



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PARKIR UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SECURINDO
PACKATAMA INDONESIA DI APARTEMEN METROPARK
RESIDENCE**

Yatin Suroso

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

E-Mail: yatinsuroso93@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima 11 Desember 2022 Disetujui 13 Januari 2023 Diterbitkan 01 Februari 2023</p> <p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Perkembangan industri jasa di Indonesia semakin menunjukkan keberadaan dan pertumbuhannya; Industri jasa parkir tidak terkecuali. PT. Securindo Packatama Indonesia adalah perusahaan layanan parkir yang mengatur manajemen parkir di Apartemen Metropark Residence. Dalam strategi kepuasan pelanggan, prioritas yang harus diterapkan oleh perusahaan adalah untuk menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan). Metode dengan menggunakan Analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan pada umumnya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir di Apartemen Metropark Residence.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: <i>Service quality; Customer satisfaction</i></p>	<p><i>The development of the service industry in Indonesia is increasingly showing its presence and growth; The parking service industry is no exception. PT. Securindo Packatama Indonesia is a parking service company that manages parking management at Metropark Residence Apartments. In the customer satisfaction strategy, the priority that must be implemented by the company is to apply the 4S culture (Smile, Greeting, Greet, Polite). Methods using descriptive analysis. The results of the study show that customers are generally satisfied with the quality of service provided by the parking manager at the Metropark Residence Apartment.</i></p>

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam suatu perusahaan industri khususnya industri jasa di Indonesia semakin menunjukkan keberadaan dan pertumbuhannya. Industri jasa parkir tidak terkecuali. Contoh aplikasi yang paling umum dalam kehidupan sehari-hari adalah aplikasi program komputer untuk pengelolaan tempat parkir di pusat perbelanjaan, alun-alun, gedung dan hotel. Khususnya di apartemen metropark residence telah menggunakan program aplikasi komputer untuk mengatur proses parkir. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sejatinya adalah suatu sikap atau tindakan dimana tujuannya untuk melayani atau memuaskan masyarakat. Kualitas yang dimaksud di sini berhubungan dengan service terbaik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun kualitas pelayanan

publik didefinisikan secara strategis adalah segala sikap atau tingkah laku yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela 2014:6). Perkembangan masyarakat dari tahun ke tahun semakin menunjukkan perubahan pola hidup masyarakat itu sendiri, seperti pola hidup yang serba cepat dan efisien. Hal ini menyebabkan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor semakin meningkat. Peningkatan kepemilikan kendaraan ini tentunya harus diikuti dengan bertambahnya lahan parkir yang harus di sediakan.

Kendaraan tentunya tidak selalu bergerak ada kalanya kendaraan harus membutuhkan lahan untuk berhenti dalam hal ini adalah parkir. Hal ini menjadikan parkir adalah unsur penting di dalam transportasi. Dalam konteks pelayanan publik, parkir adalah salah satu produk dari kebijakan publik yang direalisasikan oleh pelayan publik. Berdasarkan UU NO 22 tahun 2009 parkir adalah keadaan Kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Dari hasil pengamatan frekuensi kedatangan pengunjung dua kali lebih banyak dibandingkan kepulangan pengunjung pada jam 08.00 sampai jam 14.00. Jam 08.00 sampai 14.00 adalah jam dimana pelayanan akan kebutuhan tentang lalu lintas dibuka. Keadaan ini menyebabkan pengunjung merasa tidak puas terhadap pelayanan parkir di Apartemen metropark residence.

Metropark residence adalah Apartemen yang berlokasi di Kedoya Selatan kota Jakarta Barat. Dalam melaksanakan operasional sehari-hari, Apartemen metropark residence menggunakan aplikasi komputer di parkir kendaraan yang dikendalikan PT. Securindo Packatama Indonesia, karena jumlah tenan dan pengunjung cukup ramai. Tinjauan tentang kualitas pelayanan parkir di apartemen metropark residence ini dapat menjadi masukan untuk pengelola jasa parkir. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peningkatan pelayanan parkir, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Kualitas Pelayanan Parkir Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan“.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Danang Sunyoto (2015:140). Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2018:39) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi. Menurut Andi Riyanto (2018:118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas Kualitas Pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas.

METODE

Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara dan dokumentasi. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif, penulis mengambil desain penelitian yaitu berdasarkan apa yang telah diamati dan di observasi. Penelitian ini dilaksanakan di Apartement Metropark Residence.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Proses analisis peneliti hanya merekam dalam bentuk rekaman suara dan tidak menulis jawaban dari para informan secara langsung pada saat wawancara. Hal ini karena untuk mempermudah dalam proses wawancara sehingga durasi wawancara tidak terlalu lama dan sebelumnya pun peneliti sudah meminta persetujuan kepada para informan yang bersangkutan. Untuk mengetahui sejauh mana analisis tentang Kualitas Pelayanan Parkir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dapat dilihat dari jawaban yang diuraikan oleh para narasumber dan informan.

Bagaimana kualitas pelayanan parkir di Apartement Metropark Residence?

Saudari Dinah sebagai penghuni MtpR menjawab

Informan 1

“Kualitas parkir disini baik, dan Kualitasnya parkir sangat bagus karyawannya ramah ramah selalu salam sapa” 13/10/2022

Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan parkir di Apartement Metropark Residence? Saudari Eko setiawan Sebagai Pelanggan menjawab

Informan 2

“Penilaian cukup bagus karena sering diperhatikan untuk parkir motor sering dirapihkan” 13/10/2022

Bagaimana kepuasan service dalam pelayanan parkir di Apartement Metropark Residence?

Pak Anwar Sebagai penghuni metro menjawab

Informan 3

“Kepuasan service bagus dan tidak ada masalah petugas baik dan sigap jika terjadi kendala baik dipintu masuk maupun pintu keluar dan juga Kepuasan service petugas dalam melayani sangat tanggap dan cepat selain itu jika terjadi kendala langsung ditangani oleh petugas” 13/10/2022

Pembahasan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan parkir adalah bentuk fisik (tangible) yaitu letak ruang parkir dengan fasilitas dan peralatannya yang lengkap untuk kenyamanan pengguna parkir. selain itu perlu juga untuk meningkatkan pelayanan Parkir di Apartement Metropark Residence dalam menerima komplain pelanggan dan juga sistem pembayarannya juga cukup bagus. Dari hasil penelitian Pelanggan memberikan penilaian cukup bagus dan memuaskan pelanggan merasa sangat senang karena kendaraan motor dan mobil selalu diperhatikan dan dirapihkan. Dalam meningkatkan service Parkir di Apartement Metropark Residence Petugas selalu memberikan Kepuasan kepada pelanggan dengan tanggap petugas langsung sigap melayani dan membantu.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan pelanggan secara umum merasa puas dengan kualitas parkir yang diberikan dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan sudah cukup baik selain itu yang menjadi kendala adalah perlu meningkatkan lagi untuk mendapatkan space parkir. Kepuasan

pelanggan bersifat dinamis, artinya bahwa ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk/ jasa akan mengalami perubahan seiring dengan waktu. Ada begitu banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk pemasaran jasa, kualitas pelayanan serta Kecepatan dalam memberikan respon membuat konsumen merasa diperhatikan. Respon yang cepat dan ramah akan memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Pada penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang perlu untuk lebih ditingkatkan kualitasnya, terdapat upaya upaya yang harus dilakukan yaitu: upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan perlengkapan juru parkir berlangganan tindakan tegas. Sedangkan upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan.

REFERENSI

- Andi Riyanto. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan. *Ecodemica*, 2(1).
- Kotler, P dan Amstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Solihin, D. (2022). *Service Pemasaran*. Banten: CV. AA RIZKY.
- Solihin, D., & Ahyani, A. (2022). The Role of Brand Image in Mediating the Effect of Electronic Word of Mouth (E-Wom) and Social Media on Purchase Intention. *Majalah Ilmiah Bijak* 19(2), 193-205.
- Solihin, D., Ahyani, A., Karolina, K., Pricilla, L., & Octaviani, I. (2021). Pelatihan Pemasaran Online Berbasis Digital untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Umkm Di Desa Cicalengka Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang. *DEDIKASI PKM*, 2(3), 307-311. doi:<http://dx.doi.org/10.32493/dedikasipkm.v2i3.10726>
- Solihin, D., Ahyani, A., & Susanto, N. (2022). Pelatihan Pemanfaatan Media Promosi online untuk Memperluas Pemasaran Produk Bagi Pac Gerakan Pemuda Ansor Di Kecamatan Pagedangan Tangerang. *DEDIKASI PKM*, 3(2), 239-243. doi:<http://dx.doi.org/10.32493/dedikasipkm.v3i2.20191>.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya. Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.