



BAB 1 PENDAHULUAN

BAB 1

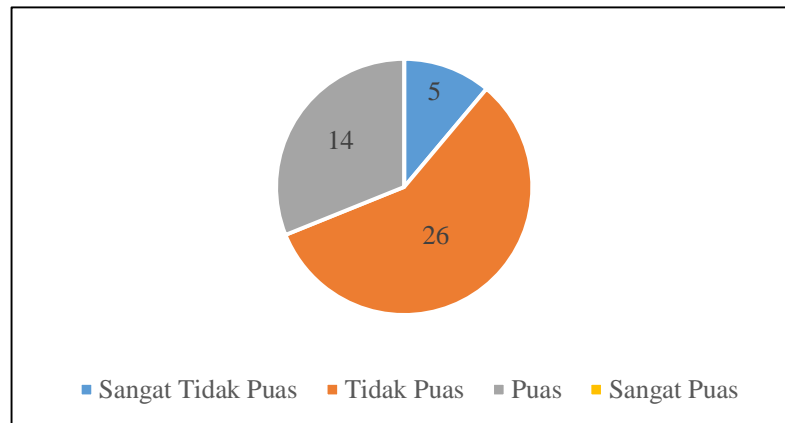
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara sedangkan berhenti adalah kendaraan tidak bergerak untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan. Parkir diartikan juga sebagai keadaan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Sehingga parkir dapat diartikan sebagai keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya [1].

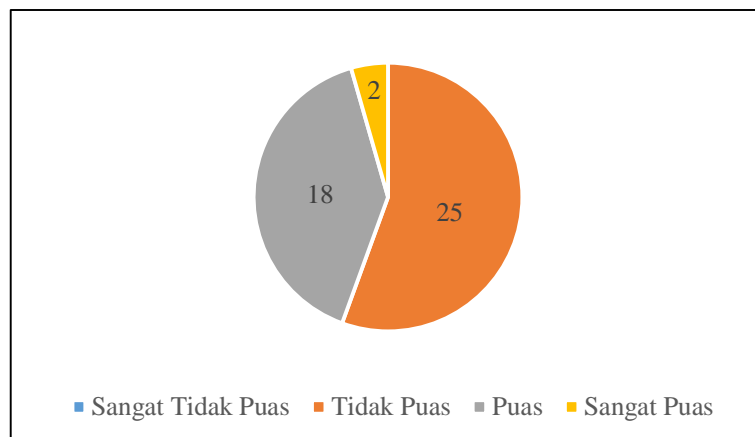
Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat [2]. Kualitas juga merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [3]. Dengan kata lain, kualitas dapat didefinisikan sebagai ciri khas suatu produk atau jasa yang dapat menimbulkan kepuasan pada penggunanya. Pengendalian kualitas adalah aktivitas keteknikan dan manajemen, dengan mengukur ciri ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi atau persyaratan dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar [4].

Bertambahnya jumlah mahasiswa IT Telkom Surabaya juga berpengaruh pada kapasitas parkir kendaraan yang dibutuhkan, khususnya lahan parkir sepeda motor mahasiswa. Setelah tahun ajaran 2022/2023 berjalan, lahan parkir yang sebelumnya adalah lahan parkir mobil beralih fungsi menjadi lahan parkir motor guna menambah kapasitas. Sedangkan lahan parkir mobil dipindahkan ke utara gedung kampus atau berada di belakang gedung kampus. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sistem parkir, diperlukan data penunjang berdasarkan kuesioner kepuasan yang disebarakan kepada mahasiswa sebagai responden. Kuesioner ini menggunakan penilaian dengan skala *Likert* dengan nilai 1-4 dengan indikator sangat tidak puas hingga sangat puas.



Gambar 1.1 Data Kepuasan Kualitas Fasilitas

Berdasarkan grafik pada **Gambar 1.1** di atas, bahwa 26 mahasiswa tidak puas dengan kualitas fasilitas parkir di ITTelkom Surabaya. Hal ini dikarenakan keadaan tempat parkir yang sering banjir, becek, dan licin saat hujan. Beberapa mahasiswa juga mengeluhkan jika tempat parkir yang terbuka sering kehujanan sehingga perlu penyediaan kanopi dan tempat parkir mobil menuju akses gedung kampus yang jauh.



Gambar 1.2 Data Kepuasan Pelayanan Petugas Parkir

Grafik pada **Gambar 1.2** menunjukkan bahwa sebanyak 25 mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan petugas parkir di ITTelkom Surabaya. Banyak keluhan mengenai penggunaan stiker dan pengecekan STNK pada saat akan keluar kampus. Hal ini dirasa sangat tidak efektif bagi mahasiswa karena merasa sudah memasang stiker seharusnya tidak perlu dilakukan pengecekan ulang. Beberapa mahasiswa juga mengeluhkan pelayanan dari petugas parkir yang tidak mengarahkan saat parkir sehingga kendaraan terparkir tidak teratur, sikap petugas yang kurang ramah, dan banyak tingkah kepada mahasiswa.

Salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada sistem parkir adalah menggunakan metode *Servqual*. *Servqual* adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur harapan pelanggan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan (*gap*) antara pihak penyedia jasa kepada konsumennya [5]. Dapat diartikan sebagai sebuah metode untuk menilai kebutuhan dan keinginan pelanggan apakah sudah sesuai dengan ekspektasi mereka atau belum, dan disitulah peran dari metode ini untuk menilainya [6]. Parasuraman mengembangkan lima pendekatan dimensi *Servqual* yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* [5].

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, pada penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan layanan sistem parkir di ITTelkom Surabaya dengan menggunakan metode *Servqual*. Jika dibandingkan dengan metode lainnya, *Servqual* lebih cocok digunakan pada penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas layanan dan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir kendaraan di ITTelkom Surabaya. Untuk mengukur kualitas layanan, data yang digunakan berasal dari kuesioner penelitian yang telah disebarakan kepada mahasiswa kemudian diukur menggunakan uji *gap*. Hasil uji *gap* akan menjawab apakah evaluasi sistem parkir telah memenuhi harapan mahasiswa atau belum. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung mencobanya kembali [7].

Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir di ITTelkom Surabaya digunakan data kuesioner dari kelima variabel *servqual*. Dari kelima variabel tersebut kemudian dicari variabel mana yang mempengaruhi kepuasan sistem parkir di ITTelkom Surabaya. Variabel yang memiliki pengaruh dengan kepuasan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas sistem parkir di ITTelkom Surabaya. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan, maka dari itu penting untuk dilakukan upaya perbaikan layanan yang lebih baik agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan sistem parkir kendaraan di ITTelkom Surabaya?
2. Apa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir di ITTelkom Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengukur kualitas layanan sistem parkir di ITTelkom Surabaya.
2. Untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir di ITTelkom Surabaya.

1.4 Batasan dan Asumsi Masalah

1.4.1 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dibuat agar pembahasan masalah lebih mengerucut dan tidak menyimpang dari topik penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu lokasi lahan parkir yang ditinjau adalah lahan parkir motor dan mobil mahasiswa.

1.4.2 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian diperlukan sebagai dasar untuk mempertegas variabel penelitian dan sebagai acuan untuk merumuskan hipotesis penelitian. Data penelitian yang dikumpulkan pada penelitian ini diasumsikan berdistribusi normal.

1.5 Kontribusi

1.5.1 Kontribusi Keilmuan

Penelitian ini dapat menjadi wawasan baru, terutama dalam penggunaan metode Servqual dengan pengaplikasian pada objek yang ada di kampus ITTelkom Surabaya. Diharapkan penelitian ini nantinya akan memiliki pembaruan di penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kontribusi pada Sistem Parkir di ITTelkom Surabaya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan pengembangan. Hasil penelitian ini berkaitan dengan kualitas ruang parkir yang ada di ITTelkom Surabaya. Lebih dari itu, penelitian ini juga merupakan referensi evaluasi bagi pihak pengelola parkir bahwa pentingnya pengendalian parkir untuk mengantisipasi pertumbuhan parkir.