

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Retribusi Parkir Kendaraan

a. Pengertian Retribusi Parkir

Nawawi dalam Novita (2015) berpendapat bahwa parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Fasilitas parkir dibangun bersama-sama dengan kebanyakan gedung, untuk memfasilitasi kendaraan pemakai gedung. Termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas ataupun tidak.

Retribusi parkir adalah biaya yang dipungut atas pemberian pelayanan dan fasilitas tempat parkir di badan jalan, masa retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi wajib retribusi. Karakteristik parkir berkaitan dengan besarnya jumlah kebutuhan parkir yang harus disediakan meliputi kapasitas parkir, volume parkir, akumulasi parkir, durasi parkir, tingkat penggunaan parkir, kebutuhan parkir, indeks parkir, pengawasan lalu lintas pada umumnya.

b. Objek Retribusi Bandara

Objek retribusi bandara adalah retribusi penggunaan fasilitas Bandar udara diruang yang dipungut sebagai pembayaran atas penggunaan fasilitas bandara. Berdasarkan Pasal 108 Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Retribusi Daerah menyatakan bahwa Objek retribusi adalah Jasa Umum, Jasa Usaha, dan Perizinan tertentu. Objek retribusi bandara termasuk ke dalam retribusi jasa umum, karena retribusi atas jasa yang disediakan untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.

c. Ciri-ciri Retribusi

Adapun ciri-ciri retribusi menurut Munawir dalam Adisasmita (2011) yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan bersifat ekonomis.
- 2) Ada imbalan langsung kepada yang membayar retribusi.
- 3) Iurannya memenuhi persyaratan yaitu persyaratan formal dan material.
- 4) Retribusi merupakan pungutan yang umumnya budgetairnya tidak menonjol.
- 5) Dalam hal-hal tertentu, tetapi dalam banyak hal tidak lebih dari pengembalian biaya yang telah dibukakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi permintaan masyarakat.

d. Indikator-Indikator Retribusi

Parkir sangat berkaitan dengan besarnya jumlah kebutuhan parkir yang harus disediakan. Indikator parkir perlu diketahui beberapa hal yang bisa digunakan untuk acuan penerapannya retribusi parkir. Dalam parkir sangat berkaitan dengan besarnya jumlah kebutuhan parkir yang harus disediakan maka dari itu menurut Zuraida (2012) ada beberapa indikator antara lain sebagai berikut ini:

- 1) Biaya penyediaan jasa yang bersangkutan.
- 2) Kemampuan pelanggan.
- 3) Aspek keadilan.
- 4) Efektivitas pengendalian atas pelayanan.

2. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Kotler (2014) mengemukakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan fasilitas parkir, secara lebih rinci diatur dalam Pasal 43 ayat (1) yang menyebutkan: penyediaan fasilitas parkir untuk umum hanya

dapat diselenggarakan di luar ruang milik jalan sesuai dengan izin yang diberikan.

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

b. Fasilitas Parkir Bandara

Fasilitas parkir bandara adalah lokasi yang telah ditentukan oleh pihak bandara sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang bersifat tidak sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu. Menurut Departemen Perhubungan Darat fasilitas parkir bertujuan untuk memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu lintas.

Tata letak harus sedemikian rupa sehingga kendaraan dapat dalam satu gerakan, tanpa kemudi kehabisan putaran. Penggunaan areal parkir yang paling efisien dapat dicapai dengan jalan mobil berjalan mundur ke tempat parkir dengan sudut 90 derajat. Kebutuhan dasar sirkulasi ini berupa jalan menuju keseluruhan tempat parkir harus tersebar cukup secara merata untuk mencegah kemacetan, terutama pada saat bandara ramai dikunjungi para penumpang di hari libur.

Ing dan Yanuardi dalam Yanthy dan Juniman (2007) mengemukakan bahwa fasilitas parkir secara garis besar dibagi 2 macam yaitu : fasilitas parkir di jalan (on-street parking) dan fasilitas parkir diluar jalan (off-street parking). Fasilitas parkir di jalan adalah fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan sebagai ruang parkirnya, sedangkan fasilitas parkir diluar jalan adalah fasilitas parkir kendaraan diluar tepi jalan umum, yang dibuat khusus sebagai penunjang kegiatan, berupa pelataran parkir dan atau gedung parkir.

c. Indikator-indikator fasilitas

Tjiptono (2014) mengemukakan indikator fasilitas ada enam, yaitu :

1) Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan lahan parkir perlu diperhatikan selain daya

tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan lainnya.

3) Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

4) Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, dan mengurangi tingkat kecelakaan.

5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk lambang atau tanda yang digunakan untuk maksud tertentu. Seperti rambu-rambu parkir yang harus ditempatkan agar pengemudi dapat melihat rambu tersebut.

6) Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya. Seperti toilet, kantin, musholla, dll yang harus diperhatikan tingkat keamanannya.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Lupiyadi dan Hamdani dalam Mitior dan Cahya (2014) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Kotler (2014) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terdapat ekspektasi mereka.

b. Ciri-ciri pelanggan yang puas

Kotler dan Garry (2014) menyatakan bahwa ciri-ciri pelanggan yang merasa puas sebagai berikut:

1) Loyal

Pelanggan akan menggunakan jasa tersebut secara terus menerus.

2) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif kepada calon pelanggan lain bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

3) Perusahaan menjadi pertimbangan utama

Ketika pelanggan ingin berhenti menggunakan jasa tersebut, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan.

c. Indikator-indikator kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012) yaitu :

1) Bukti Fisik (Tangibles)

Bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik jasa.

2) Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk melaksanakan produk atau jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya.

3) Ketanggapan (Responsiveness)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

4) Empati (Empathy)

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan guna mendukung penelitian yang akan dilakukan sehingga memudahkan peneliti untuk membandingkannya. Disajikan dalam bentuk tabulasi sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sri Yanthy Yosepha dan Tri Juniman Zai	2017	Analisis Pengaruh Peningkatan Frekuensi Penerbangan dan Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Pelanggan di Parkir Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur	Terbukti secara empiris peningkatan frekuensi penerbangan dan fasilitas parkir secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di parkir Bandara Halim Perdanakusuma.
2.	Amy Wadu, Harnen Sulistio, dan Achmad Wicaksono	2017	Kajian Kapasitas, Kebutuhan, dan Efektivitas Parkir di Bandar Udara El Tari Kupang	Pada kondisi eksisting, kebutuhan ruang parkir untuk mobil adalah 310 SRP, sedangkan kebutuhan ruang parkir untuk sepeda motor adalah 324 SRP. Maka dari itu pada kondisi 5 tahun yang mendatang, kebutuhan ruang

				parkir pada tahun 2022 adalah 573 SRP untuk mobil dan 599 SRP untuk sepeda motor.
3.	Cicilya L, Rivaldo R, dan Lidya M	2018	Ipteks Pengelolaan Pendapatan Jasa Parkir pada PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi Manado	Pendapatan parkir terhadap PT. Angkasa Pura sangat pentinglah pengaruhnya, karena apabila tidak ada lahan parkir maupun pendapatan parkir akan berpengaruh besar terhadap berjalannya kegiatan yang ada di dalam perusahaan dan tentunya berpengaruh juga terhadap retribusi daerah itu sendiri.

1. Hasil penelitian yang relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sri Yanthy dan Tri Juniman (2017) tentang analisis pengaruh peningkatan frekuensi penerbangan dan fasilitas parkir terhadap kepuasan pelanggan di parkir Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. Persamaan dengan penelitian ini yaitu akan mengkaji mengenai fasilitas parkir terhadap kepuasan pelanggan di parkir bandara dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan variabel X_1 . Jika penelitian yang sudah ada mengenai frekuensi penerbangan sedangkan penelitian ini mengenai retribusi parkir kendaraan.

2. Hasil penelitian yang relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Amy Wadu, Harnen Sulitsio, dan Achmad Wicaksono (2017) tentang kajian kapasitas, kebutuhan, dan efektifitas parkir di Bandar udara El Tari Kupang. Persamaan dengan penelitian ini yaitu akan mengkaji mengenai kapasitas ruang parkir di bandara. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan terdapat perencanaan kebutuhan ruang pada tahun yang akan datang.
3. Hasil penelitian yang relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Cicilya, Rivaldo dan Lidya (2018) tentang ipteks pengelolaan pendapatan jasa parkir pada PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Persamaan dengan penelitian ini yaitu mengkaji mengenai pendapatan jasa parkir atau dengan kata lain retribusi parkir di bandara. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian, metode penerapan dan teknik penerapan.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian dan ditulis dalam kalimat pernyataan. Dalam penelitian ini terdapat jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian diatas :

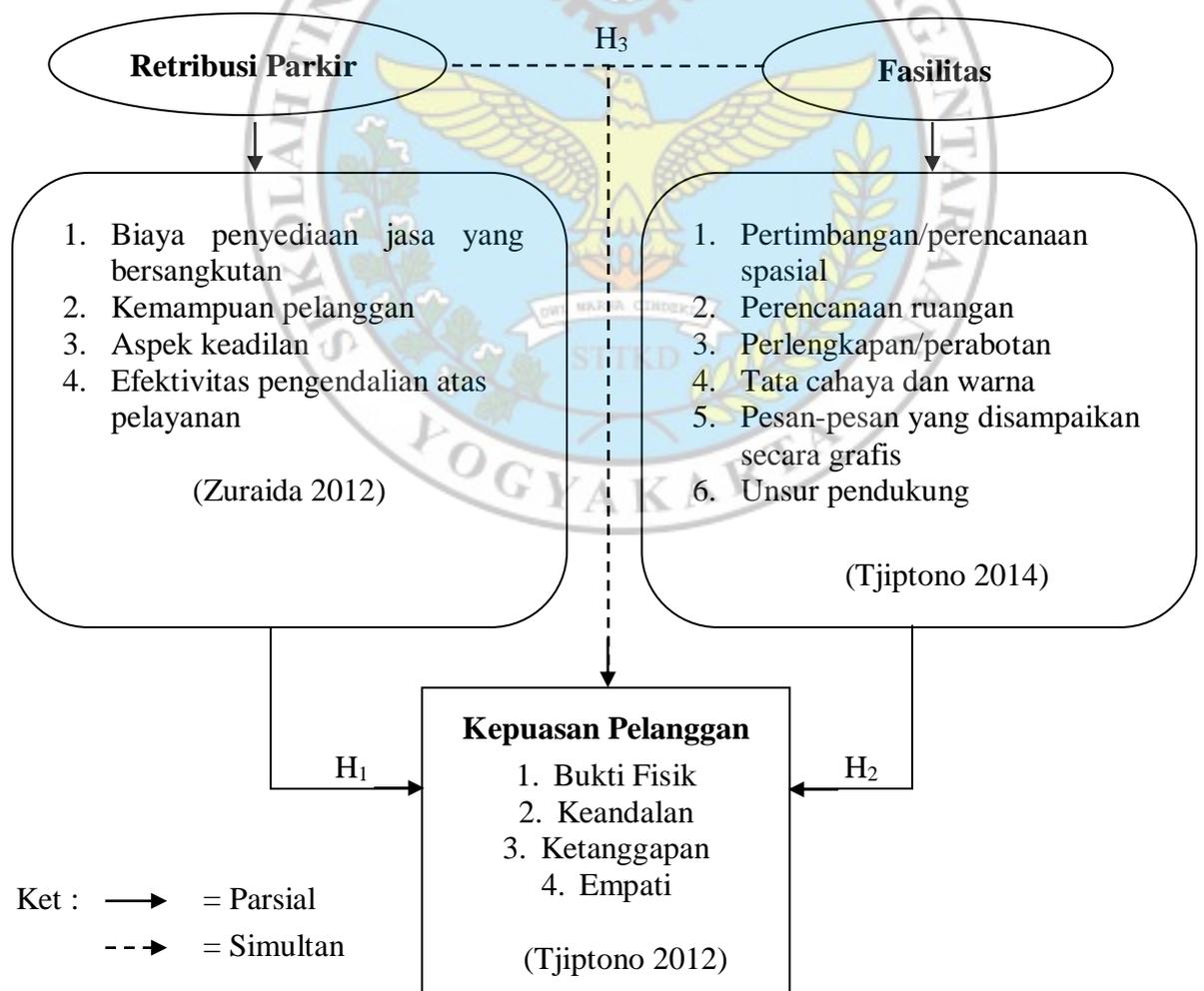
H₁ : Retribusi parkir kendaraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₂ : Fasilitas yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₃ : Retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

D. Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (research question) dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik dalam Romi, 2009).



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir