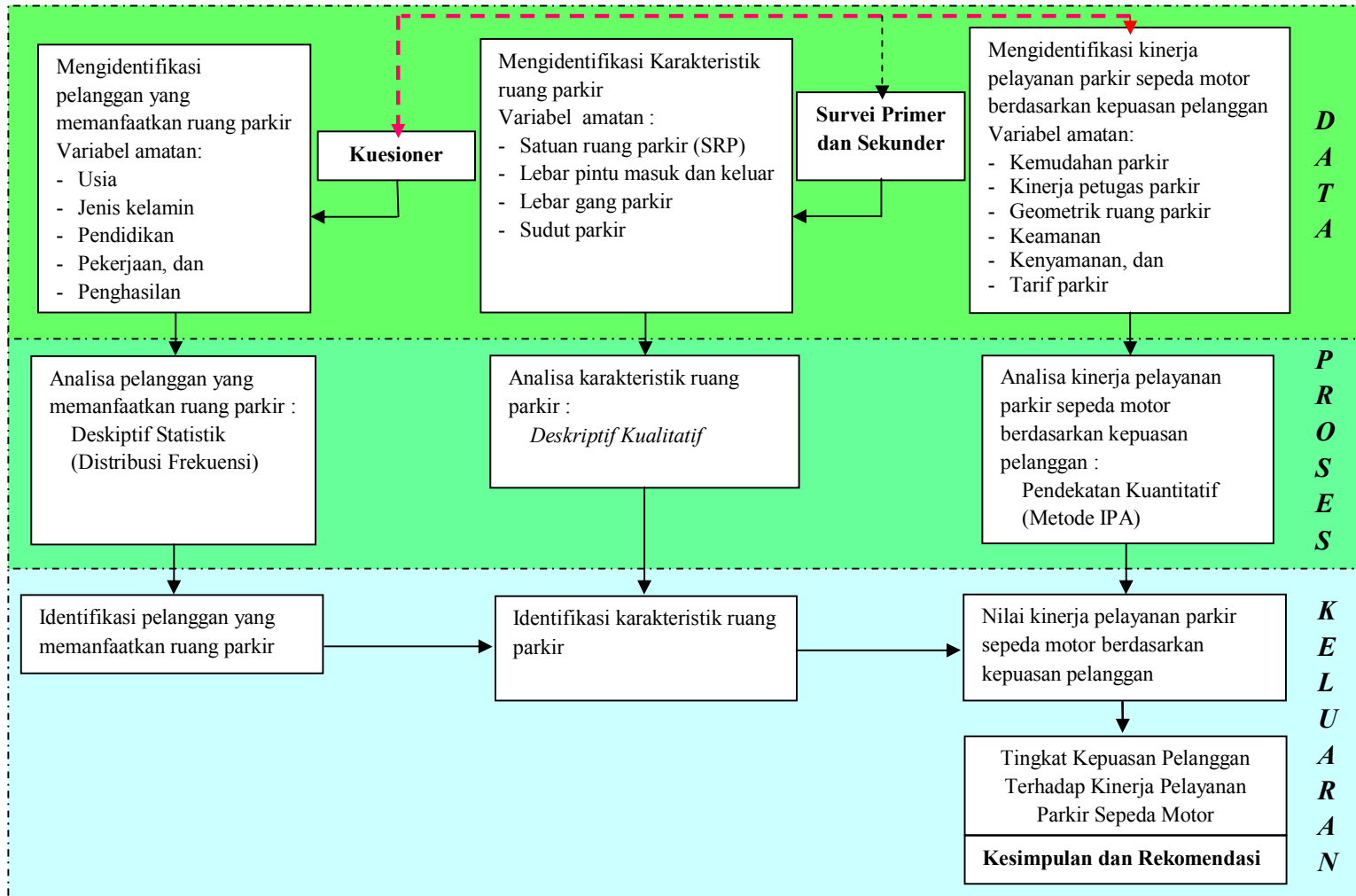
Gambar 3.1.
Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*



Adapun penjelasan dari kuadran tersebut (Supranto: 1997:242) sebagai berikut :

- Kuadran A : Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.
- Kuadran B : Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.
- Kuadran C : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.
- Kuadran D : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

Gambar 3.2 Kerangka Kerja Penelitian



BAB IV

GAMBARAN UMUM KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR

Suatu penelitian dapat terlaksana manakala telah ditunjang oleh input dalam sebuah penelitian, input yang dimaksud adalah data. Data merupakan informasi dapat berupa data kuantitatif maupun kualitatif yang berguna untuk mendukung tahapan dalam mencapai sasaran sebuah penelitian. Dalam penelitian ini data yang digunakan terdiri dari data hasil observasi yang dirangkum dalam bentuk dokumentasi berupa gambar guna mengidentifikasi karakteristik lokasi penelitian, selain itu juga berupa hasil kuesioner yang didistribusikan dalam upaya menjangkau persepsi masyarakat terkait dengan identifikasi pelanggan dan kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan.

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

MOG (*Mall Olympic Garden*) merupakan pusat perbelanjaan/kawasan perdagangan, jasa dan hiburan (*one stop shopping, one stop service & one stop entertainment*) terbesar di Kota Malang. Pemancangan bangunan dimulai pada 26 Januari 2007 dan mulai beroperasi pada bulan Mei tahun 2008 dan dikembangkan di atas lahan seluas 50.000 m².

PT Mustika Taman Olympic sebagai pengembang MOG, konsisten dengan pembangunan pusat perbelanjaan dengan konsep sebagai *mal* yang memadukan pertokoan, *hypermarket, department store, food court*, pusat jasa, *entertainment*, arena bermain/*game centre*, hotel serta kawasan pusat olahraga (*mixed used plan*).

MOG adalah pusat perbelanjaan yang nyaman karena didukung oleh kawasan yang cukup strategis secara bisnis karena berada di pusat Kota Malang, di area jalan utama (antara Jalan Semeru, Jalan Tangkuban Perahu, Jalan Kawi dan Jalan Tenes).

Keberadaan MOG sebagai salah satu tipe pusat perbelanjaan modern di Kota Malang yang di dalamnya menyediakan berbagai fasilitas terpadu dan beragam, tentu akan mempunyai implikasi pada tingginya animo masyarakat untuk datang berkunjung dalam jumlah cukup besar dengan ragam minat dan alasan. Tingginya antusiasme dari masyarakat tersebut, sudah tidak dapat dihindari lagi sangat membutuhkan pelayanan maksimum diantaranya untuk mengakomodir kehadiran pengunjung yang berkendaraan roda dua khususnya pelanggan yang memanfaatkan tempat parkir sepeda motor.

A. Visi & Misi Perusahaan

1. Visi :

- a) Menjadikan MOG sebagai pusat perbelanjaan yang terbaik, dinamis dan di cintai.
- b) MOG mencanangkan diri untuk lebih melayani masyarakat Kota Malang dan sekitarnya, tekad. *tobe high, dinamic & loved high* (yang terbaik/tertinggi dikelasnya) menjadi penyemangat tersendiri dalam menyiapkan strategi dan kemampuan untuk menjadi yang terdepan. *Dinamic* dapat mencerminkan kekuatan untuk melahirkan kreatifitas serta inovasi dan mampu beradaptasi terhadap situasi dan *loved* adalah akhir dari pencapaian layanan bahwa MOG mampu memberikan yang terbaik sehingga layak untuk dicintai oleh masyarakat.

2. Misi :

- a) MOG menciptakan kebutuhan yang sangat variatif (*multi product*) dengan kekuatan *tenant mix*-nya dan menyediakan segala kebutuhan dalam satu lokasi (*one stop shopping*).
- b) MOG menempatkan pelayanan yang terbaik baik pengunjung sehingga menjadi tujuan wisata belanja dan rekreasi keluarga dengan beragam hiburan dan wahana bermain.

B. Pengelola

Management Building PT. Mustika Taman Olympic
 Alamat Kantor : Jl. Kawi 24 Malang

Nomor Telepon : (0341) 366366
Nomor Fax : (0341) 336261
Developer : PT. Mustika Taman Olympic
Alamat Kantor : Jl. Jenderal Sudirman Kav. 7-8 Jakarta, Wisma Nugra
Santana Lt. 12
Nomor Telepon : 021-5706895
Nomor Fax : 021-5706897

4.1.1. Parkiran Basement

Secara umum parkir basement terletak di dalam bangunan MOG, dengan luasan keseluruhan area parkir sepeda motor yaitu 1628,43 m². Dalam pengelolaannya parkir basement berada dalam naungan PT. *Securindo Packatama Indonesia* sebuah perusahaan *outsourcing*, perusahaan tersebut bertugas sebagai penanggungjawab parkir sepeda motor yang bertanggungjawab kepada *departement bussiness & development* untuk selalu mencatat berapa jumlah sepeda motor yang masuk dalam setiap bulan.

Dengan mengacu pada hasil observasi pendahuluan yang ditunjang oleh data yang ada untuk parkir basement MOG, diketahui bahwa rata-rata kendaraan parkir yang memanfaatkan tempat parkir sepeda motor basement sebanyak seribu kendaraan per hariannya. Untuk pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, manajemen pengelola parkir basement memberi pelayanan selama kurun waktu 24 jam penuh, dengan kata lain bahwa jasa pelayanan parkir akan tetap ada walaupun jam operasi mall berakhir pada jam yang telah ditentukan.

Area parkir basement dilengkapi dengan pengamanan ketat, hal itu terlihat dengan adanya petugas yang berjaga-jaga secara bergantian, CCTV yang selalu disiagakan untuk memberikan rasa aman bagi pelanggan, dan bentuk pelayanan lainnya yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan menghindari setiap hal yang tidak diinginkan terjadi.

Untuk lebih jelasnya mengenai lokasi parkir basement, dapat dilihat pada lokasi layout parkir basement Peta 4.1.

4.1.2. Parkiran Pelataran

Keberadaan parkir pelataran muncul sebagai implikasi atas dibukanya MOG, tetapi dalam penelitian ini tidak membahas adanya parkir tersebut sebagai dampak pembangunan MOG, namun hanya mengkaji kinerja pelayanan parkir yang ada dilihat berdasarkan kepuasan pelanggan parkir.

Parkir pelataran yang terletak disisi utara MOG dan disebelah timur Jalan Tenes tersebut memiliki luasan yaitu 2.244,44 m². Dalam pelaksanaannya area parkir tersebut dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang didukung data yang ada untuk area parkir pelataran, bahwa rata-rata jumlah kendaraan sepeda motor yang terparkir memanfaatkan area parkir tersebut sejumlah 1.500 kendaraan per harinya.

Untuk lebih jelasnya mengenai lokasi parkir pelataran, dapat dilihat pada lokasi layout parkir pelataran Peta 4.2.

4.2. Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir

Data rekapan hasil distribusi kuesioner pada tahapan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai profil pelanggan terutama yang menggunakan parkir sepeda motor, baik parkir pelataran maupun parkir basement. Penyebaran kuesioner yang dilakukan ditunjukkan kepada 101 responden pelanggan parkir berdasarkan kendaraan sepeda motor. Dengan rinciannya yakni 40 responden parkir basement dan 61 responden parkir pelataran dengan *quota sampling*. Pertimbangan berdasarkan aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pekerjaan dan tingkat penghasilan.

4.2.1. Pelanggan Parkir Basement

Rangkuman hasil survei pelanggan parkir sepeda motor yang ditampilkan pada uraian di bawah ini, merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui profil pelanggan pada kedua lokasi parkir. Ditabelkan menurut lokasi pengamatan yakni pada parkir basement MOG. Setiap informasi yang berkenaan dengan

responden diisikan pada lajur kolom yang telah disediakan untuk direkap ditinjau dari pelanggan parkir sepeda motor.

Dari hasil kuesioner yang disebarakan pada 40 responden menurut usia, kategori usia 17-22 tahun sebanyak 9 orang, untuk usia 23-28 tahun berjumlah 10 orang. Lainnya 17 orang pada kategori usia 29-34 tahun, dan 3 orang lainnya pada usia 35-40 tahun. Dan terakhir pada kategori usia >41 tahun berjumlah 1 orang. Selanjutnya untuk hasil kuesioner pelanggan parkir basement dari 40 sampel yang disebarakan dari aspek jenis kelamin, 17 orang merupakan laki-laki dan 23 orang lainnya adalah perempuan.

Detail hasil kuesioner pelanggan parkir sepeda motor pada parkir basement MOG dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Jumlah Pelanggan Parkir Basement

No.	Kuesioner	Kategori	Lokasi Pengamatan
			Basement
Data Responden			Jumlah
1	Usia	a 17 – 22	9
		b 23 – 28	10
		c 29 - 34	17
		d 35 – 40	3
		e > 41	1
		Σ	40
2	Jenis Kelamin	a Laki-laki	17
		b Perempuan	23
		Σ	40
3	Pendidikan	a SD/ sederajat	0
		b SMP/ sederajat	1
		c SMA/ sederajat	8
		d Perguruan Tinggi	26
		e Lainnya	5
		Σ	40
4	Pekerjaan	a Pegawai negeri	0
		b Pegawai swasta	21
		c Pelajar/ mahasiswa	16
		d Lainnya	3
		Σ	40
5	Penghasilan	a > Rp.1.340.300	24
		b < Rp.1.340.300	16
		Σ	40

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014



JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

NAMA MAHASISWA
MUHAMMAD IRHSAN

NIM

06210343

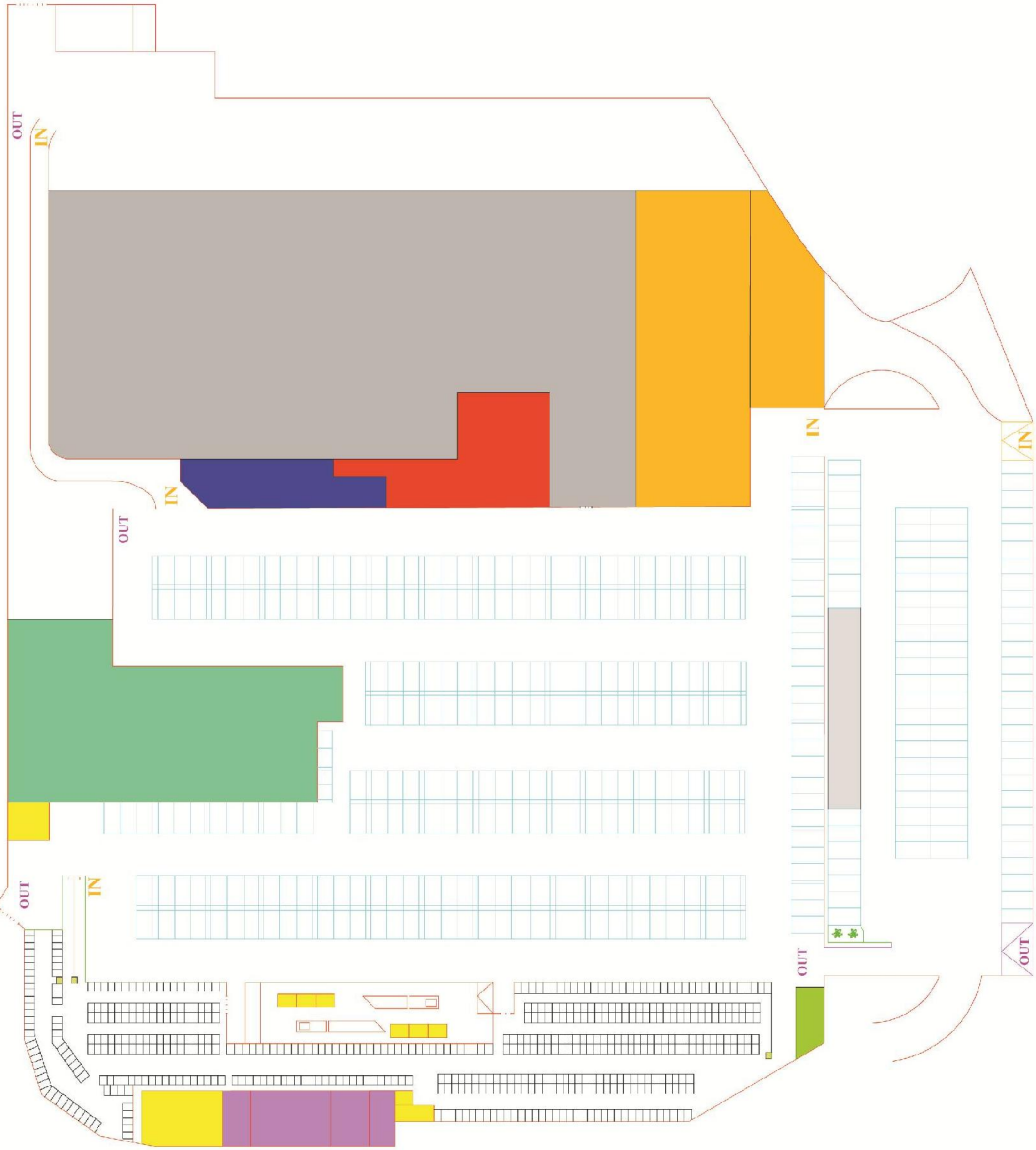
TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR PADA BIDANG
PERENCANAAN LOKASI, RENCANA MASUK-KELUAR
STUDI KASUS MAL COLLECTIVE GARDEN, KOTA MALANG

LEGENDA

SIMBOL	KETERANGAN
	REMAN PAS PARKIR MOTOR DAN KENDARAAN
	POS KARCIS MASUK-KELUAR
	POS SATPAM
	REMAN PAS PARKIR MOTOR KARYAWAN
	AREA CASUAL LEASING
	AREA LOADING
	BANGUNAN GANTOR
	BANGUNAN GUDANG
	PERPETAKAN MOTOR
	PERPETAKAN MOBIL
	POHON



SKALA	JUDUL PETA
1 : 1200	LOKASI LAYOUT PARKIRAN BASEMENT



NOMOR PETA
4.1



JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK DAN ARSITEKTUR
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

NAMA MAHASISWA

MUHAMMAD IKHSAN

NIM

06.24.043

TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR

TRUSMI KEBERSIHAN PELANGGAN
TEMPODI KEBERHAPELAYANAN PERBEDAAN MOTOR
STUDI KASUS MAL CLUBING GARDEN KOTA MALANG

LEGENDA

SIMBOL	KETERANGAN
	ARAH MASUK
	ARAH KELUAR
	TEMPAT PENITIPAN HELM
	DMU POS KARIS KELUAR
	POS KARIS MASUK
	POS KEAMANAN
	PERBETAKAN MOTOR
	POHON

JUDUL PETA

LOKASI LAYOUT
PARKIRAN PELATARAN

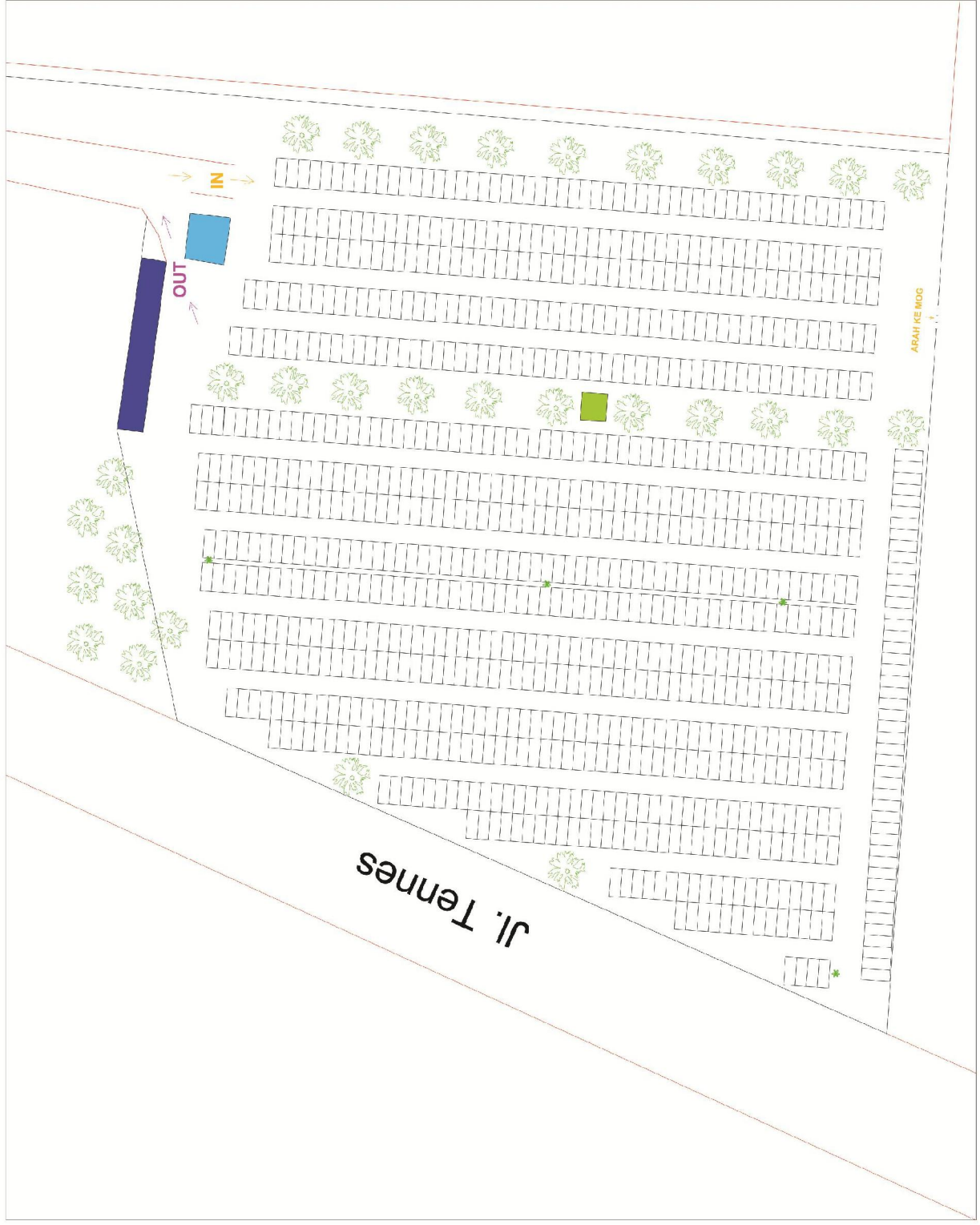
SKALA

1 : 300



NOMOR PETA

4.2



4.2.2. Pelanggan Parkir Pelataran

Penyebaran kuesioner yang dilakukan guna menjangkau informasi terkait pelanggan parkir, dalam hal ini pelanggan parkir sepeda motor. Data rangkuman hasil survei pelanggan parkir tersebut yang ditampilkan pada Tabel 4.2 di bawah ini, disusun menurut lokasi pengamatan yakni pada parkir pelataran. Setiap informasi yang berkenaan dengan responden diisikan pada masing-masing lajur kolom yang telah disediakan untuk direkap ditinjau dari perspektif pelanggan parkir sepeda motor.

Dari hasil kuesioner yang disebar pada 40 responden menurut usia, kategori usia 17-22 tahun sebanyak 16 orang, untuk usia 23-28 tahun berjumlah 23 orang. Lainnya 11 orang pada kategori usia 29-34 tahun, 6 orang lainnya lagi pada kategori usia 35-40 tahun. Dan terakhir pada kategori usia >41 tahun berjumlah 5 orang. Selanjutnya untuk hasil kuesioner pelanggan parkir pelataran dari 61 sampel yang disebar dari aspek jenis kelamin, 27 orang merupakan laki-laki dan 34 orang lainnya adalah perempuan.

Selengkapnya data rekapitulasi hasil kuesioner pelanggan parkir sepeda motor pada parkir pelataran dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Jumlah Pelanggan Parkir Pelataran

No.	Kuesioner	Kategori	Lokasi Pengamatan
			Pelataran
Data Responden			Jumlah
1	Usia	a 17 – 22	16
		b 23 – 28	23
		c 29 – 34	11
		d 35 – 40	6
		e > 41	5
		Σ	61
2	Jenis Kelamin	a Laki-laki	27
		b Perempuan	34
		Σ	61
3	Pendidikan	a SD/ sederajat	0
		b SMP/ sederajat	2
		c SMA/ sederajat	13
		d Perguruan Tinggi	39
		e Lainnya	7
		Σ	61

No.	Kuesioner	Kategori	Lokasi Pengamatan
			Pelataran
Data Responden			Jumlah
4	Pekerjaan	a Pegawai negeri	2
		b Pegawai swasta	19
		c Pelajar/mahasiswa	31
		d Lainnya	9
		Σ	61
5	Penghasilan	a > Rp. 1.340.300	23
		b < Rp. 1.340.300	38
		Σ	61

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

4.3. Karakteristik Ruang Parkir

Berdasarkan kajian penelitian yang akan dikaji terkait kinerja pelayanan parkir basement dan pelataran, maka berikut ini akan dijelaskan karakter ruang parkir berdasarkan karakteristiknya, mencakup satuan ruang parkir, lebar jalur gang atau lebar jalan akses, lebar pintu masuk dan keluar serta sudut parkir. Untuk lebih jelasnya akan dijabarkan masing-masing berikut ini.

4.3.1. Karakteristik Ruang Parkir Basement dan Parkir Pelataran

Pengamatan kondisi fisik ruang parkir dilakukan pada dua lokasi parkir yakni pada parkir basement dan parkir pelataran. Yang dimaksudkan untuk mengkaji apakah dalam penerapannya ruang parkir yang ada sudah sesuai dengan standar yang ada, dimana standar tersebut diambil untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini.

Yang pertama berkaitan dengan ukuran satuan ruang parkir sepeda motor, baik yang di basement maupun pelataran. Untuk parkir basement berdasarkan pengukuran yang telah dilakukan diketahui bahwa satu kendaraan sepeda motor memiliki lebar kesamping sebesar 0,76 m, kemudian panjang kebelakang sebesar 1,95 m. Sementara itu, dilokasi parkir pelataran adapun lebar kesampingnya memiliki ukuran yang sama dengan basement yakni sebesar 0,76 m, dan memiliki panjang kebelakang juga sebesar 1,95 m.

Adapun kondisi fisik parkiran basement dan parkiran pelataran hasil pengukuran tersebut, lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Table 4.3
Ukuran Fisik Ruang Parkir terhadap Ruang Bebas

No.	Lokasi	Kondisi Eksisting	
		Panjang Kebelakang (m)	Lebar Kesamping (m)
1	Parkir Basement	1,95	0,76
2	Parkir Pelataran	1,95	0,76

Sumber : Hasil Survei, 2013

Selanjutnya berkaitan dengan lebar jalur gang dan sudut parkir, dua aspek ini akan dibahas secara bersamaan sebab satu sama lain sangat erat kaitannya. Untuk parkiran basement, memiliki lebar jalur gang eksisting sebesar 0,82 - 1,95 meter, dan sudut parkir kendaraan dominan yang digunakan oleh pelanggan ialah bersudut 90°. Sedangkan untuk parkiran pelataran sudut rata-rata parkir yang kebanyakan dipakai oleh pelanggan bersudut 90° dengan lebar jalur 0,71 - 1,73 meter. Selengkapanya, dapat dilihat pada informasi Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Ukuran Fisik Sudut dan Gang Parkir

No.	Lokasi	Kondisi Eksisting	
		Lebar Jalur Gang (m)	Sudut Sepeda Motor (°)
1	Parkir Basement	0,82 - 1,95	90
2	Parkir Pelataran	0,71 - 1,73	90

Sumber : Hasil Survey, 2013



Gambar 4.1
Sampel Pengukuran Lebar Gang Parkir Area Pelataran

Sumber : Hasil Survei, 9-12-2013

Terakhir berhubungan dengan lebar pintu masuk dan pintu keluar, untuk parkir basement selain menampung kendaraan sepeda motor juga terdapat area parkir khusus mobil, namun untuk tempat parkir kedua jenis kendaraan ini ditempatkan pada tempat yang tidak sama dengan diberikannya pembatas besi yang dicat warna merah sehingga jelas batasan fisik antara kedua lokasi parkir kendaraan tersebut. Area parkir sepeda motor memiliki dua pintu jalan masuk akan tetapi hanya satu yang difungsikan, kedua jalan masuk tersebut diberi pembatas besi yang dicat merah. Untuk jalan masuk yang difungsikan memiliki ukuran lebar sebesar 1,95 m dan lebar jalan keluarnya sebesar 1,95 m.

Untuk area parkir pelataran, berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan, adapun data ukuran lebar jalan masuk parkir pelataran sebesar 1,50 m dan jalan keluarnya dengan lebar yang dimilikinya sebesar 1,50 m.

Lebih detailnya dapat dilihat pada keterangan Tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5
Ukuran Fisik Ruang Parkir terhadap Jalan Masuk dan Jalan

No.	Lokasi	Kondisi Eksisting		
		Letak Jalur	Lebar Jalan Masuk (m)	Lebar Jalan Keluar (m)
1	Parkir Basement	Terpisah	1,95	1,95
2	Parkir Pelataran	Terpisah	1,50	1,50

Survey : Hasil Survei, 2013



JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
 FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

NAMA MAHASISWA
 MUHAMMAD IRHSAN

NIM
 08211943

TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR

TAMBAH KEMUDAIAN PERMUKAAN
 TERBUKA PADA ALUR SIKLUS PARKIR BERDASAR MOTOR
 STUDI KASUS MAL OUTRIPOL GARDEN KOTA MALANG

LEGENDA

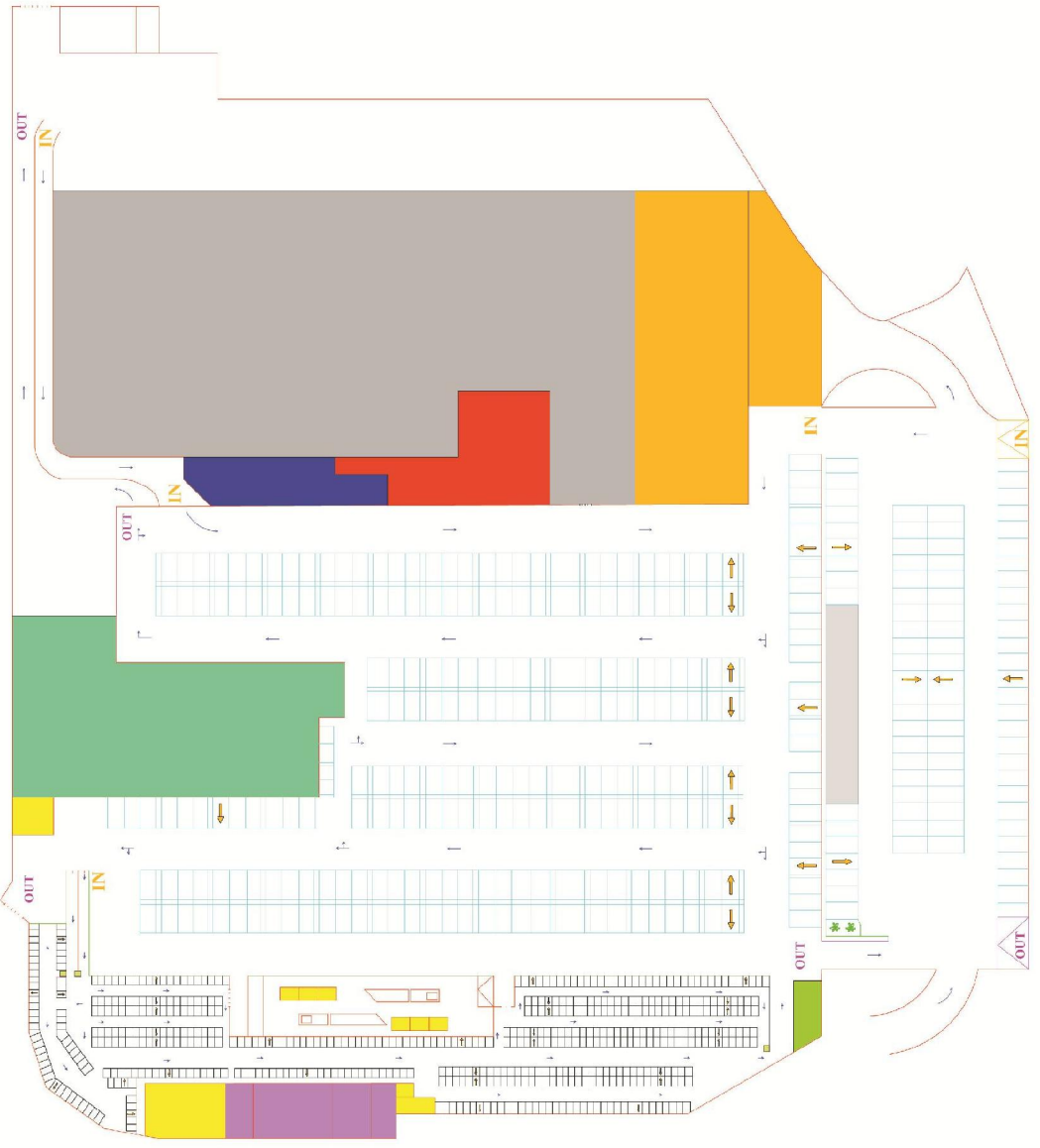
- | | |
|---------------|-----------------------------|
| SIMBOL | RETERANGAN |
| | ALUR KENDERAAN PASIR |
| | ALUR SIRKULASI KENDERAAN |
| | ALUR SIRKULASI PARKIR MOTOR |
| | ALUR SIRKULASI KENDERAAN |
| | POS SATPAM |
| | POS KAPRES MASUK/KELUAR |
| | POS KEMAH |
| | POS PERMOTOR |
| | POS KEMAH KEMAHAN |
| | AREA CASUAL LESING |
| | AREA LOADING |
| | BANGUNAN GANTOR |
| | BANGUNAN GUDANG |
| | PERLETAKAN MOTOR |
| | PERLETAKAN MOBIL |
| | PORON |

SKALA
 1 : 200

JUDUL PETA
 ALUR SIRKULASI
 PARKIR BASEMENT



NOMOR PETA
 4.3





JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

NAMA MAHASISWA

MUHAMMAD IKHSAN

NIM

08241403

TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR

TRUSMI KEMAMASAN PEANGKAM
TERHADAP KENDARAAN PELAYANAN PERSEKUTUAN MOTOR
STUDI KASUS: BAWA LOYMPIC GARDEN KOTAYAMWANG

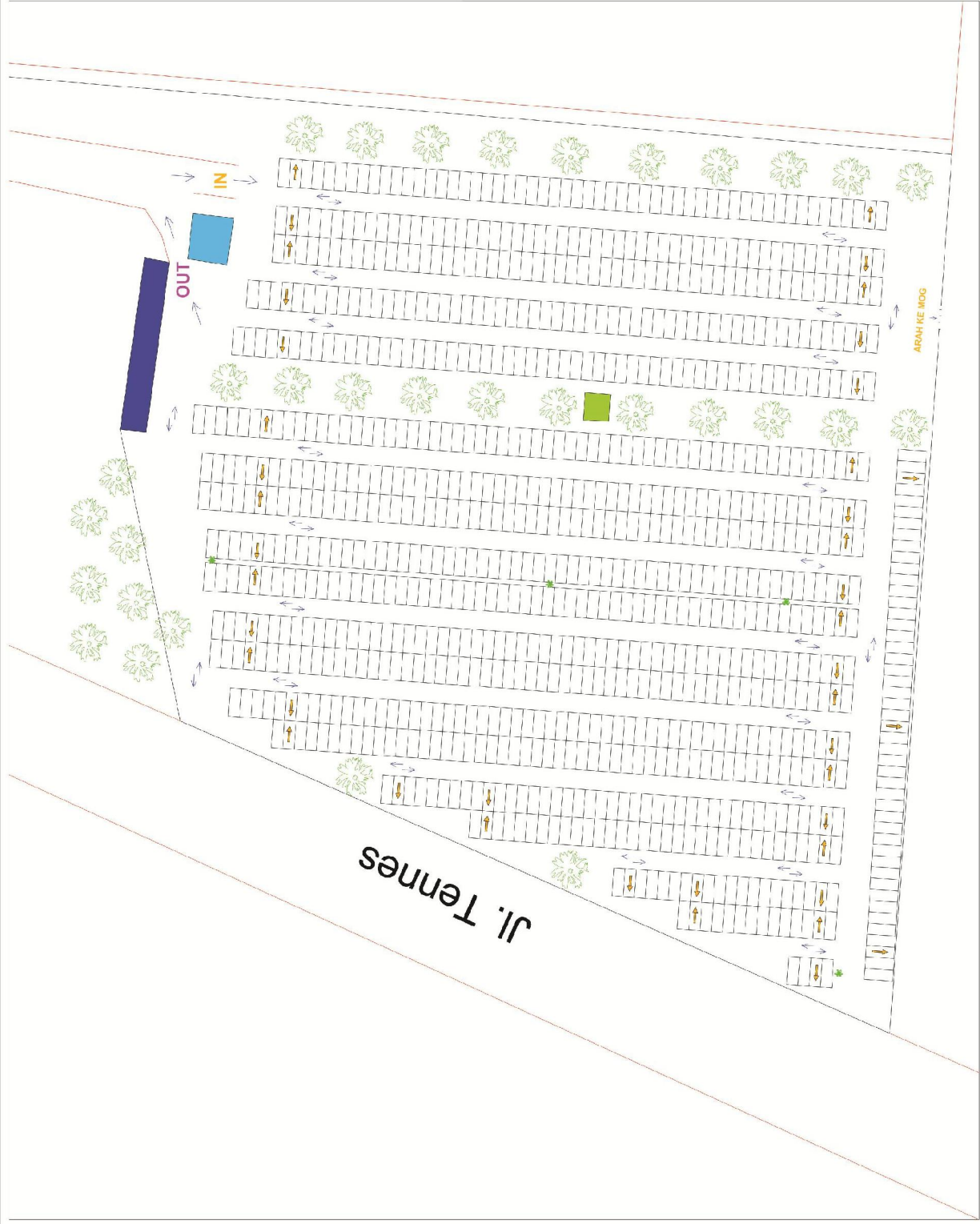
LEGENDA

KETERANGAN	
	ARAH HENDAKARANI PARKIR
	ARAH SIRKULAS KENDARAAN
	TEMPAT PENYIMPAN HELM DAN POS KARGIS KELUAR
	POS KARGIS MASUK
	POS KEMAMANNAN
	PERPETAKAN MOTOR
	POHON

JUDUL PETA	
SKALA	1 : 300
ALUR SIRKULASI PARKIR PELATARAN	

NOMOR PETA

4.4



4.4. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement dan Pelataran

Berdasarkan kajian penelitian yang akan dibahas terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan parkir sepeda motor baik yang basement maupun pelataran, maka berikut ini akan dijelaskan variabel kinerja pelayanan parkir mencakup : kemudahan parkir, geometrik ruang parkir, kinerja petugas parkir, keamanan, kenyamanan dan tarif parkir.

4.4.1. Kemudahan Parkir

Kemudahan parkir merupakan bentuk pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa parkir, utamanya yang berhubungan dengan informasi keberadaan/ketersediaan ruang parkir kendaraan. Variabel kemudahan parkir ini dibagi menjadi 2 sub variabel, adapun sub variabel tersebut ialah sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir dan sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir.

A. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir

Area parkir basement dan pelataran untuk memudahkan pelanggannya dalam mendapatkan tempat parkir, belum sepenuhnya menerapkan bantuan teknologi yang bertujuan memberikan informasi kepada pelanggan terkait informasi kapasitas ruang parkir yang telah penuh pada waktu tertentu. Sejauh ini menurut pengamatan yang dilakukan pada kondisi rilnya dilapangan baik yang di parkir basement maupun pelataran seseorang yang datang dan sudah masuk, serta telah membayar karcis parkir secara otomatis akan mendapat tempat parkir yang mereka tuju tanpa harus keluar lagi dari area parkir. Hal ini pun dari amatan yang dilakukan berkenaan dengan ketersediaan ruang, sudah ada pemberitahuan secara verbal maupun non verbal. Terkait dengan pengumuman yang sifatnya verbal sudah diberlakukan dalam area parkir basement MOG berupa adanya informasi melalui papan pemberitahuan bahwa kondisi ruang parkir telah penuh saat itu, dengan demikian pelanggan tahu tanpa harus masuk pun akan langsung mengalihkan arah kendaraan untuk

mencari tempat parkir lain yang terdekat. Sedangkan terkait dengan pengumuman yang sifatnya non verbal berlaku pada parkir pelataran dengan kata lain bahwa informasi tersebut langsung disampaikan oleh petugas, yang saat itu sedang bertugas dan mengetahui kondisi ruang parkir dalam kondisi penuh, dengan demikian para pelanggan yang datang akan paham untuk mengalihkan kendaraannya guna mencari tempat parkir lain yang dekat dengan tujuan.



Gambar 4.2
Informasi Parkir Penuh Area Basement

Sumber : Hasil Dokumentasi, 10-01-2014

- B. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir
- Kondisi pada tempat parkir sepeda motor baik yang basement maupun pelataran berdasarkan hasil amatan yang dilakukan selama pelaksanaan penelitian dilakukan, bahwasanya pelanggan yang datang untuk menggunakan tempat parkir hampir selalu berputar-putar terlebih dahulu sebelum akhirnya mendapati tempat parkir yang mereka tuju. Pelanggan yang datang biasanya ada yang langsung mendapati tempat parkir yang kosong, juga kadang-kadang mendapat bantuan dari petugas lapangan untuk menemukan tempat parkir tersebut.

4.4.2. Geometrik Ruang Parkir

Geometrik ruang parkir sangat erat kaitannya dengan ukuran luasan ruang parkir kendaraan, sehingga dapat mendukung dalam memudahkan kebebasan bergerak leluasa dan sebagainya dalam hal ini kebutuhan untuk parkir satu sepeda motor. Adapun variabel yang akan dibahas dan berhubungan langsung dengan

geometrik ruang parkir terdiri dari kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar pintu masuk dan kondisi lebar jalur gang, untuk selanjutnya akan diuraikan masing-masing sebagai berikut.

A. Kondisi satuan ruang parkir

Satuan ruang parkir adalah ruang yang dibutuhkan untuk tempat parkir satu kendaraan atau biasa disebut dengan petak parkir. Satuan ruang parkir juga didefinisikan sebagai suatu ukuran kebutuhan ruang untuk parkir suatu kendaraan dengan aman dan nyaman dengan pemakaian ruang seefisien mungkin. Penentuan besar satuan ruang parkir didasarkan atas pertimbangan beberapa parameter sebagai berikut : parameter yang pertama yaitu dimensi kendaraan standar ialah ukuran eksisting sepeda motor yang parkir yang mana dalam penelitian ini sepeda motor tidak lagi dikelompokkan menurut jenisnya melainkan yang dilihat yaitu yang mendominasi ruang parkir, parameter selanjutnya ruang kebebasan samping dan terakhir ruang bebas membujur. Secara umum satuan ruang parkir yang terbentuk baik pada parkir basement maupun pelataran banyak yang dijumpai yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ada, hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan parkir. Misalnya standar ukuran bebas samping dan memanjang satu sepeda motor yaitu $0,70 \times 1,75 \text{ m}^2$ dikaitkan dengan dimensi kendaraan dilapangan. Namun eksistingnya banyak dijumpai kondisi SRP sepeda motor yang semakin sempit dikarenakan adanya penambahan yang cenderung dipaksakan pada ruang-ruang tertentu.



Gambar 4.3
Kondisi Petak Parkir
Area Basement (Gambar 1) dan Pelataran (Gambar 2)

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

B. Kondisi lebar pintu masuk

Pintu masuk fungsinya dibutuhkan sebagai tempat awal kendaraan sebelum masuk ketempat parkir utama kendaraan. Ukuran lebar pintu masuk eksisting basement sebesar 1,95 meter, dan ukuran lebar pintu masuk eksisting parkir pelataran sebesar 1,50 meter. Dimana jika ukuran tersebut sudah memenuhi sesuai dengan standar artinya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.



Gambar 4.4
Kondisi Lebar Pintu Masuk
Area Basement (Gambar 1) dan Pelataran (Gambar 2)

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

C. Kondisi lebar jalur gang

Lebar gang parkir untuk sepeda motor yang diperlukan berbeda-beda tergantung sudut kendaraan yang diparkir, karena makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan. Adapun sudut yang mendominasi parkir sepeda motor di kedua lokasi parkir adalah 90° , dengan lebar gang parkirnya masing-masing 0,82-1,95 (m) untuk parkir basement dan 0,71 - 1,73 (m) untuk parkir pelataran. Selanjutnya dapat dilihat pada keterangan Gambar 4.5.



Gambar 4.5
Kondisi Lebar Jalur Gang
Area Basement (Gambar 1) dan Pelataran (Gambar 2)

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

4.4.3. Kinerja Petugas Parkir

Kinerja petugas parkir berhubungan langsung dengan pelayanan atau sikap petugas kepada pelanggan selama mereka menggunakan jasa parkir sepeda motor. Adapun variabel kinerja petugas parkir meliputi kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong dan kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan, untuk selanjutnya akan dijabarkan masing-masing berikut ini.

A. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong

Sikap melayani yang diberikan oleh petugas parkir kepada pelanggan yang datang, dimana menurut pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa baik petugas yang bertugas pada parkir basement maupun pelataran terlihat memiliki sikap tanggap dalam melayani pelanggan jasa parkir, semisal dalam hal ini petugas parkir membantu mencari pelanggan untuk menemukan tempat parkir yang lowong.

B. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan

Sikap lainnya yang tidak jauh berbeda dengan penjelasan diatas, dimana dalam hal ini dalam memberikan pelayanan maksimum kepada pelanggan parkir. Observasi selama penelitian berlangsung, petugas lapangan terlihat mengedepankan sikap sadar akan fungsi dan tanggungjawabnya. Baik petugas

yang bertugas pada parkir basement maupun pelataran terlihat cukup cepat dalam merespon kebutuhan pelayanan bagi pelanggan yang membutuhkan, semisal dalam hal ini petugas parkir lapangan cukup sering membantu memandu memarkirkan kendaraan pelanggan.

4.4.4. Keamanan

Sistem keamanan merupakan bagian dari manajemen pelayanan parkir khusus dihubungkan dengan keamanan dan ketertiban kendaraan bagi setiap pelanggan parkir, melalui sistem pengawasan tersebut berbagai aspek keamanan yang ada diharapkan pengunjung akan merasa terlindungi. Adapun variabel keamanan ini dibagi menjadi 6 sub variabel, untuk lebih jelasnya akan diuraikan lebih lanjut pada masing-masing sub bahasan dibawah ini.

A. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan

Karcis parkir salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa parkir, umumnya karcis tersebut diberikan semenjak calon pelanggan hendak memasuki area perparkiran yang mereka tuju dan berlaku terhitung setelah menerima karcis dari petugas parkir diawal masuk sampai akhirnya keluar dan meninggalkan area parkir. Keberadaan karcis dimaksudkan menciptakan rasa aman, nyaman bagi pengguna jasa selama meninggalkan (menitipkan kendaraan) di area parkir baik yang sifatnya sementara waktu maupun relatif lama untuk kembali ketempat semula sebelum akhirnya memutuskan meninggalkan area parkir. Karcis parkir juga dapat sekaligus berfungsi merujuk langsung pada identitas kepemilikan kendaraan seseorang. Tidak jauh berbeda dengan perlakuan pelayanan pada pelanggan parkir dilokasi parkir basement MOG pun demikian, ketika kendaraan memasuki area parkir, nomor sepeda motor dicatat oleh petugas pos karcis dengan komputer dan proses pembayaran karcis pun juga berlangsung. Pada saat kendaraan meninggalkan area parkir, pengunjung yang bersangkutan menyerahkan karcis parkir kepada petugas parkir. Kondisi yang sama juga berlaku pada parkir pelataran dimana pelanggan yang datang mengantri

terlebih dahulu untuk mendapatkan karcis parkir, kemudian di catat plat motornya oleh petugas secara manual dan dibayar langsung.



Gambar 4.6
Kondisi Mengantri Area Basement (Gambar 1)
dan Pelataran (Gambar 2) untuk Memperoleh Karcis Masuk

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

B. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar

Mekanisme yang harus dilalui manakala seorang pelanggan jasa parkir basement maupun pelataran saat keluar dari tempat parkir, akan dilakukan pengecekan karcis kendaraan di pintu keluar. Pengecekan dilakukan secara detail, mencocokkan antara nomor yang tertera pada karcis dengan plat nomor kendaraan pelanggan. Jika pada waktu tertentu dijumpai ada pengguna yang tidak mampu menunjukkan karcis parkir yang dapat dimaknai hilang ataupun alasan lainnya, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas parkir yang ada di parkir basement MOG, bahwa yang bersangkutan harus mampu menunjukkan kepada petugas yakni STNK yang dimiliki. Dilakukan guna meningkatkan pengelolaan parkir dengan tingkat keamanan tinggi yang akan meminimalkan tindak kejahatan pencurian kendaraan bermotor (curanmor).



Gambar 4.7
Kondisi Pengecekan Karcis Parkir
Area Basement (Gambar 1) dan Pelataran (Gambar 2) pada Pintu Keluar

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

C. Keamanan berjalan di area parkir

Masalah keamanan tidak selalu diasosiasikan dengan rasa aman dari tindakan kejahatan, namun keamanan yang dimaksud juga dapat bermakna aman saat berjalan sebab terhindar dari konstruksi lantai bangunan yang dalam kondisi kurang baik ataupun licin. Maupun dikarenakan dikenai benturan kendaraan pengemudi lain akibat kondisi lebar jalur gang parkir yang tidak ideal lagi, oleh karena pengelola cenderung memaksakan ruang parkir yang sudah tidak sesuai lagi dengan kapasitas daya tampungnya.

D. Tingkat keamanan kendaraan

Keamanan kendaraan merupakan bagian dari pelayanan yang juga harus diprioritaskan oleh pengelola parkir, dimana berdasarkan data yang ada di lokasi parkir basement. Menunjukkan bahwa sejak awal berdiri sampai sekarang dari aspek keamanan tidak pernah terjadi kehilangan sama sekali baik kendaraan beroda dua (sepeda motor) dan beroda empat maupun kendaraan jenis lainnya yang pernah ikut memanfaatkan fasilitas parkir yang disediakan. Disebutkan pula bahwa sejauh ini, kasus kehilangan yang pernah terjadi hanya pada masalah raibnya helm pelanggan parkir, untuk frekuensi kejadian kehilangan tersebut dapat terjadi sebanyak 3-5 kali dalam setahun. Akan tetapi tiap-tiap kejadian hampir dapat dipastikan bahwa pelaku selalu tertangkap tidak lama setelah kejadian, disebabkan pengelola parkir telah menyediakan fasilitas CCTV sehingga mempermudah dalam pengawasan dan pencegahan tindak pencurian kendaraan khususnya kendaraan sepeda motor. Sementara itu, berdasarkan data yang ada di parkir pelataran memperlihatkan untuk kasus kehilangan yang pernah terjadi berjumlah satu kali untuk kehilangan sepeda motor.

E. Ketersediaan tempat penitipan helm

Bentuk pelayanan lainnya yang dapat diberikan kepada pelanggan parkir ialah tentang perlu adanya fasilitas penitipan helm, untuk jasa pelayanan tersebut pada parkir basement MOG sendiri telah tersedia. Berdasarkan data dan

hasil pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa pelanggan parkir sepeda motor yang datang setelah memarkirkan kendaraannya dapat langsung memanfaatkan fasilitas penitipan helm tersebut tanpa harus membayar lagi, artinya uang yang sudah dibayarkan diawal masuk sebesar Rp.2.500 sudah dikalkulasikan termasuk untuk biaya penitipan helm dengan rincian Rp.2.000 untuk sepeda motor dan Rp.500 untuk penitipan helm. Sementara itu, untuk parkir pelataran juga menyediakan fasilitas tempat penitipan helm yakni sebesar Rp.1.000 diluar biaya parkir, berarti jika ditambahkan dengan biaya untuk satu kali parkir menjadi Rp.2.000, dan akan menjadi Rp.3.000 pada hari minggu sebab tarif untuk hari tersebut ditentukan sebesar Rp.2.000.



Gambar 4.8
Informasi Penitipan Helm
Area Basement (Gambar 1) dan Pelataran (Gambar 2)

Sumber : Hasil Dokumentasi, 15-12-2013

F. Ketersediaan petugas keamanan

Pelayanan yang baik wujud tanggungjawab perusahaan (pengelola parkir atau *leader*) kepada masyarakat atau pelanggan jasa parkir, salah satunya mengenai ketersediaan petugas keamanan yang ada dilapangan dalam hal ini petugas parkir basement. Ketersediaan petugas setidaknya dapat mengurangi rasa kekhawatiran pelanggan parkir selama meninggalkan tempat parkir, sebagai wujud yang mencerminkan bentuk pelayanan yang baik bagi pelanggan. Berdasarkan data yang ada, secara keseluruhan jumlah petugas keamanan di MOG berjumlah 55 orang, 10 orang petugas keamanan untuk parkir sepeda motor dan 35 orang lainnya bertugas untuk keamanan parkir mobil dan

lingkup MOG. Untuk sistem pembagian kerja yang berlangsung selama ini yaitu dibagi dalam beberapa shift kerja, informasi selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6
Jumlah dan Waktu Kerja Petugas Keamanan Parkir Basement

No.	Waktu Kerja	Jumlah Petugas
1	Shift 1 : jam 7 pagi - jam 3 sore	4 orang personil
2	Shift 2 : jam 3 sore - jam 11 malam	3 orang personil
3	Shift 3 : jam 11 malam - 7 pagi	3 orang personil

Sumber : Manajemen Pengelola Parkir MOG, 10-12-2013

Untuk parkir pelataran berdasarkan data yang sudah dirangkum, secara keseluruhan jumlah petugas keamanan di parkir pelataran berjumlah 7 orang personil dengan rinciannya 4 orang petugas keamanan bertugas dari jam 06.00 pagi-pukul 14.30 sore, dilanjutkan oleh 3 orang personil lainnya yang bertugas pada jam 14.30 sore-23.00 malam.

4.4.5. Kenyamanan

Kenyamanan juga merupakan salah satu faktor pelayanan yang menjadi prioritas untuk diberikan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini yang dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pelanggan parkir dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kondisi sirkulasi kendaraan, kondisi penerangan dan jarak berjalan menuju lokasi parkir. Berikut akan diuraikan lebih lanjut mengenai sub variabel yang dimaksud.

A. Kondisi sirkulasi kendaraan

Kondisi sirkulasi kendaraan erat hubungannya antara jalur keluar masuk kendaraan, arah sirkulasi dan sistem yang terjadi didalamnya. Untuk parkir basement berdasarkan observasi yang dilakukan dimana jalur keluar masuk eksisting digunakan terpisah. Untuk arah sirkulasi dibuat tidak searah jarum jam dalam hal ini lebih berkaitan dengan pandangan bebas seorang pelanggan parkir. Selanjutnya untuk sistem yang berlaku pada lokasi parkir hasil pengamatan terlihat bahwa parkir basement menggunakan sistem 1 arah.

Dimana hal yang sama juga berlaku pada parkir pelataran, untuk jalur keluar masuk digunakan terpisah, untuk arah sirkulasi kendaraan dibuat searah jarum jam, dan yang terakhir berkaitan dengan sistem yang berlaku dimana pada parkir pelataran menggunakan sistem searah.

B. Kondisi penerangan

Keberadaan penerangan yang baik dapat dikatakan mutlak adanya untuk kegiatan yang berlangsung sepanjang waktu. Penerangan yang dimaksud dalam kajian ini ialah penerangan yang memadai dan baik untuk menunjang kegiatan yang terjadi sepanjang hari apalagi di malam hari, sebab lokasi parkir basement berada dalam bangunan. Untuk penerangannya, berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan penelitian, pengelola parkir basement MOG menyalakan lampu parkir selama kurun waktu ± 24 jam.

C. Jarak berjalan menuju lokasi parkir

Jarak berjalan dari tempat parkir menuju tujuan merupakan faktor yang juga menjadi pertimbangan pelanggan parkir dalam memilih tempat parkir kendaraan. Hal ini sesuai dengan kutipan di dalam bukunya Warpani, terlihat adanya perbedaan keinginan antara pengguna jasa dengan pengelola parkir, dimana keinginan dari seorang pengguna adalah "*bebas, mudah mencapai tujuan*" sedangkan keinginan dari pengusaha parkir adalah "*parkir bebas, pelataran selalu penuh dan frekuensi parkir tinggi (Warpani, 1993:123)*".

4.4.6. Tarif Parkir

Tarif parkir adalah besaran harga yang ditentukan pengelola parkir yang diperuntukkan bagi pelanggan parkir, sebagai biaya jasa penitipan motor dan helm. Adapun variabel yang akan dikaji berkaitan dengan tarif parkir adalah :

A. Kesesuaian tarif parkir

Tarif parkir yang berlaku pada parkir basement adalah jenis parkir normal artinya nominal yang harus dibayarkan oleh pelanggan parkir sebesar Rp.2.500 dan sudah termasuk biaya parkir dan penitipan helm. Cepat atau

lama parkir yang dilakukan oleh seorang pelanggan parkir tidak akan berpengaruh terhadap nilai yang harus dibayarkan pada petugas parkir atau kepada pelanggan tidak dikenakan biaya tambahan lagi. Demikian pula dengan tarif parkir yang berlaku untuk parkir pelataran berlaku tarif normal dan bukan progresif sebesar Rp.1.000 dari hari senin-sabtu dan Rp.2.000 untuk hari minggu.

4.5. Persepsi Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan di *Mall Olympic Garden*

Tujuan penyajian data pada tahapan ini, dimaksudkan untuk mengkaji penilaian pelanggan atas keberlangsungan kinerja pelayanan jasa parkir sepeda motor di MOG. Data yang ditampilkan juga merupakan hasil rekapan dari kuesioner yang didistribusikan pada pelanggan khususnya mereka yang memanfaatkan jasa tersebut. Selama sebaran kuesioner dilaksanakan hanya ditujukan pada pelanggan parkir sepeda motor saja tanpa melibatkan pengelola maupun petugas parkir MOG, bertujuan untuk menghilangkan penilaian yang bersifat subyektif dengan mengedepankan nilai dari sisi obyektifitas datanya saja, maka yang diambil sampelnya dibatasi pada pelanggan parkir sepeda motor mencakup basement dan pelataran.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan mengikuti sampel yang sudah ditetapkan yakni sebanyak 101 responden pelanggan parkir berdasarkan kendaraan sepeda motor. Dengan rinciannya yakni 40 responden parkir basement dan 61 responden parkir pelataran.

4.5.1. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Parkir Basement

Penilaian pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan pada parkir basement dari aspek sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir yaitu responden yang menjawab sangat penting sebanyak 9 orang, menjawab penting sebanyak 14 orang, 11 orang lainnya menjawab cukup penting, lainnya lagi sebanyak 6 orang menjawab tidak penting dan tidak ada responden

yang menjawab bahwa aspek tersebut sangat tidak penting dengan bobot yang diperoleh sebesar 146.

Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Grafik 4.1 hasil rekapitulasi kuesioner dibawah ini.

Tabel 4.7
Tingkat Kepentingan Parkir Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot
		5	4	3	2	1	
Kemudahan Parkir							
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	9	14	11	6	0	146
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	12	15	9	4	0	155
Geometrik Ruang Parkir							
3	Kondisi satuan ruang parkir	18	6	16	0	0	162
4	Kondisi lebar pintu masuk	18	9	12	1	0	164
5	Kondisi lebar jalur gang	25	9	5	1	0	178
Kinerja Petugas Parkir							
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong	15	14	8	3	0	161
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	19	9	9	3	0	164
Keamanan							
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	14	10	13	3	0	155
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	15	12	10	3	0	159
10	Keamanan berjalan di area parkir	6	13	19	2	0	143
11	Tingkat keamanan kendaraan	31	4	5	0	0	186
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	2	14	19	4	1	132
13	Ketersediaan petugas keamanan	18	4	15	3	0	157
Kenyamanan							
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	6	12	20	1	1	141
15	Kondisi penerangan	21	6	13	0	0	168
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	13	10	15	2	0	154
Tarif Parkir							
17	Kesesuaian tarif parkir	17	11	10	2	0	163

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

Adapun tata cara perhitungan yang dilakukan untuk memperoleh nilai bobot total masing-masing dimensi pada keterangan tabel tingkat kepentingan pelanggan parkir basement di atas, kesemuanya menggunakan Skala *Likert* berdegradasi lima bobot (1-5) yang memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan jawaban. Berturut-turut bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan tersebut seperti pelanggan yang menjawab sangat penting diberi bobot 5, pelanggan yang menjawab penting diberi bobot 4, pelanggan yang menjawab cukup penting diberi bobot 3, pelanggan yang menjawab tidak penting diberi bobot 2, dan terakhir pelanggan yang menjawab sangat tidak penting diberi bobot 1. Lantas hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi, setiap bobot dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Untuk lebih jelasnya akan diterangkan lebih lanjut contoh perolehan bobot total pada salah satu dimensi keterangan Tabel 4.7 di atas yaitu dimensi yang pertama (1), penjabarannya sebagai berikut :

$$\{(9 \times 5) + (14 \times 4) + (11 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1)\} = 146$$

Keterangan : 146 adalah bobot total per dimensi dan cara perhitungan tersebut secara langsung juga berlaku dan dapat diterapkan pada semua dimensi yang lain.

Setelah diketahui penilaian pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan, maka perlu mengetahui penilaian pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan atas kinerja yang diberikan oleh jasa pelayanan parkir sepeda motor basement MOG. Hasil rekapan kuesioner memperlihatkan bahwa jawaban responden akan aspek sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir yaitu responden yang menjawab sangat puas sebanyak 6 orang, menjawab puas sebanyak 8 orang, 24 orang lainnya menjawab cukup puas, dan 2 orang lainnya lagi menjawab tidak puas serta tidak ada responden yang menjawab bahwa kinerja yang diberikan dari aspek tersebut sangat tidak puas dengan bobot yang diperoleh sebesar 138.

Untuk selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan Grafik 4.1 hasil rekapitulasi kuesioner dibawah ini.

Tabel 4.8
Tingkat Kepuasan Parkir Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot
		5	4	3	2	1	
Kemudahan Parkir							
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3	9	23	5	0	130
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	6	8	24	2	0	138
Geometrik Ruang Parkir							
3	Kondisi satuan ruang parkir	4	15	9	11	1	130
4	Kondisi lebar pintu masuk	19	11	8	2	0	167
5	Kondisi lebar jalur gang	3	12	15	10	0	128
Kinerja Petugas Parkir							
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	10	9	17	4	0	145
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	8	14	16	2	0	148
Keamanan							
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	16	8	14	2	0	158
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	8	11	17	4	0	143
10	Keamanan berjalan di area parkir	5	5	23	7	0	128
11	Tingkat keamanan kendaraan	23	10	5	2	0	174
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	2	8	15	13	2	115
13	Ketersediaan petugas keamanan	12	11	16	1	0	154
Kenyamanan							
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	2	7	23	8	0	123
15	Kondisi penerangan	22	7	10	1	0	170
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	15	9	15	1	0	158
Tarif Parkir							
17	Kesesuaian tarif parkir	6	12	9	13	0	131

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

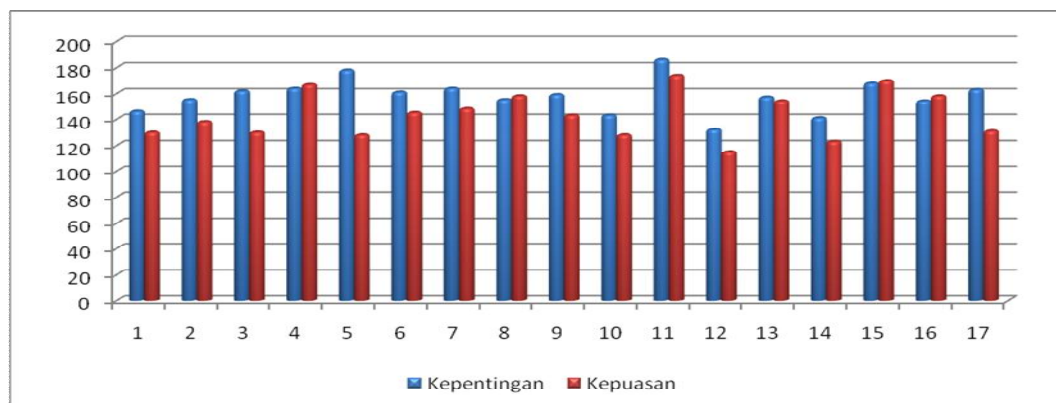
Langkah perhitungan untuk menentukan bobot total tingkat kepuasan pelanggan pada parkir basement juga memiliki tahapan penyelesaian yang sama dengan saat penentuan bobot total tingkat kepentingan pelanggan. Yang pertama tetap berdasarkan pada Skala *Likert* berdegradasi lima bobot (1-5) yang

memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan jawaban. Berturut-turut bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan tersebut seperti pelanggan yang menjawab sangat puas diberi bobot 5, pelanggan yang menjawab puas diberi bobot 4, pelanggan yang menjawab cukup puas diberi bobot 3, pelanggan yang menjawab tidak puas diberi bobot 2, dan terakhir pelanggan yang menjawab sangat tidak puas diberi bobot 1. Lantas hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi, setiap bobot dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Untuk lebih detailnya akan diterangkan lebih lanjut contoh perolehan bobot total pada salah satu dimensi keterangan Tabel 4.8 di atas yaitu dimensi yang kedua (2), uraiannya sebagai berikut :

$$\{(6 \times 5) + (8 \times 4) + (24 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)\} = 138$$

Keterangan : 138 adalah bobot total per dimensi dan cara perhitungan tersebut secara langsung juga berlaku dan dapat diterapkan pada semua dimensi yang lain.



Grafik 4.1
Penilaian Pelanggan Parkir Basement
terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

Keterangan Grafik :

1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir
2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir
3. Kondisi satuan ruang parkir
4. Kondisi lebar pintu masuk
5. Kondisi lebar jalur gang
6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong
7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan
8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan
9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar
10. Keamanan berjalan di area parkir
11. Tingkat keamanan kendaraan
12. Ketersediaan petugas keamanan
13. Ketersediaan petugas keamanan
14. Kondisi sirkulasi kendaraan
15. Kondisi penerangan
16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir
17. Kesesuaian tarif parkir

4.5.2. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Parkir Pelataran

Penyajian data berikut ini merupakan hasil distribusi kuesioner yang disebarakan pada 61 sampel pada parkir pelataran, terkait dengan persepsi pelanggan parkir terhadap kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan di MOG.

Dilihat dari aspek kondisi satuan ruang parkir, penilaian pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan pada parkir pelataran yaitu responden yang menjawab sangat penting sebanyak 35 orang, menjawab penting sebanyak 18 orang, 7 orang lainnya menjawab cukup penting, dan 1 orang lainnya menjawab tidak penting serta tidak ada responden yang menjawab bahwa aspek tersebut sangat tidak penting jika dinilai dari sisi kepentingan kinerja pelayanannya. Adapun jumlah bobot keseluruhan untuk sub variabel atau dimensi tersebut diperoleh sebesar 270.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 dan Grafik 4.2 hasil rekapitulasi kuesioner dibawah ini.

Tabel 4.9
Tingkat Kepentingan Parkir Pelataran

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σn_{xi}					Bobot
		5	4	3	2	1	
Kemudahan Parkir							
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	18	14	21	8	0	225
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	24	11	21	5	0	237
Geometrik Ruang Parkir							
3	Kondisi satuan ruang parkir	35	18	7	1	0	270
4	Kondisi lebar pintu masuk	30	21	10	0	0	264
5	Kondisi lebar jalur gang	31	22	6	2	0	265
Kinerja Petugas Parkir							
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	17	26	15	3	0	240
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	24	23	12	2	0	252
Keamanan							
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	32	21	8	0	0	268

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot
		5	4	3	2	1	
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	34	21	5	1	0	271
10	Keamanan berjalan di area parkir	27	16	12	6	0	247
11	Tingkat keamanan kendaraan	50	9	2	0	0	292
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	22	7	26	6	0	228
13	Ketersediaan petugas keamanan	30	22	6	3	0	262
Kenyamanan							
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	10	30	19	2	0	231
15	Kondisi penerangan	33	18	9	1	0	266
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	6	25	27	3	0	217
Tarif Parkir							
17	Kesesuaian tarif parkir	31	24	4	1	1	266

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

Prosedur yang ditempuh dalam perhitungan yang dilakukan untuk memperoleh nilai bobot total masing-masing dimensi pada keterangan tabel tingkat kepentingan pelanggan pada parkir pelataran di atas, secara keseluruhan menggunakan Skala *Likert* berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5) yang memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan jawaban. Berturut-turut bentuk keragaman bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan tersebut seperti pelanggan yang menjawab sangat penting diberi bobot 5, pelanggan yang menjawab penting diberi bobot 4, pelanggan yang menjawab cukup penting diberi bobot 3, pelanggan yang menjawab tidak penting diberi bobot 2, dan terakhir pelanggan yang menjawab sangat tidak penting diberi bobot terkecil dengan nilai bobot 1. Selanjutnya, hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi, setiap bobot dikalikan dengan jumlah responden menurut responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Berikutnya akan diterangkan lebih lanjut contoh perolehan bobot total pada salah satu dimensi dengan mengacu keterangan Tabel 4.9 di atas yaitu dimensi yang ketiga (3), lebih jelasnya sebagai berikut :

$$\{(35 \times 5) + (18 \times 4) + (7 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)\} = 270$$

Keterangan : 270 adalah bobot total per dimensi dan cara perhitungan tersebut secara langsung juga berlaku dan dapat diterapkan pada semua dimensi yang lain.

Setelah penilaian tingkat kepentingan pelanggan diketahui, dilanjutkan dengan penilaian pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan atas pelaksanaan kinerja pelayanan parkir sepeda motor yang berlangsung pada parkir pelataran. Adapun responden yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang, menjawab puas sebanyak 27 orang, 16 orang lainnya menjawab cukup puas, 2 orang lainnya menjawab tidak puas dan tidak ada responden yang menjawab bahwa aspek tersebut sangat tidak puas jika dinilai dari sisi kepuasan atas kinerja pelayanannya. Adapun jumlah bobot keseluruhan yang diperoleh untuk dimensi kondisi lebar pintu masuk tersebut sebesar 240.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.10 dan Grafik 4.2 hasil rekapitulasi kuesioner di bawah ini.

Tabel 4.10
Tingkat Kepuasan Parkir Pelataran

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot
		5	4	3	2	1	
Kemudahan Parkir							
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	2	19	34	6	0	200
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	5	13	40	3	0	203
Geometrik Ruang Parkir							
3	Kondisi satuan ruang parkir	12	25	20	4	0	228
4	Kondisi lebar pintu masuk	13	29	17	2	0	236
5	Kondisi lebar jalur gang	7	23	16	15	0	205
Kinerja Petugas Parkir							
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	3	28	21	7	2	206
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4	27	24	5	1	211
Keamanan							
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	21	14	25	1	0	238
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	19	23	17	2	0	242
10	Keamanan berjalan di area parkir	7	15	37	2	0	210

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot
		5	4	3	2	1	
11	Tingkat keamanan kendaraan	27	21	9	4	0	254
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	8	19	25	9	0	209
13	Ketersediaan petugas keamanan	10	26	17	8	0	221
Kenyamanan							
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	6	18	30	7	0	206
15	Kondisi penerangan	8	10	23	16	4	185
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	8	28	21	4	0	223
Tarif Parkir							
17	Kesesuaian tarif parkir	10	17	20	14	0	206

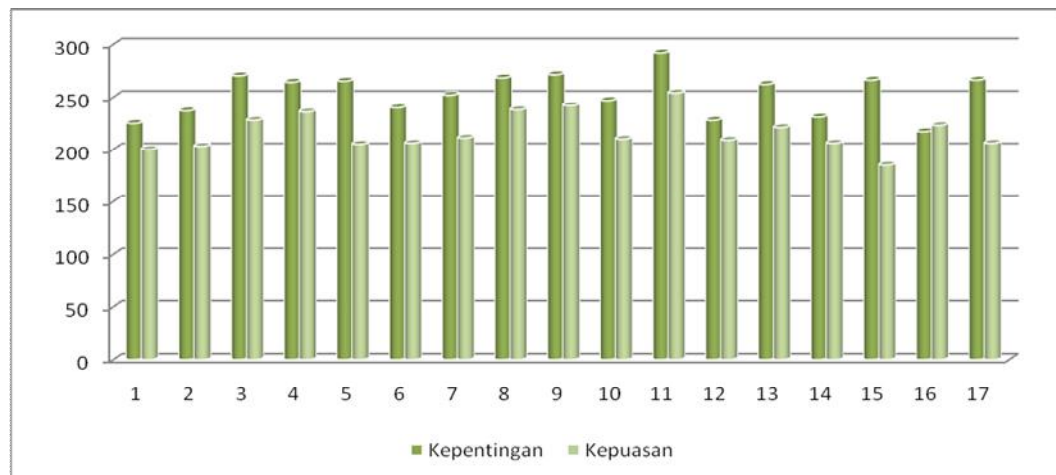
Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

Tahapan yang ditempuh dalam perhitungan yang dilakukan untuk memperoleh nilai bobot total masing-masing dimensi pada keterangan Tabel 4.8 tingkat kepuasan pelanggan di atas, dengan tata cara yang sama saat menghitung nilai tingkat kepentingannya. Menggunakan Skala *Likert* berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5) yang memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan jawaban. Urutan bentuk variasi bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan tersebut seperti pelanggan yang menjawab sangat penting diberi bobot 5, pelanggan yang menjawab penting diberi bobot 4, pelanggan yang menjawab cukup penting diberi bobot 3, pelanggan yang menjawab tidak penting diberi bobot 2, dan terakhir pelanggan yang menjawab sangat tidak penting diberi bobot terkecil dengan nilai bobot 1. Selanjutnya, hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi, setiap bobot dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Untuk lebih jelasnya akan diterangkan lebih lanjut contoh perolehan bobot total pada salah satu dimensi keterangan Tabel 4.10 di atas yaitu dimensi yang keempat (4), penjabarannya sebagai berikut

$$\{(13 \times 5) + (29 \times 4) + (17 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)\} = 236$$

Keterangan : 240 adalah bobot total per dimensi dan cara perhitungan tersebut secara langsung juga berlaku dan dapat diterapkan pada semua dimensi yang lain.



Grafik 4.2
Penilaian Pelanggan Parkir Pelataran
terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner, 2014

Keterangan Grafik :

- | | |
|---|--|
| 1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir | 8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan |
| 2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir | 9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar |
| 3. Kondisi satuan ruang parkir | 10. Keamanan berjalan di area parkir |
| 4. Kondisi lebar pintu masuk | 11. Tingkat keamanan kendaraan |
| 5. Kondisi lebar jalur gang | 12. Ketersediaan petugas keamanan |
| 6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong | 13. Ketersediaan petugas keamanan |
| 7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan | 14. Kondisi sirkulasi kendaraan |
| | 15. Kondisi penerangan |
| | 16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir |
| | 17. Kesesuaian tarif parkir |

BAB V

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PARKIR SEPEDA MOTOR

Tahapan analisa ini merupakan fase lanjut setelah proses pengumpulan data dilakukan, dimana data yang dimaksud dapat berbentuk data primer maupun data sekunder. Data-data tersebut akan ditindaklanjuti pada saat kegiatan proses analisa berlangsung, dalam kerangka lanjutan agar tercapainya sasaran sebagaimana telah ditetapkan. Adapun jenis analisa yang hendak dilakukan untuk menjawab beberapa sasaran yang sudah ditentukan meliputi analisa pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir, analisa karakteristik ruang parkir dan analisa kinerja pelayanan parkir menurut kepuasan pelanggan parkir sepeda motor. Lebih jelasnya tiap-tiap analisa akan dijabarkan lebih lanjut pada sub bahasan berikut.

5.1. Analisa Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir

Analisa yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran umum dari pelanggan parkir sepeda motor dilokasi penelitian secara mendetail mencakup parkir basement dan parkir pelataran. Tahapan analisa ini dilakukan diawali dengan proses membagikan kuesioner untuk menghimpun data yang dibutuhkan terkait memperoleh informasi profil pelanggan. Lebih lanjut data hasil kuesioner yang telah ada akan diolah dengan pendekatan *descriptive statistic* berdasarkan variabel pengamatan terhadap pelanggan parkir yang memanfaatkan ruang parkir dengan menggunakan metode distribusi frekuensi.

Metode analisa distribusi frekuensi adalah daftar nilai data (bisa nilai individual atau nilai data yang sudah dikelompokkan kedalam selang interval tertentu) yang disertai dengan nilai frekuensi yang sesuai. Pengelompokkan data kedalam beberapa kelas dimaksudkan agar ciri-ciri penting data tersebut dapat segera terlihat. Hasil dari analisa distribusi frekuensi yang sudah dilakukan tersebut disajikan dalam bentuk diagram dan grafik agar tampak perbedaan antar kelompok. Adapun pembahasan untuk analisa ini akan dibagi berdasarkan fokus

penelitian ditinjau dari aspek usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan pelanggan parkir sepeda motor.

5.1.1. Pelanggan Parkir Basement

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei di parkir basement MOG dengan menggunakan kuesioner, maka dapat diperoleh informasi mengenai profil pelanggan parkir dari setiap aspek yang dikaji secara umum sebagai berikut:

5.1.1.1. Usia

Usia dalam hal ini untuk mengetahui umur pelanggan parkir yang menggunakan jasa parkir basement MOG. Dalam penelitian ini, usia pelanggan parkir dibagi dalam beberapa kelompok umur. Untuk lebih jelasnya data mengenai prosentase masing-masing kelompok umur pelanggan parkir basement dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut.

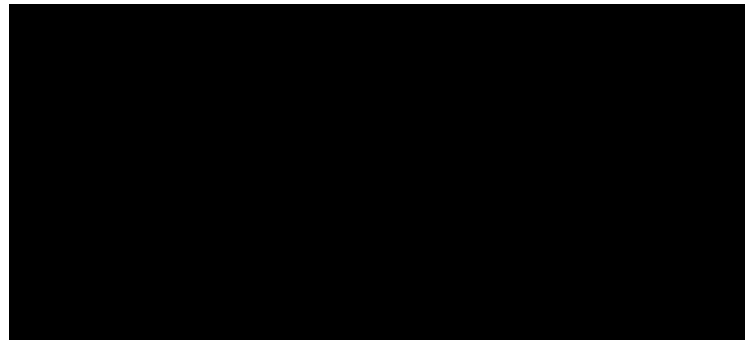
Tabel 5.1
Pelanggan Parkir Basement Menurut Usia

No.	Usia	Σ Responden	Prosentase (%)
1	17 - 22	9	22,5
2	23 - 28	10	25
3	29 - 34	17	42,5
4	35 - 40	3	7,5
5	> 41	1	2,5
Total		40	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.1 di atas menunjukkan berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 40 sampel, diketahui bahwa responden yaitu pelanggan parkir didominasi kelompok usia 29-34 tahun berjumlah 17 orang atau persentasenya sebesar 42,5%, untuk usia 23-28 tahun berjumlah 10 orang (25%). Usia 17-22 tahun berjumlah 9 orang (22,5%), selanjutnya usia 35-40 tahun sebanyak 3 orang (7,5%). Dan terakhir pelanggan parkir berusia >41 tahun sebanyak 1 orang (2,5%). Mengacu pada hasil analisa tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sebagian besar pelanggan parkir yang menggunakan parkir basement

MOG berada pada kisaran antara usia 29-34 tahun. Dan selanjutnya perbandingan pelanggan parkir kelompok usia pada parkir basement gambarannya dapat dilihat pada keterangan Grafik 5.1.



Grafik 5.1
Pelanggan Parkir Basement Menurut Usia

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.1.2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin disini dimaksudkan untuk mengetahui berapa jumlah pelanggan parkir sepeda motor laki-laki dan perempuan pada parkir basement MOG. Dalam pemenuhan datanya diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada 40 sampel yang telah ditentukan. Untuk lebih jelasnya data mengenai pelanggan parkir menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.2.

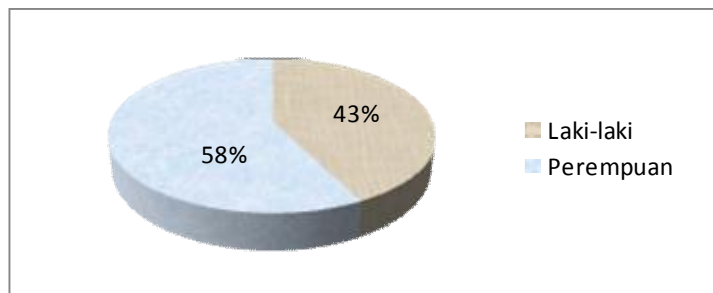
Tabel 5.2
Pelanggan Parkir Basement Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Σ Responden	Prosentase (%)
1	Laki-laki	17	42,5
2	Perempuan	23	57,5
Total		40	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, hasil distribusi kuesioner yang dibagikan menunjukkan bahwa tingkat dominasi penggunaan ruang parkir, jika dilihat dari aspek jenis kelamin didominasi pelanggan parkir berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (57,5%), sedangkan laki-laki berjumlah lebih sedikit yakni 17 orang (42,5%). Maka dapat disimpulkan dari keterangan tabel tersebut, bahwa pelanggan parkir berjenis kelamin perempuan merupakan

pelanggan parkir dominan dengan intensitas tertinggi dari penggunaan ruang parkir jika dibanding laki-laki. Gambaran prosentase selengkapnya dari aspek jenis kelamin dapat dilihat pada Grafik 5.2.



Grafik 5.2
Pelanggan Parkir Basement Menurut Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.1.3. Tingkat Pendidikan

Latar belakang pendidikan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pelanggan parkir basement yang menjadi obyek pengamatan. Adapun data mengenai tingkat pendidikan yang telah ditempuh adalah sebagai berikut :

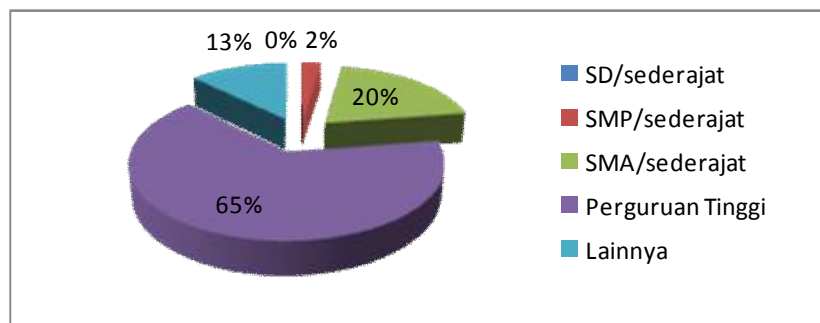
Tabel 5.3
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	SD/ sederajat	0	0
2	SMP/ sederajat	1	2,5
3	SMA/ sederajat	8	20
3	Perguruan Tinggi	26	65
5	Lainnya	5	12,5
Total		40	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Dari Tabel 5.3 menunjukkan responden pelanggan parkir, jika dilihat dari perspektif latar belakang pendidikannya atau pendidikan terakhir yang ditempuh bahwa tingkat dominasi penggunaan ruang parkir didominasi secara berturut-turut, yaitu pelanggan parkir yang mengaku menyenjam pendidikan terakhir perguruan tinggi berjumlah 26 orang (65%), menyusul di bawahnya yang

berpendidikan SMA atau sederajat berjumlah 8 orang (20%). Dan lainnya berjumlah 5 orang, bila berpijak pada hasil pembagian kuesioner lainnya adalah 4 orang berpendidikan diploma atau setara 12,5%. Selanjutnya untuk yang berpendidikan SMP atau sederajat berjumlah 1 orang (2,5%), terakhir yang paling sedikit berpendidikan SD atau sederajat sama sekali tidak ada yang melakukan kunjungan guna menggunakan parkir sepeda motor (0%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pelanggan parkir basement terbilang tinggi, hal ini dikarenakan dominasi tingkat pendidikan pelanggan parkir ialah PT.



Grafik 5.3
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pendidikan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.1.4. Tingkat Pekerjaan

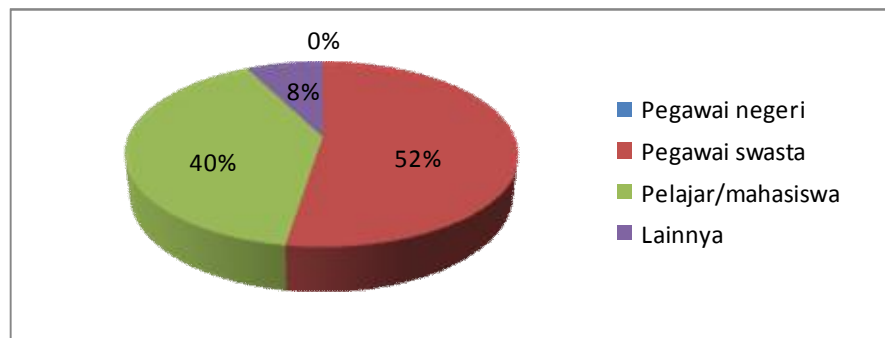
Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna dilengkapi dengan akal dan pikiran, di dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya guna melangsungkan kehidupan dengan cara bekerja. Jenis pekerjaan ada bermacam-macam tergantung dari tingkat pendidikan yang diperoleh sebagai contoh PNS, pegawai swasta, TNI/Polri, dan lain-lain. Untuk mengetahui penggolongan tingkat pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	Pegawai negeri	0	0
2	Pegawai swasta	21	52,5
3	Pelajar/mahasiswa	16	40
4	Lainnya	3	7,5
Total		40	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Memperhatikan Tabel 5.4 dilihat dari riwayat pekerjaan pelanggan parkir, hasil penelitian menunjukkan yang dapat dirinci berturut-turut sebagai berikut : pelanggan yang berprofesi pegawai swasta ialah pelanggan yang mendominasi tempat parkir berjumlah 21 orang (52,5%), disusul pelanggan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 16 orang (40%). Dan lainnya yakni pelanggan parkir paling sedikit berjumlah 3 orang (7,5%), dengan rinciannya ialah 1 orang berprofesi sebagai IRT, 1 orang pegawai BUMN dan 1 orang lainnya berprofesi sebagai wiraswasta. Sementara itu pelanggan yang berprofesi sebagai pegawai negeri tidak ada yang menggunakan tempat parkir dengan persentasenya sebesar 0%. Jadi dapat disimpulkan dilihat dari riwayat pekerjaan pelanggan parkir basement didominasi pelanggan berprofesi sebagai pegawai swasta. Berikut gambaran perbandingan tingkat pekerjaan pelanggan parkirnya, Grafik 5.4.



Grafik 5.4
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pekerjaan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.1.5. Tingkat Penghasilan

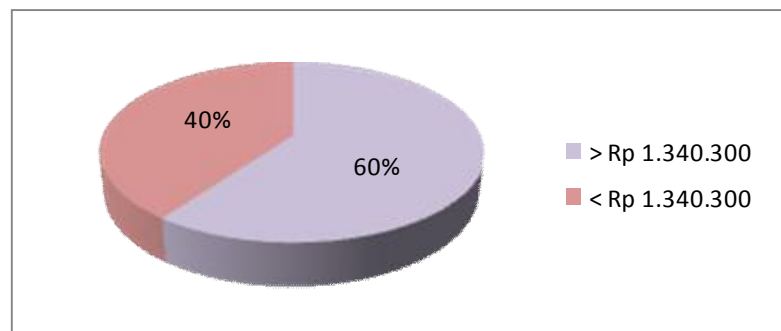
Tingkat penghasilan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu penghasilan di bawah UMR dan penghasilan di atas UMR. Dalam hal ini, nilai besaran UMR yang digunakan adalah Rp.1.340.000 per bulan. Secara umum penghasilan pelanggan parkir basement MOG >50 % berada di atas UMR Kota Malang. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat penghasilan pelanggan parkir masing-masing pada area parkir basement dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Penghasilan

No.	Penghasilan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	> Rp 1.340.300	24	60
2	< Rp 1.340.300	16	40
Total		40	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Dilihat dari latar belakang penghasilan pelanggan parkir basement yang menjadi responden adalah sebagai berikut : dari 40 sampel, pelanggan yang menyatakan mempunyai pendapatan >Rp.1.340.000 berjumlah 24 orang (60%) merupakan pelanggan yang mendominasi pelanggan parkir, sedangkan pelanggan berpenghasilan <Rp.1.340.000 berjumlah 16 orang (40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan parkir berpenghasilan di atas UMR Kota Malang, hal tersebut mencerminkan keadaan para pelanggan parkir yang mayoritas merupakan pelanggan usia produktif untuk bekerja, dimana pemenuhan kebutuhan hariannya rata-rata sudah mandiri. Perbandingan tingkat penghasilan pelanggan parkir basement lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 5.5.



Grafik 5.5
Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Penghasilan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.2. Pelanggan Parkir Pelataran

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei di parkir pelataran dengan menggunakan kuesioner, maka dapat diperoleh informasi profil pelanggan parkir dari tiap-tiap aspek yang dikaji secara umum sebagai berikut:

5.1.2.1. Usia

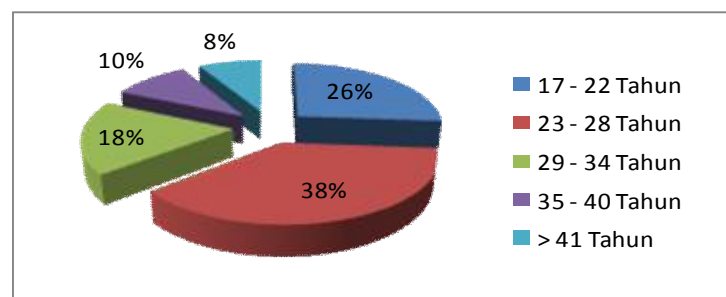
Usia dalam hal ini untuk mengetahui umur pelanggan parkir yang menggunakan jasa parkir pelataran. Dalam penelitian ini, usia pelanggan parkir dibagi dalam beberapa kelompok umur. Untuk lebih jelasnya data mengenai prosentase masing-masing kelompok umur pelanggan parkir pelataran dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut.

Tabel 5.6
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Usia

No.	Usia	Σ Responden	Prosentase (%)
1	17 - 22	16	26
2	23 - 28	23	38
3	29 - 34	11	18
4	35 - 40	6	10
5	> 41	5	8
Total		61	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel di 5.6 di atas menunjukkan berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 61 sampel, diketahui bahwa responden yaitu pelanggan parkir pelataran diketahui didominasi oleh kelompok usia 23-28 tahun berjumlah 23 orang (38%), untuk usia 17-22 tahun berjumlah 16 orang (26%). Selanjutnya kelompok usia 29-34 tahun berjumlah 11 orang (18%) dan usia 35-45 tahun sebanyak 6 orang (10%). Dan paling sedikit yang berusia >41 tahun berjumlah 5 orang (8%). Mengacu pada hasil analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan parkir yang menggunakan parkir pelataran berada pada kisaran antara usia 23-28 tahun. Selanjutnya perbandingan pelanggan parkir kelompok usia dapat dilihat pada keterangan Grafik 5.6 berikut.



Grafik 5.6
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Usia

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.2.2. Jenis Kelamin

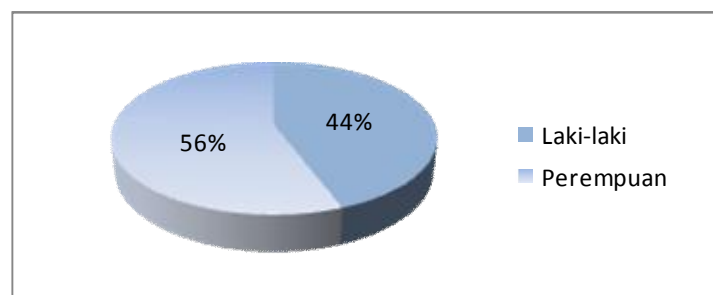
Jenis kelamin dimaksudkan untuk mengetahui jumlah pelanggan parkir laki-laki dan perempuan. Dalam pemenuhan datanya diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada 61 responden yang telah ditetapkan sebagai sampel. Untuk lebih jelas data mengenai pelanggan parkir menurut jenis kelamin lihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Σ Responden	Prosentase (%)
1	Laki-laki	27	44
2	Perempuan	34	56
Total		61	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, hasil distribusi kuesioner yang dibagikan menunjukkan bahwa tingkat dominasi penggunaan ruang parkir sepeda motor pelataran. Jika dilihat dari aspek jenis kelamin didominasi oleh pelanggan parkir berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang (56%), sedangkan laki-laki berjumlah lebih sedikit yakni 27 orang (44%). Maka dapat disimpulkan dari keterangan tabel tersebut, bahwa pelanggan parkir berjenis kelamin perempuan merupakan pelanggan parkir dominan dengan intensitas tertinggi dari penggunaan ruang parkir jika dibanding laki-laki. Perbandingan pelanggan parkir berdasarkan jenis kelamin pada parkir pelataran digambarkan pada Grafik 5.7.



Grafik 5.7
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.2.3. Tingkat Pendidikan

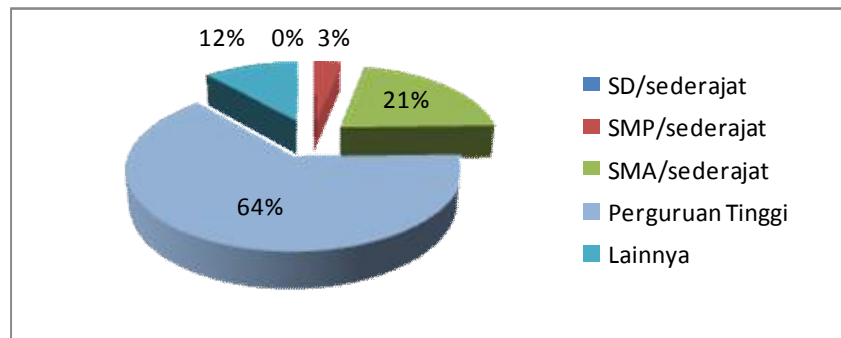
Latar belakang pendidikan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pelanggan parkir pelataran yang menjadi obyek yang sedang diteliti. Adapun data mengenai tingkat pendidikan yang telah ditempuh adalah sebagai berikut :

Tabel 5.8
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	SD/ sederajat	0	0
2	SMP/ sederajat	2	3,3
3	SMA/ sederajat	13	21,3
4	Perguruan Tinggi	39	63,9
5	Lainnya	7	11,5
Total		61	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Dari Tabel 5.8 menunjukkan responden pelanggan parkir, dilihat dari perspektif latar belakang pendidikan bahwa tingkat dominasi penggunaan ruang parkir didominasi secara berturut-turut, yaitu pelanggan parkir berjenjang pendidikan terakhir PT, berjumlah 39 orang (63,9%), di bawahnya pelanggan berpendidikan terakhir SMA/ sederajat berjumlah 13 orang (21,3%). Dan lainnya berjumlah 7 orang, jika mengacu hasil pembagian kuesioner lainnya ialah 5 orang diploma (8,2%) dan 2 orang (3,3%) lainnya ternyata responden yang bersangkutan memilih tidak memberikan jawaban atau tidak mengisi lembar kuesioner pada daftar pertanyaan tentang tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh. Selanjutnya yang berpendidikan SMP/ sederajat berjumlah 2 orang (3,3%), sementara itu untuk yang berpendidikan SD/ sederajat sama sekali tidak ada yang melakukan kunjungan guna menggunakan tempat parkir (0%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pelanggan parkir pelataran terbilang tinggi, hal ini dikarenakan dominasi tingkat pendidikan pelanggan parkir ialah perguruan tinggi.



Grafik 5.8
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pendidikan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.2.4. Tingkat Pekerjaan

Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna dilengkapi dengan akal dan pikiran, di dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya guna melangsungkan kehidupan dengan cara bekerja. Jenis pekerjaan ada bermacam-macam tergantung dari tingkat pendidikan yang diperoleh sebagai contoh PNS, pegawai swasta, TNI/Polri, dan lain-lain. Untuk mengetahui penggolongan tingkat pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5.9.

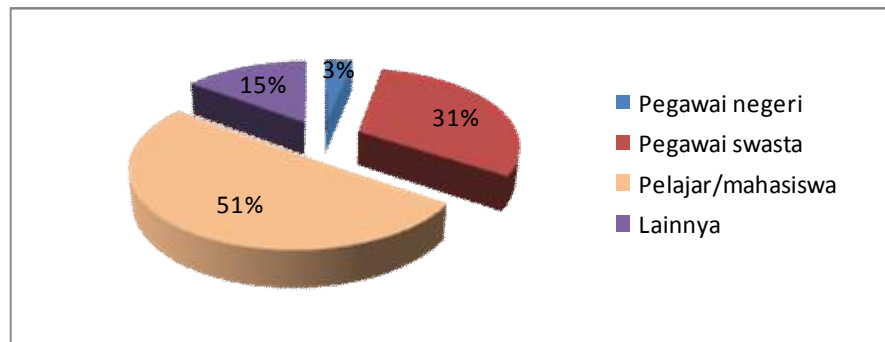
Tabel 5.9
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	Pegawai negeri	2	3
2	Pegawai swasta	19	31
3	Pelajar/mahasiswa	31	51
4	Lainnya	9	15
Total		61	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Dilihat dari riwayat pekerjaan pelanggan parkir, hasil penelitian menunjukkan dapat dirinci berturut-turut : pelanggan yang berlatar belakang pelajar/mahasiswa ialah pelanggan dominan berjumlah 31 orang (51%), disusul pelanggan berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 19 orang (31%). Lainnya berjumlah 9 orang (15%), jika mengacu hasil rekapitulasi kuesioner rinciannya 7 orang berprofesi wiraswasta (11%), 1 orang berprofesi IRT (2%), 1 orang lainnya

belum bekerja (2%). Serta pelanggan berprofesi PNS ialah pelanggan yang paling sedikit berjumlah 2 orang (3%). Jadi dapat disimpulkan jika dilihat dari riwayat pekerjaan pelanggan parkir yang mendominasi adalah pelajar/mahasiswa. Berikut grafik yang menggambarkan perbandingan kondisi tersebut.



Grafik 5.9
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Pekerjaan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.1.2.5. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu penghasilan di bawah UMR dan penghasilan di atas UMR. Dalam hal ini, nilai besaran UMR yang digunakan adalah Rp.1.340.000 per bulan. Secara umum penghasilan pelanggan parkir pelataran >50 % berada di bawah UMR Kota Malang. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat penghasilan pelanggan parkir masing-masing pada area parkir pelataran dapat dilihat pada Tabel 5.10.

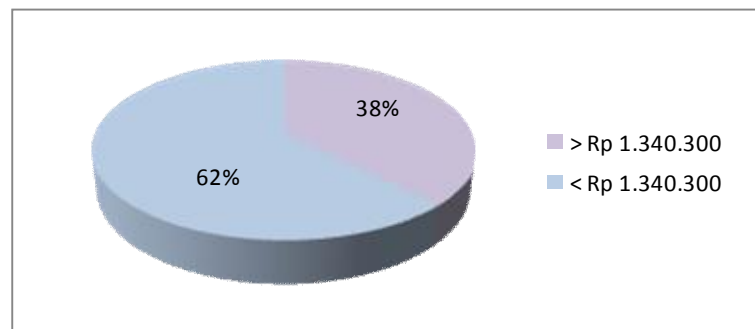
Tabel 5.10
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Penghasilan

No.	Penghasilan	Σ Responden	Prosentase (%)
1	> Rp 1.340.300	23	37,7
2	< Rp 1.340.300	38	62,3
Total		61	100

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan latar belakang tingkat penghasilan pelanggan parkir pelataran dari 61 sampel, pelanggan yang menyatakan mempunyai pendapatan <Rp.1.340.000 berjumlah 38 orang (62,3%) merupakan pelanggan yang mendominasi, dan pelanggan yang berpenghasilan >Rp.1.340.000 berjumlah 23

orang (37,7%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dominan pelanggan parkir berpenghasilan di bawah UMR Kota Malang, hal tersebut mencerminkan keadaan para pelanggan parkir yang mayoritas merupakan pelajar/mahasiswa, dimana untuk pemenuhan kebutuhan hariannya masih mengandalkan kiriman bulanan dari orangtuanya, atau dengan kata lain kebanyakan pelajar/mahasiswa belum memiliki penghasilan tetap. Untuk perbandingan tingkat penghasilan pelanggan parkir pelataran lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 5.10 di bawah ini.



Grafik 5.10
Pelanggan Parkir Pelataran Menurut Tingkat Penghasilan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan uraian pada sub pokok bahasan di atas 5.1.1 dan 5.1.2, hasil survei kuesioner terhadap 101 responden pelanggan parkir, kepada 40 responden area basement dan 61 responden area pelataran. Adapun hasil analisa pelanggan parkir yang dapat diidentifikasi melalui aspek usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan adalah sebagai berikut :

Pertama dari identifikasi **usia**, berkaitan dengan hasil analisa diketahui bahwa yang mendominasi area parkir basement dan pelataran berturut-turut yaitu usia 29-34 tahun dan usia 23-28 tahun. Kuat dugaan bahwa semakin tinggi usia seseorang semakin realistis dalam memberikan jawaban, termasuk perihal mereka menentukan pilihan menggunakan pelayanan parkir. Dari aspek **jenis kelamin**, hasil analisa menunjukkan pelanggan kedua area parkir diketahui dominan perempuan, keadaan tersebut mencerminkan jika dilihat dari jenis kelamin tidak mempermasalahkan atas parkir di dalam maupun di luar. Berikutnya aspek **pendidikan**, dominasi kedua area parkir mengaku mengenyam pendidikan tinggi (PT). Berarti bahwa dengan bekal pendidikan yang layak maka mereka

memiliki pengetahuan yang cukup untuk menentukan pilihan yang tepat kaitannya dalam menentukan tempat parkir yang baik dari sudut pandang mereka. Hasil analisa lainnya dari aspek **pekerjaan**, diketahui area parkir basement didominasi pelanggan berprofesi sebagai pegawai swasta, menandakan bahwa seseorang yang sudah memiliki pekerjaan tetap ataupun sudah mandiri, ada kecenderungan memilih parkir terdekat dengan tujuan. Sedangkan area parkir pelataran mayoritas pelanggan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, hal tersebut dapat menggambarkan keadaan mereka karena baik pelajar maupun mahasiswa mempunyai kecenderungan memilih parkir yang murah dan inginkan bersantai-santai terlebih dahulu tanpa harus tergesa-gesa meninggalkan area parkir. Terakhir dari aspek **penghasilan**, area parkir basement diketahui didominasi pelanggan berpenghasilan di atas UMR Kota Malang, artinya bahwa dengan sumber penghasilan yang ada mereka akan mengupayakan kedekatan tempat parkir dengan lokasi yang dituju. Sementara itu, pada area parkir pelataran didominasi pelanggan berpenghasilan di bawah UMR Kota Malang. Sebagai indikasi bahwa pendapatan pelanggan area parkir tersebut tergolong masih rendah, mencerminkan kondisi mayoritas pelanggan parkir sebagai pelajar/mahasiswa yang umumnya pemenuhan kebutuhan harian mereka sepenuhnya karena belum bekerja, mandiri dan memiliki ketergantungan terhadap orang tuanya.

5.2. Analisa Karakteristik Ruang Parkir

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik ruang parkir kendaraan sepeda motor pada kedua lokasi baik basement maupun pelataran, dimana kajian yang dilakukan dengan berpedoman pada standar yang sudah ada sehingga dapat mengetahui tingkat kesesuaiannya. Adapun aspek yang dipertimbangkan untuk menjadi bahan kajian berdasarkan materi yang sudah ditentukan adalah satuan ruang parkir, lebar gang parkir atau jalan akses parkir, lebar pintu masuk dan keluar serta sudut parkir yang digunakan.

5.2.1. Karakteristik Ruang Parkir Basement dan Parkir Pelataran

Untuk mengukur kesesuaian kondisi ruang parkir dengan pendekatan deskriptif kualitatif antara data parkir eksisting dan standar yang ada yang dijadikan sebagai bahan acuan. Analisa deskriptif tersebut dilakukan pada parkir basement dan pelataran. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan karakteristik ruang parkir yang terbentuk pada kedua lokasi parkir.

Selanjutnya, untuk menilai kesesuaian kondisi fisik ruang parkir basement dan pelataran dapat dilihat pada informasi Tabel 5.11 berikut.

Tabel 5.11
Kesesuaian Ruang Parkir terhadap Ruang Bebas

No.	Area Parkir	Kondisi Eksisting		Tolak Ukur		Keterangan
		Panjang Kebelakang (m)	Lebar Kesamping (m)	Panjang Kebelakang (m)	Lebar Kesamping (m)	
1	Basement	1,95	0,76	2,25	0,8	Tidak Sesuai
2	Pelataran	1,95	0,76	2,25	0,8	Tidak Sesuai

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan keterangan Tabel 5.11 di atas, dengan memperhatikan aspek satuan ruang parkir (SRP), dimana SRP adalah ruang yang dibutuhkan untuk tempat parkir satu kendaraan atau biasa disebut dengan petak parkir. Satuan ruang parkir juga didefinisikan sebagai suatu ukuran kebutuhan ruang untuk parkir suatu kendaraan dengan aman dan nyaman dengan pemakaian ruang seefisien mungkin. Hasil analisa yang telah dilakukan dari sampel yang diambil memperlihatkan bahwa untuk ukuran panjang kebelakang dan lebar kesamping baik untuk parkir basement maupun pelataran belum memenuhi tingkat kesesuaian. Oleh sebab, tiap ukuran eksistingnya lebih didominasi oleh ukuran-ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, dan akhirnya akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir utamanya karena ukuran SRP tersebut memiliki nilai dibawah standar yang rentan terjadinya lecet pada kendaraan dan rawan benturan ataupun goresan yang tidak diinginkan terjadi. Hal itu ditunjukkan oleh nilai dari masing-masing aspek yang dikaji, sebagaimana tampak pada Tabel 5.11 di atas.

Aspek berikutnya yang akan dikaji berkaitan dengan ukuran fisik ruang parkir dikedua lokasi yakni lebar gang parkir dan sudut parkir. Perlu diketahui bahwa lebar gang parkir atau lebar jalan akses sangat dipengaruhi lebar ruang parkir, menambah ruang parkir akan mempersempit lebar jalan akses. Desain tempat parkir serta gang yang dibuat harus didasarkan pada ukuran kendaraan sedangkan lebar gang yang diperlukan berbeda-beda tergantung sudut kendaraan yang diparkir karena makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan.

Untuk menilai kesesuaian kondisi fisik ruang parkir basement dan pelataran dilihat dari aspek lebar gang parkir dan sudut parkir yang digunakan, lebih detailnya lihat keterangan Tabel 5.12 di bawah ini.

Tabel 5.12
Kesesuaian Sudut dan Gang Parkir

No.	Area Parkir	Kondisi Eksisting		Tolak Ukur		Keterangan
		Lebar Jalur Gang (m)	Sudut Sepeda Motor (°)	Lebar Jalur Gang (m)	Sudut Sepeda Motor (°)	
1	Basement	0,82 - 1,95	90	2,5	90	Tidak Sesuai
2	Pelataran	0,71 - 1,73	90	2,5	90	Tidak Sesuai

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Lebar gang parkir baik yang diparkiran basement maupun pelataran, dari analisa yang dilakukan memperlihatkan belum adanya kesesuaian atas ketersediaan lebar gang parkir dan sudut parkir yang dibutuhkan. Sebagaimana diketahui, setiap ukuran sudut parkir sepeda motor membutuhkan lebar jalan akses yang tidak sama besarnya. Semisal berdasarkan tolak ukur yang ada, untuk sudut parkir 45° membutuhkan lebar jalan akses sebesar 1,3 meter, dan sudut parkir 60° membutuhkan lebar jalan akses sebesar 1,4 meter. Sementara itu, karena dalam penelitian ini mengacu pada hasil pengukuran yang dilakukan, diketahui bahwa untuk sudut parkir yang digunakan dominan pada kedua lokasi yakni 90°, maka lebar gang minimal yang harus dipenuhi sebesar 2,5 meter. Namun dalam penerapannya, hasil analisa menunjukkan tidak adanya kesesuaian antara sudut parkir yang tersedia dengan lebar gang parkir, yang dapat mengakibatkan

pelanggan parkir tidak dapat melakukan gerakan satu kali mundur saat mengeluarkan kendaraan dari tempat awal melainkan membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan mundur beberapa kali, bahkan tidak jarang seorang pengendara sepeda motor harus menggeser dan mengangkat sendiri kendaraannya sebelum dapat dikeluarkan dan dijalankan.

Kajian selanjutnya ialah melihat tingkat kesesuaian lebar jalan masuk dan lebar jalan keluar eksisting terhadap lebar jalan yang dibutuhkan sesuai ukuran standar kendaraan berdasarkan tolak ukur yang digunakan. Dimana letak jalur yang digunakan terpisah dianggap lebih baik terkait dengan kelancaran sirkulasi dan penghematan area parkir karena tidak membutuhkan luasan yang lebih lebar.

Untuk menilai kesesuaian kondisi fisik ruang parkir basement dan pelataran dilihat dari aspek lebar jalan masuk dan lebar jalan keluar yang digunakan, lebih detailnya lihat keterangan Tabel 5.13 berikut.

Tabel 5.13
Kesesuaian Ruang Parkir terhadap Jalan Masuk dan Jalan keluar Kendaraan

No.	Area Parkir	Kondisi Eksisting			Tolak Ukur			Keterangan
		Letak Jalur	Lebar Jalan Masuk (m)	Lebar Jalan Keluar (m)	Letak Jalur	Lebar Jalan Masuk (m)	Lebar Jalan Keluar (m)	
1	Basement	Terpisah	1,95	1,95	Terpisah	1,8	1,8	Sesuai
2	Pelataran	<u>Terpisah</u>	1,50	1,50	<u>Terpisah</u>	1,8	1,8	<u>Sesuai</u> Tidak Sesuai

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Hasil analisa yang dilakukan berdasarkan Tabel 5.13, memperlihatkan bahwa antara kedua area parkir terdiri dari basement dan pelataran, memiliki perbedaan hasil kesesuaian. Untuk area parkir basement berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, telah memenuhi syarat sebagaimana telah ditentukan seperti keberadaan jalur masuk dan jalur keluar kendaraan yang diletakkan terpisah antara pintu masuk dan pintu keluarnya, kemudian lebar jalan masuk dan jalan keluar di parkir basement juga sudah memenuhi tolak ukur yang telah ditentukan.

Jika pada parkir basement sudah memenuhi sesuai dengan kebutuhan baik ditinjau dari letak jalur maupun ukuran lebar jalan masuk dan lebar jalan

keluarnya, namun tidak demikian halnya dengan di parkir pelataran. Dimana pada parkir pelataran hanya letak jalurnya saja yang sudah sesuai dengan standar, sedangkan sisi lain seperti ukuran lebar jalan masuk dan jalan keluarnya belum memenuhi kebutuhan, yang berarti bahwa penyesuaian menjadi perlu dilakukan atas ukuran lebar jalan masuk dan jalan keluar sesuai dengan tolak ukur yang sudah ditentukan karena dapat menimbulkan pengaruh terhadap kenyamanan pelanggan parkir sewaktu menggunakan ruang parkir yang tersedia.



JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

NAMA MAHASISWA

MUHAMMAD KHUSAN

NIM

06.24.043

TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR

TEMA: PERENCANAAN DAN PERENCANAAN
STUDI KASUS: RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT

LEGENDA

SIMPOL	KETERANGAN
↑	ARAH PARKIR KENDARAAN
→	ARAH SIRKULASI KENDARAAN
↔	PERBATASAN PARKIR MOTOR DAN MOBIL
□	PERBATASAN MOTOR
—	UKURAN

SKALA
1 : 1200

JUDUL PETA
PERMASALAHAN
PARKIR BASEMENT



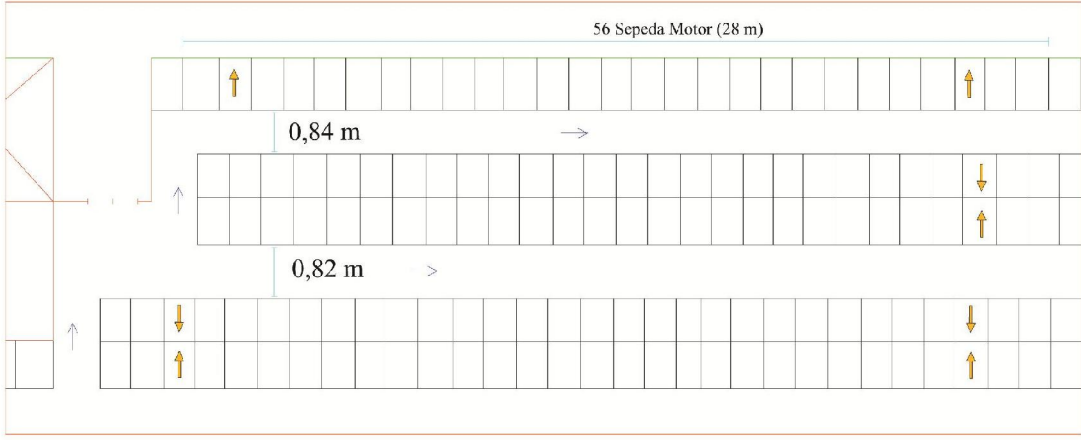
NOMOR PETA
5.1

Deskripsi Permasalahan Hasil Analisa : Sudut dan Lebar Gang Parkir.

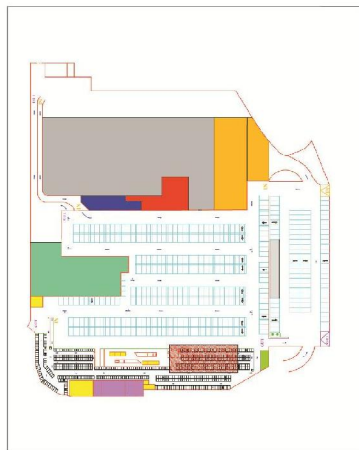
- Sudut parkir dominan yaitu 90 derajat, namun tidak selaras dengan lebar gang parkir yang terbentuk sebesar 0,82 (m) dan 0,84 (m). Karena jika mengacu standar acuan yang digunakan seharusnya minimal lebar gang parkir yang harus dipenuhi parkir motor bersudut 90 derajat adalah 2,5 (m).
- Dengan keadaan demikian, dapat berpengaruh terhadap pergerakan pengendara motor, akibatnya membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan muncul beberapa kali, bahkan tidak jarang pengendara motor harus menggeser dan mengangkak sendiri kendaraannya sebelum dapat dikembalikan dan dijalankan.
- Kenyamanan pengendara juga akan terganggu, maka dari itu sangat penting pengelola parkir memperhatikan dan mengupayakan penyesuaian yang dinilai belum sesuai menjadi lebih layak. Apalagi jika pengguna ruang parkir adalah ibu hamil yang perlu mendapat prioritas lebih dari masyarakat umum lainnya, terlebih saat ini belum ada kebijakan khusus yang memisahkan tempat parkir antara ibu hamil dengan masyarakat umum.

Satuan Ruang Parkir (SRP).

- Berkaitan dengan SRP, satu petak parkir motor jika mengacu standar yang dipakai ukurannya adalah 0,70 (m), dalam hal ini yang diambil sebesar 0,71 (m) menyesuaikan dengan eksisting lebar kendaraan dominan yang dijadikan sampel. Bertolak pada penjelasan tersebut, bahwa hasil analisa memperlihatkan deretan/barisan motor yang terparkir dengan panjang 28 (m) berjejer sebanyak 56 motor. Hal ini kontras dengan yang seharusnya, jika 1 petak parkir motor membutuhkan lebar 0,71 (m), maka dengan lebar 28 (m) idealnya mampu menampung sebanyak 39 motor, namun yang terjadi kendaraan yang diparkir melebihi daya tampungnya atau suprus 17 sepeda motor. Kesimpulannya deretan/barisan parkir tersebut telah terparkir motor yang sesungguhnya melebihi kapasitas idealnya.
- Disebabkan ukuran eksisting petak parkir motor yang didominasi oleh ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, terkesan memaksakan untuk petolchan profit yang besar dengan mengabaikan hal yang perlu diperhatikan. Akhirnya akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir utamanya karena ukuran SRP dibawah standar dan parkir melebihi kapasitas, berakibat rentan terjadinya lecek pada kendaraan dan rawan benturan/goresan yang tidak diinginkan terjadi.



90°



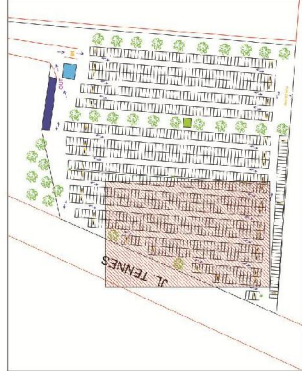
 <p>JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG</p>		<p>NAMA MAHASISWA MUHAMMAD IHSAN</p>	
<p>NIM 06.24.043</p>		<p>TUGAS AKHIR</p>	
<p>JUDUL TUGAS AKHIR TUGAS AKHIR ANALISIS JALUR BERSEKUTOR TERKASUS BERBASIS PELAYANAN BERSEKUTOR (TTO) AREA MALOLUMP GAMBIRNOYO MALANG</p>			
<p>LEGENDA</p>		<p>KETERANGAN</p>	
<p>SIMBOL</p>		<p>ALAS KENDARAAN PARKIR</p>	<p>ASAH-SIKLUSUS KENDARAAN</p>
		<p>PERBATASAN MOTOR</p>	<p>UKURAN</p>
		<p>POTIION</p>	
<p>SKALA</p>	<p>1 : 1200</p>	<p>JUDUL PETA</p>	<p>PERMASALAHAN PARKIR PELATARAN</p>
		<p>NOMOR PETA 9.2</p>	

Deskripsi Permasalahan Hasil Analisa : Sudut dan Lebar Gang Parkir

- Sudut parkir dominan yaitu 90 derajat, namun tidak selaras dengan lebar gang parkir yang terbentuk sebesar 0,92 (m) dan 0,71 (m). Karena jika mengacu standar acuan yang digunakan seharusnya minimal lebar gang parkir yang harus dipenuhi parkir motor bersudut 90 derajat adalah 2,5 (m).
- Dengan keadaan demikian, dapat berpengaruh terhadap pergerakan pengendara motor akhirnya membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan mundur-beberapa kali, bahkan tidak jarang seorang pengendara motor harus menggeser dan mengangkat sendiri kendaraannya sebelum dapat dikeluarkan dan dijalankan.
- Kenyamanan pengendara juga akan terganggu, maka dari itu sangat penting pengelola parkir memperhatikan dan mengupayakan penyelesaian yang dinilai belum sesuai menjadi sesuai dan lebih layak.

Situasi Ruang Parkir (SRP).

- Berkaitan dengan SRP, satu petak parkir motor jika mengacu standar yang dipakai ukuran lebarnya adalah 0,70 (m), dalam hal ini yang diambil sebesar 0,71 (m) menyesuaikan dengan eksisting lebar kendaraan dominan yang dijadikan sampel. Bertolak pada penjelasan tersebut, bahwa hasil analisa memperlihatkan deretan/barisan motor yang terparkir dengan panjang 2,5 (m) berjejer sebanyak 61 motor. Hal ini kontras dengan yang seharusnya, jika 1 petak parkir motor membutuhkan lebar 0,71 (m), maka dengan lebar 25 (m) idealnya mampu menampung sebanyak 35 motor, namun yang terjadi kendaraan yang diparkir melebihi daya tampungnya atau surplus 26 sepeda motor. Kesimpulannya deretan/barisan parkiran tersebut telah terparkir motor yang sesungguhnya melebihi kapasitas idealnya.
- Disebabkan ukuran eksisting petak parkir motor yang didominasi oleh ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, terkesan memaksakan untuk perolehan profit yang besar dengan mengabaikan hal yang perlu diperhatikan. Akhirnya akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir utamanya karena ukuran SRP dibawah standar dan parkir melebihi kapasitas, berakibat rentan terjadinya lecet pada kendaraan dan rawan benturan/goresan yang tidak diinginkan terjadi.



5.3. Analisa Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan parkir sepeda motor berdasarkan kepuasan pelanggan yang berlandaskan pada hasil olah data setelah proses sebaran kuesioner berakhir. Analisa yang dilakukan dengan mengukur jawaban pelanggan terhadap kuesioner yang dibagikan yaitu kuesioner berisikan pilihan-pilihan jawaban memuat pertanyaan mengenai penilaian mereka terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan kinerja pelayanan parkir di MOG.

Metode yang digunakan ialah IPA (*Importance Performance Analysis*), dalam pelaksanaannya metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah ditentukan melalui prosedur distribusi kuesioner kepada pelanggan parkir. Selanjutnya nilai dari masing-masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata-rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan dipindahkan kediagram kartesius yang telah dihitung rata-rata kepuasan dan kepentingannya.

Dalam analisa ini akan digunakan variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 1997:241). Adapun persamaan yang digunakan, yaitu :

$$Tki = Xi/Yi \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian
 Xi = Skor penilaian kepuasan
 Yi = Skor penilaian kepentingan

Pelanggan parkir kedua area parkir akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja pelayanan parkir (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan parkir (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pelanggan parkir dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat beberapa

aspek yang dianggap perlu ditingkatkan kinerjanya sehingga kepuasan pelanggan parkir dapat terpenuhi.

Skor rata-rata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rata-rata penilaian kepuasan (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y}).

Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (\bar{X}) dan total skor penilaian kepentingan (\bar{Y}) dengan rumus :

$$\mathbf{x} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

$$\mathbf{y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana : n = Jumlah responden

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) digunakan rumus :

$$\mathbf{X} = \frac{\sum_{i=1} \mathbf{X}_i}{\mathbf{K}} \dots\dots\dots (4)$$

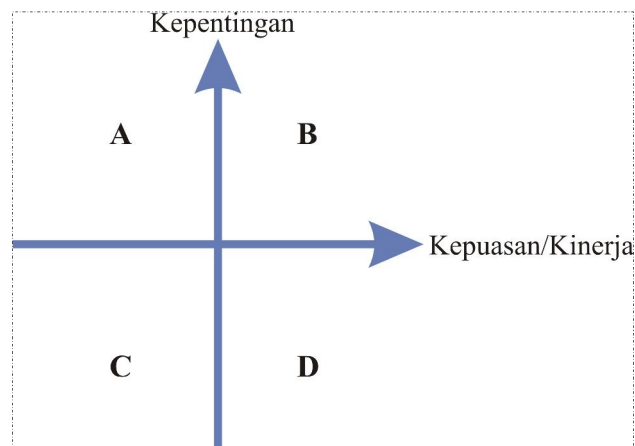
$$\mathbf{Y} = \frac{\sum_{i=1} \mathbf{Y}_i}{\mathbf{K}} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana : K = Banyaknya item/atribut yang dinilai pelanggan.

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu pembenahan berdasarkan ruang lingkup 4 kuadran. Adapun penjelasan dari kuadran tersebut (Supranto: 1997:242) sebagai berikut :

- Kuadran A : Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.
- Kuadran B : Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.
- Kuadran C : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.
- Kuadran D : Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

Gambar 5.1.
Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*



5.3.1. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Basement Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Tahapan analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauhmana harapan, keinginan pelanggan dan kepuasan yang dirasakan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh jasa parkir MOG. Terlebih dahulu ditentukan masing-masing tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja pelayanan parkir dari tiap-tiap dimensi yang sudah ada diperuntukkan untuk parkir basement dan pelataran.

Hasil analisa yang dilakukan yang tampak pada Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa secara menyeluruh untuk variabel geometrik ruang parkir memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,20) dibandingkan variabel lainnya, artinya tingkat kepentingan pada tiap dimensi yang menjadi bagian dari variabel tersebut rata-rata tinggi. Seperti kondisi SRP, kondisi lebar pintu masuk, dan kondisi lebar jalur gang, dimana pelanggan beranggapan bahwa dimensi yang dimaksud memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam mempengaruhi hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir basement MOG.

Untuk dimensinya sendiri nilai rata-rata tertinggi tingkat kepentingan di parkir basement yakni tertinggi pada dimensi tingkat keamanan kendaraan dengan nilai rata-rata sebesar 4,65, sedangkan tingkat kepentingan terendah ada pada dimensi ketersediaan tempat penitipan helm yang memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,30. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.14.

Tabel 5.14
Prosentase Tingkat Kepentingan Pelanggan Area Parkir Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	9	14	11	6	0	146	3,65
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	12	15	9	4	0	155	3,88
	Rata-rata Kemudahan Parkir							3,76
3	Kondisi satuan ruang parkir	18	6	16	0	0	162	4,05
4	Kondisi lebar pintu masuk	18	9	12	1	0	164	4,10
5	Kondisi lebar jalur gang	25	9	5	1	0	178	4,45
	Rata-rata Geometrik Ruang Parkir							4,20
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	15	14	8	3	0	161	4,03
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	19	9	9	3	0	164	4,10
	Rata-rata Kinerja Petugas Parkir							4,06
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	14	10	13	3	0	155	3,88
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	15	12	10	3	0	159	3,98
10	Keamanan berjalan di area parkir	6	13	19	2	0	143	3,58
11	Tingkat keamanan kendaraan	31	4	5	0	0	186	4,65
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	2	14	19	4	1	132	3,30
13	Ketersediaan petugas keamanan	18	4	15	3	0	157	3,93

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
	Rata-rata Keamanan							3,89
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	6	12	20	1	1	141	3,53
15	Kondisi penerangan	21	6	13	0	0	168	4,20
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	13	10	15	2	0	154	3,85
	Rata-rata Kenyamanan							3,86
17	Kesesuaian tarif parkir	17	11	10	2	0	163	4,08
	Rata-rata Tarif Parkir							4,08
Total Rata-rata								3,98

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Bahasan berikut ini, akan dijabarkan secara mendetail tata cara penghitungan mulai dari memperoleh nilai bobot total, skor rata-rata per dimensi, dan skor rata-rata per variabel, serta cara didapatkannya nilai rata-rata total keseluruhan dimensi yang mengacu hasil Tabel 5.14 tingkat kepentingan pelanggan diparkiran basement.

- a. Dalam menentukan bobot total tetap berpedoman pada jenis skala yang peneliti gunakan dalam penulisan ini, skala yang dimaksud yaitu Skala *Likert* berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5). Yang memungkinkan responden memberi jawaban dalam berbagai tingkatan. Berturut-turut seperti pelanggan menjawab sangat penting diberi bobot (5), pelanggan menjawab penting (4), pelanggan menjawab cukup penting (3), pelanggan menjawab tidak penting (2), dan terakhir pelanggan menjawab sangat tidak penting diberi bobot (1). Lalu hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi, setiap bobotnya dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada. Misalnya cara diperolehnya bobot total 146 hasil dimensi pertama keterangan pada Tabel 5.14 di atas adalah :

$$\{(9 \times 5) + (14 \times 4) + (11 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1)\} = 146$$

- b. Kolom skor rata-rata 3,65 pada dimensi pertama, diperoleh dengan cara hitungan sebagai berikut :

$$= \Sigma \text{Bobot No. a} : \Sigma \text{Responden pada dimensi pertama}$$

$$= 146 : 40 = 3,65$$

- c. Kolom skor rata-rata 3,76 pada variabel pertama (kemudahan parkir), diperoleh dengan cara hitungan sebagai berikut :

$$= \Sigma \text{Skor rata-rata tiap dimensi dalam 1 variabel} : \Sigma \text{Dimensi dalam 1 variabel.}$$

$$= (3,65 + 3,88) : 2 = 3,76$$

- d. Nilai rata-rata total keseluruhan 3,98, didapatkan melalui hitungan sebagai berikut :

$$= \text{Nilai rata-rata dari tiap-tiap variabel} : \Sigma \text{Variabel}$$

$$= (3,76 + 4,20 + 4,06 + 3,89 + 3,86 + 4,08) : 6 = 3,98$$

Berikutnya dalam analisis kinerja pelayanan parkir ini pelanggan diminta untuk menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan oleh parkir basement. Setelah melakukan penilaian mengenai sejauh mana variabel atau dimensi tersebut berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam butir-butir pertanyaan kuesioner. Kemudian pelanggan diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja setiap dimensi pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner. Hasil penilaian terhadap kepuasan pelayanan parkir basement dapat dilihat pada Tabel 5.15.

Dari Tabel 5.15. dapat dilihat bahwa variabel kenyamanan memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,76) dibandingkan variabel pelayanan lainnya, artinya tingkat kepuasan rata-rata yang paling tinggi terdapat pada variabel kenyamanan. Hasil tersebut sesuai dengan kondisi dilapangan ditunjang dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, misalnya dilihat pada dimensi kondisi penerangan eksisting pada parkir basement, bahwa lampu penerangan hampir selalu dinyalakan selama 1 x 24 jam yang mana hal tersebut akan membuat rasa aman, nyaman dan tentu saja kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Variabel kesesuaian tarif parkir memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan yang paling rendah (3,28), yang dapat diartikan bahwa pelanggan menganggap parkir basement memiliki tarif yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, walaupun masih dalam batas terjangkau oleh pelanggan yang belum

memiliki penghasilan tetap seperti kebanyakan pelajar/mahasiswa. Serta dengan tarif yang cukup tinggi, belum sepenuhnya diiringi dengan kinerja pelayanan yang baik seperti saat proses keluar atau masuk kendaraan parkir terutama pada jam-jam puncak, arus kendaraan menjadi sulit bergerak akibat jalur gang yang seharusnya cukup lebar namun ukuran jalur gang berubah menjadi cukup berdekatan atau rapat antara kendaraan yang parkir, sebab digunakan untuk menambahkan kendaraan lain yang parkir sehingga pelanggan merasa kurang puas mendapatkan hasil dari kinerja pelayanan parkir basement.

Tabel 5.15
Prosentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Area Parkir Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3	9	23	5	0	130	3,25
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	6	8	24	2	0	138	3,45
	Rata-rata Kemudahan Parkir							3,35
3	Kondisi satuan ruang parkir	4	15	9	11	1	130	3,25
4	Kondisi lebar pintu masuk	19	11	8	2	0	167	4,18
5	Kondisi lebar jalur gang	3	12	15	10	0	128	3,20
	Rata-rata Geometrik Ruang Parkir							3,54
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	10	9	17	4	0	145	3,63
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	8	14	16	2	0	148	3,70
	Rata-rata Kinerja Petugas Parkir							3,75
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	16	8	14	2	0	158	3,95
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	8	11	17	4	0	143	3,58
10	Keamanan berjalan di area parkir	5	5	23	7	0	128	3,20
11	Tingkat keamanan kendaraan	23	10	5	2	0	174	4,35
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	2	8	15	13	2	115	2,88
13	Ketersediaan petugas keamanan	12	11	16	1	0	154	3,85
	Rata-rata Keamanan							3,67
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	2	7	23	8	0	123	3,08
15	Kondisi penerangan	22	7	10	1	0	170	4,25
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	15	9	15	1	0	158	3,95
	Rata-rata Kenyamanan							3,76
17	Kesesuaian tarif parkir	6	12	9	13	0	131	3,28
	Rata-rata Tarif Parkir							3,28
Total Rata-rata								3,55

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berikutnya dimensi kinerja pelayanan parkir yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi tingkat keamanan kendaraan dengan nilai rata-rata dimensi sebesar (4,35). Hal tersebut lebih dikarenakan faktor keamanan yang memang diprioritaskan oleh pengelola parkir MOG, berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak pernah terjadi kehilangan kendaraan sepeda motor sampai sekarang. Kasus kehilangan hanya sebatas hilangnya helm pelanggan dengan frekuensi kejadian yang kecil yakni berkisar 3-5 kali kejadian dalam rentang waktu satu tahun, dan selalu dapat dipastikan setelah peristiwa tersebut pelaku tindak pencurian segera akan tertangkap lagi, dikarenakan dalam pengelolaan parkir basement MOG sudah dipasang alat bantu CCTV yang senantiasa disiagakan guna membantu memudahkan pelaksanaan pengawasan petugas dilapangan. Selain itu, adapula petugas keamanan yang berjaga-jaga secara bergantian berdasarkan pembagian kerja yang sudah ditentukan dengan jumlah petugas lapangan sebanyak 10 orang personil keamanan untuk lingkup parkir sepeda motor, dengan rincian 4 orang personil mendapat jatah kerja dari jam 07.00 pagi-pukul 03.00 sore, dilanjutkan oleh 3 orang personil yang bertugas pada jam 03.00 sore-pukul 23.00 malam, dan terakhir sebanyak 3 orang personil lainnya berjaga-jaga dari jam 23.00 malam-pukul 07.00 pagi, dan siklus yang sama juga berlaku untuk waktu seterusnya. Adanya kehadiran faktor-faktor tersebutlah, maka para pelanggan merasa terpuaskan dan aman manakala memarkirkan kendaraan untuk meninggalkan sepeda motor beberapa saat lamanya.

Kondisi sirkulasi kendaraan dianggap paling rendah kepuasannya oleh pelanggan dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar (3,08). Rendahnya kepuasan pelanggan lebih disebabkan oleh adanya gangguan yang menghalangi saat memasuki ataupun saat keluar dari tempat parkir utamanya pada jam-jam puncak. Gang parkir menjadi sangat sempit oleh karena adanya penambahan jumlah kendaraan yang parkir dengan posisi sudut parkir tertentu.

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong	17	26	15	3	0	240	3,93
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	24	23	12	2	0	252	4,13
	Rata-rata Kinerja Petugas Parkir							4,03
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	32	21	8	0	0	268	4,39
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	34	21	5	1	0	271	4,44
10	Keamanan berjalan di area parkir	27	16	12	6	0	247	4,05
11	Tingkat keamanan kendaraan	50	9	2	0	0	292	4,79
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	22	7	26	6	0	228	3,74
13	Ketersediaan petugas keamanan	30	22	6	3	0	262	4,30
	Rata-rata Keamanan							4,29
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	10	30	19	2	0	231	3,79
15	Kondisi penerangan	33	18	9	1	0	266	4,36
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	6	25	27	3	0	217	3,56
	Rata-rata Kenyamanan							3,90
17	Kesesuaian tarif parkir	31	24	4	1	1	266	4,36
	Rata-rata Tarif Parkir							4,36
Total Rata-rata								4,12

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berikut ini akan diuraikan lebih detail lagi tata cara penghitungan mulai dari memperoleh nilai bobot total, skor rata-rata per dimensi, dan skor rata-rata per variabel, serta cara didapatkannya nilai rata-rata total keseluruhan dimensi yang mengacu hasil Tabel 5.16 tingkat kepentingan pelanggan area parkir pelataran.

- a. Penentuan bobot total tetap berpedoman pada jenis skala yang peneliti gunakan dalam penulisan ini, skala yang dimaksud yaitu Skala *Likert* berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5). Dimana memungkinkan responden memberi jawaban dalam berbagai tingkatan. Berturut-turut seperti pelanggan menjawab sangat penting diberi bobot (5), pelanggan menjawab penting (4), pelanggan menjawab cukup penting (3), pelanggan menjawab tidak penting (2), dan terakhir pelanggan menjawab sangat tidak penting (1). Lalu hasil penilaian responden yang berdegradasi tadi,

setiap bobotnya dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada. Misalnya cara diperolehnya bobot total 225 hasil dimensi pertama keterangan pada Tabel 5.15 di atas adalah :

$$\{(18 \times 5) + (14 \times 4) + (21 \times 3) + (8 \times 2) + (0 \times 1)\} = 225$$

- b. Kolom skor rata-rata 3,69 pada dimensi pertama, diperoleh dengan cara hitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \Sigma \text{ Bobot No. a} : \Sigma \text{ Responden pada dimensi pertama} \\ &= 225 : 61 = 3,69 \end{aligned}$$

- c. Kolom skor rata-rata 3,79 pada variabel pertama (kemudahan parkir), diperoleh dengan cara hitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \Sigma \text{ Skor rata-rata tiap dimensi dalam 1 variabel} : \Sigma \text{ Dimensi dalam 1} \\ &\text{variabel.} \\ &= (3,69 + 3,89) : 2 = 3,79 \end{aligned}$$

- d. Nilai rata-rata total keseluruhan 4,12, didapatkan melalui hitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \text{Nilai rata-rata dari tiap-tiap variabel} : \Sigma \text{ Variabel} \\ &= (3,79 + 4,37 + 4,03 + 4,29 + 3,90 + 4,36) : 6 = 4,12 \end{aligned}$$

Selanjutnya, setelah pelanggan diminta memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dari kinerja pelayanan parkir pelataran, maka pelanggan akan dimintai pula penilaiannya namun dari tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan. Hasil penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir pelataran sudah dirangkum dan detailnya dapat dilihat pada Tabel 5.17.

Tabel 5.17 tersebut dapat dilihat bahwa variabel keamanan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar (3,80) dibandingkan variabel pelayanan lainnya, artinya tingkat kepuasan rata-rata yang paling tinggi terdapat pada variabel keamanan. Hasil tersebut sesuai fakta kondisi dilapangan misalnya dilihat pada dimensi ketersediaan petugas keamanan, jumlah petugasnya sebanyak 7 personil dengan rincian 4 orang personil yang bertugas dari jam 06.00 pagi-pukul 14.30 sore, dilanjutkan oleh 3 orang personil lainnya yang bertugas pada jam 14.30 sore-

23.00 malam, demikian pula untuk hari berikutnya. Diantara faktor tersebutlah membuat pelanggan merasa terpuaskan atas kinerja pelayanan parkir pelataran.

Untuk variabel yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan terendah adalah variabel kemudahan parkir sebesar (3,31), variabel yang erat kaitannya dengan ketersediaan ruang parkir. Sesuai dengan hasil observasi yang pernah dilakukan selama pelaksanaan penelitian memperlihatkan bahwa jika pada waktu tertentu kondisi parkir pelataran mengalami lonjakan pelanggan hingga menyebabkan kondisi parkir penuh, maka pada pintu masuk parkir otomatis akan ditutup untuk selanjutnya pelanggan diarahkan di parkir yang ada diluar. Itulah diantara penyebab sehingga pelanggan merasa kurang puas mendapatkan hasil dari kinerja pelayanan parkir khususnya pada parkir pelataran.

Tabel 5.17
Prosentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Area Parkir Pelataran

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σn_{xi}					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	2	19	34	6	0	200	3,28
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	5	13	40	3	0	203	3,33
	Kemudahan Parkir							3,31
3	Kondisi satuan ruang parkir	12	25	20	4	0	228	3,74
4	Kondisi lebar pintu masuk	13	29	17	2	0	236	3,87
5	Kondisi lebar jalur gang	7	23	16	15	0	205	3,36
	Geometrik Ruang Parkir							3,68
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	3	28	21	7	2	206	3,38
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4	27	24	5	1	211	3,46
	Kinerja Petugas Parkir							3,42
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	21	14	25	1	0	238	3,90
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	19	23	17	2	0	242	3,97
10	Keamanan berjalan di area parkir	7	15	37	2	0	210	3,44
11	Tingkat keamanan kendaraan	27	21	9	4	0	254	<u>4,16</u>
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	8	19	25	9	0	209	3,43
13	Ketersediaan petugas keamanan	10	26	17	8	0	221	3,62
	Keamanan							3,80
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	6	22	29	4	0	213	3,49

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
15	Kondisi penerangan	8	10	23	16	4	185	<u>3,03</u>
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	8	28	21	4	0	223	3,66
	Kenyamanan							3,39
17	Kesesuaian tarif parkir	10	17	20	14	0	206	3,38
	Tarif Parkir							3,38
Total Rata-rata								3,50

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan hasil analisis dari rekapitulasi kuesioner yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa dari seluruh dimensi kinerja pelayanan parkir yang ada, yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk tingkat kepuasan yakni dimensi tingkat keamanan kendaraan sebesar (4,16). Artinya bahwa dari segi keamanan yang sudah dilakukan dinilai sudah memberikan rasa aman, ketenangan bagi pelanggan dan minimnya kasus-kasus kehilangan juga menjadi nilai tambah.

Untuk dimensi yang memiliki rata-rata nilai terendah untuk tingkat kepuasan ialah dimensi kondisi penerangan dianggap paling rendah kepuasannya oleh pelanggan, dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar (3,03). Hal ini disebabkan sangat terbatas atau kurang banyaknya jumlah lampu penerangan yang dipasang ditempat parkir kendaraan, misalnya untuk kondisi di malam hari akan terlihat lebih mencekam karena penerangan lampu yang ada dengan jumlah terbatas sangat dirasa tidak maksimal karena hanya mampu menerangi sebagian area parkir saja. Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian berlangsung bahwa kondisi tersebut membuat petugas lapangan selain melakukan pengawasan langsung pada kendaraan pelanggan, tidak jarang petugas harus menegur pasangan muda-mudi yang memanfaatkan area gelap tersebut untuk berpacaran. Belum lagi ada masalah-masalah lain, semisal kondisi sarana permukaan tempat parkir yang berlubang, dahan pohon yang jatuh akibat kondisi gelap dapat saja menyebabkan kecelakaan bagi pelanggan. Jadi, wajar jika pelanggan kemudian menilai kondisi penerangan dengan rata-rata terendah dari dimensi lainnya.

5.3.3. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Basement

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kepuasan oleh pelanggan pada tahapan analisis sebelumnya, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atas pelayanan parkir basement. Tingkat kesesuaian diperoleh melalui hasil perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu perusahaan (pengelola parkir basement) untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan pelanggan akan suatu produk atau jasa, baik dari segi mutu produk maupun pelayanannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan seluruh variabel dan dimensi pada parkir basement, maka perlu dilakukan pengklasifikasian interval kepuasan sehingga dapat diketahui letak tingkat kepuasan seluruh variabel dan dimensi pada parkir basement. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.18
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkiran Basement

No.	Nilai	Kriteria
1	96,50 % - 102,64 %	Sangat Memuaskan
2	90,35 % - 96,49 %	Memuaskan
3	84,21 % - 90,34 %	Cukup Memuaskan
4	78,06 % - 84,20 %	Tidak Memuaskan
5	71,91 % - 78,05 %	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.19
Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian ($X_i/Y_i \times 100\%$)	Kategori
		Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kepuasan (X_i)		
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3,65	3,25	89,04	CM
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	3,88	3,45	89,03	CM
3	Kondisi satuan ruang parkir	4,05	3,25	80,25	TM
4	Kondisi lebar pintu masuk	4,10	4,18	101,95	SM
5	Kondisi lebar jalur gang	4,45	3,20	<u>71,91</u>	<u>STM</u>
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	4,03	3,63	90,19	CM
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4,10	3,70	90,24	CM
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	3,88	3,95	101,80	SM
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	3,98	3,58	89,95	CM
10	Keamanan berjalan di area parkir	3,58	3,20	89,39	CM
11	Tingkat keamanan kendaraan	4,65	4,35	93,55	M
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	3,30	2,88	87,27	CM
13	Ketersediaan petugas keamanan	3,93	3,85	97,96	SM
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	3,53	3,08	87,25	CM
15	Kondisi penerangan	4,20	4,25	101,19	SM
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	3,85	3,95	<u>102,60</u>	<u>SM</u>
17	Kesesuaian tarif parkir	4,08	3,28	80,39	TM
Total Rata-rata		3,95	3,59	91,39	M

Keterangan kategori :

SM = Sangat Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

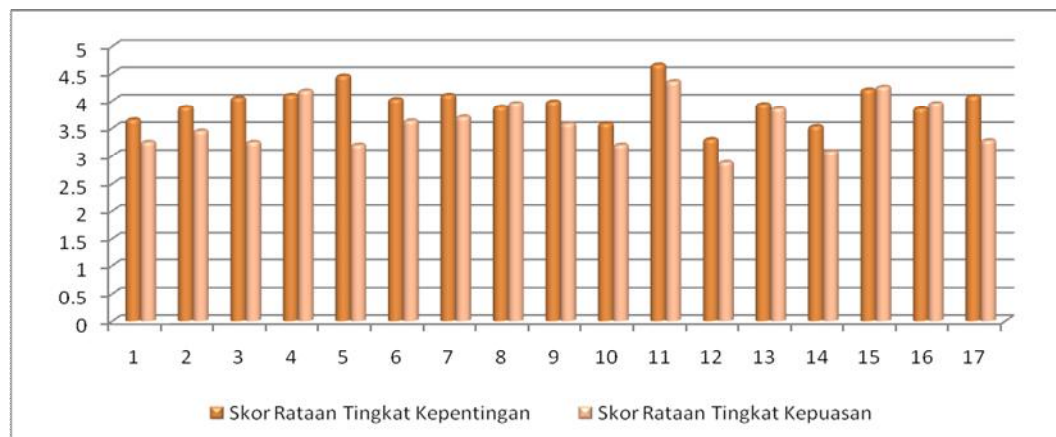
M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Jadi secara ukuran perdimensinya yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk tingkat kepuasan dan berkategori sangat memuaskan ada lima dimensi berturut-turut yaitu kondisi lebar pintu masuk dengan nilai kesesuaian sebesar (101,95%), karcis parkir sebagai identitas kendaraan yang memiliki nilai kesesuaian sebesar (101,80%), lainnya ialah kondisi penerangan (101,19%), jarak berjalan menuju lokasi parkir dengan nilai kesesuaiannya sebesar (102,60%), dan

terakhir ialah ketersediaan petugas keamanan dengan nilai kesesuaian sebesar (97,96%), Hal tersebut bermakna bahwa dimensi-dimensi tersebut dinilai sudah mampu memberikan kepuasan tertinggi bagi pelanggan yang memanfaatkan parkir basement MOG, lebih detailnya lihat pada keterangan Tabel 5.19 di atas.



Grafik 5.11

Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement

Keterangan Grafik :

- | | |
|---|--|
| 1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir | 8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan |
| 2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir | 9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar |
| 3. Kondisi satuan ruang parkir | 10. Keamanan berjalan di area parkir |
| 4. Kondisi lebar pintu masuk | 11. Tingkat keamanan kendaraan |
| 5. Kondisi lebar jalur gang | 12. Ketersediaan tempat penitipan helm |
| 6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong | 13. Ketersediaan petugas keamanan |
| 7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan | 14. Kondisi sirkulasi kendaraan |
| | 15. Kondisi penerangan |
| | 16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir |
| | 17. Kesesuaian tarif parkir |

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.20
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Variabel terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkiran Basement

No.	Nilai	Kriteria
1	94,05 % - 97,45 %	Sangat Memuaskan
2	90,63 % - 94,04 %	Memuaskan
3	87,22 % - 90,62 %	Cukup Memuaskan
4	83,81 % - 87,21 %	Tidak Memuaskan
5	80,39 % - 83,80 %	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.21
Tingkat Kesesuaian Variabel antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Basement

No.	Variabel Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian ($X_i/Y_i \cdot 100\%$)	Kategori
		Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kepuasan (X_i)		
1	Kemudahan Parkir	3,76	3,35	89,04	Cukup Memuaskan
2	Geometrik Ruang Parkir	4,20	3,54	84,37	Tidak Memuaskan
3	Kinerja Petugas Parkir	4,06	3,75	92,31	Memuaskan
4	Keamanan	3,89	3,64	93,52	Memuaskan
5	Kenyamanan	3,86	3,76	<u>97,41</u>	Sangat Memuaskan
6	Tarif Parkir	4,08	3,28	<u>80,39</u>	Sangat Tidak Memuaskan
Rata-rata		3,98	3,55	89,51	Cukup Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Hasil skor rata-rata untuk tingkat kesesuaian variabel antara tingkat kepentingan dan kepuasan pada parkiran basement berdasarkan pada informasi data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa penilaian pelanggan parkir basement termasuk dalam kategori “*cukup memuaskan*” dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 89,51%.

5.3.4. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Area Parkir Pelataran

Tingkat kesesuaian dimaksudkan untuk mengetahui urutan prioritas dimensi-dimensi kinerja pelayanan parkir yang dinilai sudah baik atau sebaliknya, dan yang perlu perbaikan untuk peningkatannya maupun yang sudah dinilai baik untuk dipertahankan prestasinya. Tingkat kesesuaian diperoleh melalui hasil perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan seluruh variabel dan dimensi pada parkiran pelataran, maka perlu dilakukan pengklasifikasian interval kepuasan sehingga dapat diketahui letak tingkat kepuasan seluruh variabel dan dimensi pada parkiran pelataran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.22
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkiran Pelataran

No.	Nilai	Kriteria
1	96,19 % - 102,85%	Sangat Memuaskan
2	89,51% - 96,18%	Memuaskan
3	82,84% - 89,50%	Cukup Memuaskan
4	76,17% - 82,83%	Tidak Memuaskan
5	69,50% - 76,16%	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.23
Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Pelataran

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian (Xi/Yi*100%)	Kategori
		Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kepuasan (Xi)		
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3,69	3,28	88,89	CM
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	3,89	3,33	85,60	CM
3	Kondisi satuan ruang parkir	4,43	3,74	84,42	CM
4	Kondisi lebar pintu masuk	4,33	3,87	89,38	CM
5	Kondisi lebar jalur gang	4,34	3,36	77,42	TM
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	3,93	3,38	86,01	CM
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4,13	3,46	83,78	CM
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	4,39	3,90	88,84	CM
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	4,44	3,97	89,41	CM
10	Keamanan berjalan di area parkir	4,05	3,44	84,94	CM
11	Tingkat keamanan kendaraan	4,79	4,16	86,85	CM
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	3,74	3,43	91,71	M
13	Ketersediaan petugas keamanan	4,3	3,62	84,19	CM
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	3,79	3,38	77,52	CM
15	Kondisi penerangan	4,36	3,03	<u>69,50</u>	<u>STM</u>
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	3,56	3,66	<u>102,81</u>	<u>SM</u>
17	Kesesuaian tarif parkir	4,36	3,38	77,52	TM
Total Rata-rata		4,15	3,58	85,91	CM

Keterangan kategori :

SM = Sangat Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan

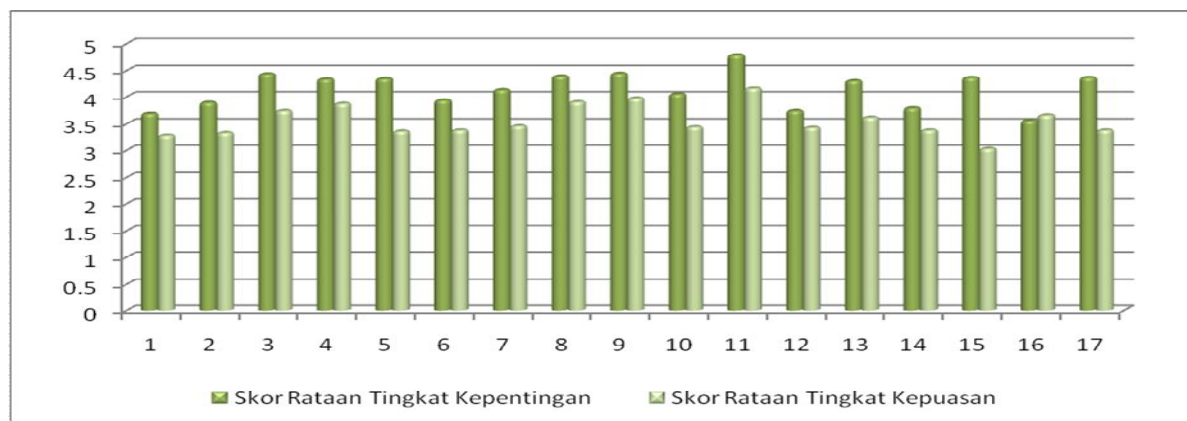
STM = Sangat Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan hasil ukuran rerata perdimensinya yang memiliki nilai rerata tertinggi untuk tingkat kepuasan dan berkategori sangat memuaskan ada satu dimensi yaitu jarak berjalan menuju lokasi parkir dengan nilai kesesuaian sebesar (102,81%). Hal tersebut bermakna bahwa dimensi tersebut dinilai sudah mampu memberikan kepuasan tertinggi bagi pelanggan yang memanfaatkan parkir pelataran, lebih detailnya dapat dilihat pada keterangan Tabel 5.23.



Grafik 5.12
Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pelanggan pada Parkiran Pelataran

Keterangan Grafik :

- | | |
|---|--|
| 1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir | 8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan |
| 2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir | 9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar |
| 3. Kondisi satuan ruang parkir | 10. Keamanan berjalan di area parkir |
| 4. Kondisi lebar pintu masuk | 11. Tingkat keamanan kendaraan |
| 5. Kondisi lebar jalur gang | 12. Ketersediaan tempat penitipan helm |
| 6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong | 13. Ketersediaan petugas keamanan |
| 7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan | 14. Kondisi sirkulasi kendaraan |
| | 15. Kondisi penerangan |
| | 16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir |
| | 17. Kesesuaian tarif parkir |

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.24
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Variabel terhadap Kinerja Pelayanan Parkir pada Parkiran Pelataran

No.	Nilai	Kriteria
1	86,55% - 88,80%	Sangat Memuaskan
2	84,29% - 86,54%	Memuaskan
3	82,04% - 84,28%	Cukup Memuaskan
4	79,78% - 82,03%	Tidak Memuaskan
5	77,52% - 79,77%	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 5.25
Tingkat Kesesuaian Variabel antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Parkiran Pelataran

No.	Variabel Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian (Xi/Yi*100%)	Kategori
		Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kepuasan (Xi)		
1	Kemudahan Parkir	3,79	3,31	87,20	SM
2	Geometrik Ruang Parkir	4,37	3,66	84,20	CM
3	Kinerja Petugas Parkir	4,03	3,75	84,86	M
4	Keamanan	4,29	3,80	<u>88,76</u>	<u>SM</u>
5	Kenyamanan	3,90	3,36	86,93	SM
6	Tarif Parkir	4,36	3,38	<u>77,52</u>	<u>STM</u>
Rata-rata		4,12	3,48	84,91	M

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Hasil skor rata-rata untuk tingkat kesesuaian variabel antara tingkat kepentingan dan kepuasan pada parkir pelataran berdasarkan pada informasi tabel data di atas, menunjukkan bahwa penilaian pelanggan parkir termasuk dalam kategori “*memuaskan*” dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 84,91%.

Kajian selanjutnya yang akan dilakukan yakni melihat keterhubungan dari perspektif pelanggan parkir basement dan pelataran terhadap aspek penataan parkir (ukuran fisik). Ukuran fisik yang dimaksud dalam hal ini mencakup geometrik ruang parkir (satuan ruang parkir, lebar pintu masuk dan pintu keluar, serta lebar jalur gang). Lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini.

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, berkaitan dengan persepsi pelanggan parkir basement terhadap aspek satuan ruang parkir diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada aspek tersebut masuk pada kategori “*tidak memuaskan*” dengan nilai skor kesesuaian yang diperoleh sebesar 80,25%. Hal tersebut ternyata tidak jauh berbeda dengan hasil analisa kesesuaian fisik yang sudah dilakukan, berarti bahwa terdapat hubungan yang berdekatan antara penilaian pelanggan parkir terhadap ukuran kesesuaian fisik pada aspek tersebut. Dimana hasil pengukuran untuk aspek satuan ruang parkir meliputi panjang kebelakang dan lebar kesamping eksisting kendaraan, bila disandingkan dengan tolak ukur ada banyak ketidaksesuaian. Oleh sebab, tiap ukuran eksistingnya lebih

didominasi oleh ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, dan akhirnya mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir utamanya karena ukuran SRP tersebut memiliki nilai dibawah standar yang rentan terjadinya lecet pada kendaraan, rawan benturan ataupun goresan yang tidak diinginkan terjadi.

Kondisi yang hampir sama juga dijumpai pada parkir pelataran. Menurut analisa yang telah dilakukan, pelanggan parkir pelataran menilai tingkat kepuasan aspek satuan ruang parkir masuk pada kategori "*cukup memuaskan*" dengan nilai skor kesesuaian yang diperoleh sebesar 84,42%. Hal tersebut tetap menandakan terdapat hubungan yang erat antara penilaian pelanggan dan aspek satuan ruang parkir. Jika melihat hasil pengukuran yang dilakukan terdapat ketidaksesuaian antara ukuran yang dilapangan dengan standar yang digunakan sebagai tolak ukur dalam penentuan sesuai dan tidak sesuai dalam penelitian ini. Maka dari itu, perlunya pengelola agar senantiasa memperhatikan jenis masalah tersebut sebagai akibat SRP yang sempit memungkinkan adanya benturan dan hal lain yang tidak diharapkan terjadi sejak dini dapat diantisipasi, dengan maksud tercapainya kenyamanan pelanggan parkir dan kinerja pelayanan parkir yang optimum.

Berikutnya adalah melihat keterhubungan hasil perspektif pelanggan parkir terhadap penilaiannya pada kinerja pelayanan parkir yang ada, dengan perspektif tingkat kesesuaian pada aspek lebar jalur gang berpedoman pada tolak ukur.

Hasil analisa memperlihatkan untuk parkir basement dilihat dari aspek lebar jalur gang parkir masuk pada kategori "*sangat tidak memuaskan*", dengan nilai skor kesesuaian yang dicapai sebesar 71,91%. Penilaian pelanggan untuk aspek tersebut selaras dengan hasil analisa kesesuaian fisik yang sudah dilaksanakan, yang dapat bermakna ada hubungan yang erat antara penilaian pelanggan parkir terhadap ukuran kesesuaian fisik pada aspek tersebut. Dari analisa yang dilakukan memperlihatkan belum adanya kesesuaian atas ketersediaan lebar gang parkir dan sudut parkir yang dibutuhkan. Sebagaimana diketahui, setiap ukuran sudut parkir sepeda motor membutuhkan lebar jalan akses

yang tidak sama besarnya. Semisal berdasarkan tolak ukur yang ada, untuk sudut parkir 45° membutuhkan lebar jalan akses sebesar 1,3 meter, dan sudut parkir 60° lebar jalan akses yang dibutuhkan sebesar 1,4 meter. Sementara itu, karena dalam penelitian ini mengacu pada hasil pengukuran yang dilakukan, diketahui bahwa untuk sudut parkir yang digunakan dominan pada kedua lokasi yakni 90° , maka lebar gang minimal yang harus dipenuhi sebesar 2,5 meter.

Untuk penilaian pelanggan pada parkir pelataran atas aspek lebar jalur gang parkir masuk pada kategori "*tidak memuaskan*", dengan nilai skor kesesuaian yang diperoleh sebesar 77,42%. Secara umum penilaian pelanggan pada areal parkir tersebut menandakan ada hubungan sepadan antara penilaian pelanggan parkir dengan hasil analisa kesesuaian fisik pada aspek tersebut.

Namun dalam penerapannya, baik pada area parkir basement maupun area parkir pelataran hasil analisa menunjukkan tidak adanya kesesuaian antara sudut parkir yang tersedia dengan lebar gang parkir, yang dapat mengakibatkan pelanggan parkir tidak dapat melakukan gerakan satu kali mundur saat mengeluarkan kendaraan dari tempat awal melainkan membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan mundur, bahkan tidak jarang motor harus digeser dengan cara diangkat sendiri sebelum kendaraan dapat dikeluarkan dan dijalankan.

Tahap berikutnya yang akan dilihat keterkaitannya antara hasil persepsi pelanggan parkir sepeda motor terhadap penilaiannya pada kinerja pelayanan parkir yang ada, dengan tingkat kesesuaian pada aspek lebar pintu masuk berpedoman pada tolak ukur yang dipakai.

Analisa yang telah dilakukan memperlihatkan untuk parkir basement dilihat dari aspek lebar pintu masuk berada pada kategori "*sangat memuaskan*", dengan nilai skor kesesuaian yang dicapai sebesar 101,95% merupakan skor kesesuaian tertinggi dibandingkan dengan aspek-aspek lainnya. Penilaian pelanggan parkir basement untuk aspek tersebut sangat selaras dengan hasil analisa kesesuaian fisik yang sudah dilakukan, bermakna bahwa ada hubungan yang kuat antara penilaian pelanggan parkir terhadap ukuran kesesuaian fisik pada aspek tersebut. Hasil analisa yang dilakukan menunjukkan telah memenuhi syarat

yang berarti telah sesuai sebagaimana telah ditentukan seperti keberadaan jalur masuk dan jalur keluar kendaraan yang diletakkan terpisah antara pintu masuk dan pintu keluarnya, kemudian lebar jalan masuk dan jalan keluar di parkir basement juga sudah memenuhi tolak ukur yang telah ditentukan.

Untuk parkir pelataran penilaian pelanggan parkir masuk ke dalam kategori “*cukup memuaskan*”, dengan nilai skor kesesuaian yang diperoleh sebesar 89,38%. Hal tersebut tetap mencerminkan terdapat hubungan yang erat antara penilaian pelanggan parkir dan aspek lebar pintu masuk. Jika melihat hasil pengukuran yang dilakukan terdapat hasil yang sudah sesuai dan tidak sesuai antara ukuran eksisting dengan tolak ukur yang dipakai, Dimana pada parkir pelataran hanya letak jalurnya saja yang sudah sesuai dengan standar, sedangkan sisi lain seperti ukuran lebar jalan masuk dan jalan keluarnya belum memenuhi kebutuhan. Misalnya lebar jalan masuk eksisting 1,50 (m) dan tolak ukur yang dipakai yakni 1,8 (m), yang berarti bahwa pengelola seharusnya menyesuaikan ukuran lebar jalan masuk dan jalan keluar sesuai dengan tolak ukur yang sudah ditentukan supaya dapat menimbulkan kenyamanan pelanggan parkir sewaktu menggunakan ruang parkir yang tersedia.

5.3.5. Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor pada Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat bagian atau kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X & Y). Sumbu X (sumbu mendatar) akan mengisi skor tingkat kinerja/*performance*, sedangkan sumbu Y (sumbu tegak lurus) akan mengisi skor untuk tingkat kepentingan/*importance*. Diagram kartesius dibutuhkan untuk melihat kedudukan 17 dimensi kinerja pelayanan yang diperoleh berdasarkan skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan dari 101 responden pelanggan parkir basement dan pelataran. Namun sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari skor tingkat kepuasan dan skor tingkat kepentingan yang akan

diplotkan pada diagram kartesius. Selanjutnya akan dibahas pada masing-masing sub bahasan berikut ini.

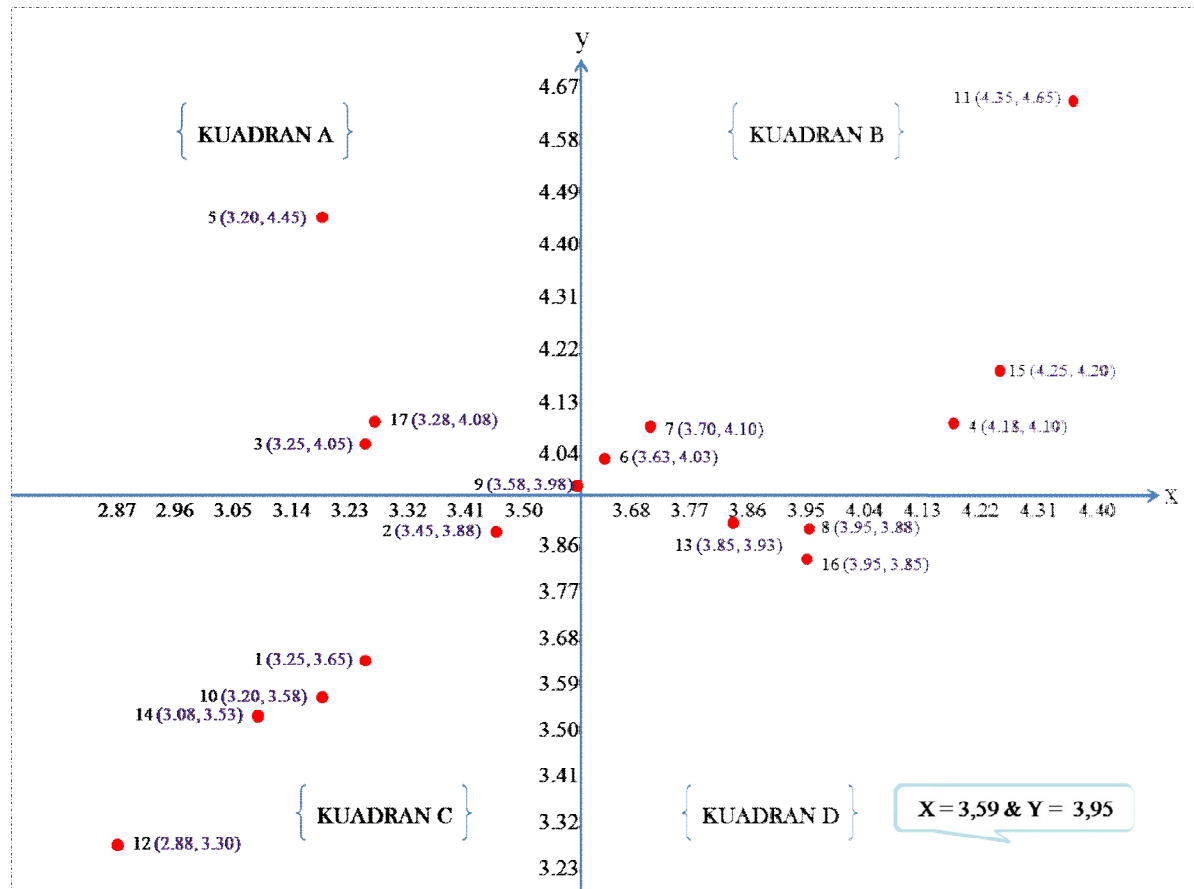
5.3.5.1. Distribusi Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Basement pada Diagram Kartesius

Berdasarkan Tabel 5.26 hasil analisa, nilai rataan tingkat kepuasan (\bar{x}) sebesar 3,59, dan nilai rataan tingkat kepentingan (\bar{y}) sebesar 3,95, yang kemudian menjadi batas obyektif pada kuadran IPA. Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada informasi tabel dan gambar distribusi dimensi kinerja pelayanan terhadap kuadran IPA berikut ini.

Tabel 5.26
Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
pada Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Basement

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Nilai Rataan	
		Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Tingkat Kepuasan (\bar{X})
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3,65	3,25
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	3,88	3,45
3	Kondisi satuan ruang parkir	4,05	3,25
4	Kondisi lebar pintu masuk	4,10	4,18
5	Kondisi lebar jalur gang	4,45	3,20
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	4,03	3,63
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4,10	3,70
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	3,88	3,95
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	3,98	3,58
10	Keamanan berjalan di area parkir	3,58	3,20
11	Tingkat keamanan kendaraan	4,65	4,35
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	3,30	2,88
13	Ketersediaan petugas keamanan	3,93	3,85
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	3,53	3,08
15	Kondisi penerangan	4,20	4,25
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	3,85	3,95
17	Kesesuaian tarif parkir	4,08	3,28
Rataan		3,95	3,59

Sumber : Hasil Analisa, 2014



Gambar 5.2

Diagram Kartesius Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Dimensi pada Parkiran Basement

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Keterangan Gambar :

- | | |
|---|--|
| 1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir | 8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan |
| 2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir | 9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar |
| 3. Kondisi satuan ruang parkir | 10. Keamanan berjalan di area parkir |
| 4. Kondisi lebar pintu masuk | 11. Tingkat keamanan kendaraan |
| 5. Kondisi lebar jalur gang | 12. Ketersediaan tempat penitipan helm |
| 6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong | 13. Ketersediaan petugas keamanan |
| 7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan | 14. Kondisi sirkulasi kendaraan |
| | 15. Kondisi penerangan |
| | 16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir |
| | 17. Kesesuaian tarif parkir |

Pada Gambar 5.2 terlihat bahwa letak dimensi kinerja pelayanan pada parkir basement MOG yang dianalisa tersebar menjadi empat bagian, yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C

(Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.27
Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan pada Kuadran IPA Area Parkir Basement

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi dalam Diagram IPA	Σ Dimensi
Kuadran A				
1	Kondisi satuan ruang parkir	Aspek yang berkorelasi langsung dengan satuan ruang parkir dalam penelitian ini mencakup beberapa hal yang kemudian menjadi parameternya, yakni dilihat dari dimensi kendaraan, ruang bebas kesamping dan memanjang. Dalam hal ini pelanggan menilai dan menempatkan dimensi ini pada kuadran pertama oleh sebab keberadaannya dilihat memiliki pengaruh signifikan bagi pelanggan itu sendiri. Semisal keberadaan ideal untuk satu petak parkir menurut standar adalah 0,70 x 1,75 m² dikaitkan dengan dimensi kendaraan yang ada dilapangan, yang bertujuan untuk memudahkan kendaraan saat keluar dari tempat parkir dan memberikan keamanan pada kendaraan pelanggan dari benturan dengan kendaraan lain. Namun dalam pelaksanaannya banyak dijumpai ukuran SRP yang jauh dari kata memadai yang cukup rentan terjadinya tubrukan atau yang membuat kendaraan lecet dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut menjadi alasan pelanggan menilai bahwa dimensi ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun belum diimbangi dengan kinerja yang sepadan disebabkan oleh faktor keberadaan ruang parkir yang nampaknya dipaksakan untuk penambahan jumlah kendaraan sepeda motor yang menempati ruang parkir.	3	4
2	Kondisi lebar jalur gang	Lebar gang parkir untuk sepeda motor yang diperlukan berbeda-beda tergantung sudut kendaraan yang diparkir, karena makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan. Ditematkannya dimensi ini pada kuadran pertama oleh pelanggan atau bermakna memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun rendah dari sisi kepuasan, hal tersebut dikarenakan cukup banyak dijumpainya lebar jalur gang parkir tidak memenuhi standar. Contohnya pola parkir yang bersudut 90° membutuhkan lebar jalur gang parkir 2,5 m, tetapi hasil observasi menunjukkan banyak ukuran lebar jalur gang belum memadai,	5	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi dalam Diagram IPA	Σ Dimensi
3	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	<p>akibatnya pada saat keluar dari petak parkir seorang pengendara motor bukan melakukan satu kali gerakan mundur untuk mengeluarkan kendaraan melainkan harus beberapa kali sebelum akhirnya kendaraan siap dijalankan.</p> <p>Dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sebaliknya rendah dari sisi kepuasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir basement MOG dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berkinerja baik. Walau semisal dalam prakteknya pelanggan yang akan keluar dilakukan pengecekan oleh petugas untuk mencocokkan antara nomor plat kendaraan dengan nomor yang ada di karcis, pelanggan juga terkadang diminta menunjukkan STNK.</p>	9	
4	Kesesuaian tarif parkir	<p>Pelanggan memberikan penilaian untuk tarif parkir yang berlaku, tinggi dari aspek kepentingan dan sebaliknya dinilai rendah dari aspek kinerjanya. Hal tersebut dinilai demikian sebab tarif parkir memiliki hubungan yang erat dengan keseluruhan pelayanan yang ada dari kinerja pelayanan parkir. Dua aspek yang dijelaskan sebelumnya dapat menjadi alasan mengapa kemudian pelanggan beranggapan, bahwa tarif parkir saat ini masih belum sepenuhnya mencerminkan kinerja pelayanan.</p>	17	
Kuadran B				
4	Kondisi lebar pintu masuk	<p>Dimensi yang berada pada kuadran ini merupakan dimensi yang dianggap ideal, sebab pelanggan menilai atas tingkat kepentingan dan kinerja yang diberikan dinilai sudah mampu memenuhi harapan pelanggan. Salah satunya kondisi lebar pintu masuk, dimana aspek ini dinilai demikian dikarenakan dilihat dari tingkat kesesuaiannya ternyata sudah sesuai antara kondisi eksisting dengan tolak ukur yang menjadi acuan. Sebut saja dari data yang ada diketahui dari hasil pengukuran yang dilakukan memiliki lebar pintu masuk 1,98 m dan telah memenuhi tolak ukur yang dipakai 1,8 m.</p>	4	5
5	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong	<p>Penilaian pelanggan yang menyatakan bahwa kecekatan petugas parkir dalam mencari tempat parkir yang kosong adalah memiliki nilai sama baiknya, baik ditinjau dari aspek kepentingan maupun kepuasannya. Faktor penyebabnya yaitu karena petugas dinilai memiliki sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan semisal dalam hal ini mencari</p>	6	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi dalam Diagram IPA	Σ Dimensi
		area parkir yang masih lowong.		
6	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	Keadaan yang sama juga tidak jauh berbeda dengan uraian sebelumnya, menjadi faktor pelanggan memberikan penilaian yang sama yang menyatakan bahwa dimensi ini mempunyai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tidak jauh berbeda. Contohnya berdasarkan pengamatan, nampak petugas senantiasa menunjukkan sikap cepat dan tanggap dalam membantu memandu kendaraan pelanggan yang datang pada saat dibutuhkan.	7	
7	Tingkat keamanan kendaraan	Tingkat keamanan kendaraan sebagai salah satu aspek yang dinilai pelanggan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, aspek tersebut juga dinilai mampu memberikan kepuasan yang tinggi. Yang dicerminkan dari data yang ada, untuk kasus kehilangan sepeda motor hampir dapat dipastikan tidak pernah terjadi sejak awal MOG berdiri hingga saat ini. Jenis kasus yang pernah terjadi berupa kasus hilangnya helm pelanggan dengan frekuensi kejadian sekitar 3-5 kali dalam setahun, namun setiap peristiwa hampir selalu dapat dipastikan pelaku segera tertangkap tidak lama setelah kejadian, sebab pengelola menyediakan fasilitas tambahan diluar petugas keamanan berupa CCTV.	11	
8	Kondisi penerangan	Berdasarkan penilaian pelanggan, kondisi penerangan berada pada Kuadran B. Bermakna bahwa dimensi tersebut dinilai sama-sama memiliki nilai yang tinggi sebab telah mampu memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Sebagai contoh, untuk pelayanan penerangan dalam area parkir basement selalu disiagakan selama kurun waktu \pm 24 jam dengan kekuatan pencahayaan yang sudah memadai, hal tersebut secara langsung dapat memberikan pengaruh yang signifikan atas penilaian pelanggan yang menilai dimensi ini telah berkinerja baik.	15	
Kuadran C				
10	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	Aspek ini berdasarkan observasi yang dilakukan, pelanggan yang datang dan mengantri untuk mendapatkan karcis parkir dan telah membayar karcis, secara otomatis akan mendapat tempat parkir. Rendahnya kepuasan pelanggan pada dimensi ini lebih disebabkan oleh pelanggan kecewa karena disaat tertentu seseorang pelanggan harus keluar dan mencari tempat parkir lain yang terdekat karena ruang parkir penuh. Walaupun demikian kondisi tersebut dianggap oleh pelanggan tidak begitu	1	5

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi dalam Diagram IPA	Σ Dimensi
11	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	<p>penting sehingga nilai kepentingannya tetap tergolong rendah.</p> <p>Pelanggan parkir memberikan penilaian kepuasan yang rendah untuk dimensi ini, pelanggan beranggapan bahwa mereka tidak seharusnya berputar-putar dalam area parkir karena pengelola semestinya sudah harus menerapkan bantuan teknologi dengan maksud memberi kemudahan pada pelanggan yang datang memarkir. Walaupun kenyataannya pelanggan dalam upayanya menemukan ruang parkir yang kosong dibantu oleh petugas tidak berarti dapat mempengaruhi rendahnya kepuasan pelanggan untuk dimensi tersebut.</p>	2	
12	Keamanan berjalan di area parkir	<p>Dimensi ini dinilai rendah oleh pelanggan parkir dari tingkat kepuasan disebabkan faktor yang utama yaitu keamanan dari rasa aman saat berjalan di jalan akses/jalur gang, berdasarkan observasi yang dilakukan ukuran lebar gang parkir eksisting tampak banyak yang menyempit. Namun faktor tersebut tetap dinilai rendah dari sisi kepentingannya oleh pelanggan.</p>	10	
13	Ketersediaan tempat penitipan helm	<p>Hasil amatan yang dilakukan menunjukkan dimensi ketersediaan tempat penitipan helm sudah dipenuhi oleh pengelola parkir, akan tetapi tidak semua pelanggan merasa perlu untuk menitipkan helm sebab pelanggan terlihat lebih cenderung menaruh helm mereka dalam jok sepeda motornya. Meskipun demikian pelanggan yang menitipkan helm juga diketahui berjumlah cukup banyak. Faktor tersebut yang membuat pelanggan menilai aspek ini bernilai rendah dari sisi kepentingannya.</p>	12	
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	<p>Pelanggan parkir memberikan penilaian yang rendah terhadap dimensi kondisi sirkulasi kendaraan, dengan mengacu hasil observasi yang dilakukan dimana jalur keluar masuk eksisting digunakan terpisah dengan mobil dengan sebab pemetaan parkir mobil dan motor dibuat terpisah dan hal tersebut dinilai telah sesuai. Kemudian untuk sistem yang berlaku pada lokasi parkir hasil pengamatan terlihat bahwa parkir basement menggunakan sistem 1 arah dan dinilai sudah sesuai. Dan selanjutnya untuk arah sirkulasi dibuat tidak searah jarum jam dan dinilai belum sesuai, sebab seharusnya dibuat searah jarum jam dalam hal ini lebih berkaitan dengan pandangan bebas seorang pelanggan parkir.</p>	14	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi dalam Diagram IPA	Σ Dimensi
Kuadran D				
15	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	Seluruh dimensi yang masuk pada kuadran ini merupakan dimensi yang secara tingkat kepentingan dinilai rendah, tetapi tingkat kinerja yang diberikan melampaui harapan pelanggan bahkan terkesan melebihi ekspektasi pelanggan atas kinerja yang diberikan. Salah satunya aspek karcis parkir sebagai identitas kendaraan juga bermakna demikian. Hal tersebut tercermin dari kendaraan memasuki area parkir, nomor sepeda motor dicatat oleh petugas karcis dengan komputer dan proses pembayaran karcis pun juga berlangsung. Saat akan keluar untuk meninggalkan area parkir, pengunjung yang bersangkutan menyerahkan karcis parkir kepada petugas parkir. Kondisi tersebut yang mempengaruhi pelanggan parkir dalam memberikan nilai kepuasan yang tinggi untuk dimensi tersebut.	8	3
16	Ketersediaan petugas keamanan	Ketersediaan petugas keamanan salah satu dimensi yang dinilai memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah petugas keamanan yang bertugas sebanyak 10 orang petugas keamanan untuk parkir sepeda motor dengan pembagian kerja yang sudah ditetapkan.	13	
17	Jarak Berjalan Menuju Lokasi Parkir	Dimensi berikutnya yaitu jarak berjalan menuju lokasi parkir, dimana dimensi tersebut dari sisi kepentingan dinilai memberikan tingkat kepuasan yang tinggi, disebabkan faktor kedekatan atau letak lokasi parkir yang memang berada dalam area bangunan. Jadi sangat wajar bila pelanggan memberikan penilaian demikian.	16	

Sumber : Hasil Analisa, 2014

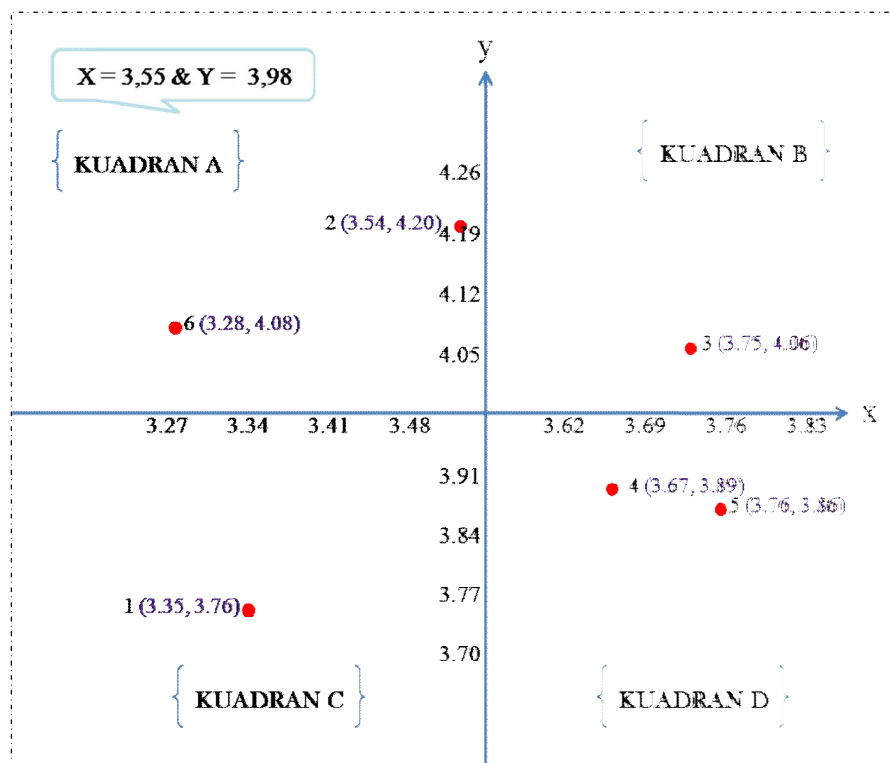
5.3.5.2. Distribusi Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Basement pada Diagram Kartesius

Berdasarkan Tabel 5.28 hasil analisa, nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{x}) sebesar 3,55 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{y}) sebesar 3,98 yang kemudian menjadi batas obyektif pada kuadran IPA. Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada informasi tabel dan gambar distribusi variabel kinerja pelayanan terhadap kuadran IPA berikut ini.

Tabel 5.28
Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Basement

No.	Variabel Kinerja Pelayanan	Nilai Rataan	
		Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Tingkat Kepuasan (\bar{X})
1	Kemudahan Parkir	3,76	3,35
2	Geometrik Ruang Parkir	4,20	3,54
3	Kinerja Petugas Parkir	4,06	3,75
4	Keamanan	3,89	3,67
5	Kenyamanan	3,86	3,76
6	Tarif Parkir	4,08	3,28
Rataan		3,98	3,55

Sumber : Hasil Analisa, 2014



Gambar 5.3

Diagram Kartesius Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Area Parkiran Basement

Keterangan Gambar :

- | | | |
|---------------------------|---------------|-----------------|
| 1. Kemudahan Parkir | 3. Keamanan | 5. Kenyamanan |
| 2. Geometrik Ruang Parkir | 4. Kenyamanan | 6. Tarif Parkir |

Sumber : Hasil Analisa, 2014

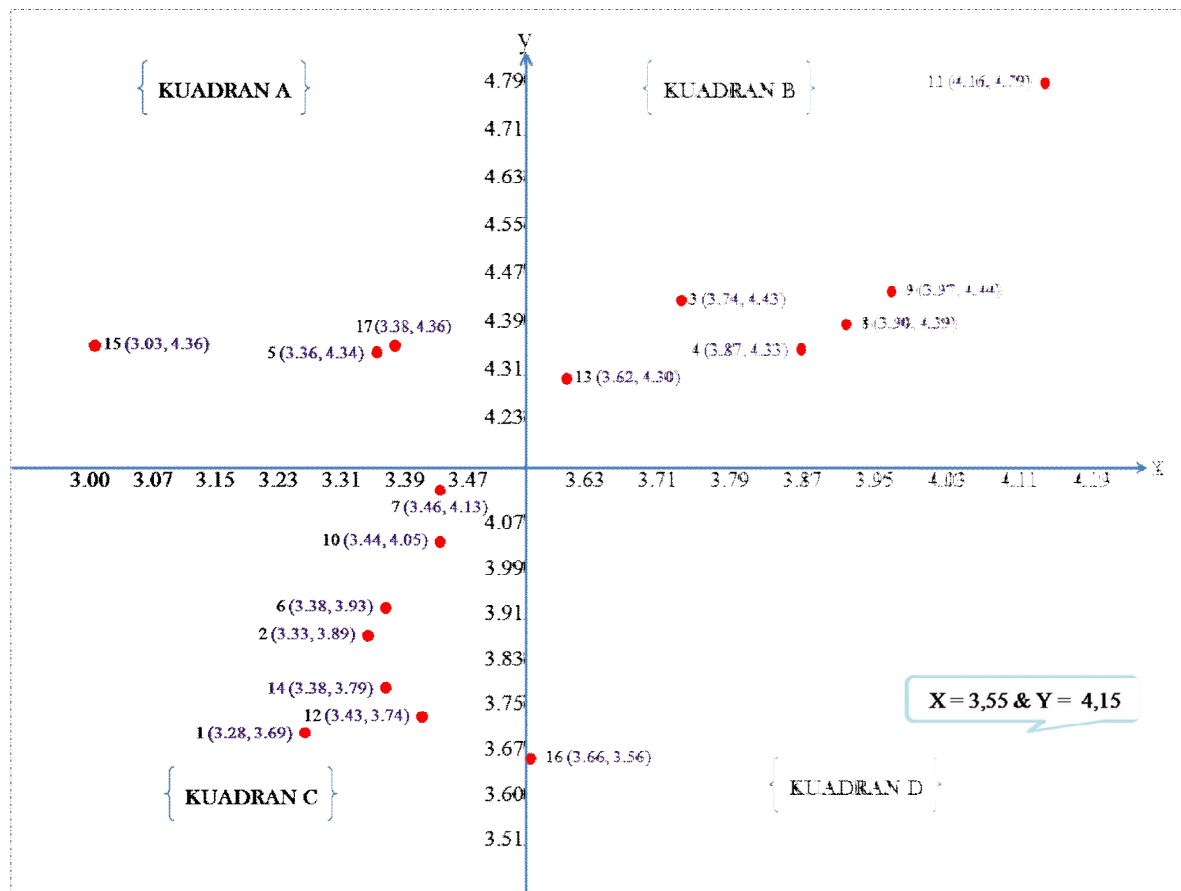
5.3.5.3. Distribusi Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Pelataran pada Diagram Kartesius

Berdasarkan Tabel 5.29 hasil analisa, nilai rataan tingkat kepuasan (\bar{x}) sebesar 3,55 dan nilai rataan tingkat kepentingan (\bar{y}) sebesar 4,15, yang kemudian menjadi batas obyektif pada kuadran IPA. Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada informasi tabel dan gambar distribusi dimensi kinerja pelayanan terhadap kuadran IPA berikut ini.

Tabel 5.29
Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Pelataran

No.	Dimensi Kinerja Pelayanan	Nilai Rataan	
		Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Tingkat Kepuasan (\bar{X})
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	3,69	3,28
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	3,89	3,33
3	Kondisi satuan ruang parkir	4,43	3,74
4	Kondisi lebar pintu masuk	4,33	3,87
5	Kondisi lebar jalur gang	4,34	3,36
6	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong	3,93	3,38
7	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	4,13	3,46
8	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	4,39	3,90
9	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	4,44	3,97
10	Keamanan berjalan di area parkir	4,05	3,44
11	Tingkat keamanan kendaraan	4,79	4,16
12	Ketersediaan tempat penitipan helm	3,74	3,43
13	Ketersediaan petugas keamanan	4,30	3,62
14	Kondisi sirkulasi kendaraan	3,79	3,38
15	Kondisi penerangan	4,36	3,03
16	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	3,56	3,66
17	Kesesuaian tarif parkir	4,36	3,38
Rataan		4,15	3,55

Sumber : Hasil Analisa, 2014



Gambar 5.4

Diagram Kartesius Dimensi Kinerja Pelayanan Parkir Tiap Dimensi pada Parkiran Pelataran

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Keterangan Gambar:

- | | |
|---|--|
| 1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir | 8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan |
| 2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir | 9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar |
| 3. Kondisi satuan ruang parkir | 10. Keamanan berjalan di area parkir |
| 4. Kondisi lebar pintu masuk | 11. Tingkat keamanan kendaraan |
| 5. Kondisi lebar jalur gang | 12. Ketersediaan tempat penitipan helm |
| 6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong | 13. Ketersediaan petugas keamanan |
| 7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan | 14. Kondisi sirkulasi kendaraan |
| | 15. Kondisi penerangan |
| | 16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir |
| | 17. Kesesuaian tarif parkir |

Pada Gambar 5.4 terlihat bahwa letak dimensi kinerja pelayanan pada parkiran pelataran yang dianalisis tersebar menjadi empat bagian, yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas

Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 5.30
Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan pada Kuadran IPA Area Parkir Pelataran

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi (Diagram IPA)	Σ Dimensi
Kuadran A				
1	Kondisi lebar jalur gang	Kebutuhan lebar jalur gang parkir untuk sepeda motor tidaklah sama tergantung sudut kendaraan yang diparkir, sebab makin kecil sudut antara akses yang diparkir maka akan lebih kecil ruang yang dibutuhkan. Penilaian pelanggan yang menyatakan bahwa dimensi ini memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi bernilai rendah dari sisi kepuasannya dikarenakan cukup banyak dijumpainya lebar jalur gang parkir yang belum memenuhi standar. Contohnya pola parkir yang bersudut 90° adalah jenis sudut paling mendominasi area parkir ini, membutuhkan lebar jalur gang parkir 2,5 m, tetapi hasil observasi menunjukkan banyak ukuran lebar jalur gang yang belum memadai, akibatnya pada saat keluar dari petak parkir seorang pengendara bukan melakukan satu kali gerakan mundur untuk mengeluarkan kendaraan melainkan harus beberapa kali sebelum akhirnya kendaraan siap dijalankan.	5	
2	Kondisi penerangan	Kekuatan lampu yang tersedia pada parkir pelataran belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan pada pelanggan sebab penerangan yang tersedia hanya mampu menerangi sebagian area saja, dan sebagian lainnya kurang mendapat pencahayaan yang memadai. Hal itu akhirnya dimanfaatkan oleh kawula muda untuk berpacaran dan kerap kali petugas lapangan, selain harus mengawasi kendaraan penumpang juga tidak jarang mengingatkan secara halus pada pasangan muda-mudi. Itulah yang mengakibatkan pelanggan memberikan nilai rendah dari tingkat kepuasan terhadap dimensi kondisi penerangan.	15	3
3	Kesesuaian tarif parkir	Tarif parkir memiliki hubungan erat dengan keseluruhan pelayanan yang ada dari kinerja pelayanan parkir. Dua aspek yang dijelaskan sebelumnya dapat menjadi alasan mengapa kemudian pelanggan beranggapan, bahwa tarif parkir saat ini masih belum sepenuhnya mencerminkan kinerja pelayanan parkir secara keseluruhan. Itulah sebab akhirnya pelanggan memberikan nilai yang rendah untuk tingkat kepuasan pada dimensi kesesuaian tarif parkir.	17	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi (Diagram IPA)	Σ Dimensi
Kuadran B				
4	Kondisi satuan ruang parkir	Kondisi satuan ruang parkir dinilai sebagai aspek yang ideal sebab berada pada Kuadran B yang merupakan aspek yang sama-sama bernilai tinggi baik dari tingkat kepentingan maupun kepuasan yang diberikan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sampel yang diambil memperlihatkan bahwa untuk ukuran panjang kebelakang dan lebar kesamping untuk parkir pelataran belum memenuhi tingkat kesesuaian. Oleh sebab, tiap ukuran eksistingnya lebih didominasi oleh ukuran-ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, yang dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir utamanya karena ukuran SRP tersebut memiliki nilai dibawah standar. Akan tetapi dalam pelaksanaannya pelanggan tetap merasa puas dengan aspek tersebut dengan tingkat kepentingan juga tinggi.	3	
5	Kondisi lebar pintu masuk	Dimensi ini berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan diketahui bahwa letak jalurnya sudah sesuai dengan tolak ukur, sedangkan sisi lain seperti ukuran lebar jalan masuk belum memenuhi kebutuhan yang ditunjukkan oleh ukuran eksistingnya sebesar 1,50 (m) dimana tolak ukur yang harusnya dipenuhi yakni 1,80 (m), yang berarti bahwa pengelola seharusnya menyesuaikan ukuran lebar jalan masuk sesuai dengan tolak ukur yang sudah ditentukan supaya dapat menimbulkan kenyamanan pelanggan parkir sewaktu menggunakan ruang parkir yang tersedia. Meskipun keadaannya demikian untuk saat ini pelanggan parkir sudah merasa puas dengan ukuran lebar jalan masuk yang ada saat ini.	4	6
6	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan	Pemberlakuan karcis parkir sebagai identitas kendaraan menurut pelanggan dinilai memiliki tingkat kepentingan maupun kepuasan yang sama-sama tinggi dan dalam pelaksanaannya aspek tersebut sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal tersebut dicerminkan mulai dari kendaraan hendak memasuki area parkir, lalu nomor sepeda motor dicatat oleh petugas pos karcis secara manual dan proses pembayaran karcis pun juga berlangsung. Saat akan keluar untuk meninggalkan area parkir, pengunjung yang bersangkutan menyerahkan karcis parkir kepada petugas parkir. Kondisi tersebut yang mendorong pelanggan parkir dalam memberikan nilai kepuasan yang tinggi untuk dimensi tersebut, dan memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi sebab memberikan rasa aman dan nyaman.	8	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi (Diagram IPA)	Σ Dimensi
7	Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir pelataran dalam pelaksanaannya berkinerja baik. Semisal dalam prakteknya pelanggan yang akan keluar dari tempat parkir dilakukan pengecekan oleh petugas parkir untuk mencocokkan antara nomor plat kendaraan dengan nomor yang ada di karcis parkir, tanpa harus menunjukkan STNK. Faktor tersebut yang menempatkan dimensi ini pada Kuadran B, yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan sudah mampu memenuhi tingkat kepuasan pelanggan parkir.	9	
8	Tingkat keamanan kendaraan	Kejadian kehilangan kendaraan yang pernah terjadi pada parkir pelataran berjumlah 1 kali, yakni raibnya sepeda motor seorang pelanggan. Sebagai bentuk tanggungjawab atas kelalaian dari petugasnya yang ada dilapangan dinas perhubungan sudah mengganti kendaraan pelanggan yang bersangkutan. Peristiwa tersebut tidak lantas membuat pelanggan memberikan penilaian rendah untuk dimensi tersebut, melainkan animo masyarakat tetap tinggi. Pelanggan tetap merasa aman, nyaman manakala menggunakan jasa area parkir tersebut, hal ini juga ditunjang oleh jumlah petugas yang berjaga-jaga sesuai pembagian kerja yang sudah ditetapkan. Diantara faktor tersebutlah, pelanggan tetap memberikan nilai tinggi untuk tingkat kepentingan dan merasa terpuaskan atas kinerja pelayanan parkir yang ada.	11	
9	Ketersediaan petugas keamanan	Aspek ketersediaan petugas keamanan sudah mampu memenuhi harapan pelanggan baik dari sisi kepentingan maupun kepuasan yang diberikan, hal tersebut dicerminkan oleh adanya ketersediaan petugas dan pembagian waktu kerja selama kurun waktu 24 jam. Dengan jumlah personil yang bersiaga penuh berjumlah 7 orang personil keamanan dengan rinciannya 4 orang petugas keamanan bertugas dari jam 06.00 pagi-pukul 14.30 sore, dilanjutkan oleh 3 orang personil lainnya yang bertugas pada jam 14.30 sore-23.00 malam. Hal tersebut dirasa sudah memadai untuk keamanan kendaraan pelanggan area parkir pelataran sehingga mampu menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi.	13	
Kuadran C				
10	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir	Untuk dimensi ini berdasarkan pengamatan yang dilakukan, pelanggan yang datang dan mengantri untuk mendapatkan karcis parkir dan telah membayar karcis, secara otomatis akan mendapat tempat parkir. Rendahnya kepuasan	1	7

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi (Diagram IPA)	Σ Dimensi
		pelanggan pada dimensi ini lebih disebabkan oleh pelanggan kecewa karena disaat tertentu seseorang pelanggan harus mengalihkan kendaraannya dan mencari tempat parkir lain yang terdekat disaat ruang parkir penuh. Walaupun demikian kondisi tersebut dianggap oleh pelanggan tidak begitu penting sehingga nilai kepentingannya dikategorikan rendah.		
11	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir	Dimensi dinilai memiliki nilai kepuasan yang rendah, disebabkan pada kondisi tertentu pelanggan harus berputar-putar lebih dahulu sebelum akhirnya menemukan ruang parkir yang mereka tuju. Walaupun realitasnya pelanggan dalam usahanya menemukan ruang parkir yang kosong juga kadang-kadang dibantu oleh petugas parkir tidak berarti dapat mempengaruhi rendahnya kepuasan pelanggan untuk dimensi tersebut.	2	
12	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong	Penilaian pelanggan yang menyatakan bahwa kecekatan petugas parkir dalam mencari tempat parkir yang kosong adalah memiliki nilai sama rendahnya, baik ditinjau dari aspek kepentingan maupun aspek kinerjanya. Hal tersebut disebabkan oleh karena petugas dinilai kadang-kadang membantu mencari ruang parkir yang kosong.	6	
13	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	Keadaan yang sama juga tidak jauh berbeda dengan uraian sebelumnya, menjadi faktor pelanggan memberikan penilaian yang sama yang menyatakan bahwa dimensi ini mempunyai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tidak jauh berbeda. Misalnya berdasarkan pengamatan, petugas kadang-kadang memandu mengarahkan kendaraan pelanggan yang datang pada saat dibutuhkan.	7	
14	Keamanan berjalan di area parkir	Dimensi ini dinilai rendah dari tingkat kepuasan disebabkan berdasarkan amatan yang dilakukan terdapat konstruksi jalan yang sudah mulai rusak (pecah dan berlubang), lalu ada dahan atau ranting pohon yang jatuh diwaktu tertentu, dimana hal yang disebutkan menjadi faktor rendahnya penilaian pelanggan parkir atas dimensi tersebut.	10	
15	Ketersediaan tempat penitipan helm	Berdasarkan amatan yang dilakukan pihak pengelola parkir sudah menyediakan fasilitas tempat penitipan helm untuk pelanggan parkir pelataran. Namun hal tersebut tidak serta merta menimbulkan persepsi yang positif dari pelanggan, sebab besaran tarif diketahui untuk sekali parkir akan ditarik tarif sebesar Rp.1.000 ditambah Rp.1000 bagi pelanggan yang	12	

No.	Dimensi	Deskripsi	Urutan Dimensi (Diagram IPA)	Σ Dimensi
		menitipkan helmnya menjadi Rp.2.000. Nominal tersebut berlaku dari hari senin sampai hari sabtu, akan tetapi nilai tersebut tidak akan sama dengan hari minggu dimana pada hari tersebut pelanggan akan membayar lebih besar bagi mereka yang menggunakan dua pelayanan sekaligus yakni selain memanfaatkan ruang parkir juga memanfaatkan jasa penitipan helm, untuk mereka maka akan dikenakan tarif sebesar Rp.3.000. Dengan rincian untuk biaya jasa penitipan motor sebesar Rp.2.000, dan Rp.1.000 untuk helm. Itulah alasan mengapa dimensi ini berdasarkan penilaian pelanggan ditempatkan pada Kuadran C.		
16	Kondisi sirkulasi kendaraan	Jika mengacu hasil amatan yang dilakukan dimana jalur keluar masuk eksisting digunakan terpisah dan hal tersebut dinilai telah sesuai. Untuk sistem yang berlaku pada lokasi parkir hasil pengamatan terlihat bahwa parkiran pelataran menggunakan sistem searah dan dinilai juga sudah sesuai. Selanjutnya untuk arah sirkulasi dibuat searah jarum jam dan dinilai juga telah sesuai dalam hal ini lebih berkaitan dengan pandangan bebas seorang pelanggan parkir. Jadi pengelola tidak perlu melakukan melakukan tindakan lain, sebab kondisi eksisting yang ada memberi gambaran sudah jauh lebih baik dan memadai.	14	
Kuadran D				
17	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	Berdasarkan amatan yang dilakukan bahwa dimensi ini berada tidak dalam area bangunan melainkan berada tidak jauh dari bangunan MOG. Lokasi yang agak jauh dari bangunan tidak lantas mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan parkir dalam memanfaatkannya, namun pelanggan parkir pelataran justru memberi penilaian yang tinggi. Dengan alasan parkir yang tidak terlalu jauh, dan dari segi keamanan kendaraan juga baik.	16	1

Sumber : Hasil Analisa, 2014

5.3.5.4. Distribusi Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Pelataran pada Diagram Kartesius

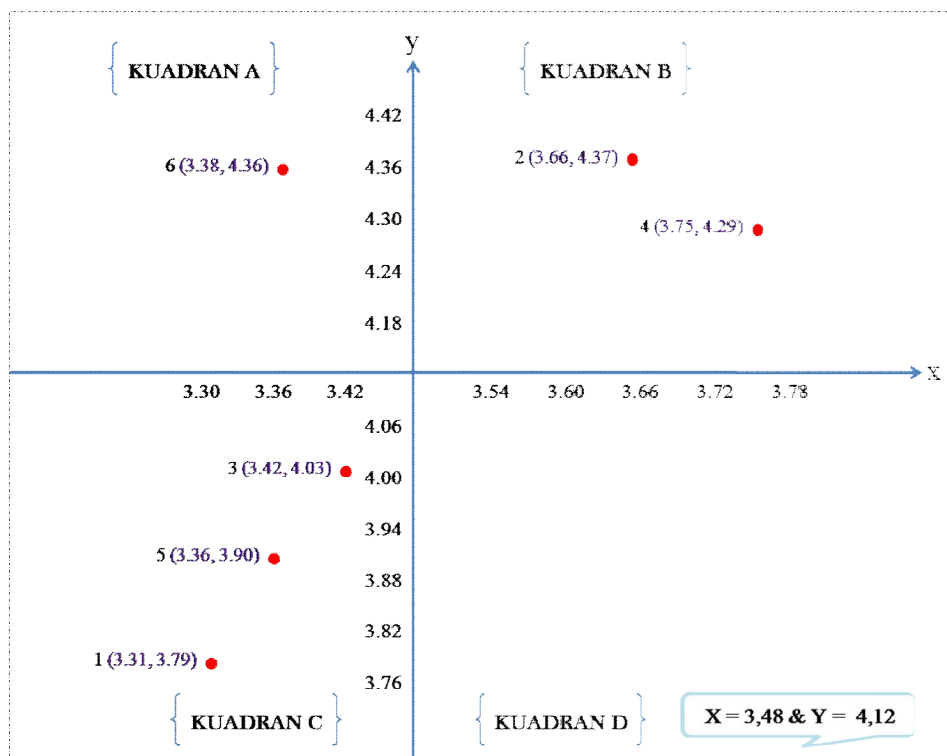
Berdasarkan Tabel 5.31 hasil analisa, nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{x}) sebesar 3,48 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{y}) sebesar 4,12, yang kemudian menjadi batas obyektif pada kuadran IPA. Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan

selengkapnya dapat dilihat pada informasi tabel dan gambar distribusi Variabel kinerja pelayanan terhadap kuadran IPA berikut ini.

Tabel 5.31
Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan pada Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Pelataran

No.	Variabel Kinerja Pelayanan	Skor Rataan	
		Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Tingkat Kepuasan (\bar{X})
1	Kemudahan Parkir	3,79	3,31
2	Geometrik Ruang Parkir	4,37	3,66
3	Kinerja Petugas Parkir	4,03	3,42
4	Keamanan	4,29	3,75
5	Kenyamanan	3,90	3,36
6	Tarif Parkir	4,36	3,38
Rataan		4,12	3,48

Sumber : Hasil Analisa, 2014



Gambar 5.5
Diagram Kartesius Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Area Parkir Pelataran

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Keterangan Gambar :

- | | | |
|---------------------------|---------------|-----------------|
| 1. Kemudahan Parkir | 3. Keamanan | 5. Kenyamanan |
| 2. Geometrik Ruang Parkir | 4. Kenyamanan | 6. Tarif Parkir |

Tabel 5.32
Distribusi Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor ke Kuadran IPA pada
Masing-masing Area Parkir

No.	Parkir Basement	Parkir Pelataran	Keterangan
Kuadran A			
1	Kondisi satuan ruang parkir Kondisi lebar jalur gang Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar Kesesuaian tarif parkir	Kondisi lebar jalur gang Kondisi penerangan Kesesuaian tarif parkir	Prioritas Utama : Merupakan dimensi/variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas utama.
Kuadran B			
2	Kondisi lebar pintu masuk Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan Tingkat keamanan kendaraan Kondisi penerangan	Kondisi satuan ruang parkir Kondisi lebar pintu masuk Karcis parkir sebagai identitas kendaraan Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar Tingkat keamanan kendaraan Ketersediaan Petugas Keamanan	Pertahankan Prestasi : Adalah dimensi/variabel yang perlu diupayakan untuk dipertahankan kinerjanya, bahkan tidak menutup kemungkinan terhadap upaya peningkatan untuk memperbaiki kinerjanya menjadi lebih optimal, disebabkan tidak sepenuhnya dimensi/variabel yang ada berada pada kinerja baik.
Kuadran C			
3	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir Keamanan berjalan di area parkir Ketersediaan tempat penitipan helm Kondisi sirkulasi kendaraan	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan Keamanan berjalan di area parkir Ketersediaan tempat penitipan helm Kondisi sirkulasi kendaraan	Prioritas Rendah : Adalah dimensi/variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas lanjutan setelah prioritas utama.
Kuadran D			
4	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan Ketersediaan petugas keamanan Jarak berjalan menuju lokasi parkir	Jarak berjalan menuju lokasi parkir	Berlebihan : Untuk tiap dimensi/variabel yang terletak pada kuadran D dapat diabaikan, tetapi senantiasa dimungkinkan untuk ditingkatkan guna mencapai kinerja pelayanan parkir dalam menunjang tercapainya kepuasan pelanggan secara maksimal.

Sumber : Hasil Analisa, 2014

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan akhir menjelaskan hasil akhir yang diperoleh sebagai jawaban atas sasaran yang telah ditetapkan setelah melalui beberapa tahapan termasuk di dalamnya yang berperan cukup vital yakni proses analisa data pada bab sebelumnya. Simpulan dan temuan dalam studi ini menjadi landasan perumusan usulan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan kinerja pelayanan parkir sepeda motor/sebagai acuan jika perlu dilakukannya studi lanjut.

6.1. Kesimpulan

Adapun beberapa hasil kesimpulan yang mencerminkan hasil akhir dari keseluruhan proses yang sudah dilalui dari penelitian ini, sebagai berikut :

6.1.1. Pelanggan yang Memanfaatkan Ruang Parkir

Berdasarkan hasil survei kuesioner terhadap 101 responden dengan pembagian 40 responden area basement dan 61 responden area pelataran, fakta dan hasil analisa dilokasi studi. Adapun kesimpulan hasil analisa pelanggan parkir yang dapat diidentifikasi melalui aspek usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan adalah :

1. Usia

Dari identifikasi **usia**, berkaitan dengan hasil analisa diketahui bahwa yang mendominasi area parkir basement dan pelataran berturut-turut yaitu usia 29-34 tahun dan usia 23-28 tahun. Kuat dugaan bahwa semakin tinggi usia seseorang semakin realistis dalam memberikan jawaban, termasuk perihal mereka menentukan pilihan menggunakan pelayanan parkir.

2. Jenis kelamin

hasil analisa menunjukkan pelanggan kedua area parkir diketahui dominan perempuan, keadaan tersebut mencerminkan jika dilihat dari jenis kelamin tidak mempermasalahkan atas parkir di dalam maupun di luar.

3. Pendidikan

Dominasi kedua area parkir mengaku mengenyam pendidikan tinggi (PT). Berarti bahwa dengan bekal pendidikan yang layak maka mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk menentukan pilihan yang tepat kaitannya dalam menentukan tempat parkir yang baik dari sudut pandang mereka.

4. Pekerjaan

Diketahui area parkir basement didominasi pelanggan berprofesi sebagai pegawai swasta, menandakan bahwa seseorang yang sudah memiliki pekerjaan tetap ataupun sudah mandiri, ada kecenderungan memilih parkir terdekat dengan tujuan. Sedangkan area parkir pelataran mayoritas pelanggan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, hal tersebut dapat menggambarkan keadaan mereka karena baik pelajar/mahasiswa mempunyai kecenderungan memilih parkir yang murah dan inginkan bersantai-santai terlebih dahulu tanpa harus tergesa-gesa meninggalkan area parkir.

5. Penghasilan

Area parkir basement diketahui didominasi pelanggan berpenghasilan di atas UMR Kota Malang, artinya bahwa dengan sumber penghasilan yang ada mereka akan mengupayakan kedekatan tempat parkir dengan lokasi yang dituju. Sementara itu, pada area parkir pelataran didominasi pelanggan berpenghasilan di bawah UMR Kota Malang. Sebagai indikasi bahwa pendapatan pelanggan area parkir tersebut tergolong masih rendah, mencerminkan pemenuhan kebutuhan harian mereka sepenuhnya karena belum bekerja, mandiri dan memiliki ketergantungan terhadap orang tuanya.

6.1.2. Karakteristik Ruang Parkir

Hasil tingkat kesesuaian maupun ketidaksesuaian ada disebabkan perbedaan dalam penerapannya yang kurang memperhatikan standar yang sudah ada yang telah ditetapkan. Disebut telah sesuai apabila dalam aplikasinya telah memenuhi standar dan dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan parkir dalam pemanfaatannya, namun sebaliknya pun demikian adanya ketidaksesuaian sebagai akibat adanya kecenderungan diabaikan dan tidak dilaksanakannya sebuah pakem

yang telah ditetapkan sehingga dapat memicu rasa ketidaknyamanan pelanggan dalam penggunaannya.

Berdasarkan hasil analisa karakteristik ruang parkir yang ditinjau dari beberapa aspek terutama yang berkaitan tentang penataan parkir (aspek fisik) sebagaimana yang telah dilakukan dan dijelaskan mulai dari keterangan Tabel 5.11-5.13 pada Halaman 108-110. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian untuk kedua lokasi parkir baik yang area basement maupun pelataran masih rendah, hal tersebut tercermin pada hasil analisa yang telah diperoleh. Sebab hampir sebagian besar hasil analisa menunjukkan ketidaksesuaiannya antara kondisi eksisting dengan tolak ukur yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

6.1.3. Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Berdasarkan Kepuasan Pelanggan di *Mall Olympic Garden*

Adapun kesimpulan terkait hasil penilaian kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan area basement dan pelataran hasil distribusi terhadap Kuadran IPA, mencakup hasil akhir pada Kuadran A, B, C, dan D, sebagai berikut.

Tabel 6.1
Letak Dimensi/Variabel Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor Hasil Distribusi Kuadran IPA

No.	Parkir Basement	Parkir Pelataran
Kuadran A		
1	Kondisi satuan ruang parkir Kondisi lebar jalur gang Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar Kesesuaian tarif parkir	Kondisi lebar jalur gang Kondisi penerangan Kesesuaian tarif parkir
Kuadran B		
2	Kondisi lebar pintu masuk Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan Tingkat keamanan kendaraan Kondisi penerangan	Kondisi satuan ruang parkir Kondisi lebar pintu masuk Karcis parkir sebagai identitas kendaraan Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar Tingkat keamanan kendaraan Ketersediaan Petugas Keamanan

No.	Parkir Basement	Parkir Pelataran
Kuadran C		
3	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir Keamanan berjalan di area parkir Ketersediaan tempat penitipan helm Kondisi sirkulasi kendaraan	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan Keamanan berjalan di area parkir Ketersediaan tempat penitipan helm Kondisi sirkulasi kendaraan
Kuadran D		
4	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan Ketersediaan petugas keamanan Jarak berjalan menuju lokasi parkir	Jarak berjalan menuju lokasi parkir

Sumber : Hasil Analisa, 2014

Tabel 6.1 di atas, menunjukkan bahwa dimensi pada Kuadran A dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan, karena keberadaannya dinilai sangat penting oleh pelanggan tetapi pihak pengelola parkir dalam kinerjanya masih belum memuaskan pelanggannya, maka sangatlah penting agar mendapat prioritas untuk peningkatan kinerja. Berikut merupakan kesimpulan akhir kinerja dimensi pelayanan parkir pada Kuadran A :

Tabel 6.2
Kesimpulan Kinerja Dimensi Pelayanan Parkir Sepeda Motor pada Kuadran A

Parkir Basement	Deskripsi
Kondisi satuan ruang parkir	Menurut standar ukuran SRP yang dapat diambil 0,70 x 1,75 m ² dan menyesuaikan dengan ukuran eksisting kendaraan dilokasi. Kesimpulannya bahwa untuk SRP belum memenuhi tingkat kesesuaian. Oleh sebab, tiap ukuran eksistingnya didominasi ukuran yang cenderung lebih kecil dari standar yang ada, membuka peluang rentan terjadinya lecet pada kendaraan dan rawan benturan ataupun goresan yang tidak diinginkan terjadi.
Kondisi lebar jalur gang	Bahwasanya lebar jalur gang dibuat menyesuaikan pada sudut parkir yang ada, maka setiap ukuran sudut parkir membutuhkan lebar jalan akses yang tidak sama besarnya. Namun penerapannya menunjukkan tidak adanya kesesuaian antara sudut parkir yang tersedia dengan lebar gang parkir, berakibat pelanggan parkir tidak dapat melakukan gerakan satu kali mundur saat bermanuver untuk mengeluarkan kendaraan dari tempat awal melainkan membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan mundur beberapa kali, bahkan tidak jarang seorang pengendara sepeda motor harus menggeser dan mengangkat

Parkir Basement	Deskripsi
Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar	sendiri kendaraannya sebelum dapat dikeluarkan dan dijalankan. Mekanisme pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berkinerja baik. Walaupun dalam prakteknya pelanggan yang akan keluar dilakukan pengecekan oleh petugas untuk mencocokkan antara nomor plat kendaraan dengan nomor yang ada di karcis parkir.
Kesesuaian tarif parkir	Tarif parkir memiliki hubungan erat dengan keseluruhan pelayanan yang ada dari kinerja pelayanan parkir. Ketiga aspek yang dijelaskan sebelumnya dapat menjadi alasan mengapa kemudian dikatakan bahwa tarif parkir saat ini menimbulkan reaksi dimana masyarakat mengeluhkan atas cukup tingginya tarif parkir yang berlaku, 3 point di atas dapat mencerminkan kinerja pelayanan secara keseluruhan.
Parkir Pelataran	Deskripsi
Kondisi lebar jalur gang	Setiap ukuran sudut parkir membutuhkan lebar jalan akses yang tidak sama besarnya. Area pelataran penerapannya menunjukkan tidak adanya kesesuaian antara sudut parkir yang tersedia dengan lebar gang parkir, berakibat pelanggan parkir tidak dapat melakukan gerakan satu kali mundur saat bermanuver untuk mengeluarkan kendaraan dari tempat awal melainkan membutuhkan lebih banyak waktu dan gerakan mundur beberapa kali, bahkan tidak jarang seorang pengendara sepeda motor harus menggeser dan mengangkat sendiri kendaraannya sebelum dapat dikeluarkan dan dijalankan.
Kondisi penerangan	Kekuatan pencahayaan lampu yang tersedia hanya mampu menerangi sebagian area parkir saja, dan sebagian lainnya kurang mendapat pencahayaan yang cukup.
Kesesuaian tarif parkir	Ada hubungan erat antara tarif parkir dengan keseluruhan pelayanan yang ada dari kinerja pelayanan parkir. Dua aspek yang dijelaskan sebelumnya dapat menjadi alasan mengapa kemudian dikatakan bahwa tarif parkir saat ini menimbulkan reaksi dimana masyarakat mengeluhkan atas cukup tingginya tarif parkir yang berlaku, 2 point di atas dapat mencerminkan kinerja pelayanan secara menyeluruh.

Sumber : Hasil Analisa, 2014

6.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang ada pada sub bahasan sebelumnya, didasari hasil distribusi kuesioner, pengamatan melalui kegiatan observasi, hingga dicapainya hasil analisa akhir. Adapun rekomendasi yang dapat diajukan berupa studi lanjut dan saran untuk perbaikan kinerja pelayanan parkir untuk tiap area parkir, rekomendasi dan saran yang dimaksud sebagai berikut :

1. Sudut parkir 90° mendominasi kedua area parkir, penggunaan sudut tersebut menimbulkan masalah yang cukup banyak diantaranya karena lebar gang parkir yang tidak memenuhi sehingga dalam bermanuver menjadi agak sulit. Oleh karena itu, penggunaan sudut parkir 45° dinilai lebih baik dan tepat

dilihat dari efisiensi kebutuhan ruang parkir, kemudahan dalam bermanuver dan dapat memperkecil terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

2. Menindaklanjuti hasil analisa karakteristik ruang parkir, dimana hasilnya menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian variabel yang ditetapkan secara keseluruhan masih rendah. Ternyata ketidaksesuaian juga berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan selama penggunaan tempat parkir, hal ini terlihat dari hasil analisa keterkaitan dilihat dari perspektif pelanggan, dikorelasikan dengan tolak ukur yang digunakan. Oleh karena itu, inisiasi awal harus datang dari pengelola parkir dalam upaya penyesuaian dari yang kurang memperhatikan standar dan beralih mengikuti standar yang sudah ada.
3. Untuk dimensi hasil analisa Kuadran IPA, dimana hasilnya menunjukkan ada dimensi yang terletak pada kuadran yang perlu pembenahan agar mendapat prioritas perbaikan guna peningkatan kepuasan pelanggan pada dimensi tersebut, terutama yang tersebar pada Kuadran A Diagram IPA yang dinilai masih berada di bawah tingkat harapan pelanggan.
4. Penelitian ini dapat diperdalam atau dipertajam berdasarkan pendekatan standar/komparasi setiap variabel/dimensi (2 sub variabel kemudahan parkir, 3 sub variabel geometrik ruang parkir, 2 sub variabel kinerja petugas parkir, 6 sub variabel keamanan, 3 sub variabel kenyamanan dan 1 sub variabel tarif parkir), yang kemudian dapat dikorelasikan dengan hasil penelitian ini (pendekatan perspektif masyarakat) sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang komprehensif.
5. Studi selanjutnya dapat dikaji berdasarkan pengklasifikasian atau jenis kendaraan sepeda motor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alamsyah, Alik Ansyori. 2008. *Rekayasa Lalu Lintas-Edisi Revisi*. Malang: UMM.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek-Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chiara, Joseph De dan Koppelman, Lee E. 1978. *Standar Perencanaan Tapak*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa-Edisi Ke-4*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Elisawati, Ventura., Kartajaya dan Wibowo. 1996. *Kasus Pemasaran Asli Indonesia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hakim, Rustam dan Utomo, Hardi. 2002. *Komponen Perancangan Arsitektur Lanskap*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hobbs, F.D. (Terjemahan Suprpto dan Waldijono). 1995. *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta: UGM Press.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan-Cetakan Ke-4*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, *et all*. 2000. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia-Edisi 1 Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Soefaat. 1997. *Kamus Tata Ruang*. Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Supranto, Johannes. 1997. *Metode Riset, Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit F.E. Universitas Indonesia.
- _____. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran-Edisi ke-2*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama & JBRC.
- Warpani, Suwardjoko P. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB.

_____. 1993. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.

Tesis dan Jurnal

- Aswad, Yusandy. 2000. *Karakteristik Kebutuhan Parkir dan Perjalanan dengan Banyak Tujuan untuk Hotel Bintang Tiga pada Akhir Minggu di Kotamadya Bandung*. Tesis. Bandung. Program Pasca Sarjana ITB.
<http://www.e-bookspdf.org/download/karakteristik-hotel.html> (Diakses Tanggal 12/01/2014).
- Chronika, Lidia. 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mal A. Yani*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 7 Nomor 4. Pontianak. Politeknik Negeri Pontianak.
Jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/download/199/229 (Diakses Tanggal 16/06/2013).
- Kusumaningsih, D. 2009. *Studi Karakteristik Pengguna Sepeda dan Pra Design Lajur Sepeda di Wilayah Timur Kota Malang*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Yanuardi, Arie Hadian. 2007. *Tinjauan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall*. Jurnal Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2. Bandung. Universitas Kristen Maranatha.
[Http://Download.Portalgaruda.Org/Article.Php?Article=59996&Val=4497&Title=](http://Download.Portalgaruda.Org/Article.Php?Article=59996&Val=4497&Title=) (Di akses Tanggal 19/04/2013).

Dokumen Resmi dan Internet

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir No. 272/HK.105/DRDJ/1996*. Jakarta: Ditjen Hubdat.
- Malang Post “ *Parkir MX, Matos turun, MOG masih tinggi*”.
[Http://Www.MalangPost.Com/Index.Php/Component/Content/Tribunngalam/59601-Parkir-Mx--Matos-Turun-Mog-Masih-Tinggi](http://Www.MalangPost.Com/Index.Php/Component/Content/Tribunngalam/59601-Parkir-Mx--Matos-Turun-Mog-Masih-Tinggi). (Di akses Tanggal 10/04/2013).
- Surabaya Post “ *Kejahatan Curanmor Tertinggi di Malang*”.
[Http://Www.Surabayapost.Co.Id/?Mnu=Berita&Act=View&Id=5c34dc67a4178be566ff98512d6721d5&Jenis=1679091c5a880faf6fb5e6087eb1b2dc](http://Www.Surabayapost.Co.Id/?Mnu=Berita&Act=View&Id=5c34dc67a4178be566ff98512d6721d5&Jenis=1679091c5a880faf6fb5e6087eb1b2dc) (Di akses Tanggal 13/06/2013).



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Teknik Planologi) yang Diadakan pada :

Nama : Muhammad Ikhsan

Nim : 06.24.043

Hari/Tanggal :

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan
Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus *Mall Olympic Garden*,
Kota Malang)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

Malang, Agustus 2014
Dosen Penguji I



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Teknik Planologi) yang Diadakan pada :

Nama : Muhammad Ikhsan

Nim : 06.24.043

Hari/Tanggal :

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan
Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus *Mall Olympic Garden*,
Kota Malang)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

Malang, Agustus 2014
Dosen Penguji II



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota (Teknik Planologi) yang Diadakan pada :

Nama : Muhammad Ikhsan

Nim : 06.24.043

Hari/Tanggal :

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan
Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus *Mall Olympic Garden*,
Kota Malang)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

Malang, Agustus 2014

Dosen Penguji III
