# ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN RETRIBUSI TEMPAT PARKIR KHUSUS
## (Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa)

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**
**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**
**Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Oleh:**

**ITA IS 'ARMUNA**
**NIM: 4012017045**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**
**2023 M / 1445 H**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN RETRIBUSI TEMPAT PARKIR KHUSUS**
**(Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa)**

**Oleh:**

**ITA IS 'ARMUNA**
**NIM: 4012017045**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 06 April 2023

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Dr. Fahriansah, Lc.,MA** | **Nurjannah, M.Ek** |
| NIDN.2116068202 | NIDN.2026068801 |

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Dr. Syamsul Rizal, M.Si**
NIP.19781215 200812 1 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus (Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa)**", atas nama Ita Is 'Armuna, NIM 4012017045, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 31 juli 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 31 Juli 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

| Penguji I/ Ketua | Penguji II/ Sekretaris |
|---|---|
| **Dr. Fahrlansah, Lc. MA** | **Nurjannah, M.Ek** |
| **NIDN. 2116068202** | **NIDN. 2026068801** |
| Penguji III/ Anggota | Penguji IV/ Anggota |
| **Muhammad Riza, Lc. MA** | **Fakhrizal Bin Mustafa, MA** |
| **NIDN. 2014048404** | **NIP. 19850218 201801 1 001** |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

**Dr. Muhammad Amin, S.TH., MA**
**NIP. 19820205 200710 1 001**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Ita Is 'Armuna |
| Nim | : 4012017045 |
| Tempat/Tgl. Lahir | : Paya bili / 31 Maret 1999 |
| Jurusan/Prodi | : Perbankan Syariah (PBS) |
| Fakultas/Program | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Alamat | : Desa Paya bili Sa, KEC. Birem Bayeun, KAB. Aceh Timur |

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus (Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa)"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 01 Juni 2023

Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL
1C4AKX533892182

Ita Is 'Armuna

NIM. 4012017045

## MOTTO

"*Belajar Proses Sukses"*

"*Allah selalu memberi yang terbaik bagi hamba-Nya. Cukup Allah sebagai penolong dan Dia adalah sebaik-baiknya pelindung".*

**(QS. Al- Imran: 173)**

*"Orang yang pesimis selalu melihat kesulitan disetiap kesempatan, tapi orang yang optimis selalu melihat kesempatan dalam setiap kesulitan".*

**Ali Bin Abi Thalib**

*"Salah satu kunci kebahagiaan adalah menggunakan uang anda untuk pengalaman bukan untuk keinginan".*

**BJ Habibie**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji beserta syukur kehadirat Allah swt yang telah memberikan kasih sayang dan rahmat-Nya, serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta tidak lupa pula shalawat beriringkan salam kepada baginda panutan alam Nabi Muhammad saw. Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, kepada Ayah Rusli dan Ibu Asniar yang saya hormati dan saya banggakan. Tak hentinya saya berterimakasih, yang selalu memberikan semangat, yang senantiasa selalu mendoa'akan dan memberikan motivasi dalam menuntut ilmu.
2. Kepada saudara kandung saya, yaitu Abang pertama saya Syaryulis, Abang kedua yaitu Zulfikar, dan Juga Abang ketiga yang bernama Syafrijal, Adik laki-laki saya Bripda Rio Zarkasyi serta kembaran saya Ita Is 'Armuni, S.Pd, dan ketiga kakak Ipar terbaik saya, kakak Erma Ssnti, Kakak Arianti dan kakak Wahyu Oktarina S.Pd yang telah memberikan doa kepada saya untuk menjadikan panutan mereka agar selalu bersemangat menyelesaikan skripsinya dengan baik.
3. Kepada para sabahatku dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada saya dalam nyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater tempat saya menuntut ilmu yakni IAIN Langsa. Terkhusus kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan jurusan saya Perbankan Syariah tempat penulis menuntut ilmu.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan retribusi dan sistem parkir khusus di lapangan merdeka Kota Langsa dalam kepuasan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di lapangan merdeka Kota Langsa. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi parkir di lapangan merdeka Kota Langsa yaitu, parkir di tepi jalan umum *(on street parking)* merupakan kegiatan parkir yang dilakukan dengan memanfaatkan tepi jalan umum sebagai media kegiatan. Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum dipungut retribusi sebagai pembayaran atas pelayanan penyediaan tempat parkir di tepi jalan umum. Tarif parkir di lapangan merdeka Kota Langsa untuk kendaraan roda dua sebesar Rp. 1.000 dan untuk kendaraan roda empat sebesar Rp. 2.000. Sistem penarikan setoran retribusi dilakukan setiap hari pada sore hari. Setorannya setiap hari dikutip oleh pihak dinas perhubungan, jika hari senin sampai hari minggu maka setor nya sebesar Rp. 15.000 ribu, sedangkan malam minggu sebesar Rp. 25.000. Pengguna retribusi parkir khusus di lapangan merdeka Kota Langsa merasa kurang puas dengan pelayanannya. Hal tersebut disebabkan tidak adanya karcis yang diberikan, kondisi penerangan yang minim pada malam hari serta tidak adanya tempat penitipan helm dan barang lainnya.



***Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Retribusi Parkir, Kota Langsa***

## ABSTRACT

*This study aims to determine the management of fees and a special parking system at the merdeka square in Langsa City in terms of service satisfaction. This study used a qualitative approach with a case study method in the merdeka field, Langsa city. The results of the study show that the management of parking fees in merdeka square, Langsa City, namely, on street parking is a parking activity that is carried out by utilizing the edge of a public road as an activity medium. A fee for parking services on the side of a public road is collected as a payment for the provision of a parking space on the side of a public road. The parking fee at merdeka square in Langsa City for two-wheeled vehicles is Rp. 1,000 and for four-wheeled vehicles it is Rp. 2,000. The levy deposit withdrawal system is carried out every day in the afternoon. The deposit is quoted every day by the transportation service, if Monday to Sunday then the deposit is Rp. 15,000, while on Sunday nights it is Rp. 25,000. Users of the special parking retribution at merdeka Square in Langsa City are not satisfied with the service. This is caused the absence of tickets given, the minimal lighting conditions at night and the absence of a place to store helmets and other items.*



***Keywords: Satisfaction, Service, Parking Retribution, Langsa City***

# KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dalat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian "**Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus (Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa)**". Tidak lupa pula shalawat bermahkotakan salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad saw, yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis guna memperoleh salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri Langsa guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam proses penyelesaikannya. Berikut penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia, nikmat rezeki, nikmat kesehatan dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ayah Rusli dan Ibu Asniar, yang selalu mendoakan saya dan membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa

4. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.TH., MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan motivasi kepada para mahasiswa.
5. Bapak Dr. Fahriansah, Lc., MA dan Nurjannah, M.Ek selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
6. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M. Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
7. Bapak Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I., M.A. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat serta menjadi pribadi yang berkualitas.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi serta sumber referensi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku Zahratul Syafarah, S.E, Zahratul Syifa, S.E, Suci Ananda, S.Pd, dan semua teman nya yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat untuk terus menuju kesuksesan.
11. Terimakasih kepada teman-teman unit 2 Perbankan Syariah angakatan 2017 yang sama-sama saling mendukung dan berjuang dalam pembuatan skripsi.

Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal kepada semua yang telah membantu dan mendukung saya. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut dikarekan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu diharapkan kiranya bagi para pembaca dapat memberikan masukan dan saran guna melengkapi penulisan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini akan memberikan manfaat dan menjadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus (Studi Kasus di Lapangan Merdeka Kota Langsa).

**Langsa, 01 Juni 2023**

**Penulis**

Ita Is ‘Armuna
NIM. 4012017045

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **i**
**SURAT PERNYATAAN** ..... **ii**
**MOTTO** ..... **iii**
**HALAMAN PERSEMBAHAN** ..... **iv**
**ABSTRAK** ..... **v**
***ABSTRACT*** ..... **vi**
**TRANSLITERASI** ..... **vii**
**KATA PENGANTAR** ..... **xii**
**DAFTAR ISI** ..... **xv**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 4
1.3 Rumusan Masalah ..... 5
1.4 Tujuan Masalah ..... 5
1.5 Manfaat Penelitian ..... 5
1.6 Batasan Penelitian ..... 6
1.7 Penjelasan Istilah ..... 6
1.8 Sistematika Pembahasan ..... 7

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **9**

2.1 Kepuasan ..... 9
2.1.1 Pengertian Kepuasan ..... 9
2.1.2 Tipe Kepuasan ..... 11
2.1.3 Manfaat Kepuasan ..... 13
2.1.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan ..... 14
2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan ..... 15

2.2 Pelayanan ..... 17
2.2.1 Pengertian Pelayanan ..... 17

2.2.2 Dasar-Dasar Pelayanan ..... 19
2.2.3 Etika Dalam Pelayanan ..... 19
2.2.4 Macam-macam pelayanan ..... 20
2.2.5 Bentuk-bentuk Layanan..... 22
2.3 Retribusi Parkir..... 24
2.4.1 Pengertian Retribusi Parkir ..... 24
2.4.2 Objek Retribusi Parkir..... 25
2.4.3 Tarif Retribusi Pelayanan Parkir..... 26
2.4.4 Status Parkir ..... 26
2.4.5 Fungsi Parkir ..... 28
2.3.6 Kinerja Petugas Parkir..... 28
2.4 Parkir Khusus ..... 29
2.4.1 Pengertian Retribusi ..... 29
2.4.2 Status Parkir Khusus ..... 29
2.4.3 Perbedaan Parkir Khusus dengan Parkir Umum ..... 30
2.4.4 Legalitas Parkir Khusus ..... 30
2.5 Kerangka Teori ..... 31
2.6 Penelitian Terdahulu..... 32
**BAB III METODE PENELITIAN ..... 40**
3.1 Pendekatan Penelitian..... 40
3.2 Jenis Dan Sumber Data..... 40
3.3 Subjek dan Objek Penelitian..... 41
3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 42
3.5 Teknik Analisis Data ..... 43
3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian..... 44
**BAB IV HASIL PENELITIAN..... 45**
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 45
4.1.1 Profil Kota Langsa ..... 45
4.1.2 Profil Lapangan Merdeka Kota Langsa ..... 48
4.2 Profil Responden ..... .. 49

4.3 Pengelolaan Retribusi Parkir Khusus di Lapangan Merdeka Kota Langsa ..... 50
4.4 Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus di Lapangan Merdeka Kota Langsa..... 55
**BAB V PENUTUP..... 69**
5.1 Kesimpulan..... 70
5.2 Saran..... 66
**DAFTAR PUSTAKA..... 67**

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus... 31

Gambar 3.1 : On Street Parking ..... …54

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 32

Tabel 4.1 Profil Responden ..... 49

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan ..... 65

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan menjadi perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik merupakan fungsi Pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.[1]

Peran penting dalam pelayanan adalah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatikan dan penyelesaian yang komperehensif hingga saat ini. Kualitas yang pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas disini adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan kualitas

[1]Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

layanan yang rendah adalah indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses layanan. [2]

Retribusi adalah pembayaran dari penduduk kepada Negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh Negara bagi penduduknya secara perorangan. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan retribusi daerah disebutkan bahwa retribusi daerah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi parkir masuk dalam kriteria retribusi jasa umum adalah retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.[3]

Retribusi parkir adalah pembayaran atas penggunaan jasa pelayanan tempat parkir yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Retribusi parkir adalah keseluruhan dari aktifitas untuk menarik atau memungut tarif dari retribusi parkir sesuai dengan

[2]Yulia Febrianti, Choirul Saleh, Wima Yudo Prasetyo, *Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (stusidi dinan perhubungan perihal parkir berlangganan di kapupaten sidoarjo)*, (Malang; Universitas Brawijaya Malang, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.1, No, 6,), h. 1077

[3]Marihot Pahala Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 4

yang telah ditentukan dalam suatu usaha untuk memperoleh pemasukan balas jasa dari sarana atau fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah daerah.[4]

Dalam penyelenggaraan retribusi parkir khusus harapan pemerintah daerah adalah pengendara atau pengguna retribusi parkir merasa nyaman dan aman bahwa kendaraannya berada dalam orang yang bertanggung jawab.

Penelitian yang dilakukan Oleh Irpan Hidayat yang berjudul Tingkat kepuasan parkir kampus anggrek binus university ditinjau dari fasilitas geometrid an survey kepuasan parkir , memperoleh hasil 24 % merasa tidak nyaman, 26% sangat tidak membantu pada saat pengguna saat melakukan manuver parkir dilapangan, 9% rambunya sudah membaik, 41% cukup membantu dan menginformasi arah lokasi parkir.[5]

Selain itu ada juga tentang permasalahan karcis dimana dalam Qanun Bab III pasal 6 ayat 3 telah dikatakan bahwa sebelumnya karcis tanda pembayaran jasa parkir dipergunakan kepada pemakai jasa parkir, pengelola/penyelenggara tempat parkir diwajibkan melegalisasi karcis tanda pembayaran jasa parkir kecuali yang menggunakan mesin Komputerisasi Parkir atau sejenisnya kepada Pemerintah Kota melalui Dinas Pengelola Keuangan dan Aset. Namun kenyataanya masih banyak juga juru pakir yang tidak memberikan karcis sebagai tanda pembayaran jasa parkir yang dipergunakan saat pengguna jasa parkir hendak memarkirkan kendaraannya.

---

[4]Neysa NadiaAmelinda, *Analisis Pengelolaan Retribusi Parkir Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dalam Perspektif Islam (Studi DiJjalan Pemuda, Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung)*, (Lampung; UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2017), h. 54

[5]Irpan Hidayat, Tingkat Kepuasan Parkir Kampus Anggrek Binus University Ditinjau Dari Fasilitas Geometrid An Survey Kepuasan Parkir, *Jurnal ComTech*, Vol.4 No.3 Juni 2013, h. 516

Sehingga pengendara merasa tidak adanya pertanggung jawaban ketika tidak diberikan karcis.[6]

Sesuai dengan Qanun Kota Langsa Nomor 1 Tahun 2012 tentang retribusi jalan umum menyatakan bahwa tarif retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum untuk sepeda motor Rp.1.000/1 kali parkir sedangkan untuk kendaraan roda empat, Rp.2.000/1 kali parkir, namun pada kenyataan nya masih ada juru parkir yang terkadang meminta tarif lebih dari yang ditetapkan dalam qanun dan bahkan ada juga dari salah satu juru parkir yang tidak mengembalikan uang kembalian dengan alasan tidak adanya uang pecahan untuk dikembalian.[7]

Berdasarkan uraian dapat dikemukakan bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus (Studi Kasus Lapangan Merdeka Kota Langsa"

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Penyelenggaraan retribusi parkiran khusus lapangan merdeka Kota Langsa tidak memberikan kenyamanan dan keamaan bagi pengguna parkir.
2. Banyaknya parkir liar yang memanfaatkan lahan parkiran dalam memanfaatkan lahan parkir untuk meraup keuntungan.
3. Tidak memberikan karcis tanda parkir kepada pengguna retribusi parkir.

[6]Hasil wawancara dengan Ibu Irma pada tanggal 26 Oktober 2021 pada pukul 14:45 WIB

[7]Hasil wawancara dengan Bapak Amirullah pada tanggal 10 November 2021pada pukul 16:40 WIB

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelola retribusi parkir khusus di lapangan Merdeka Kota Langsa?
2. Bagaimana kepuasan pelayanan retribusi tempat parkir khusus di lapangan Merdeka Kota Langsa?

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan retribusi parkir khusus di lapangan merdeka Kota Langsa dalam kepuasan pelayanan.
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem parkir khusus di lapangan merdeka Kota Langsa.

## 1.5 Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis : penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan : *Pertama* bagi *Instansi dan Akademisi*, memberikan bahan masukan pemikiran mengenai permasalahan kepuasan pelayanan. *Kedua* bagi pembaca khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memberikan sumber informasi dan referensi apabila melakukan penelitian yang sejenis.
b. Secara praktis : diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, sebagai bahan informasi bagi pemerintah daerah dan Kota Langsa agar mampu mengoptimalkan dan mengelola retribusi parkir dalam pelayanan yang lebih baik lagi.

## 1.6 Batasan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas, yaitu masalah yang berhubungan tentang parkir di daerah Kota Langsa maka saya membatasi penelitian ini hanya di lapangan Merdeka Kota Langsa, yang dilakukan pada tahun 2023. Adapun alasan peneliti mengambil judul analisis kepuasan pelayanan retribusi parkir khusus karena lapangan merdeka merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat setempat maupun dari luar daerah Kota Langsa itu sendiri.

## 1.7 Penjelasan Istilah

Berdasarkan rumusan penelitian maka uraian defenisi istilah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaaan 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 melebihi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.[8]

[8]Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ke-4 (Jakarta : PT. Elex MediaKomputindo, 2003), h. 2.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefiisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. [9]

3. Retribusi Parkir

Pengertian parkir berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan bermotor yang bersifat sementara. Definisi lain parkir adalah tempat berhentinya suatu kendaraan baik yang beroda dua maupun berada tempat untuk beberapa saat lamanya.[10]

## 1. 8 Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini akan di sajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab yaitu sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakan masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, penjelasan istilah dan sistematika penelitian.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori atau istilah dari latar belakang masalah yang di teliti seperti pengertian dari kepuasan, pelayanan dan retribusi

[9] Basu swasta, *Pengantar bisnis modern,* (Yogyakarta: liberty cetakan ketiga, 1993), h. 342

[10] Marihot Pahala Siahaan, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, ( Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 45

parkir. Selain itu dalam bab ini juga akan diuraikan kerangka teori dan penelitian terdahulu.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi latar pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, subjek dan objek penelitian, Teknik analisis data, tempat dan waktu penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini merupakan analisis penelitian dalam menganalisis rumusan masalah yaitu kepuasan pelayanan retribusi tempat parkir khusus

**BAB V PENUTUP**

Pada Bab ini dirangkai hasil analisis penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini. Selain itu, saran dalam perbaikan terhadap penelitiaan berikutnya juga disertakan.

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

### 4.1.1. Profil Kota Langsa

Objek dari penelitian ini adalah daerah Kota Langsa. Kota Langsa merupakan salah satu Kota dalam wilayah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dibentuk berdasarkan Undang-udang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tanggal 21 Juni 2001 dan peresmiannya dilaksanakan di Jakarta pada Oktober 2001 oleh Menteri Dalam Negeri atas nama Presiden Republik Indonesia. Jumlah kecamatan di Kota Langsa berjumlah 5 kecamatan. Kota Langsa sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Timur dan Selat Malaka, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan Aceh Tamiang, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan sebelah Timur berbatasan dengan Aceh Tamiang.[76] Secara administrasi, Kota Langsa terdiri dari 5 Kecamatan yaitu: Langsa Timur, Langsa Lama, Langsa Barat, Langsa Kota, dan Langsa Baro.[77]

Sampai saat ini, belum ada referensi kuat mengenai sejarah Kota Langsa. Beberapa versi sejarah mengenai awal mula berdirinya Kota Langsa telah di rangkum dari hasil wawancara. Ada Versi yang menyebutkan bahwasanya Langsa sudah ada sejak abad ke 15. Pada abad  tersebut, ada salah seorang pangeran dari Kerajaan Pangaruyung, Sumatra Barat yang berlayar ke daerah Langsa melalui

[76] Langsa Dalam Angka 2011 diakses dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Langsa Diakses Dari http://www .bps.go.id, diakses pada tanggal 15 Maret 2022 pada jam 15:10 WIB

[77] Tgk. Usman Abdullah, *Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Wali Kota Langsa 2016,* (Langsa:Pemerintah Kota Langsa, 2017), h. 3

Selat Malaka dan berlabuh di daerah Titi Kembar (sekarang Gampong Baroh Langsa Lama, Kecamatan Langsa Lama). Pangeran tersebut membuka hutan belantara di daerah ini untuk dijadikan lahan. Konon saat itulah, datang seekor burung elang besar yang berputar-putar di wilayah tersebut. Secara harfiah, kata Langsa berasal dari gabungan kata Elang dan kata Sa (bahasa Aceh untuk kata satu) menjadi Elangsa. Jika kata Elangsa diucapkan secara cepat, maka akan terdengar menjadi Langsa.[78]

Sedangkan versi lain yaitu berasal dari mulut ke mulut. Dikatakan bahwa, konon pada masa dahulu ada dua buah kerajaan burung di sekitar Langsa. Yaitu Kerajaan Elang di sekitar Kuala Idi di wilayah Aceh Timur dan Kerajaan Angsa di wilayah Aceh Tamiang. Pada saat itu, makanan di wilayah kedua kerajaan ini menipis, memaksa mereka untuk mencari makanan di wilayah lain. Sumber makanan yang mereka temukan berada di sekitar Kuala Langsa (sekarang Gampong Kuala Langsa, Kecamatan Langsa Barat). terjadi peperangan dalam memperebutkan wilayah dan sumber makanan ini. Setelah peperangan, kedua pemimpin kerajaan ini sepakat untuk membagi wilayah ini, lima hari untuk wilayah Kerajaan Angsa dan dua hari untuk Kerajaan Elang. Mereka sepakat untuk menanamkan wilayah baru ini dengan sebutan Langsa[79].

Adapun Visi dan Misi Pemerintahan Kota langsa yaitu sebagai berikut :

Visi Pemerintahan Langsa Kota :"Terwujudnya Masyarakat yang Aman, Damai, Bermatabat, Maju, Sejahtera, dan Islami"

[78] Hasil wawancara dengan Dr. Alwi Isfahan tanggal 04 Desember 2022
[79] Hasil wawancara dengan Pak Ahmad Silvan Akbar

Misi Pemerintahan Kota Langsa :

a) Menjalankan Syariat Islam sesuai kebutuhan syariah dan sesuai dengan status yang disandang oleh Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.
b) Mewujudkan pelaksanaan pendidikan yang murah, maju, dan berkualitas yang bernuansa Islami
c) Meningkatkan kegiatan dakwah islamiah, membentuk dan membina remaja mesjid, dan mengaktifkan shalat berjamaah lima waktu bagi seluruh masyarakat
d) Meningkatkan Kapasitas bagi para pelaku ekonomi daerah khususnya yang berbasiskan ekonomi rakyat
e) Mengembangkan industri pengolahan yang mendukung sektor pertanian, meningkatkan ketersediaan prasarana dan sarana yang mendukung pengembangan sektor pertanian berikut seluruh sub sektornya
f) Mengembangkan dan memanfaatkan lahan-lahan potensial sektor pertanian untuk memperluas lapangan kerja dan lapangan usaha, dan membentuk Kelompok-kelompok usaha pertanian dan industri guna mempermudah pembinaan dan pengembangan
g) Membangun dan mengembangkan kapasitas pelabuhan Kuala Langsa, mengedintifikasi peluang-peluang investasi di sektor industri dan perkebunan, serta mendorong pengembangan teknologi dan inovasi di sektor pertanian dan industri
h) Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat, ketersediaan prasarana dan sarana kesehatan berkualitas, dan meningkatkan profesionalisme tenaga Kesehatan

i) Meningkatkan Kesejahteraan sosial bagi para pihak sebagaimana yang dijanjikan oleh Undang-Undang Dasar 1945
j) Meningkatkan Kuantitas dan kualitas infrastruktur di semua sektor pembangunan
k) Meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan daerah agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara cepat, tepat, serius dan maksimal
l) Melaksanakan pembangunan berdasarkan usulan dari bawah sehingga pembangunan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat luas.

### 4.1.2 Profil Lapangan Merdeka Kota Langsa

Lapangan merdeka kota langsa merupakan jantungnya kota langsa. Lapangan merdeka kota langsa dikelilingi dengan kantor-kantor besar seperti Kantor Walikota Langsa, Kantor DPRK Langsa dan Kantor cabang BSI Kota Langsa.

Masyarakat Kota Langsa dan sekitarnya memanfaatkan Lapangan Merdeka Langsa sebagai tempat bersantai dengan keluarga. Alun-alun di pusat kota Jalan Protokol Langsa ini selalu ramai dikunjungi masyarakat dengan keluarganya bahkan para remaja. Selain menikmati malam, sebagian anak-anak banyak yang bermain sepatu roda, ada pula yang bermain seperti balon tiup, ketapel lampu, dan lainnya yang disediakan pedagang.

Selain malam, lapangan kebanggan mayarakat Langsa ini pada sore juga menjadi sasaran tempat bersantai, untuk melepas pengat atau lelah setelah bekerja. Lapangan Merdeka cukup menyejukkan karena dikelilingi pohon akasia maupun

berbagai pohon jenis lainnya. Apalagi selama berapa tahun terakhir ini, untuk memperindahnya Pemko Langsa terus melakukan pemugaran. Selama ini juga di waktu pagi hari khususnya di hari libur, masayarakat juga menjadikan lapangan ini sebagai tempat berolahraga.

## 4. 2 Profil Responden

Profil Responden menunjukkan karakteristik atas demografi dari responden atau sampel penelitian yang terbagi dalam Nama, Jenis Kelamin, Umur dan Status Pekerjaan.

**Tabel 4.1 : Profil Responden**

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Status Pekerjaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Juariah | Perempuan | 55 Tahun | Juru Parkir |
| 2. | Mardiah | Perempuan | 50 Tahun | Juru Parkir |
| 3. | Siti Nurfaizah | Perempuan | 19 Tahun | Mahasiswi |
| 4. | Suci Ananda | Perempuan | 23 Tahun | Guru |
| 5. | Aldi | Laki-Laki | 27 Tahun | Karyawan Swasta |
| 6. | Andi | Laki-Laki | 47 Tahun | Satpol PP |
| 7. | Asmayanti | Perempuan | 35 Tahun | IRT & Jualan Olshop |
| 8. | Eli Zalmi | Laki-Laki | 32 Tahun | Karyawan Swasta |

Responden dalam penelitian ini yaitu 2 (Dua) orang yang bertugas sebagai juru parkir dan 6 (Enam) orang yang menjadi pengguna parkir dilapangan merdeka kota langsa. Adapun usia responden dalam penelitian ini yaitu bervariasi dari 19 tahun sampai 55 tahun.

### 4.3 Pengelolaan Retribusi Parkir Khusus di Lapangan Merdeka Kota Langsa

Pengertian Retribusi parkir menurut Perda No. 4 Tahun 2017 adalah sebagai pembayaran atas jasa penyediaan pelayanan parkir tepi jalam umum yang disediakan dan ditentukan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[80]

Perparkiran merupakan bagian terpenting dalam manajemen lalu lintas di kawasan perkotaan, disamping itu juga memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah, sama halnya dengan pemerintah daerah kota langsa dalam penyelenggaraan perparkiran harus dikelola dengan baik demi menciptakan kenyamanan berlalu lintas. Penyelengaraan retribusi parkir di lapangan merdeka kota langsa merupakan salah satu tanggung jawab dinas perhubungan kota langsa.

Pengelolaan retribusi parkir di pemerintahan Kota Langsa yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses paling awal untuk menentukan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan, dengan perencanaan yang jelas dan terukur maka tujuan yang akan dijalankan akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini Pemerintah Kota Langsa melalui UPT Pengelolaan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Langsa telah melakukan beberapa perencanaan pemungutan retribusi parkir yang telah dilaksanakan untuk memaksimalkan penerimaan.

[80]Perda No. 4 Tahun 2017

Selain itu perencanan lain yang dilakukan terkait permasalahan PAD konvensional yang belum optimal yaitu dengan cara bekerjasama dengan konsultan untuk membuat kajian tentang lokasi parkir yang berpotensi, mengelola tempat khusus parkir dan pelataran parkir milik dan atau yang dikuasai Pemerintah Kota, mengusulkan untuk pembuatan dan pembangunan gedung parkir, melakukan kerjasama dengan pihak ketiga dalam hal pengelolaan parkir di tepi jalan umum, dan melakukan kerjasama investasi dengan pihak lain tentang pengelolaan parkir dengan membuat gedung parkir vertical untuk parkir motor.

Upaya-upaya tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pendapatan retribusi parkir yang ada agar jumlah realisasi penerimaan mencapai target yang sudah ditentukan.

2. Pengorganisasian

Tahap selanjutnya setelah perencanaan yaitu tahap pengorganisasian. Pengorganisasian adalah tahap pembagian kerja para aparat bagian Pengelolaaan Perparkiran yang bertugas ke lapangan dan juga juru parkir yang bekerja langsung di lapangan. Rencana yang baik dan matang tanpa adanya pengorganisasian yang tepat maka bisa menimbulkan permasalahan-permasalahan yang muncul.

Pengorganisasian dalam suatu lembaga atau organisasi dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang saja yang harus mengerjakan dan siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, bagaimana tugas itu dikelompokkan sesuai tugas masing-masing dan bagaimana tugas itu sesuai dengan tanggung jawab kita. Hal ini dapat dilihat dari bagan strukur

organisasi UPT Pengelolaaan Perparkiran Kota Bandung yang memiliki tahap pengorganisasian.

Menurut petugas lapangan dan petugas yang bekerja langsung dikantor, para staff yang bekerja sudah sesuai dengan apa dikerjakan dan sesuai tanggung jawab masing-masing atas tugasnya. Pernyataan tersebut didukung juga oleh para juru parkir yang bertugas langsung sebagai pegawai lepas, pada tanggal 6 Januari 2023 penulis juga mewawancarai beberapa petugas juru parkir yang ada di wilayah parkir lapangan merdeka Kota Langsa. Salah satunya yaitu Ibu Juariah selaku petugas juru parkir dan pernyataan tersebut juga didukung oleh juru parkir lain yang bernama Ibu Mardiah pada wawancara tanggal 6 Januari 2023 bahwa berdasarkan keterangan beliau dishub setiap hari ke lapangan mengambil setoran dan mengawas kesini setiap hari kerja.

Juru parkir adalah orang yang membantu mengatur kendaraan yang keluar masuk ke tempat parkir. Juru parkir juga berfungsi untuk mengumpulkan biaya parkir dan membantu pengguna parkir pada saat akan keluar dari ruang parkir serta memastikan keamanan saat parkir. Selanjutnya juru parkir akan menyetor kepada Dinas Perhubungan Kota Langsa setiap harinya sebesar jumlah yang disepakati antara juru parkir dengan Dinas Perhubungan Kota Langsa. Adapun jumlah setoran setiap juru parkir yaitu Rp. 15.000 untuk hari Senin sampai hari Sabtu dan untuk hari Minggu diwajibkan menyetor Rp. 25.000. Sistem penarikan setoran retribusi dilakukan setiap hari pada sore hari.

Pengorganisasian yang dilakukan oleh dishub sudah sesuai dengan ketentuan Perda No. 4 Tahun 2017 yang mana pemungutan retribusi parkir ini merupakan

pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa yang disediakan oleh pemerintah selaku pengelola pelayanan tepi jalan umum dengan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan pemungutan retribusi parkir ini mencakup beberapa proses yang harus dilakukan. Proses-proses tersebut yaitu proses pemungutan, proses penyetoran, proses pembukuan/pencatatan dan proses pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 Januari 2023 tentang pengelolaan perparkiran bahwa proses pemungutan, proses pencatatan, pengawasan dan pengendalian ke lapangan termasuk ke aspek atau tahap pengawasan. Selain itu terjun langsung ke lapangan juga untuk mengawasi dan juga melakukan pemungutan dan penyetoran.

Penulis menarik kesimpulan bahwa benar adanya selama ini pada parkir di lapangan merdeka Kota Langsa  tarif parkir yang dipungut masih tidak tentu dan tergantung kepada masyarakat yang mau membayar tarif tersebut berapa. Dalam hal ini juga penulis melakukan observasi terkait dengan tidak adanya karcis yang diberikan sebagai tanda bukti.

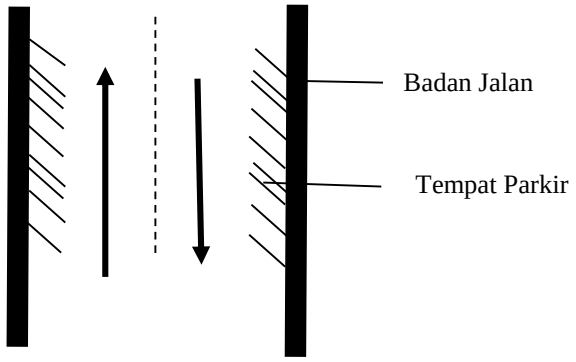
3. Pengawasan/Pengendalian

Dalam pengelolaan perparkiran di Kota Langsa juga tak dapat dipungkiri bahwa pengawasan merupakan peranan penting untuk meminimalisir ketimpangan-ketimpangan yang ada dalam pemungutan retribusi parkir. Pengawasan tersebut dilakukan untuk megetahui apakah kegiatan yang dilakukan di lapangan sudah sesuai dengan kententuan atau belum. Dengan adanya kegiatan pengawasan yang

baik maka unsur-unsur ketimpangan yang ada di lapangan yang mengurangi penerimaan retribusi parkir bisa diminimalisir.

Demikian halnya pernyataan tentang bentuk apa saja sejauh ini yang UPT Pengelolaan Perparkiran dalam melakukan kegiatan pengawasan terhadap pemungutan retribusi parkir bahwa bentuk pengawasan disini yaitu menugaskan kepala sektor yang betugas dilapangan yang mengawasi langsung ke lapangan melihat situasi kondisi yang terjadi selama pemungutan retribusi parkir berlangsung.

Pengelolaan retribusi parkir di lapangan merdeka kota langsa  yaitu, parkir ditepi jalan umum *(on street parking)* merupakan kegiatan parkir yang dilakukan dengan memanfaatkan tepi jalan umum sebagai media kegiatan.




**Gambar 4.1: On Street Parking**

Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum dipungut retribusi sebagai pembayaran atas pelayanan penyediaan tempat parkir di tepi jalan umum. Tarif

parkir di lapangan merdeka Kota Langsa untuk kendaraan roda dua sebesar Rp.1.000 dan Untuk kendaraan roda empat sebesar Rp. 2.000.[81]

Adapun Jadwal parkir dilapangan merdeka Kota Langsa yaitu pada hari senin-sabtu dimulai dari pukul 16.00 WIB -23.00 WIB. Sedangkan hari minggu dimulai dari jam 08.00 WIB -23.00 WIB.

## 4.4 Kepuasan Pelayanan Retribusi Tempat Parkir Khusus di Lapangan Merdeka Kota Langsa

### 1. Kemudahan Parkir

Kemudahan parkir merupakan bentuk pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa parkiran, utamanya yang berhubungan dengan informasi keberadaan/ketersediaan ruang parkir kendaraan.

"*Pernah sih ngalamin kayak kesulitan untuk parkir, kadang kapasitas kereta kita butuh ruang yang luas, nah yang ada lapak nya itu kecil gitu, dan si tukang parkir nya engga pindahin kereta di sebelahnnya, dan saya engga komplain sih, takut malah jadi ribut"*.[82]

"*Engga sih, karna emang terbilang luas, kecuali hari minggu dan hari malam minggu, itu rame orang datang, ya disitu kadang agak sulit untuk kita parkir*".[83]

Sebagian dari mereka tidak mengalami kesulitan dari memarkir kendaraannya.

*"enggak pernah, mudah-mudah aja parkirnya*".[84]

---

[81] Hasil wawancara dengan Bu Mardiah pada tanggal 6 Januari 2023
[82] Hasil wawancara dengan Siti Nurfaizah pada tanggal 6 Januari 2023
[83] Hasil wawancara dengan Pak Andi pada tanggal 6 Januari 2023
[84] Hasil wawancara dengan Bu Suci pada tanggal 6 Januari 2023

"*Engga ada sih, beberapa kali saya datang kesini, engga pernah sih sempit tempat parkir nya".*[85]

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya pengguna parkir mudah dalam memarkirkan kendaraannya. Sebagian pengguna jasa parkir mengalami kesulitan dalam mencari parkir jika hari minggu dan malam minggu.

**2. 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 mencarikan tempat parkir yang kosong dan kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan, untuk selanjutnya akan dijabarkan masing-masing berikut ini.

**a. Petugas Parkir Memberikan Karcis.**

Karcis parkir dapat berfungsi sebagai bukti bahwa kendaraan yang diparkirkan oleh seseorang berada di bawah pengawasan juru parkir. Biasanya jika orang tersebut menghilangkan karcis parkir, maka harus menunjukkan STNK guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pencurian atau tindak pidana lainnya. Sementara apabila seseorang parkir dan tidak mendapat karcis maka orang tersebut boleh tidak membayar.

Parkir lapangan merdeka kota langsa tidak memiliki karcis. Masyarakat yang parkir kendaraan mereka di parkir tersebut sudah terbiasa dengan tidak tersedianya

[85] Hasil wawancara dengan Pak Andi pada tanggal 6 Januari 2023

karcis. Dan Sebagian masyarakat yang parkir di lapangan merdeka tidak mempermasalahkan dengan tidak adanya karcis yang diberikan oleh petugas parkir.

*"Belum pernah diberikan karcis dan saya tidak minta, bagi saya gini antara hak dan kewajiban, hak mereka bekerja dan kewajiban saya membayar, yaudah selesai".*[86]

*"Disini tidak ada karcis, engga pernah dikasih karcis selama saya pernah parkir di area lapangan ini".*[87]

Pada awal- awal pembentukan parkir di lapangan merdeka kota langsa bahwasanya ada diberikan karcis bagi yang parkir. Namun hal tersebut tidak berlangsung lama, hingga sekarang ini karcis tersebut tidak pernah diberikan lagi. Berikut hasil wawancara dengan petugas parkir.

*"Karcis sebenarnya ada, cuma mereka gak mau ambil, malas pegang katanya".* [88]

*" Sebenarnya ada cuma kami engga kasih, asal kita kasih, mereka bilang enggak apa apa buk"*.[89]

Dari hasil wawancara diperoleh bahwasanya di parkir lapangan kota langsa tidak memberikan karcis kepada pengguna jasa parkir.

**b. Petugas Parkir Mencari Tempat Parkir**.

Kadangkala seorang pengguna jasa parkir mengalami kesulitan dalam mencari tempat parkir. Apalagi Ketika di parkiran tersebut lagi ramai-ramainya

[86] Ibid.,
[87] Hasil wawancara dengan Pak Aldi pada tanggal 6 Januari 2023
[88] Hasil wawancara dengan Bu Mardiah pada tanggal 6 Januari 2023
[89] Hasil wawancara dengan Bu Juariah pada tanggal 6 Januari 2023

orang. Maka seorang petugas parkir harus membantu pelanggan tersebut dalam mencari tempat parkir. Biasanya yang dilakukan oleh tukang parkir yaitu Menyusun kendaraan dengan rapi agar banyak kendaraan yang muat pada parkir tersebut.

Petugas Parkir Lapangan Merdeka Kota Langsa akan menghampiri dan membantu mencarikan tempat untuk parkir bagi pengguna parkir diwilayah tersebut.

”*Mereka selalu datangi saya, kalau saya berhenti untuk parkir disini*”.[90]

“*Saya kan bawa mobil, ya jadi saya diarahkan kemana saya harus parkir*”.[91]

Ketika orang yang datang ke lapangan merdeka sedang rame. Maka pengguna parkir yang akan memarkir kendaraan harus mencari sendiri tempat yang akan digunakan untuk parkir.

*“Terkadang tukang parkir langsung datang, ya kadang- kadang tidak, karna kan keduluan orang lain yang datang”*.[92]

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara yaitu petugas parkir di lapangan merdeka akan langsung mendatangi pengguna jasa parkir dan membantu untuk pengguna jasa parkir dalam memarkirkan kendaraannya. Apabila yang parkir sedang ramai maka pengguna langsung mencari tempat parkir sendiri.

**3. Keamanan**

Sistem keamanan merupakan bagian dari manajemen pelayanan parkir khusus dihubungkan dengan keamanan dan ketertiban kendaraan bagi setiap

[90] Hasil wawancara dengan Bu Asmayanti pada tanggal 6 Januari 2023
[91] Hasil wawancara dengan Bu Eli Zalmi pada tanggal 6 Januari 2023
[92] Hasil wawancara dengan Pak Andi pada tanggal 6 Januari 2023

pelanggan parkir, melalui sistem pengawasan tersebut berbagai aspek keamanan yang ada diharapkan pengunjung akan merasa terlindungi.

**a. Tempat Menyimpan Barang**

Bentuk pelayanan lainnya yang dapat diberikan kepada pelanggan parkir ialah tentang perlu adanya fasilitas penitipan helm dan lain sebagainya. Untuk jasa pelayanan tersebut pada parkiran lapangan merdeka kota langsa sendiri belum tersedia. Pengguna jasa parkir menyimpan helm nya di kendaraan masing-masing. Hal tersebut sebagaimana yang didapatkan dari wawancara dengan pengguna parkir dan tukang jaga parkir.

*"Engga ada tempat penyimpanan, ya masing-masing taruk di kendaraan sih helm nya, dan kalaupun terjadi kehilangan itu udah tanggung jawab yang jaga parkir*".[93]

*"Kalau helm ya saya tinggal aja di kendaraan saya*".[94]

Jika ada barang ataupun belanjaan biasanya pengguna jasa parkir tetap meletakkan barang tersebut di kereta dan meminta kepada tukang parkir untuk menjaganya.

"*Tidak ada tempat penitipan disini, biasa nya mereka menitip sama ibu di kereta nya Ketika selesai mereka belanja. Kadang bilang, buk titip ya ada ikan dikereta*".[95]

[93] Hasil wawancara dengan Siti Nurfaizah pada tanggal 6 Januari 2023
[94] Hasil wawancara dengan Pak Aldi pada tanggal 6 Januari 2023
[95] Hasil wawancara dengan Bu Juariah pada tanggal 6 Januari 2023

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya di parkir lapangan merdeka kota langsa tidak terdapat tempat penitipan barang seperti helm dan barang-barang lain.

**b. Kendaraan yang di Parkir akan Aman**

Keamanan kendaraan merupakan bagian dari pelayanan yang juga harus diprioritaskan oleh pengelola parkir, dimana berdasarkan wawancara 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.

"*Tidak pernah ada kehilangan selama ibu bekerja disini"*.[96]

Hal senada juga diungkapkan oleh pengguna jasa parkir lapangan merdeka kota langsa.

"*Alhamdulillah engga pernah sih kehilangan apapun selama parkir disini, Alhamdulillah aman*". [97]

"*Selama saya parkir disini sih, saya tidak pernah mengalami kehilangan apapun".*[98]

Disebutkan pula bahwa sejauh ini, kasus kehilangan yang pernah terjadi hanya pada masalah raibnya helm pelanggan parkir.

[96] Hasil wawancara dengan Bu Mardiah pada tanggal 6 Januari 2023
[97] Hasil wawancara dengan Siti Nurfaizah pada tanggal 6 Januari 2023
[98] Hasil wawancara dengan Bu Suci pada tanggal 6 Januari 2023

"*Pernah saya dulu masih ada orang jualan di jalan jalan sini, udah lama itu, dulu pernah hilang helm nya kan, emang helm nya enggak cantik, dia bilang helm punya orang pinjam kan. Jadi ambil punya ibu yang dirumah untuk ganti, saya pulang kerumah saya kasih. Itu udah jaman, itu cuma sekali itu waktu rame rame ada orang jualan masih disini karena rame orang makan makan disini, cuma sekarang sudah tidak pernah terjadi lagi, mintak mintak ya jangan lah. itulah setiap mau tinggal kendaraan nya suruh kunci setang, ibuk suruh kunci setang emang biar ibuk enggak was was dan aman, kita jaga jaga juga".* [99]

Pelayanan yang baik wujud tanggungjawab perusahaan (pengelola parkir atau *leader*) kepada masyarakat atau pengguna jasa parkir, salah satunya mengenai ketersediaan petugas keamanan yang ada dilapangan dalam hal ini petugas parkir lapangan kota langsa. Ketersediaan petugas setidaknya dapat mengurangi rasa kekhawatiran pelanggan parkir selama meninggalkan tempat parkir, sebagai wujud yang mencerminkan bentuk pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna jasa parkir di lapangan merdeka kota langsa merasa aman Ketika memarkirkan kendaraannya di wilayah tersebut.

**4. Kenyamanan**

Kenyamanan adalah perasaan tenang dan damai yang dirasakan oleh seseorang.

[99] Hasil wawancara dengan Bu Juariah pada tanggal 6 Januari 2023

**a. Tidak pernah terjadi Perdebatan**

Setiap orang yang parkir kendaraan mengharapkan kendaraaan nya aman dan terhindar dari hal -hal yang tidak baik termasuk adanya suatu perdebatan.

"*Engga pernah berdebat dengan juru parkir, lagian apa juga yang mau di perdebatkan antara saya dan petugas parkir nya. Mereka juga ramah ramah dan baik, sering mereka senyum dan kadang suka ngajak saya ngobrol".*[100]

*"Engga pernah sih, ya semoga aja engga akan ada perdebatan, kan engga enak juga kalau debat sama tukang parkir. Mereka juga ramah dan sopan*".[101]

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan parkir di lapangan merdeka kota langsa bahwasanya juru parkir ramah dan sopan. Selain itu juga mereka tidak pernah terlibat dalam suatu perdebatan.

**b. Kekecewaan yang dirasakan pengguna jasa parkir**

Kecewa yang dirasakan oleh pengguna jasa parkir di lapangan merdeka kota langsa Sebagian besar diakibatkan oleh ketidaksesuaian harga parkir.

*"Kecewa ada mungkin, cuma mikir lagi mereka kan kerja cari rezeki, kalau untuk kita komen lagi, berasa jadi nua kita kok gini kali, jadi ya ikhlas aja, dan mereka juga kan jagain juga, ya kalau dibilang puas puas, tapi pernah juga kecewa gitu".*[102]

*"Kalau debat tidak pernah sih. Kadang kaya kesal aja kalau saya kasi uang Rp.2000 tapi tidak dikembalikan Rp.1000. Sebenarnya bukan masalah uangnya*

[100] Hasil wawancara dengan Bu Asmayanti pada tanggal 6 Januari 2023
[101] Hasil wawancara dengan Bu Eli Zalmi pada tanggal 6 Januari 2023
[102] Hasil wawancara dengan Siti Nurfaizah pada tanggal 6 Januari 2023

*tapi lebih ke kinerja mereka. Kalau harga parkir Rp.1000 yang tetap Rp.1000, jangan yang kasi Rp.2000 pun tidak dikembalikan lagi. Kecuali orang tersebut bilang uang baleknya tidak usah dikembalikan saja".*[103]

Terlepas dari itu, masyarakat lain merasa tidak keberatan dengan kinerja petugas parkir tersebut.

*"Enggak pernah merasa kecewa sih saya*". Ungkap Andi, Satpol PP

*"Kecewa, enggak lah. Mereka juga kan kerja, kalau kita kecewa emang apa yang buat saya kecewa, enggak ada, kan saya disini cuma parkir dan mereka cuma kerja untuk parkirin kendaraan orang".*[104]

Dapat disimpulkan bahwasanya ada yang kecewa dan ada yang baik-baik saja. Semua itu tergantung dari pribadi orang tersebut.

**c. 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. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa penerangan di malam hari tidak terlalu terang. Dikarenakan pada parkir tersebut tidak disediakan penerangan khusus untuk area parkiran kota langsa. Penerangan di area tersebut hanya tersinar dari penerangan bangunan yang berada di sekelilingnya.

[103] Hasil wawancara dengan Bu Suci pada tanggal 6 Januari 2023

[104] Hasil wawancara dengan Bu Asmayani pada tanggal 6 Januari 2023

"*Penerangan dimalam hari engga ada, ya cahaya-cahaya yang ada aja*".[105] Petugas Jaga Parkir Lapangan Merdeka Kota Langsa. Hal tersebut juga diungkapkan oleh petuga parkir lainnya.

"*Kondisi penerangan di area parkir dimalam hari engga ada lampunya, jadi ya gelap".* [106]

Pengguna jasa parkir Lapangan Merdeka Kota Langsa juga mengungkapkan bahwasanya tidak tersedia penerangan khusus di parkiran lapangan merdeka kota langsa.

*"Untuk penerangan dimalam hari, tidak ada disediakan lampu penerangan jalan*".[107]

Meskipun tanpa penerangan di parkir Lapangan Merdeka Kota Langsa, namun keamanan tetap terjamin.

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa tidak ada penerangan khusus di parkiran lapangan merdeka kota langsa, namun keadaannya tidak terlalu gelap gulita dikarenaka ada cahaya dari bangunan di sekeliling wilayah tersebut.

**5. Tarif Parkir**

Tarif parkir adalah besaran harga yang ditentukan pengelola parkir yang diperuntukkan bagi pelanggan parkir, sebagai biaya jasa penitipan kendaraan. Tarif parkir yang berlaku pada parkiran lapangan merdeka kota langsa adalah jenis parkir normal artinya nominal yang harus dibayarkan oleh pengguna parkir untuk kendaraan roda dua sebesar Rp.1.000 dan Untuk kendaraan roda empat sebesar

[105] Hasil wawancara dengan Bu Mardiah pada tanggal 6 Januari 2023
[106] Hasil wawancara dengan Bu Juariah pada tanggal 6 Januari 2023
[107] Hasil wawancara dengan Siti Nurfaizah pada tanggal 6 Januari 2023

Rp.2.000. Cepat atau lama parkir yang dilakukan oleh seorang pengguna parkir tidak akan berpengaruh terhadap nilai yang harus dibayarkan pada petugas parkir atau kepada pengguna tidak dikenakan biaya tambahan lagi.

*"Untuk harga parkir nya sebenernya seribu, cuma kadang-kadang mereka kasih lebih, terus kalau mobil Rp.2000. Berapa dikasih kami ambil dan saya tidak marah, saya yakin aja berarti segitu rezeki nya, kadang ada yang naik mobil kasih Rp.200 atau Rp.500, tapi ambil juga saya, tidak pernah marah marah ibuk, berapa dikasih kita ambil, mana boleh marah marah orang".*[108]

"*Satu kereta Rp.1000 dan untuk mobil Rp.2000".*[109]

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya tarif parkir untuk kendaraan roda dua sebesar Rp.1.000 dan Untuk kendaraan roda empat sebesar Rp. 2.000.

**Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan**

| Indikator Kepuasan | Tingkat Kepuasan (%) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| Kemudahan Parkir | 16,7 | 66,6 | 16,7 | 0 |
| Kinerja Petugas Parkir | 16,7 | 16,7 | 66,6 | 0 |
| Keamanan | 83,3 | 16,7 | 0 | 0 |
| Kenyamanan | 0 | 33,5 | 49,9 | 16,7 |
| Tarif Parkir | 100 | 0 | 0 | 0 |
| Geometri Ruang Parkir | 33,4 | 66,6 | 0 | 0 |

Pada tabel tingkat kepuasan berdasarkan indikator diatas menunjukkan bahwa indikator kemudahan parkir memperoleh nilai 16,7% ( Sangat Puas), 66, 6% (Puas), 16,7% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Indikator Kinerja Petugas

[108] Hasil wawancara dengan Bu Juariah pada tanggal 6 Januari 2023
[109] Hasil wawancara dengan Bu Mardiah pada tanggal 6 Januari 2023

parkir memperoleh nilai 16,7% ( Sangat Puas), 16, 7% (Puas), 66, 6% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Indikator Keamanan memperoleh nilai 83,3% ( Sangat Puas), 16, 7% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Indikator Kenyamanan memperoleh nilai 0% ( Sangat Puas), 33, 5% (Puas), 49,9% (Kurang Puas), dan 16,8% (Tidak Puas). Indikator Tarif Parkir memperoleh nilai 100% ( Sangat Puas), 0% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Dan Indikator Geometri Ruang memperoleh nilai 33,4% ( Sangat Puas), 66, 6% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas).

Hasil analisis data didapatkan bahwasanya layanan parkir di lapangan merdeka kota langsa perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut tampak bahwasanya di parkir lapangan merdeka kota langsa tidak adanya pemberian karcis kepada pengguna jasa parkir di lapangan merdeka kota langsa. Karcis parkir merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa parkiran, 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.[110]

Selain itu juga ada narasumber yang mengungkapkan bahwasanya tarif parkir tidak sesuai, seperti pelanggan parkir memberikan uang Rp. 2000; untuk parkir sepeda motor yang tarifnya Rp.1000; dan pelanggan tersebut tidak mendapatkan uang kembalian. Berikut uraian penjelasan tentang retribusi parkir dalam sudut pandang agama Islam. Karena telah jelas pula kita sebagai umat Islam memiliki kewajiban melaksanakan ketentuan yang berlaku sebagaimana telah di rumuskan dalam Al-Quran. Perilaku dan keseharian umat Islam telah di tuntun dalam Al-Quran dan kita sebagai umat islam berkewajiban untuk menjalankanya dengan benar dan sesuai kaidah yang berlaku. Dalam islam dikatakan bahwa peraturan yang telah dibuat dan di jalankan hukumnya wajib dan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan yang sah harus dijalankan sesuai ketentuan, apabila dilakukan menyimpang walaupun menurut manusia itu tetap haram hukumnya.

Sama saja pada kebijakan kententuan retribusi parkir yang jelas sudah ada UU Perda yang berlaku di berbagai daerah, mengenai parkir apabila tidak sesuai ketentuan maka itu dikatakan menyimpang dengan aturan dan jelas dalam pandangan islam merupakan perbuatan dosa. Walaupun dalam masyarakat sekarang ini pungutan atau tarif di katakan lumrah dan bisa diterima oleh masyarakat luas dikarenakan sudah menjadi kebiasaan masyarakat milenial

[110] Muhammad Ikhsan, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus Mall Olypic Garden, Kota Malang)*, (Malang; Institut Teknologi Nasional Malang, 2014), h. 78

sekarang dan seakan akan membenarkan kegiatan tersebut yang seharusnya dapat ditindak tegas agar tidak banyak masyarakat yang terjerumus dan terus melakukan perbuatan dosa dan haram. Namun apabila pelanggan parkir tersebut sudah memberikan uang yang lebih tersebut maka tidak berdosa.

Menurut Tan Lie Ing dkk dalam jurnal yang berjudul tinjauan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan parkir *basement* di pusat perbelanjaan bandung *supermall* menyebutkan bahwa pemberian karcis sebagai identitas kendaraan sangat penting. Dari hasil analisis data dalam penelitian tersebut yang yang memilih setuju dan sangat setuju bahwa karcis parkir sebagai identitas kendaraan yaitu sebanyak 37 orang dari 45 orang responden.[111]

Selain tidak adanya pemberian karcis, dilapangan merdeka kota langsa juga tidak ada penerangan khusus pada malam hari. Penerangan pada malam hari berasal dari cahaya-cahaya yang berasal dari bangunan di sekitar lapangan merdeka kota langsa. Namun bagi masyarakat tidak menjadi masalah dengan tidak adanya penerangan khusus di parkir lapangan merdeka kota langsa.

Selanjutnya di parkir lapangan merdeka kota langsa tidak adanya penitipan helm. Muhammad Ikhsan menyatakan dalam artikelnya yang berjudul Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus *Mall Olypic Garden,* Kota Malang) bahwasanya bentuk pelayanan lainnya yang dapat diberikan kepada pelanggan parkir ialah tentang perlu adanya fasilitas penitipan helm, untuk jasa pelayanan tersebut pada parkiran basement MOG sendiri telah tersedia. Berdasarkan data dan hasil pengamatan yang dilakukan

[111] Tan Lie Ing dkk, Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir *Basement* Di Pusat Perbelanjaan Bandung *Supermall, Jurnal Teknik Sipil,* 3(2) Oktober 2007, h.188

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.[112]

Selain ketiga hal diatas, kondisi pelayanan di parkir kota langsa dapat dikatakan baik. Berdasarkan analisis data didapatkan bahwasanya parkir lapangan merdeka kota langsa dapat dengan mudah dalam memarkirkan kendaraan, petugas parkir juga membantu dalam mencarikan tempat parkir. Parkir di lapangan merdeka dapat digolongkan dengan tingkat keamanan yang tinggi. Selain itu petugas parkir juga ramah dan sopan santun sehingga tidak pernah terjadi perdebatan. Besaran Tarif parkir yang dibayar oleh pengguna parkir juga dapat digolongkan ke dalam jenis parkir normal.

[112] Muhammad Ikhsan, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor (Studi Kasus Mall Olypic Garden, Kota Malang)*, (Malang; Institut Teknologi Nasional Malang, 2014), h. 80

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas terhadap judul yang peneliti lakukan, peneliti membuat kesimpulan yaitu :

5.1.1 Pengelolaan retribusi parkir di lapangan merdeka kota langsa yaitu, parkir ditepi jalan umum *(on street parking)* merupakan kegiatan parkir yang dilakukan dengan memanfaatkan tepi jalan umum sebagai media kegiatan. Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum dipungut retribusi sebagai pembayaran atas pelayanan penyediaan tempat parkir di tepi jalan umum. Tarif parkir di lapangan merdeka kota langsa untuk kendaraan roda dua sebesar Rp.1.000 dan Untuk kendaraan roda empat sebesar Rp. 2.000. Sistem penarikan setoran retribusi dilakukan setiap hari pada sore hari. Setoran nya setiap hari di kutip oleh pihak dinas perhubungan, jika hari senin sampai hari minggu maka setor nya sebesar Rp.15.000 ribu, sedangkan malam minggu sebesar Rp.25.000.

5.1.2 Pengguna Retribusi Parkir Khusus di Lapangan Merdeka Kota Langsa merasa kurang puas dengan pelayanannya. Hal Tersebut disebabkan dengan tidak adanya karcis yang diberikan, kondisi penerangan yang minim pada malam hari serta tidak adanya tempat penitipan helm dan barang lainnya. Tingkat kepuasan berdasarkan indikator kemudahan parkir memperoleh nilai 16,7% ( Sangat Puas), 66, 6% (Puas), 16,7% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas).

Indikator Kinerja Petugas parkir memperoleh nilai 16,7% ( Sangat Puas), 16, 7% (Puas), 66, 6% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Indikator Keamanan memperoleh nilai 83,3% ( Sangat Puas), 16, 7% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Indikator Kenyamanan memperoleh nilai 0% ( Sangat Puas), 33, 5% (Puas), 49,9% (Kurang Puas), dan 16,8% (Tidak Puas). Indikator Tarif Parkir memperoleh nilai 100% ( Sangat Puas), 0% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas). Dan Indikator Geometri Ruang memperoleh nilai 33,4% ( Sangat Puas), 66, 6% (Puas), 0% (Kurang Puas), dan 0% (Tidak Puas).

## 5.2 Saran

Diharapkan Pemerintah daerah dan Kota Langsa agar mampu mengoptimal dan mengelola retribusi parkir dalam pelayanan yang lebih baik lagi. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna retribusi parkir khusus dilapangan merdeka kota langsa maka pihak dishub perlu memasang penerangan di area pakir agar dimalam hari penerangan nya terang. Selain itu juga perlu disediakannya karcis agar lebih aman dan juga perlu di sediakan juga tempat penitipan helm.

Studi selanjutnya dapat dikaji di lokasi lain dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Selain itu peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari narasumber dengan jumlah yang sama antara perempuan dan laki- laki.