

DAMPAK RELOKASI PARKIR MALIOBORO KE TKP ABA TERHADAP JURU PARKIR DAN KONSUMEN

Zubaida Putri Sholekhah

Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
zubaida.putri.sholekhah@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak relokasi tempat parkir Malioboro ke TKP ABA terhadap pendapatan juru parkir, jam kerja juru parkir, dan kepuasan konsumen jasa parkir. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah juru parkir dan konsumen TKP ABA. Jumlah responden yaitu 53 juru parkir yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dan 40 konsumen yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) relokasi telah menimbulkan dampak negatif terhadap pendapatan juru parkir, yaitu rata-rata pendapatan juru parkir menurun, (2) rata-rata jam kerja juru parkir berkurang, (3) relokasi telah menimbulkan dampak positif terhadap kepuasan konsumen, yaitu kepuasan konsumen meningkat setelah adanya relokasi.

Kata kunci: Relokasi, Pendapatan, Jam Kerja, Kepuasan Konsumen.

IMPACTS OF MALIOBORO PARKING RELOCATION TO ABA PARKING CENTER TOWARDS THE PARKING ATTENDANTS AND CONSUMERS

Abstract: This study aims to determine the impact of Malioboro parking relocation to Abu Bakar Ali parking center towards the parking attendants' income, the parking attendants' working hours, and the consumers' satisfaction. This research was a descriptive research. The population of this research was the parking attendants and the consumers at ABA parking center. The number of respondents was 53 parking attendants which was taken using simple random sampling technique and 40 consumers taken was using purposive sampling technique. The data collection technique used observation, interviews, and documentation. The data analysis technique was the descriptive technique using percentages. The results of the study show that relocation has brought negative impact of parking attendants' income that is the decrease of their average income and the average parking attendants' working hour decreased. Relocation has brought positive impact on customers' satisfaction that is the consumers' satisfaction increases after the relocation.

Keywords: Relocation, Income, Working Hours, Consumers' Satisfaction.

PENDAHULUAN

Penataan ruang-ruang kota akibat pembangunan yang kurang memperhatikan penggunaan ruang atau lahan mulai dilakukan oleh pemerintah Provinsi DIY dan pemerintah Kota Yogyakarta melalui program revitalisasi. Ada beberapa kawasan strategis di Kota Yogyakarta yang menjadi fokus program revitalisasi oleh pemerintah, salah satunya yaitu kawasan Malioboro. Malioboro merupakan destinasi pariwisata yang didalamnya terdapat beberapa bangunan bersejarah dan pusat perdagangan, sehingga menarik banyak wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kawasan Malioboro yang terus berkembang menimbulkan banyaknya

masyarakat yang berbondong-bondong memanfaatkan lahan di sana untuk mencari penghasilan, seperti pedagang kaki lima dan juru parkir yang menggunakan trotoar di sisi timur Jalan Malioboro sebagai tempat berdagang dan area parkir sepeda motor. Hal ini mengakibatkan kawasan Malioboro menjadi terlihat padat dan tidak tertata. Para wisatawan sebagai pejalan kaki juga merasa tidak nyaman dan harus rela berjalan dengan berdesak-desakkan di antara lapak pedagang kaki lima dan motor-motor yang sedang diparkirkan.

Melihat permasalahan tersebut, pemerintah Provinsi DIY dan pemerintah Kota Yogyakarta memutuskan untuk menata dan memperbaiki kawasan Malioboro dengan adanya program strategis kawasan Malioboro dan sekitarnya. Malioboro sebagai jalur kota yang menyiratkan citra kegiatan pariwisata akan dikembangkan dengan konsep kawasan semi pedestrian sebagaimana tertuang di dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2010 Bab VIII Pasal 80 ayat 2, yang menyebutkan bahwa "Jalan Mangkubumi, Jalan Malioboro, Jalan Ahmad Yani diarahkan untuk area khusus pejalan kaki (pedestrian)". Dengan adanya penataan Malioboro, tempat parkir kendaraan roda dua yang semula berada di sisi timur jalan harus direlokasi ke Tempat Khusus Parkir Abu Bakar Ali (TKP ABA) pada tanggal 4 April 2016. Dilworth (dalam Gamaputra, 2013: 31) mendefinisikan relokasi sebagai sebuah kebijakan atau keputusan jangka panjang untuk memindahkan lokasi suatu usaha (pemerintah/swasta) ke suatu lokasi baru atas pertimbangan kapasitas, fasilitas, biaya produksi dan lokasi fasilitas perusahaan dalam waktu tertentu.

Sebelumnya di Jalan Malioboro hingga Jalan Ahmad Yani terdapat 25 kantong parkir yang terdiri atas 13 lokasi di Jalan Malioboro dengan juru parkir sebanyak 53 orang, dan 12 lokasi di Jalan Ahmad Yani dengan jumlah juru parkir yaitu 42 orang. Sejak adanya relokasi, sisi timur Jalan Malioboro-Jalan Ahmad Yani dilarang untuk dijadikan lokasi tempat parkir. Padahal sebelumnya tepi jalan tersebut merupakan kawasan legal untuk digunakan sebagai lokasi parkir sesuai dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2011.

Dalam mengelola parkir ABA, UPT Malioboro bersama perwakilan juru parkir menetapkan beberapa aturan. Pertama, seluruh juru parkir yang direlokasi dibagi ke dalam dua kelompok besar, di mana jika pada satu hari kelompok pertama bekerja, maka kelompok lainnya tidak bekerja, dengan demikian setiap juru parkir hanya bekerja dua hari sekali. Kedua, pengelola juga memberlakukan pengaturan jam kerja dalam sistem *shift*. Sistem kerja dibagi menjadi tiga *shift*, yaitu *shift* pertama pukul 09.00-14.00, *shift* kedua 14.00-19.00, dan *shift* ketiga 19.00-24.00. Ketiga, pendapatan yang diperoleh dalam sehari setelah dikurangi biaya retribusi dan uang kas akan dibagikan kepada seluruh juru parkir yang bekerja pada hari tersebut. Perbedaan sistem kerja ini dapat mempengaruhi jam kerja juru parkir. Jam kerja adalah waktu yang dijadwalkan bagi pegawai dan sebagainya untuk bekerja (KBBI, 2008: 454). Lama waktu bekerja seseorang dapat mempengaruhi besar kecilnya upah yang diterima. Semakin banyak jam kerja atau alokasi waktu untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi upah yang akan diperoleh, dan begitu pula sebaliknya (Simanjuntak, 1985: 52).

Pendapatan juru parkir setelah adanya relokasi mengalami penurunan yang cukup besar. Pendapatan juru parkir menurun yang diakibatkan oleh berkurangnya omzet yang diterima dari penjualan jasa parkir karena jumlah konsumen jasa parkir belum banyak seperti lokasi yang dulu. Menurut Sukirno (2010: 36), pendapatan didefinisikan sebagai balas jasa terhadap penggunaan berbagai jenis faktor produksi yang dimiliki oleh sektor rumah tangga.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Didik Anggono, Endang Tri, Gading Gamaputra, dan Aji Wahyu menunjukkan bahwa relokasi menimbulkan dampak pada pendapatan pedagang kaki lima. Hasil penelitian dari keempat penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendapatan setelah relokasi dapat meningkat atau menurun.

Penataan kawasan Malioboro terutama trotoar sisi timur jalan ini dapat menimbulkan berbagai dampak bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Warga Kota Yogyakarta yang datang ke Malioboro telah merasakan dampak eksternalitas dari aktivitas penataan tersebut baik positif maupun negatif. Eksternalitas adalah aktivitas yang dapat mempengaruhi pihak lain, apakah itu pengaruh yang memberi dampak lebih baik (*better off*) atau lebih buruk (*worse off*), di mana dampak tersebut tidak diberikan kompensasi (Suprayitno, 2017: 68). Dampak yang dirasakan oleh pengunjung setelah relokasi parkir antara lain mereka merasa lebih nyaman untuk menikmati suasana Malioboro karena trotoar yang sudah lebih tertata dan ditambah lagi dengan adanya *street furniture*, seperti tempat duduk dan sebagainya membuat para pedestrian merasa dimanjakan. Saat ini banyak pengunjung juga senang melakukan swafoto dengan latar belakang jalur pedestrian Malioboro. Namun di sisi lain, ada pengunjung Malioboro yang berpendapat dengan dipindahkannya area parkir sebelumnya, membuat pengunjung yang parkir di tempat parkir khusus (ABA) berjalan lebih jauh (Kedaulatan Rakyat, 12 Juli 2016).

Relokasi parkir mengakibatkan kualitas jasa yang ditawarkan berbeda, hal ini dapat berpengaruh pada pengunjung sebagai konsumen jasa parkir yang memarkirkan kendaraannya di kawasan Malioboro, yaitu pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa (Mowen dan Minor, 2002: 89). Dalam perusahaan jasa, kualitas jasa yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Parasuraman, et al (dalam Lupiyoadi, 2001: 148) mengidentifikasi lima dimensi atau atribut yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, antara lain bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen, pengelola parkir ABA sebagai penyedia jasa dapat memahami layanan yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan para konsumen. Pelayanan yang baik diharapkan bisa mendorong banyak pengunjung objek wisata Malioboro untuk bersedia parkir di TKP ABA, sehingga tidak ada lagi kantong-kantong parkir liar di seputar Jalan Malioboro.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan karena dengan mengetahui dampak dari relokasi terhadap juru parkir dan konsumen jasa parkir, maka pemerintah Kota Yogyakarta dapat mengambil langkah yang tepat terkait kebijakan penataan kawasan Malioboro agar masyarakat dapat benar-benar merasakan manfaat dari program tersebut. Penelitian ini dibatasi untuk juru parkir Malioboro yang direlokasi ke TKP ABA dan konsumen yang pernah memarkirkan kendaraannya di Jalan Malioboro-Ahmad Yani dan TKP ABA. Penelitian ini akan membahas dampak relokasi terhadap pendapatan dan jam kerja juru parkir serta kepuasan konsumen jasa parkir.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena data yang telah terkumpul akan dianalisis dan ditampilkan hasilnya dalam bentuk angka. Subjek penelitian ini adalah juru parkir yang direlokasi dari Jalan Malioboro-Ahmad Yani ke TKP ABA dan konsumen jasa parkir di TKP ABA. Jumlah responden yaitu 53 juru parkir yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dan 40 konsumen yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pendapatan juru parkir, jam kerja juru parkir, dan kepuasan konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu lembar observasi dan pedoman wawancara yang telah diuji validitas dengan pendapat dari ahli (*judgment experts*). Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menjabarkan dalam bentuk persentase. Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi perhitungan nilai tertinggi (*maximum*), nilai terendah (*minimum*), mean, dan standar deviasi. Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan diagram lingkaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi dari parkiran ABA ini didasarkan pada persepsi sebagian besar juru parkir. Lokasi TKP ABA tidak strategis karena beberapa hal antara lain jauh dari pertokoan, letaknya tidak berada di tengah Jalan Malioboro, dan jalan masuk ke tempat parkir yang sempit. Sarana dan prasarana yang tersedia juga belum memadai karena kamar mandi di lantai atas tidak ada, atap yang bocor serta fasilitas lain yang belum difungsikan dengan baik.

Aksesibilitas (keterjangkauan) lokasi parkir mudah dijangkau. Untuk hubungan sosial dirasa oleh sebagian besar juru parkir sudah terjalin baik. Persaingan antar juru parkir tidak ada. Perselisihan yang terjadi hanya perbedaan pendapat dan selalu dapat diselesaikan secara kekeluargaan dengan cara mempertemukan kedua belah pihak juru parkir yang saling berkonflik kemudian dimusyawarahkan, melalui paguyuban parkir, atau UPT Pengelola Kawasan Malioboro.

Pendapatan juru parkir di Jalan Malioboro-Ahmad Yani yang telah diolah akan disajikan pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Pendapatan Juru Parkir Sebelum Relokasi

	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Pendapatan/hari	Rp30.000,00	Rp300.000,00	Rp114.245,28	56503,88

Setelah disusun dalam distribusi frekuensi dapat diketahui bahwa sebagian besar juru parkir yang bekerja di lokasi dulu memperoleh pendapatan Rp70.000,00 s/d Rp109.000,00. Sementara itu, untuk Pendapatan juru parkir setelah direlokasi ke TKP ABA yang telah diolah akan disajikan pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Pendapatan Juru Parkir Setelah Relokasi

	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Pendapatan/hari	Rp35.000,00	Rp75.000,00	Rp53.207,55	9461,17

Setelah disusun dalam distribusi frekuensi dapat diketahui bahwa mayoritas juru parkir memperoleh pendapatan paling banyak berada di antara Rp30.000,00 s/d Rp69.000,00. Pendapatan juru parkir ketika masih bekerja di Jalan Malioboro-Ahmad Yani sangat bervariasi dari Rp30.000,00 hingga Rp300.000 dengan pendapatan rata-rata sebesar Rp114.245,28. Pendapatan sebagian besar juru parkir berada di antara Rp70.000,00 s/d Rp109.000,00. Sementara setelah dipindah ke parkiran Abu Bakar Ali, juru parkir memperoleh pendapatan dari Rp35.000,00 hingga Rp75.000,00 dengan pendapatan rata-rata sebesar Rp53.208,55. Pendapatan mayoritas juru parkir berada di antara Rp30.000,00 s/d Rp69.000,00. Dengan melihat pendapatan rata-rata sebelum dan setelah relokasi maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan juru parkir setelah relokasi lebih rendah daripada pendapatan yang diperoleh sebelum adanya relokasi.

Terdapat perbedaan rata-rata sebesar 61.036,73 setelah adanya relokasi juru parkir ke Abu Bakar Ali. Hal ini berarti terdapat penurunan pendapatan sebesar Rp61.036,73. Penurunan pendapatan ini disebabkan oleh berubahnya lokasi usaha. Sebelumnya, juru parkir diuntungkan oleh tempat parkir yang berada persis di depan toko, posisi ini dianggap strategis karena lebih mudah dijangkau oleh pengguna jasa parkir. Setelah relokasi, tempat parkir yang terletak diujung Jalan Malioboro menyebabkan pengunjung kawasan Malioboro lebih memilih memarkirkan sepeda motor di gang-gang yang terletak sepanjang Jalan Malioboro. Hal ini mengakibatkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa parkir di TKP ABA jauh berkurang sehingga pendapatan yang didapatkan menurun. Pentingnya lokasi usaha dalam keberlangsungan suatu usaha dibidang jasa ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Lupiyoadi (2001) bahwa apabila konsumen yang mendatangi penyedia jasa maka lokasi menjadi aspek yang sangat penting karena konsumen harus memperoleh akses yang mudah dan dapat melihat dengan jelas tempat layanan jasa tersebut.

Selain itu pendapatan yang menurun juga diakibatkan oleh jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh di TKP ABA sehingga menyebabkan setiap juru parkir harus menerima pendapatan yang kecil. Pendapatan dari satu petak lahan yang diperoleh biasanya hanya dibagi 2-5 tenaga kerja, namun saat di TKP ABA harus dibagi dengan 55-56 tenaga kerja.

Relokasi tempat parkir sisi timur Jalan Malioboro-Ahmad Yani memberikan dampak negatif pada pendapatan juru parkir. Meskipun begitu, dengan melihat jumlah pengunjung yang semakin meningkat sejak relokasi hingga saat penelitian dilakukan, ada kemungkinan besar pendapatan juru parkir di masa yang akan datang bisa meningkat.

Jam kerja juru parkir ketika bekerja di Jalan Malioboro-Ahmad Yani yang telah diolah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Jam Kerja Juru Parkir Sebelum Relokasi

	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Jam kerja/minggu	14 jam	91 jam	42,07 jam	15,29

Dari jam kerja yang telah disusun dalam tabel frekuensi diperoleh hasil jumlah jam kerja per minggu sebelum relokasi yang memiliki frekuensi tertinggi antara 26-37 jam. Jam kerja sebagian besar juru parkir sebelum direlokasi termasuk ke dalam jam kerja penuh. Sementara untuk jam kerja juru parkir setelah direlokasi ke TKP ABA yang telah diolah akan disajikan pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Jam Kerja Juru Parkir Setelah Relokasi

	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Jam kerja/minggu	17,5 jam	17,5 jam	17,5 jam	0,00

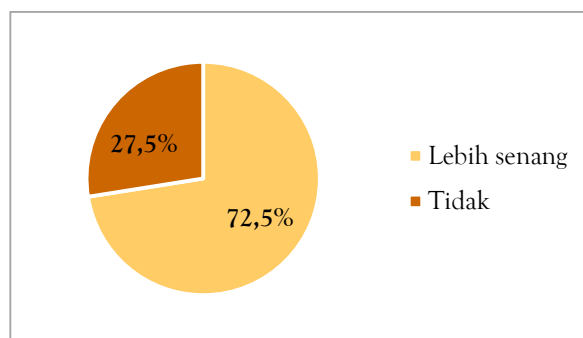
Jam kerja semua juru parkir di TKP ABA adalah 17,5 jam. Jam kerja ini termasuk dalam kategori bekerja dengan jam kerja tidak penuh (kurang dari 35 jam dalam seminggu).

Lama jam kerja juru parkir saat bekerja di Jalan Malioboro-Ahmad Yani dalam seminggu beragam dari 14 jam sampai 91 jam dengan rata-rata jam kerja sebesar 42,07 jam. Jam kerja sebagian besar juru parkir hampir sesuai dengan jam kerja normal dan termasuk dalam bekerja penuh. Akan tetapi ketika di TKP ABA semua juru parkir bekerja dengan jam kerja tidak penuh, yaitu 17,5 jam per minggu. Dengan melihat rata-rata jam kerja maka dapat disimpulkan bahwa setelah adanya relokasi jam kerja juru parkir berkurang.

Berkurangnya jam kerja lebih dipengaruhi oleh aturan *shift* kerja yang diberlakukan di TKP ABA bahwa setiap juru parkir hanya dapat bekerja dua hari sekali sehingga dalam seminggu juru parkir bekerja selama 3-4 hari. Apalagi dalam sehari dibagi menjadi tiga *shift*, yaitu pagi, siang, dan malam sehingga juru parkir hanya dapat bekerja selama 5 jam per hari. Juru parkir merasakan perbedaan yang besar karena sebelumnya mereka bekerja setiap hari.

Relokasi tempat parkir sisi timur Jalan Malioboro-Ahmad Yani memberikan dampak pada pengurangan jam kerja juru parkir. Jam kerja juru parkir menjadi berkurang, meskipun begitu juru parkir bisa dengan fleksibel memilih jam kerja sesuai dengan keinginannya. Dengan berkurangnya jam kerja sebagai juru parkir, mereka juga bisa memanfaatkan waktu luang/senggangnya untuk melakukan usaha lainnya sehingga dapat menambah penghasilan.

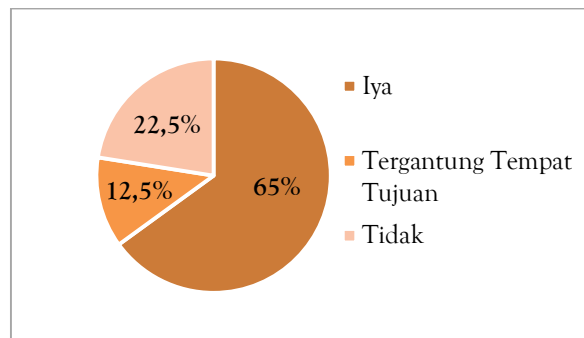
Kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa parkir di TKP ABA dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut ini:



Gambar 1. Diagram Lingkaran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen setelah tempat parkir dipindahkan ke TKP ABA meningkat, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,5% konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini menyatakan lebih senang parkir di TKP ABA dibanding parkir di tepi Jalan Malioboro-Ahmad Yani. Hal ini berarti relokasi tempat parkir memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan konsumen.

Selain itu, kepuasan konsumen dapat diukur dengan cara menanyakan apakah konsumen akan menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut lagi (Tjiptono, 2011: 454). Jika konsumen jasa parkir merasa puas dengan jasa yang ditawarkan maka mereka akan kembali menggunakan jasa yang diberikan TKP ABA dan sebaliknya. Penggunaan kembali layanan parkir TKP ABA dapat disajikan pada diagram lingkaran di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Lingkaran Penggunaan Kembali Layanan Parkiran ABA

Sebanyak 65% responden mengatakan akan kembali menggunakan jasa parkir Abu Bakar Ali; 22,5% responden tidak akan menggunakan jasa parkir ABA lagi, dan 12,5% responden mengatakan akan parkir di Abu Bakar Ali kembali jika tempat yang dituju dekat dengan parkir ABA. Dengan demikian dapat disimpulkan keinginan konsumen untuk mengkonsumsi layanan parkir kembali tidak berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh TKP ABA, akan tetapi lebih kepada pertimbangan pada akses antara tempat parkir dengan tempat tujuan konsumen.

Kepuasan konsumen pada penelitian ini dilihat dari kualitas jasa/layanan yang diberikan oleh parkir Abu Bakar Ali berdasarkan lima dimensi, yaitu dimensi bukti fisik, keandalan, daya tangap, jaminan, dan empati. Kepuasan konsumen atas dimensi bukti fisik dapat dikatakan berada pada golongan tinggi dengan rata-rata kepuasan konsumen sebesar 83,13%. Kepuasan konsumen paling tinggi adalah pada bangunan tempat parkir dan terendah pada sarana dan prasarana. Beberapa konsumen mengeluhkan bahwa atap bangunan parkir bocor, jalan masuk kendaraan ke lantai dua dan tiga sedikit curam, dan tidak tersedianya kamar mandi di lantai atas. Selain itu, palang parkir yang ada belum difungsikan dengan maksimal sehingga pengambilan karcis dan pembayaran parkir masih menggunakan cara konvensional, ditambah tanda masuk parkir kurang jelas sehingga banyak konsumen yang kebingungan. Beberapa titik area parkir juga dipenuhi sampah yang menimbulkan bau kurang sedap. Tarif parkir juga dianggap beberapa konsumen mahal. Selain biaya parkir yang dianggap mahal, perilaku beberapa oknum juru parkir yang menaikkan tarif parkir secara sembarangan ketika ada acara yang sedang diselenggarakan di kawasan Malioboro membuat konsumen merasa kecewa.

Untuk dimensi keandalan, kepuasan konsumen tergolong tinggi dengan rata-rata sebesar 100%. Konsumen menilai juru parkir yang bertugas selalu buka dan tutup dengan tepat waktu dengan jam operasional mulai pukul 09.00-24.00 WIB. Bahkan jika ada konsumen yang belum mengambil kendaraannya hingga pukul 24.00 WIB, juru parkir akan menyimpan kendaraan tersebut di gudang, dan konsumen dapat mengambilnya di hari berikutnya. Juru parkir juga tidak pernah lalai memberikan karcis ketika konsumen datang. Penataan kendaraan oleh juru parkir juga sudah baik.

Dilihat dari dimensi daya tanggap kepuasan berada pada golongan tinggi dengan rata-rata sebesar 87,5%. Sebagian besar konsumen menilai juru parkir yang bekerja di TKP ABA telah memberikan arahan kepada konsumen saat datang. Pengarahan yang dilakukan adalah membantu pengguna parkir untuk masuk parkir ABA. Konsumen yang datang dari arah Jalan Mataram dan Jalan Abu Bakar Ali banyak yang memilih masuk area parkir melalui potongan jalan yang berada di utara Hotel Inna Malioboro, sehingga juru parkir perlu membantu menyeberangkan dan memberitahu pintu masuk parkir. Ketika memasuki area parkir juru parkir kemudian memberitahukan lokasi tempat parkir yang kosong sehingga konsumen tidak perlu berputar-putar di area parkir untuk mencari tempat parkir yang kosong. Selain itu, mayoritas konsumen berpendapat juru parkir selalu siap membantu konsumen ketika ada masalah. Konsumen mengatakan juru parkir membantu mencarikan kendaraan milik konsumen yang lupa letak kendaraan diparkirkan, membantu mengeluarkan sepeda motor, dan menaikkan kendaraan ke area parkir ketika konsumen takut akan tanjakan jalur masuk area parkir.

Untuk kepuasan konsumen atas dimensi jaminan dapat dikatakan berada pada golongan tinggi dengan rata-rata kepuasan konsumen sebesar 89,17%. Kepuasan konsumen paling rendah terletak pada tanggung jawab juru parkir atas kerusakan kendaraan dan barang yang ditinggalkan. Seluruh konsumen menilai TKP ABA lebih aman dibanding lokasi parkir di Jalan Malioboro karena juru parkir yang banyak dan menyebar di setiap titik. Juru parkir yang menyimpan setiap barang konsumen yang tidak sengaja tertinggal di kendaraan juga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap juru parkir. Apalagi sebelum meninggalkan area parkir, juru parkir juga selalu mengecek karcis sehingga konsumen tidak merasa khawatir dengan keamanan parkir ABA. Untuk pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kehilangan kendaraan dan atau barang milik konsumen, sebagian besar konsumen percaya bahwa juru parkir akan bertanggungjawab atas kendaraan atau barang mereka.

Kepuasan konsumen atas dimensi empati dapat dikatakan berada pada golongan tinggi dengan rata-rata kepuasan konsumen sebesar 87,5%. Sebagian besar konsumen menilai juru parkir selalu berusaha memberi perhatian penuh kepada setiap konsumen. Salah satunya dengan cara mengingatkan untuk membawa semua barang konsumen. Selain itu, mayoritas konsumen berpendapat juru parkir telah memberikan layanan kepada konsumen dengan cukup sopan dan ramah.

Dari lima dimensi kualitas jasa, konsumen merasa paling puas terhadap keandalan juru parkir dilihat dari semua item pertanyaan yang dinilai. Sementara untuk dimensi yang paling kurang sesuai dengan harapan konsumen adalah pada dimensi bukti fisik yaitu sarana dan

prasarana dan dimensi jaminan yaitu pada deskriptor tanggung jawab juru parkir atas kerusakan maupun kehilangan kendaraan dan barang milik konsumen. Oleh karena itu sebaiknya pihak pengelola parkir ABA, yaitu UPT Malioboro dan pemerintah Kota Yogyakarta dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga dapat membuat konsumen merasa lebih nyaman memarkirkan kendaraan di TKP ABA. Juru parkir juga dapat diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan melakukan pembenahan terkait pelayanan yang diberikan maka dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas baik. Pelayanan yang baik tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa parkir di TKP ABA.

Dampak yang dialami oleh pengguna jasa parkir dengan adanya pemindahan lokasi parkir di Jalan Malioboro-Ahmad Yani tidak hanya pada kepuasan terhadap layanan parkir saja. Sebagian besar responden berpendapat bahwa akses dari tempat parkir ke tempat yang ingin dituju semakin jauh sehingga harus berjalan cukup jauh dan membuat responden merasa sedikit kelelahan. Hal ini disebabkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta saat ini tidak terbiasa untuk berjalan kaki. Penataan kawasan Malioboro ini memang bertujuan untuk menyediakan kawasan bagi para pedestrian atau pejalan kaki sehingga dapat menikmati wisata Malioboro dengan nyaman. Para responden juga berpendapat trotoar Jalan Malioboro-Ahmad Yani menjadi lebih tertata, rapi dan bersih. Trotoar yang semula terlihat tidak teratur karena dipenuhi oleh sepeda motor dan pedagang kaki lima sekarang malah menjadi tempat berinteraksi segala kalangan masyarakat. Pengunjung bisa santai duduk-duduk di tempat yang telah disediakan dan berswafoto bersama teman-teman. Selain itu, dengan dipindahkannya tempat parkir kemacetan dan kesemrawutan yang terjadi di kawasan Malioboro berkurang. Hal ini karena sebelumnya sepeda motor yang parkir di badan jalan selalu mengganggu dan menghambat kendaraan lain yang sedang melaju di jalan tersebut. Dampak lainnya adalah secara tidak langsung masyarakat yang enggan berjalan jauh atau kesulitan mencari tempat parkir akan memutuskan untuk beralih menggunakan transportasi umum, seperti sarana transportasi angkutan umum yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta yaitu Bus Trans Jogja. Halte bus yang terletak di tengah-tengah Jalan Malioboro-Ahmad Yani mendorong masyarakat yang ingin berkunjung ke Malioboro memilih angkutan umum tersebut.

SIMPULAN

Relokasi tempat parkir sisi timur Jalan Malioboro-Ahmad Yani ke TKP ABA memberikan dampak negatif terhadap pendapatan juru parkir di mana rata-rata pendapatan setelah adanya relokasi lebih rendah dibanding pendapatan sebelum relokasi. Hal ini berarti juru parkir mengalami penurunan pendapatan. Jam kerja juru parkir berkurang di mana rata-rata jumlah jam kerja di TKP ABA lebih sedikit dibanding sebelum adanya relokasi.

Kepuasan konsumen meningkat setelah area parkir di Jalan Malioboro-Ahmad Yani dipindah ke TKP ABA. Dari lima dimensi, konsumen merasa paling puas terhadap keandalan juru parkir dilihat dari semua item pertanyaan yang dinilai. Sementara untuk dimensi yang paling kurang sesuai dengan harapan konsumen adalah pada dimensi bukti fisik yaitu sarana

dan prasarana dan dimensi jaminan yaitu pada deskriptor tanggung jawab juru parkir atas kerusakan maupun kehilangan kendaraan dan barang milik konsumen.

Saran bagi juru parkir yaitu sebaiknya juru parkir meningkatkan fungsi FKPP sebagai wadah untuk mengembangkan kemampuan usaha juru parkir, salah satunya dengan membuat suatu usaha yang dikelola bersama agar tidak terlalu bergantung pada pekerjaan sebagai juru parkir, selain itu waktu luang yang dimiliki juga dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Selain itu, juru parkir diharapkan melakukan koordinasi dengan UPT Malioboro agar dilakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana di TKP ABA yang rusak. Juru parkir juga sebaiknya memasang pengumuman di area parkir bahwa untuk barang-barang yang ditinggalkan di atas kendaraan bukan merupakan tanggung jawab juru parkir atau pihak pengelola parkir ABA, namun untuk kerusakan atau kehilangan kendaraan dapat dilaporkan pada pihak yang berwenang atas parkir ABA, yaitu UPT Malioboro.

Saran bagi pemerintah Kota Yogyakarta yaitu diharapkan pemerintah dapat segera melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang tersedia di parkir ABA sehingga akan menarik lebih banyak pengunjung wisata Malioboro yang memarkirkan kendaraannya di ABA. Pemerintah juga perlu melakukan sosialisasi secara rutin kepada pengunjung wisata kawasan Malioboro yang menggunakan sepeda motor untuk memarkirkan kendaraannya di TKP ABA. Selain itu, secara tegas harus menegakkan peraturan bahwa dilarang parkir di sirip-sirip Jalan Malioboro dan Jalan Ahmad Yani. Komunikasi dan koordinasi antar instansi pemerintahan dalam hal ini UPT Pengelolaan Kawasan Malioboro dan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang berjalan baik sangat penting guna memperlancar penegakkan peraturan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggono, D. (2011). Analisis Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kota Surakarta, Sebelum dan Sesudah Ditata di Pasar Klithikan Notoharjo Semanggi. Universitas Sebelas Maret. *Tesis*.
- Annisa, S. (12 Juli 2016). Setelah Relokasi Parkir Ini Kata Pedagang dan Pengunjung Malioboro. *Kedaulatan Rakyat*. Diakses 12 Januari 2018, dari <http://krjogja.com/web/news/read/2520/i>.
- Gamaputra, G. (2013). Dampak Relokasi Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Tulungagung. Universitas Gadjah Mada. *Tesis*.
- Heriyanto, A.W. (2012). Dampak Sosial Ekonomi Relokasi Pedagang Kaki Lima di Kawasan Simpang Lima dan Jalan Pahlawan Kota Semarang. *Economics Development Analysis Journal*, Oktober 2012, ISSN: 2252-6560.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid I*. (Terjemahan Lina Salim). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2010). *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2, Tahun 2010, tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Yogyakarta*.
- Simanjuntak, P.J. (1985). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universtas Indonesia.

- Sudarjanti, E.T. (2010). Dampak Kebijakan Relokasi Pedagang Kaki Lima (Studi Penelitian pada Pedagang Pasar Klithikan Pakuncen Yogyakarta). Universitas Gadjah Mada. *Tesis*.
- Sukirno, S. (2010). *Mikro Ekonomi Teori Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Suprayitno, B. (2017). *Ekonomi Publik: Konsep dan Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Walikota Yogyakarta. (2011). *Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16, Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran*.