



Tingkat Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan Dalam Pelaksanaan Perparkiran Di Zona 1 Kota Pekanbaru

Raissa Anindya, Yoskar Kadarisman

Universitas Riau

Received: 2 November 2025
Revised: 14 November 2025
Accepted: 29 November 2025

Abstrak

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja juru parkir, mulai dari tidak diberikannya karcis, perilaku tidak sopan, hingga kurangnya tanggung jawab terhadap keamanan kendaraan, menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan perparkiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan juru parkir terhadap bentuk pelayanan dalam pelaksanaan perparkiran di Zona 1 Kota Pekanbaru. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif inferensial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh juru parkir di Zona 1, dengan jumlah sampel sebanyak 90 juru parkir yang ditentukan melalui rumus Slovin dengan teknik penarikan sample, simple random sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, yang kemudian dianalisis secara statistik inferensial. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur pengetahuan pada tiga ranah menurut taksonomi Bloom (kognitif, afektif, psikomotorik) serta lima dimensi pelayanan menurut Fitzsimmons (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, tingkat pengetahuan juru parkir di Zona 1 tergolong mengetahui dalam tiga ranah: kognitif, afektif, dan psikomotorik. Namun, bentuk pelayanan yang diberikan masih tergolong kurang melayani, khususnya dalam aspek pemberian karcis, kebersihan, dan jaminan keamanan kendaraan. Uji korelasi menunjukkan adanya hubungan lemah antara pengetahuan kognitif dan pelayanan ($r = 0,218$), serta hubungan sedang antara pengetahuan afektif dan pelayanan ($r = 0,597$), dan antara pengetahuan psikomotorik dan pelayanan ($r = 0,476$). Secara keseluruhan, terdapat hubungan sedang antara tingkat pengetahuan dan bentuk pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,575.

Kata Kunci: Juru Parkir, Tingkat Pengetahuan, Bentuk Pelayanan, Zona 1, Pekanbaru.

(*) Corresponding Author: raissa.anindya4102@student.unri.ac.id,
yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id

How to Cite: Anindya, R., & Kadarisman, Y. (2025). Tingkat Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan Dalam Pelaksanaan Perparkiran Di Zona 1 Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(12.C), 97-137.

Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12103>.

PENDAHULUAN

Perkembangan populasi yang pesat disertai dengan peningkatan jumlah kendaraan, telah menjadi masalah utama dalam pengelolaan lalu lintas dan parkir di Kota Pekanbaru. Sejalan dengan pertumbuhan ini, kebutuhan akan fasilitas parkir yang memadai serta pengelolaan parkir yang efisien semakin mendesak. Kondisi ini menciptakan peluang bagi banyak orang untuk beralih profesi menjadi juru parkir. Hal ini menimbulkan permasalahan keberadaan juru parkir yang menjamur. Sangking banyaknya juru parkir di Kota Pekanbaru ini, masyarakat memberi julukan "Pekanbaru Kota Seribu Parkir".

Juru parkir adalah orang yang bertugas mengatur kendaraan yang keluar masuk area parkir, mengawasi kendaraan yang diparkir, serta memungut biaya parkir dari pemilik kendaraan. Selain mengawasi kendaraan yang parkir, tanggung jawab juru parkir juga mencakup menaati peraturan parkir, memberikan keamanan, dan melayani masyarakat. Juru

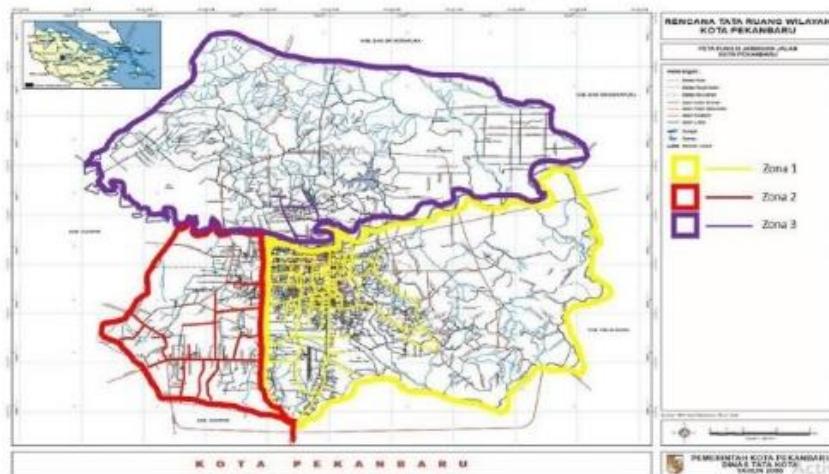
parkir ditugaskan dan ditunjuk oleh Dinas Perhubungan melalui UPT (Unit Pelaksana Teknis) Perparkiran bekerjasama dengan pihak ketiga untuk melaksanakan pengelolaan parkir.

Juru parkir terbagi menjadi dua yakni juru parkir resmi dan tidak resmi atau yang biasa dikenal dengan sebutan juru parkir liar. Juru parkir resmi adalah mereka yang terdaftar di Dinas Perhubungan dan memiliki izin resmi serta dilengkapi dengan karcis dan atribut parkir yang lengkap. Sementara itu, petugas parkir yang tidak memiliki izin resmi biasanya tidak berseragam dan datang untuk meminta uang kepada pengunjung yang ingin berangkat atau pulang (Soge, 2019).

Seorang juru parkir dianggap resmi jika memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kota Pekanbaru Pasal 251 mengenai ketentuan yang wajib dipenuhi oleh juru parkir, yaitu sebagai berikut:

- a. Memakai seragam, tanda identitas, dan perlengkapan lain yang sudah ditetapkan.
- b. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pengaturan kendaraan baik sebelum maupun setelah parkir.
- c. Bersikap sopan, ramah serta menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan.
- d. Memberikan karcis retribusi parkir sebagai bukti setiap kali parkir dan menerima pembayaran.
- e. Menyetorkan uang retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila didapati juru parkir yang tidak mematuhi persyaratan seperti yang disebutkan di atas, mereka dapat ditindak atau diberika sanksi, mulai dari peringatan atau teguran, dan dalam pelanggaran yang berat, pekerjaan mereka dapat diberhentikan.



Gambar 1. 1 Peta Zona Parkir di Kota Pekanbaru

Sumber: Dinas Perhubungan UPT Perparkiran Kota Pekanbaru 2024

Pemerintah melakukan penertiban penyebaran juru parkir dan lokasi parkir untuk mengelola parkir secara efisien. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru membagi lokasi parkir menjadi tiga zona: zona 1 dikelola PT. Yabisa Sukses Mandiri melalui proses lelang, sementara zona 2 dan 3 diatur oleh individu yang ditunjuk langsung oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Putri, 2023).

Tabel 1.1

Ruas Jalan Zona Parkir 1 Kota Pekanbaru

No.	Ruas Jalan Zona 1 Kota Pekanbaru	No.	Ruas Jalan Zona 1 Kota Pekanbaru
1	Jalan Jendral Sudirman	22	Jalan Wolter Mongonsidi
2	Jalan Imam Munandar	23	Jalan Dr. Soetomo
3	Jalan Ahmad Yani	24	Jalan Ketitiran
4	Jalan Hangtuah	25	Jalan Adi Sucipto
5	Jalan Riau	26	Jalan Agus Salim
6	Jalan M. Yatim	27	Jalan Air Dingin
7	Jalan Juanda	28	Jalan Angkasa
8	Jalan Kaharuddin Nasution	29	Jalan Balam
9	Jalan Tuanku Tambusai	30	Jalan Bangau
10	Jalan Durian	31	Jalan Belimbing
11	Jalan Paus	32	Jalan Bintara
12	Jalan Arifin Ahmad	33	Jalan Bukit Barisan
13	Jalan Kartini	34	Jalan Cempaka
14	Jalan Hos Cokroaminoto	35	Jalan Cempedak
15	Jalan Gatot Subroto	36	Jalan Cut Nyak Dien
16	Jalan Datuk Setia Maharaja	37	Jalan KH. Ahmad Dahlan
17	Jalan Diponegoro	38	Jalan M. Yamin
18	Jalan Dr. Leimena	39	Jalan Melati
19	Jalan Duyung	40	Jalan Melur
20	Jalan Gambir	41	Jalan Meranti
21	Jalan Garuda	42	Jalan Mustika
43	Jalan Gunung Salak	66	Jalan Nilam
44	Jalan Ikhlas	67	Jalan Pattimura
45	Jalan Imam Bonjol	68	Jalan Pelajar
46	Jalan Kampar	69	Jalan Pepaya
47	Jalan Kapling	70	Jalan Rajawali
48	Jalan Kartama/ Inpres	71	Jalan Rambutan
49	Jalan Kaswari	72	Jalan Rangsang
50	Jalan Kayu Manis	73	Jalan Rawamangun
51	Jalan Kereta Api	74	Jalan Ronggowarsito
52	Jalan K.H Wahid Hasyim	75	Jalan Rupert
53	Jalan Kinibalu	76	Jalan Satria
54	Jalan Kopan	77	Jalan Setia Budi
55	Jalan Kopi	78	Jalan Sisingamangaraja
56	Jalan Kuantan IV	79	Jalan Sultan Syarif Qasim
57	Jalan Kuantan Raya	80	Jalan Sumatera
58	Jalan Kuantan V	81	Jalan Surabaya
59	Jalan Lembaga Pemasarakatan	82	Jalan Seokarno Hatta
60	Jalan Letjen S. Suparman	83	Jalan Tamtama
61	Jalan Lokomotif	84	Jalan Tanjung Batu
62	Jalan Tanjung Datuk	85	Jalan Terubuk
63	Jalan Taskurun	86	Jalan Teuku Umar

No.	Ruas Jalan Zona 1 Kota Pekanbaru	No.	Ruas Jalan Zona 1 Kota Pekanbaru
64	Jalan Tengku Zainal Abidin	87	Jalan Utama
65	Jalan Teratai	88	Jalan Wr. Supratman

Sumber: Dinas Perhubungan UPT Perparkiran 2024

Tabel 1.2

Jumlah Titik Dan Anggota Juru Parkir Perzona Di Kota Pekanbaru

No.	Zona	Jumlah Titik	Jumlah Juru Parkir	Dikelola Oleh
1	I	1,000	873 Orang	PT. Yabisa Sukses Mandiri
2	II	474	150 Orang	Pengelola Zona II
3	III	108	102 Orang	Pengelola Zona III


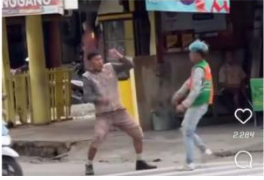
Sumber: Dinas Perhubungan UPT Perparkiran Kota Pekanbaru 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa terdapat 1.582 titik lokasi parkir yang terdaftar di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang tersebar di berbagai sudut kota, seperti pertokoan, rumah makan, supermarket, bank, apotek, dan lain-lain, dengan jumlah juru parkir sebanyak 1.125 orang.

Dapat dilihat secara langung bahwa zona parkir 1 dengan 88 ruas jalan memiliki jumlah titik parkir dan juru parkir terbanyak, dengan jumlah 1.000 titik dan 873 juru parkir. Hal ini menggambarkan bahwa zona parkir 1 berisikan tempat-tempat seperti pusat perbelanjaan, tempat makan, kafe, dan lokasi lainnya yang memiliki tingkat aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi, sehingga menjadikan peran juru parkir dalam mengatur dan mengelola perparkiran di kawasan ini sangat penting.

Tabel 1.3

Berita Terkait Juru Parkir Di Kota Pekanbaru

Tanggal	Berita
4 Februari 2024	<p>Pelayanan Tidak Baik, Dishub Pekanbaru Berhentikan Satu Oknum Jukir</p>  <p>PEKANBARU - Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru, melalui UPT Perparkiran memilik salah seorang juru parkir (jukir) yang bertugas di salah satu ruas Jalan Teuku</p> <p>Sumber: https://www.goriau.com/ragam/pelayanan-tidak-baik-dishub-pekanbaru-berhentikan-satu-oknum-jukir.html</p>
21 Maret 2024	<p>Jukir di Pekanbaru Baku Hantam Lagi! UPT Perparkiran Lakukan Pembaruan</p>  <p>Sumber: https://www.cakaplah.com/berita/baca/108680/2024/03/21/jukir-di-</p>

Tanggal	Berita
	<p><u>pekanbaru-baku-hantam-lagi-upt-perparkiran-lakukan-pembiaran#sthash.ai0W8bSo.dpbs</u></p>
<p>28 April 2024</p>	<div data-bbox="778 376 1093 678" data-label="Image"> </div> <p>Sumber: https://www.cakaplah.com/berita/baca/109848/2024/04/28/juru-parkir-di-pekanbaru-kembali-berulah-paksa-bayar-hingga-ancam-pengendara/#sthash.bJf4QvIQ.dpbs</p>
<p>19 Maret 2025</p>	<p>Sumber:</p> <div data-bbox="724 869 1018 1216" data-label="Image"> </div> <p>https://www.cakaplah.com/berita/baca/121525/2025/03/20/paksa-pengendara-bayar-rp3-ribu-juru-parkir-di-pekanbaru-diamankan-polisi#sthash.zjBnDaWA.dpbs</p>
	<div data-bbox="651 1352 1129 1653" data-label="Image"> </div> <p>Sumber: https://regional.kompas.com/read/2025/05/26/133008578/begini-ending-perkelahian-pengendara-mobil-dan-tukang-parkir-di-pekanbaru</p>

Kehadiran juru parkir seringkali menimbulkan perdebatan di kalangan masyarakat, baik yang setuju maupun yang tidak setuju. Dilihat dari tabel diatas, kasus-kasus yang terjadi mencerminkan bahwa rendahnya kesadaran dan rasa tanggung jawab juru parkir dalam

memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa parkir. Beberapa hal ini disebabkan karena para juru parkir tidak mengetahui arti dari parkir yang sebenarnya.

Sebagian juru parkir tidak mengetahui perbedaan antara berhenti dan parkir. Dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 pasal 1 nomor 15, dijelaskan “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya”. Sementara berhenti adalah saat kendaraan tidak bergerak untuk sementara waktu dengan pengemudi masih berada di kendaraan. Namun, pada kenyataannya pengemudi yang hanya berhenti sebentar tetap diminta membayar biaya parkir oleh juru parkir.

Ketidapatuhan dan perilaku tidak profesional seringkali terjadi dilapangan, dimana juru parkir sering tidak menyerahkan karcis pada saat pengendara membayar parkir, melainkan hanya memberikannya jika diminta. Sejalan dengan hal itu, Yusmendra (2021) mengatakan bahwa petugas parkir masih banyak melakukan kecurangan dalam pemberian karcis sebagai bukti pembayaran, salah satunya dengan menggunakan kembali tiket yang sama untuk satu tujuan.

Ketika terjadi kehilangan di area parkir, juru parkir menunjukkan sikap acuh tak acuh dan bahkan enggan bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Tentu saja sikap seperti ini menimbulkan ketidakpuasan bagi para pemilik kendaraan yang parkir di sana, karena merasa bahwa tugas seorang juru parkir adalah menjaga keamanan kendaraan yang berada dibawah pengawasan mereka.

Banyak masyarakat yang merasa kecewa terhadap layanan juru parkir, terutama ketika mereka mengalami pengalaman dimana ketika pengunjung datang dan bingung mencari tempat parkir, petugas parkir hanya duduk atau berdiri tanpa memberikan arahan yang jelas atau bantuan, namun ketika pengendara hendak meninggalkan tempat parkir, juru parkir datang dan meminta uang parkir tanpa memberikan bantuan saat pengendara memasuki jalanan (Dunia, 2024). Sehingga tidak jarang masyarakat jadi lebih memilih untuk mengurungkan niat mereka saat hendak singgah di suatu toko atau tempat perbelanjaan yang terdapat jasa juru parkir dan alih-alih memilih untuk parkir di pinggir jalan.

Maka dari masalah-masalah diatas, perlu dilihat tingkat pengetahuan seorang juru parkir terkait peraturan perparkiran dan bentuk pelayanan yang diberikan juru parkir, karena hal tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kelancaran dan efektivitas dari pelaksanaan perparkiran. Pengetahuan juru parkir mengenai perparkiran diperoleh melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan serta Dinas Pendapatan Daerah (Mutok, 2019). Pengetahuan yang mendalam tentang aturan perparkiran bukan sekadar menjadi faktor pendukung, melainkan menjadi fondasi utama dalam meningkatkan bentuk pelayanan yang diberikan juru parkir kepada pengguna jasa parkir, terutama di wilayah-wilayah yang padat seperti zona 1 agar tidak terjadi kemacetan. Semakin tinggi pengetahuan seorang juru parkir terkait peraturan perparkiran diharapkan bentuk pelayanan yang diberikan juga semakin bagus.

Dari fenomena diatas yang ditemukan oleh penulis dilapangan penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai hubungan pengetahuan juru parkir terkait peraturan perparkiran terhadap bentuk pelayanan-nya dengan judul penelitian **“Tingkat Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan Dalam Pelaksanaan Perparkiran Di Zona 1 Kota Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain :

1. Bagaimana pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru terhadap ketentuan perparkiran?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana hubungan antara pengetahuan dan bentuk pelayanan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru?

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka sebagai ukuran datanya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Zona Parkir 1 Kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu zona parkir yang strategis dan padat aktivitas di wilayah tersebut. Alasan peneliti mengambil zona parkir ini karena memiliki karakteristik yang mewakili kondisi perparkiran yang padat di Kota Pekanbaru secara umum.

Zona Parkir 1 Kota Pekanbaru terletak di pusat kota, yang merupakan wilayah dengan tingkat aktivitas ekonomi dan sosial yang tinggi. Letak geografisnya strategis karena berada di dekat pusat perbelanjaan, tempat makan, kafe, dan lain sebagainya. Keberadaan pusat-pusat aktivitas tersebut menjadikan Zona 1 sebagai titik tujuan bagi banyak pengguna kendaraan bermotor, baik pengunjung maupun warga lokal yang bekerja atau beraktivitas di sekitar wilayah tersebut. Hal ini mengakibatkan tingkat mobilitas yang tinggi dan permintaan akan ruang parkir yang melonjak, menimbulkan tantangan serius bagi pengelolaan perparkiran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah deskripsi atau gambaran umum mengenai latar belakang responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, Usia, etnis, pendidikan terakhir, lama menetap, jumlah tanggungan, lama menjadi juru parkir, jumlah setoran, dan penghasilan. Data karakteristik ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan 90 responden juru parkir yang menjadi sampel penelitian. Dengan data karakteristik tersebut, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai latar belakang responden yang berperan dalam tingkat pengetahuan dan bentuk pelayanan dalam pelaksanaan perparkiran.

Jenis Kelamin dan Usia

Jenis kelamin responden digunakan untuk mengetahui distribusi responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki atau perempuan. Informasi ini membantu melihat apakah terdapat kecenderungan peran juru parkir didominasi oleh salah satu jenis kelamin tertentu. Sementara itu, Usia responden dibagi berdasarkan rentang usia tertentu. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelompok usia yang paling dominan dalam profesi juru parkir serta keterkaitannya dengan aspek pengalaman dan produktivitas kerja. Berikut tabel terakit jenis kelamin dan usia responden

Tabel 5. 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

No	Jenis Kelamin	Usia				Total
		21-33	34-46	47-59	60-71	

1	Laki-laki	9 (10,0%)	24 (26,7%)	26 (28,9%)	15 (16,7%)	74 (82,2%)
2	Perempuan	1 (1,1%)	6 (6,7%)	8 (8,9%)	1 (1,1%)	16 (17,8%)
Total		10 (11,1%)	30 (33,3%)	34 (37,8%)	16 (17,8%)	90 (100,0%)

Sumber: *Data Olah Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, yaitu sebanyak 74 responden (82,2%) dari total responden. Sementara itu, perempuan hanya berjumlah 16 responden (17,8%). Selanjutnya, jika dilihat berdasarkan kelompok usia, sebagian besar juru parkir berada dalam rentang usia produktif, yaitu antara 21 hingga 59 tahun, yang mencakup kelompok usia 21–33 tahun terdiri dari 10 responden (11,1%), kelompok Usia 34–46 tahun berjumlah 30 responden (33,3%), dan kelompok usia 47–59 tahun merupakan kelompok terbanyak dengan 34 responden (37,8%). Jumlah responden dalam kelompok usia produktif mencapai 74 responden (82,2%) dari total keseluruhan responden yang berjumlah 90 responden. Sementara itu, sebanyak 16 responden (17,8%) berada pada kelompok usia 60–71 tahun. Selain responden yang berada dalam kelompok usia produktif, terdapat pula responden yang tergolong usia tidak produktif, yakni berusia di atas 65 tahun, yang masih menjadi juru parkir.

Etnis

Etnis responden menggambarkan latar belakang suku atau kelompok etnik dari para juru parkir. Data ini penting dalam melihat keragaman budaya serta kemungkinan adanya hubungan antara etnis dengan pola kerja atau pelayanan yang diberikan.

Tabel 5. 2
Distribusi Responden Berdasarkan Etnis

No	Etnis	Frekuensi	Persentase (%)
1	Melayu	10	11,1
2	Minang	30	33,3
3	Batak	28	31,1
4	Jawa	15	16,7
5	Aceh	1	1,1
6	Nias	4	4,4
7	Asmat	1	1,1
8	Banjar	1	1,1
Total		90	100,0

Sumber: *Data Olah Lapangan 2025*

Tabel diatas menunjukkan bahwa Minang merupakan etnis yang paling dominan, yaitu sebanyak 30 responden (33,3%), disusul oleh etnis Batak sebanyak 28 responden (31,1%). Etnis Minang dan Batak merupakan dua etnis yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini, dengan hampir dua pertiga responden berasal dari kedua etnis tersebut (64,4%).

Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir responden menunjukkan latar belakang pendidikan formal yang dimiliki. Karakteristik ini berguna untuk melihat keterkaitan antara tingkat pendidikan dengan pemahaman aturan perparkiran serta kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tabel 5. 3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Tamat SD	2	2,2
2	Tamat SD	19	21,1
3	Tamat SLTP	14	15,6
4	Tamat SLTA	47	52,2
5	Diploma	1	1,1
6	Perguruan Tinggi	7	7,8
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Tabel di atas menggambarkan sebagian besar pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini adalah SLTA (mencakup pendidikan SMA/SMK) dengan jumlah 47 responden (52,2%). Sementara itu, ada 19 responden (21,1%) yang hanya menyelesaikan SD, dan 14 responden (15,6%) yang tamat SLTP. Kedua kelompok ini mencakup hampir 40% dari seluruh responden, menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki pendidikan hingga tingkat dasar atau menengah pertama. Pendidikan Diploma dan Perguruan Tinggi hanya mencakup jumlah yang lebih kecil. Hanya ada 1 responden (1,1%) yang memiliki pendidikan terakhir Diploma, dan 7 responden (7,8%) yang menyelesaikan pendidikan Perguruan Tinggi. Adapun kelompok dengan pendidikan Tidak Tamat SD terdiri dari 2 responden (2,2%), yang menunjukkan persentase terkecil dalam kategori pendidikan terakhir. Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pendidikan di tingkat SLTA atau lebih rendah dan hanya sebagian kecil yang mencapai pendidikan tinggi.

Lama Menetap

Lama menetap merujuk pada durasi waktu responden tinggal di wilayah tempat mereka bekerja. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap kondisi sosial dan geografis setempat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sebagai juru parkir.

Tabel 5. 4
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menetap Di Kota Pekanbaru

No	Lama Menetap (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-16	27	30,0
2	17-32	24	26,7
3	33-48	24	26,7
4	49-63	15	16,7
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah lama menetap di tempat tersebut. Sebanyak 27 responden (30%) tinggal antara 1-16 tahun, yang menunjukkan

bahwa mereka relatif baru tinggal di Kota Pekanbaru. Namun, sebanyak 24 responden (26,7%) lainnya tinggal selama 17-32 tahun dan 33-48 tahun, yang menunjukkan adanya kelompok responden yang sudah cukup lama tinggal di Kota Pekanbaru. Kelompok yang menetap dalam jangka waktu 49-63 tahun sebanyak 15 responden (16,7%) menunjukkan bahwa meskipun jumlahnya lebih kecil, ada sebagian responden yang telah tinggal sangat lama.

Lama Menjadi Juru Parkir dan Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan mencerminkan beban ekonomi yang ditanggung oleh responden. Informasi ini penting untuk memahami kondisi sosial ekonomi para juru parkir, karena semakin banyak tanggungan, semakin besar pula tekanan finansial yang dialami. Sementara itu, lama menjadi juru parkir menggambarkan sudah berapa lama responden telah bekerja sebagai juru parkir. Untuk mengetahui keterkaitan antara lama bekerja dan jumlah tanggungan juru parkir, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 5
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Juru Parkir dan Jumlah Tanggungan

No	Jumlah Tanggungan	Lama Menjadi JuruParkir				Total
		1-8	9-16	17-24	25-33	
1	0-4	63 (70,0%)	11 (12,2%)	2 (2,2%)	1 (1,1%)	77 (85,6%)
2	5-8	5 (5,6%)	4 (4,4%)	2 (2,2%)	2 (2,2%)	13 (14,4%)
Total		68 (75,6%)	15 (16,7%)	4 (4,4%)	3 (3,3%)	90 (100,0%)

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki jumlah tanggungan antara 0 hingga 4 orang, yaitu sebanyak 77 responde (85,6%) dari total 90 responden. Sementara itu, responden dengan tanggungan antara 5 hingga 8 orang berjumlah 13 responden (14,4%). Jika dilihat dari lama bekerja sebagai juru parkir, mayoritas responden, yaitu 68 responden (75,6%), telah bekerja selama 1 hingga 8 tahun. Sisanya terdiri dari 15 responden (16,7%) yang telah bekerja selama 9–16 tahun, 4 responden (4,4%) selama 17–24 tahun, dan hanya 3 responden (3,3%) yang telah bekerja selama 25–33 tahun. Sebagian besar responden yang memiliki jumlah tanggungan 0–4 orang berada dalam kelompok masa kerja 1–8 tahun, yaitu sebanyak 63 responden (70,0%). Sementara itu, responden yang memiliki tanggungan lebih besar (5–8 orang) cenderung tersebar merata di berbagai kelompok lama kerja, meskipun jumlahnya tetap relatif kecil. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas juru parkir dalam penelitian ini memiliki jumlah tanggungan yang rendah dan telah bekerja dalam kurun waktu relatif singkat hingga menengah, yakni antara 1 sampai 8 tahun.

Jumlah Setoran dan Penghasilan

Jumlah setoran merujuk pada nominal uang yang harus disetorkan oleh juru parkir kepada pihak tertentu setiap harinya. Data ini penting untuk menilai beban kewajiban finansial yang harus dipenuhi dalam menjalankan profesi ini. Sementara penghasilan merupakan jumlah pendapatan yang diterima oleh responden dari pelaksanaan perparkiran setelah dikurangi setoran. Informasi ini memberikan gambaran tentang kesejahteraan ekonomi responden dan kelayakan penghasilan dari pekerjaan sebagai juru parkir. Untuk melihat perbandingan antara

jumlah setoran perhari dengan penghasilan bersih yang diterima juru parkir, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 6
Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Setoran dan Penghasilan

No	Jumlah Setoran	Penghasilan				Total
		20.000 - 64.000	65.000 - 109.000	110.000 - 154.000	155.000 - 200.000	
1	20.000-89.000	35 (38,9%)	14 (15,6%)	1 (1,1%)	-	50 (55,6%)
2	90.000-159.000	12 (13,3%)	11 (12,2%)	2 (2,2%)	-	25 (27,8%)
3	160.000-229.000	4 (4,4%)	7 (7,8%)	-	-	11 (12,2%)
4	230.000-300.000	1 (1,1%)	2 (2,2%)	-	1 (1,1%)	4 (4,4%)
Total		52 (57,8%)	34 (37,8%)	3 (3,3%)	1 (1,1%)	90 (100,0%)

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki jumlah setoran harian dalam kisaran Rp20.000 hingga Rp89.000, yaitu sebanyak 50 responden (55,6%) dan dari kelompok ini mayoritas memperoleh penghasilan harian pada rentang Rp20.000 hingga Rp64.000 sebanyak 35 responden (38,9%), hal ini menunjukkan bahwa semakin kecil jumlah setoran, maka penghasilan yang diperoleh juga cenderung lebih rendah.

Responden dengan jumlah setoran Rp90.000 hingga Rp159.000 berjumlah 25 responden (27,8%), dengan distribusi penghasilan yang relatif lebih bervariasi. Sebanyak 12 responden (13,3%) dari kelompok ini memperoleh penghasilan antara Rp20.000 hingga Rp64.000, dan 11 responden (12,2%) memperoleh penghasilan antara Rp65.000 hingga Rp109.000. Namun, sangat sedikit dari mereka yang memperoleh penghasilan lebih dari Rp110.000.

Selanjutnya, responden dengan jumlah setoran Rp160.000 hingga Rp229.000 berjumlah 11 responden (12,2%), dengan sebagian besar, yakni 7 responden (7,8%) berpenghasilan antara Rp65.000 hingga Rp109.000. Tidak ada responden dari kelompok ini yang mencapai penghasilan di atas Rp110.000. Hanya 4 responden (4,4%) yang memiliki jumlah setoran tertinggi, yaitu Rp230.000 hingga Rp300.000, dan dari kelompok ini, hanya 1 responden (1,1%) yang memperoleh penghasilan tertinggi, yakni Rp155.000 hingga Rp200.000. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa setoran yang tinggi tidak selalu menjamin penghasilan bersih yang tinggi, karena sebagian besar pendapatan mereka terpotong untuk setoran harian.

Jumlah setoran yang cenderung rendah ini dapat dikaitkan dengan kebijakan penurunan tarif parkir dari sebelumnya Rp2.000–Rp3.000 menjadi Rp1.000–Rp2.000, yang berdampak langsung pada pendapatan harian para juru parkir. Tarif yang rendah membuat juru parkir jadi lebih sulit untuk mencapai target setoran yang harus mereka bayarkan setiap hari-nya, terutama jika tidak diimbangi dengan peningkatan volume kendaraan yang parkir.

Tingkat Pengetahuan Juru Parkir

Tingkat pengetahuan juru parkir pada sejauh mana pemahaman dan penguasaan juru parkir terhadap tugas, tanggung jawab, serta aturan perparkiran yang berlaku. Pengetahuan ini terdiri dari tiga ranah utama yakni kognitif (pengetahuan intelektual), afektif (sikap dan perasaan), dan psikomotorik (kemampuan fisik dan keterampilan motorik) yang mendukung pelaksanaan perparkiran yang sesuai dengan aturan.

Pengetahuan Juru Parkir Ranah Kognitif

Pengetahuan juru parkir dalam ranah kognitif mencakup kemampuan mengingat, memahami, dan mengaplikasikan teori serta informasi yang relevan dalam pekerjaannya secara tepat dan sesuai dengan aturan. Hal ini dilihat dari pemahaman juru parkir terkait aturan perparkiran, prosedur, serta tata cara pengelolaan parkir.

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan Kognitif

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Mengetahui tugas utama sebagai juru parkir	27 (30,0)	60 (66,7)	3 (3,3)	-	90 (100,0)	294
2	Mengetahui peraturan perparkiran	20 (22,2)	46 (51,1)	18 (20,0)	6 (6,7)	90 (100,0)	260
3	Mengetahui konsekuensi yang akan diterima jika melanggar peraturan	43 (47,8)	36 (40,0)	10 (11,1)	1 (1,1)	90 (100,0)	301
4	Peraturan perparkiran tidak terlalu penting	12 (13,3)	24 (26,7)	24 (26,7)	30 (33,3)	90 (100,0)	252
5	Mengetahui kewajiban memberikan karcis	23 (25,6)	43 (47,8)	18 (20,0)	6 (6,7)	90 (100,0)	263
6	Tidak perlu mengetahui tata cara parkir karena dari pengalaman sudah cukup	45 (50,0)	24 (26,7)	13 (14,4)	8 (8,9)	90 (100,0)	164
Total						1.534	

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 6 pernyataan yang menunjukkan pengetahuan ranah kognitif juru parkir. Masing-masing pernyataan terdiri dari 4 pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Berikut enam item pernyataan yang akan dijelaskan secara rinci:

1. Mengetahui Tugas Utama Sebagai Juru Parkir

Pada pernyataan yang pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui tugas utama mereka sebagai juru parkir, dengan 60 responden (66,7%) yang menjawab setuju dan 27 responden (30,0%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir sudah memiliki pengetahuan dasar yang baik mengenai peran dan

tanggung jawab mereka dalam pengelolaan parkir. Kondisi ini wajar karena tugas utama juru parkir adalah bagian paling mendasar dan sudah dilakukan setiap hari. Sebagian besar responden sudah cukup lama bekerja sehingga paham dengan tugasnya. Hanya sebagian kecil, yaitu 3 responden (3,3%) yang menjawab kurang setuju, biasanya karena masih baru bekerja dan kurang mengetahui tugas utama sebagai juru parkir. Tidak ada responden yang tidak mengetahui tugasnya, menunjukkan pemahaman yang kuat di kalangan juru parkir.

2. Mengetahui Peraturan Perparkiran

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah mengetahui peraturan perparkiran, dengan 46 responden (51,1%) menjawab setuju dan sangat setuju dengan 20 responden (22,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap aturan-aturan perparkiran, seperti menggunakan atribut lengkap, ketentuan tarif parkir dan larangan parkir di area tertentu. Motivasi intrinsik dari diri sendiri menjadi salah satu faktor yang mendorong untuk memahami peraturan tersebut.

Namun, masih terdapat 18 responden (20,0%) yang menjawab kurang setuju dan 6 responden (6,7%) tidak setuju, menunjukkan sebagian juru parkir ada yang kurang atau tidak mengetahui peraturan secara menyeluruh. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi hal tersebut adalah kurang motivasi untuk mencari tahu aturan secara lengkap dan merasa cukup dengan pengalaman pribadi saja. Beberapa dari mereka juga hanya mengetahui aturan terkait tarif saja, karena hal ini berpengaruh pada pendapatan mereka. Selain itu, ada pula yang beranggapan bahwa tugas utama juru parkir hanya melayani pengunjung sehingga merasa tidak perlu memahami seluruh peraturan.

3. Mengetahui Konsekuensi yang Akan Diterima Jika Melanggar Peraturan

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas juru parkir sudah mengetahui konsekuensi yang akan diterima jika melanggar peraturan dengan 43 responden (47,8%) yang menjawab sangat setuju dan 36 responden (40,0%) setuju. Hal ini dapat dipengaruhi karena sebagian besar juru parkir telah diberi tahu oleh pengelola sejak awal bekerja, apabila para juru tidak patuh terhadap peraturan maka bisa mendapat teguran ataupun dapat mengarah pada pemecatan, inilah yang menjadi faktor pendorong utama dalam peningkatan pemahaman mereka mengenai konsekuensi tersebut. Sementara itu, hanya sebagian kecil juru parkir yang kurang atau tidak mengetahui konsekuensi, yaitu 10 responden (11,1%) yang menjawab kurang setuju dan 1 responden (1,1%) tidak setuju, biasanya mereka merupakan juru parkir yang baru mulai bekerja dan belum sepenuhnya mengetahui sanksi yang berlaku.

4. Peraturan Perparkiran Tidak Terlalu Penting

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap peraturan perparkiran penting, dengan 30 responden (33,3%) yang menjawab tidak setuju dan 24 responden (26,7%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir menyadari pentingnya peraturan sebagai acuan dalam menjalankan tugas, terutama yang berkaitan dengan tarif parkir yang menjadi sumber pendapatan utama dan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, hanya 12 responden (13,3%) yang menjawab sangat setuju dan 24 responden (26,7%) setuju dengan pernyataan tersebut, yang berarti ada sebagian kecil juru parkir yang menganggap peraturan perparkiran kurang penting atau tidak terlalu berpengaruh pada pekerjaan mereka.

5. Mengetahui Kewajiban Memberikan Karcis

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui kewajiban memberikan karcis kepada pengunjung, dengan 43 responden (47,8%) yang menjawab setuju dan 23 responden (25,6%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir memiliki pemahaman yang baik terkait kewajiban tersebut. Pengalaman kerja dapat menjadi salah satu alasan mengapa juru parkir mengetahui kewajiban memberikan karcis parkir. Namun, masih ada 18 responden (20,0%) yang menjawab kurang setuju dan 6 responden (6,7%) tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil juru parkir kurang memahami atau melaksanakan kewajiban ini. Salah satu faktor yang memengaruhi ini adalah kondisi di lapangan, di mana karcis parkir harus dibeli dengan harga Rp10.000–Rp15.000 yang dibebankan kepada juru parkir, baik yang baru bekerja maupun yang sudah lama.

6. Tidak Perlu Mengetahui Tata Cara Parkir karena cari Pengalaman Sudah Cukup

Pada pernyataan keenam, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa pengalaman mereka sudah cukup tanpa perlu pengetahuan lebih lanjut tentang tata cara parkir, dengan 45 responden (50%) menjawab sangat setuju dan 24 responden (26,7%) setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir yang lebih mengandalkan pengalaman pribadi daripada pengetahuan formal mengenai tata cara parkir. Sebaliknya, 13 responden (14,4%) yang menjawab kurang setuju dan 8 responden (8,9%) tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menandakan bahwa ada sebagian kecil juru parkir yang masih menganggap bahwa pengetahuan lebih lanjut tentang tata cara parkir tetap diperlukan.

Tabel 5. 8

Rekapitulasi Pengetahuan Kognitif Juru Parkir

No	Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mengetahui	17	18,9
2	Mengetahui	61	67,8
3	Kurang Mengetahui	12	13,3
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi tingkat pengetahuan juru parkir kognitif juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru, mayoritas responden berada pada kategori "Mengetahui" sebanyak 61 orang (67,8%) dari total 90 responden. Hal ini menunjukkan bahwa juru parkir yang termasuk dalam kategori ini memang sudah memahami aturan dan tugas dasar yang harus dijalankan, seperti mengatur kendaraan, memberi karcis parkir, mengetahui tarif yang berlaku, serta konsekuensi jika melanggar aturan. Namun, pengetahuannya belum mendalami seluruh aspek aturan, misalnya menjaga kebersihan area parkir. Hal ini bisa disebabkan oleh pengalaman kerja yang masih baru mulai bekerja biasanya lebih fokus pada pelaksanaan tugas sehari-hari tanpa mendalami aturan secara menyeluruh. Banyak juru parkir yang lebih mengandalkan pengalaman dan kebiasaan kerja sehari-hari daripada mempelajari aturan, di mana mereka merasa cukup menjalankan tugas sesuai kebiasaan tanpa harus memahami detail aturan.

Pengetahuan Juru Parkir Ranah Afektif

Pengetahuan juru parkir dalam ranah afektif mencakup sikap, nilai, dan perasaan yang memengaruhi perilaku dalam melaksanakan tugas. Sikap positif juru parkir seperti rasa tanggung jawab, keramahan, kesabaran, dan etika sangat penting agar pelayanan parkir berjalan dengan baik dan menciptakan interaksi yang baik dengan pengunjung.

Tabel 5. 9

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan Afektif

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan parkir merupakan tanggung jawab juru parkir	21 (23,3)	49 (54,4)	9 (10,0)	11 (12,2)	90 (100,0)	260
2	Tidak perlu menyapa pengunjung dengan ramah	2 (2,2)	33 (36,7)	18 (20,0)	37 (41,1)	90 (100,0)	270
3	Tidak perlu memberikan pelayanan yang baik jika pengunjung bersikap tidak sopan	12 (13,3)	26 (28,9)	22 (24,4)	30 (33,3)	90 (100,0)	250
4	Menyapa pengunjung dengan ramah merupakan tanggung jawab juru parkir	17 (18,9)	33 (36,7)	20 (22,2)	20 (22,2)	90 (100,0)	227
5	Setelah menerima uang parkir tidak perlu mengucapkan terimakasih	3 (3,3)	17 (18,9)	22 (24,4)	48 (53,3)	90 (100,0)	295
Total							1.302

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Ketidakpuasan Pengunjung terhadap Layanan Parkir merupakan Tanggung Jawab Juru Parkir

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa mereka bertanggung jawab atas kepuasan pengunjung, dengan 49 responden (54,4%) menjawab setuju dan 21 responden (23,3%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir menyadari peran penting mereka dalam menjaga kepuasan pengunjung. Mereka memahami bahwa sebagai pihak yang langsung melayani dan berinteraksi dengan pengunjung, kualitas pelayanan yang mereka berikan akan secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengunjung.

Meskipun demikian, terdapat responden yang menunjukkan ketidaksetujuan, baik dalam bentuk kurang setuju 9 responden (10%) maupun 11 responden (12,2%), artinya sebagian kecil juru parkir merasa bahwa tarif yang diterapkan saat ini tidak sesuai dengan beban tugas yang mereka hadapi, yang membuat mereka merasa kurang dihargai atau terbebani. Kondisi ini membuat juru parkir malas memberikan pelayanan optimal dan menganggap ketidakpuasan pengunjung bukan sepenuhnya tanggung jawab mereka, melainkan juga pengelola parkir.

2. Tidak Perlu Menyapa Pengunjung dengan Ramah

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memahami bahwa menyapa pengunjung dengan ramah itu penting, dengan 37 responden (41,1%) menjawab tidak setuju dan 18 responden (20,0%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir menganggap sapaan ramah kepada pengunjung merupakan bagian penting dari pelayanan yang baik dan berperan dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung. Namun, masih terdapat 33 responden (36,7%) yang

menjawab setuju dan 2 responden (2,2%) sangat setuju dengan pernyataan tersebut, yang mengindikasikan bahwa sebagian juru parkir merasa sapaan ramah tidak terlalu diperlukan karena mereka menganggap bawa tugas utama mereka hanya mengatur kendaraan, bukan berinteraksi dengan pengunjung.

3. Tidak Perlu Memberikan Pelayanan Yang Baik Jika Pengunjung Bersikap Tidak Sopan

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memahami pentingnya tetap memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang sikap pengunjung, dengan 30 responden (33,3%) menjawab tidak setuju dan 22 responden (24,4%) kurang setuju, yang berarti sebagian besar juru parkir cenderung merasa bahwa pelayanan yang baik tetap perlu diberikan meskipun pengunjung bersikap tidak sopan untuk menjaga citra pelayanan yang konsisten dan menghindari konflik.

Sebaliknya, sebanyak 26 responden (28,9%) yang menjawab setuju dan 12 responden (13,3%) sangat setuju. Artinya, masih ada sebagian juru parkir yang merasa wajar untuk tidak memberikan pelayanan yang baik apabila terdapat pengunjung bersikap tidak sopan. Pengunjung yang tidak sopan ini dapat berupa pengunjung yang bersikap kasar atau menantang saat diminta uang parkir dan tidak mau membayar uang parkir, serta pengunjung yang tetap parkir sembarangan meski sudah ditegur oleh juru parkir.

4. Menyapa Pengunjung dengan Ramah merupakan Tanggung Jawab Juru Parkir

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui bahwa menyapa pengunjung dengan ramah adalah tanggung jawab juru parkir, dengan 17 responden (18,9%) yang menjawab sangat setuju dan 33 responden (36,7%) setuju. Artinya, sebagian besar juru parkir menganggap bahwa keramahan merupakan sebagian dari etika pelayanan yang menunjukkan sikap menghargai dan peduli terhadap pengunjung. Namun, masih terdapat 20 responden (22,2%) yang menjawab kurang setuju dan 20 responden (22,2%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian juru parkir beranggapan bahwa keramahan bukan kewajiban utama juru parkir, melainkan lebih merupakan sikap intrinsik yang muncul dari kesadaran pribadi untuk diterapkan sehingga bukan keharusan dalam menjalankan tugas.

5. Setelah Menerima Uang Parkir Tidak Perlu Mengucapkan Terimakasih

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui bahwa penting untuk mengucapkan terima kasih setelah menerima uang parkir, dengan 48 responden (53,3%) menjawab tidak setuju dan 22 responden (24,4%) kurang setuju, yang menunjukkan kesadaran akan pentingnya nilai sopan santun dalam pelayanan. Sikap saling menghargai melalui ucapan terima kasih dianggap sebagai bagian dari etika pelayanan yang baik. Mengucapkan terima kasih dianggap sebagai bentuk menghargai pengunjung, yang berperan dalam membangun hubungan yang lebih baik antara juru parkir dan pengunjung. Sementara itu, 17 responden (18,9%) menjawab setuju dan 3 responden (3,3%) sangat setuju, artinya sebagian juru parkir menganggap ucapan terimakasih tidak wajib atau hanya formalitas yang tidak berdampak besar pada kualitas pelayanan.

Tabel 5. 10
Rekapitulasi Pengetahuan Afektif Juru Parkir

No	Keramahan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Ramah	33	36,7
2	Ramah	32	35,6
3	Kurang Ramah	21	23,3

No	Keramahan	Frekuensi	Persentase (%)
4	Tidak Ramah	4	4,4
Total		90	100,0

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tingkat pengetahuan afektif juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru diatas, diketahui bahwa terdapat selisih kecil antara kategori ramah dengan sangat ramah, namun mayoritas responden termasuk dalam kategori sangat ramah dengan 33 responden (36,7%) . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir sudah sangat mengetahui tentang sikap, perasaan, dan nilai dalam pekerjaan mereka, termasuk cara berinteraksi yang baik dengan pengunjung, seperti bersikap sopan dan ramah saat melayani. Hal ini bisa dijelaskan oleh faktor motivasi intrinsik juru parkir, yang mengarah pada sikap melayani dengan sopan dan ramah terhadap pengunjung, sebab para juru parkir merasa bahwa hanya dengan menunjukkan keramahan seperti senyum dan mengucapkan terima kasih saja sudah cukup tanpa perlu melayani secara fisik. Pengetahuan ini penting karena sikap positif dan etika kerja yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan parkir secara keseluruhan.

Pengetahuan Juru Parkir Ranah Psikomotorik

Pengetahuan juru parkir dalam ranah psikomotorik adalah kemampuan fisik dan keterampilan motorik juru parkir dalam menjalankan tugasnya. Misalnya, keterampilan mengarahkan, menyusun kendaraan dan mengatur lalu lintas dengan tepat.

Tabel 5. 11
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan Psikomotorik

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Tidak perlu mengatur susunan kendaraan	1 (1,1)	20 (22,2)	14 (15,6)	55 (61,1)	90 (100,0)	303
2	Menggunakan isyarat tangan meskipun ruang parkir luas	14 (15,6)	35 (38,9)	22 (24,4)	19 (21,1)	90 (100,0)	224
3	Mengatur kendaraan dengan jarak yang sesuai peraturan	-	49 (54,4)	34 (37,6)	7 (7,8)	90 (100,0)	222
4	Memastikan kendaraan tidak mengganggu lalu lintas	31 (34,4)	41 (45,6)	8 (8,9)	10 (11,1)	90 (100,0)	273
5	Keterampilan manual lebih penting daripada pengetahuan terkait aturan perparkiran	20 (22,2)	63 (70,0)	3 (3,3)	4 (4,4)	90 (100,0)	171
Total							1.193

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Tidak Perlu Mengatur Susunan Kendaraan

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui pentingnya mengatur susunan kendaraan sebagai bagian dari tugas mereka, dengan 55 responden (61,1%) menjawab tidak setuju dan 14 responden (15,6%) kurang setuju terhadap pernyataan tersebut. Sebagian besar juru parkir merasa perlu mengatur susunan kendaraan untuk menjaga ketertiban dan kelancaran lalu lintas, serta memaksimalkan penggunaan lahan parkir. Dengan mengatur posisi kendaraan, juru parkir dapat memastikan adanya ruang yang cukup untuk keluar-masuk kendaraan lain dan mencegah kemacetan.

Namun, terdapat 20 responden (22,2%) yang menjawab setuju dan 1 responden (1,1%) sangat setuju, artinya beberapa juru parkir merasa tidak perlu mengatur susunan kendaraan, karena mereka beranggapan bahwa di area parkir yang tidak terlalu ramai, susunan kendaraan tidak berpengaruh terhadap kelancaran lalu lintas sebab semua kendaraan dapat parkir di mana saja tanpa menghambat kendaraan lain. Selain itu, beberapa juru parkir perempuan, yang lanjut usia, atau memiliki keterbatasan fisik merasa kesulitan dalam mengatur kendaraan sehingga menganggap pengaturan tersebut tidak perlu dilakukan.

2. Menggunakan Isyarat Tangan meskipun Ruang Parkir Luas

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui bahwa harus tetap menggunakan isyarat tangan saat mengarahkan kendaraan meskipun ruang parkir luas, dengan 35 responden (38,9%) menjawab setuju dan 14 responden (15,6%) sangat setuju. Namun, terdapat juga 22 responden (24,4%) yang menjawab kurang setuju dan 19 responden (21,1%) tidak setuju, yang menunjukkan bahwa ada sebagian juru parkir yang masih belum sepenuhnya konsisten untuk menggunakan isyarat tangan ketika situasi parkir luas dan ada juga yang menganggap penggunaan isyarat tangan tidak penting jika kondisi area parkir tidak penuh.

3. Mengatur Kendaraan dengan Jarak yang Sesuai Peraturan

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cukup mengetahui aturan untuk mengatur jarak antar kendaraan seperti mengikuti garis parkir yang ada di area parkir, dengan 49 responden (54,4%) yang menjawab setuju dan 34 responden (37,6%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian juru parkir belum sepenuhnya mengetahui aturan terkait jarak antar kendaraan parkir, mereka menganggap bahwa jarak yang aman itu hanya sekedar "selama ada jarak yang cukup antar kendaraan satu dengan kendaraan lain," sehingga proses keluar-masuk kendaraan menjadi lebih aman dari risiko gesekan atau benturan. Hanya 7 responden (7,8%) yang menjawab tidak setuju, yang menandakan adanya sebagian kecil juru parkir yang tidak mengetahui aturan terkait jarak tersebut, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju, artinya tidak ada juru parkir yang benar-benar mengetahui secara spesifik aturan terkait jarak antar kendaraan parkir.

4. Memastikan Kendaraan tidak Mengganggu Lalu Lintas

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui peran juru parkir dalam menjaga kelancaran lalu lintas adalah bagian dari tugas mereka, dengan 41 responden (45,6%) menjawab setuju dan 31 responden (34,4%) sangat setuju bahwa juru parkir memiliki tanggung jawab untuk memastikan kendaraan tidak mengganggu arus lalu lintas. Juru parkir yang memahami tugasnya memastikan kendaraan terparkir di area parkir untuk menghindari kemacetan dan teguran dari petugas UPT Perparkiran yang berpatroli.

Namun, masih terdapat 8 responden (8,9%) menjawab kurang setuju dan 10 responden (11%) tidak setuju. Beberapa juru parkir menganggap bahwa menjaga kelancaran lalu lintas bukanlah prioritas utama mereka, selama kendaraan dapat terparkirkan meskipun diluar area parkir seperti di bahu jalan dan pengunjung tetap membayar uang parkir, mereka tidak peduli apakah kendaraan tersebut mengganggu arus lalu lintas atau tidak. Terkadang ada pengunjung yang memaksa untuk parkir di lokasi yang sebenarnya tidak sesuai dan juru parkir yang takut kehilangan pendapatan memilih untuk mengalah, meskipun tahu itu dapat mengganggu lalu lintas.

5. Keterampilan Manual Lebih Penting daripada Pengetahuan terkait Aturan Perparkiran

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa keterampilan manual lebih penting dibandingkan dengan pengetahuan mengenai aturan perparkiran, dengan 63 responden (70,0%) menjawab setuju dan 20 responden (22,2%) sangat setuju. Artinya, sebagian besar juru parkir menganggap keterampilan manual seperti mengatur susunan kendaraan, memberikan isyarat tangan dan mengatur arus keluar masuk kendaraan lebih penting, karena mereka lebih sering menggunakan keterampilan ini dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Oleh karena itu, juru parkir menganggap pengetahuan aturan perparkiran kurang penting dan jarang diterapkan, sehingga lebih mengutamakan praktik langsung daripada memahami aturan secara mendalam dalam pekerjaan mereka. Sementara itu, hanya 3 responden (3,3%) yang kurang setuju dan 4 responden (4,4%) yang tidak setuju, menunjukkan bahwa sebagian kecil juru parkir tetap menganggap bahwa pengetahuan aturan penting sebagai dasar agar keterampilan manual dapat dijalankan sesuai peraturan.

Tabel 5. 12

Rekapitulasi Pengetahuan Psikomotorik Juru Parkir

No	Keterampilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Terampil	5	5,6
2	Terampil	56	62,2
3	Kurang Terampil	25	27,8
4	Tidak Terampil	4	4,4
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pengetahuan psikomotorik juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru tergolong terampil dengan 56 responden (62,2%), hal ini menunjukkan bahwa mayoritas juru parkir memiliki pemahaman yang baik terhadap aspek psikomotorik dan mampu melaksanakan tugas fisik atau tindakan yang diperlukan dalam menjalankan tugasnya, seperti mengarahkan kendaraan keluar-masuk area parkir, memberi aba-aba dengan benar, mengatur kendaraan, serta menerapkan teknik kerja lapangan yang tepat. Namun, karena tindakan ini tidak selalu dilakukan secara konsisten, kadang juru parkir tidak melakukan tugas tersebut, sehingga beberapa tugas tidak dilakukan.

Tabel 5. 13

Distribusi Seluruh Responden Berdasarkan Total Skor Ranah Pengetahuan

No	Ranah Pengetahuan	Skor	Keterangan
1	Ranah Kognitif	1.534	Mengetahui
2	Ranah Afektif	1.302	Ramah

3	Ranah Psikomotorik	1.193	Terampil
---	--------------------	-------	----------

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan distribusi skor dari ketiga ranah pengetahuan, diketahui bahwa tingkat pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru paling tinggi pada ranah kognitif dengan skor tertinggi, menunjukkan bahwa juru parkir memahami tugas dan aturan dasar dalam pekerjaan. Selanjutnya pada ranah afektif, juru parkir tergolong ramah dalam bersikap dan berinteraksi dengan pengunjung. Sementara itu ranah psikomotorik memiliki skor terendah, namun tetap menunjukkan kemampuan fisik dan keterampilan motorik juru parkir dalam menjalankan tugas-tugas fisik yang diperlukan dalam pekerjaannya. Meskipun terdapat perbedaan skor, ketiga ranah ini masih termasuk dalam kategori yang sama, sehingga secara keseluruhan pengetahuan juru parkir di Zona 1 cukup baik dan seimbang antara aspek kognitif, afektif, maupun psikomotorik.

Berdasarkan 16 pertanyaan dari variable tingkat pengetahuan yang telah dijelaskan diatas, peneliti membedakan menjadi 4 kategori, yaitu sangat mengetahui, mengetahui, kurang mengetahui dan tidak mengetahui. Rentang skor untuk masing-masing kategori adalah jika skor yang diperoleh berada pada rentang 16 – 27, maka dikategorikan sebagai tidak mengetahui. Skor 28 – 39 termasuk dalam kategori kurang mengetahui, sementara skor 40 - 51 masuk dalam kategori mengetahui, dan skor tertinggi 52 - 64 dikategorikan sebagai sangat mengetahui. Berikut frekuensi distribusi rekapitulasi tingkat pengetahuan:

Tabel 5. 14

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Rekapitulasi Tingkat Pengetahuan

No	Tingkat Pengetahuan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mengetahui	11	12,2
2	Mengetahui	59	65,6
3	Kurang Mengetahui	19	21,1
4	Tidak Mengetahui	1	1,1
Jumlah		90	100,0

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan rekapitulasi tingkat pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru, mayoritas responden termasuk dalam kategori mengetahui, yaitu sebanyak 59 responden (65,6%). Kategori ini menunjukkan bahwa juru parkir sudah memahami tugas dan aturan dasar yang harus dijalankan. Sementara itu, jika dilihat dari keseluruhan indikator maka didapati total skor yaitu 4.029. Maka dapat dikatakan tingkat pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk kategori mengetahui.

Bentuk Pelayanan Juru Parkir

Bentuk pelayanan juru parkir merujuk pada cara juru parkir memberikan pelayanan kepada pengunjung, baik dari segi komunikasi, sikap, maupun tindakan. Pelayanan yang baik mencakup keandalan (kemampuan melaksanakan tugas dengan konsisten), daya tanggap (respon cepat terhadap kebutuhan pengunjung), jaminan (kepastian dan rasa aman dalam layanan), empati (kepedulian terhadap pengunjung), dan bukti fisik (penampilan dan alat pendukung layanan).

Bentuk Pelayanan Keandalan Juru Parkir

Bentuk pelayanan keandalan juru parkir adalah kemampuan untuk menjalankan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan secara konsisten. Juru parkir harus hadir tepat waktu,

memberikan layanan sesuai prosedur, serta mengelola area parkir dengan aman dan tertib tanpa kesalahan.

Tabel 5. 15
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan Keandalan

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Tidak perlu datang tepat waktu setiap hari	7 (7,8)	21 (23,3)	13 (14,4)	49 (54,4)	90 (100,0)	284
2	Tidak masalah meninggalkan area parkir pada saat jam kerja	9 (10,0)	22 (24,4)	21 (23,3)	38 (42,2)	90 (100,0)	268
3	Tidak masalah mengarahkan kendaraan ke luar area parkir	6 (6,7)	19 (21,1)	8 (8,9)	57 (63,3)	90 (100,0)	296
4	Tidak penting memberikan karcis parkir jika tidak diminta	51 (56,7)	39 (43,3)	-	-	90 (100,0)	129
5	Sering mengalami kesulitan dalam menyusun kendaraan	9 (10,0)	24 (26,7)	16 (17,8)	41 (45,6)	90 (100,0)	269
Total							1.246

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Tidak Perlu Datang Tepat Waktu Setiap Hari

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui pentingnya datang tepat waktu dengan 49 responden (54,4%) menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Artinya, sebagian besar juru parkir merasa bahwa datang tepat waktu sangat penting untuk mengejar target harian, terutama karena penghasilan mereka bergantung pada jumlah kendaraan yang mereka layani. Ada sebagian kecil yang merasa kurang setuju dengan 13 responden (14,4%) mereka menyadari pentingnya ketepatan waktu namun keterlambatan bisa dimaklumi jika ada keperluan pribadi. Namun, ada juga sebagian responden yang menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut dengan 21 responden (23,2%) bahkan sangat setuju dengan 7 responden (7,8%), mereka beranggapan bahwa tidak ada aturan formal yang mengatur jam kerja mereka, sehingga mereka merasa bebas untuk datang kapan saja.

2. Tidak Masalah Meninggalkan Area Parkir Pada Saat Jam Kerja

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menyadari bahwa mereka harus tetap di tempat saat jam kerja dengan 38 responden (42,2%) yang menjawab tidak setuju. Sebagian besar juru parkir merasa meninggalkan area parkir saat jam kerja adalah hal yang tidak boleh dilakukan. Jika juru parkir meninggalkan area parkir maka ada risiko kehilangan uang parkir dari pengunjung yang ditinggalkan, sehingga dapat merugikan mereka secara langsung. Selain itu, terdapat 21 responden (23,3%) yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut, artinya mereka merasa meninggalkan area sebentar, misalnya untuk makan atau membantu di lokasi dekat, masih bisa diterima. Namun, masih ada 22 responden (24,4%) yang menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) sangat setuju, yang

menunjukkan bahwa sebagian juru parkir ketika kondisi parkir sedang sepi, keberadaan mereka tidak terlalu dibutuhkan, sehingga mereka merasa tidak masalah untuk meninggalkan area parkir.

3. Tidak Masalah Mengarahkan Kendaraan Ke Luar Area Parkir

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas juru parkir menunjukkan sikap yang andal dan bertanggung jawab dalam mengarahkan kendaraan agar tetap berada dalam area parkir, dengan 57 responden (63,3%) yang menjawab tidak setuju. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar juru parkir mengetahui aturan larangan parkir di luar area parkir, sehingga mereka menganggap tindakan tersebut kurang bertanggung jawab dan tidak sesuai dengan aturan karena dapat mengganggu kelancaran lalu lintas. Ketika mereka dihadapi dengan situasi parkir yang ramai, mereka akan mengarahkan ke area parkir lain yang kosong. Selain itu, terdapat 8 responden (8,9%) yang kurang setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil juru parkir masih ragu atau mempertimbangkan kondisi tertentu dalam pelaksanaan tugasnya. Namun, masih ada 19 responden (21,1%) menjawab setuju dan 6 responden (6,7%) sangat setuju. di beberapa lokasi parkir yang sempit dan ramai, juru parkir akan mengarahkan kendaraan ke bahu jalan atau tempat tidak sesuai sebagai solusi agar kendaraan tetap terparkir, karena mereka lebih memikirkan agar tidak kehilangan uang parkir.

4. Tidak Penting Memberikan Karcis Parkir Jika Tidak Diminta

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung tidak memberikan karcis parkir kepada pengunjung, dengan 51 responden (56,7%) menjawab sangat setuju dan 39 responden (43,3%) setuju. Sebagian besar juru parkir merasa tidak perlu memberikan karcis parkir kepada pengunjung kecuali jika diminta secara langsung. Salah satu alasan yang mendasari sikap ini adalah karena karcis harus dibeli oleh juru parkir sendiri, sehingga mereka cenderung menghemat penggunaannya. Menariknya, juru parkir hanya akan menawarkan untuk memberikan karcis secara langsung jika pengunjung tersebut adalah seorang aparat atau "orang dinas", karena mereka takut akan ditegur jika tidak memberikan karcis. Tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju, yang menandakan bahwa tidak ada juru parkir yang secara konsisten memberikan karcis tanpa diminta.

5. Sering mengalami kesulitan dalam menyusun kendaraan

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu mengatur dan menyusun kendaraan yang parkir, dengan 41 responden (45,6%) yang menjawab tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir merasa bahwa mereka masih sanggup dan bertenaga untuk mengatur dan menyusun kendaraan yang parkir. Selain itu, terdapat 16 responden (17,8%) kurang setuju, beberapa juru parkir tidak terlalu sering mengalami kesulitan saat mengatur atau menyusun kendaraan di area parkir, kecuali ketika area parkir sedang ramai dan penuh. Namun, masih ada 24 responden (26,7%) menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) yang sangat setuju bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menyusun kendaraan. Beberapa faktor, seperti memiliki kekurangan fisik, usia (terutama responden yang berusia 60-an) dan jenis kelamin (perempuan). Penyusunan kendaraan memang membutuhkan tenaga fisik yang cukup besar, sehingga faktor-faktor tersebut bisa menjadi alasan mengapa sebagian responden merasa kesulitan dalam melaksanakan tugas tersebut.

Tabel 5. 16

Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Keandalan Juru Parkir

No	Keandalan	Frekuensi	Persentase (%)
----	-----------	-----------	----------------

1	Sangat Andal	15	16,7
2	Andal	48	53,3
3	Kurang Andal	23	25,6
4	Tidak Andal	4	4,4
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas, dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan keandalan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru kategori andal, yaitu sebanyak 48 orang (53,3%) dari total 90 responden. Hal ini menunjukkan bahwa juru parkir cukup mampu menjalankan tugasnya secara konsisten. Bentuk keandalan juru parkir ditunjukkan dengan datang tepat waktu, berusaha tetap berada di area parkir, serta mampu menjaga agar kendaraan tetap berada di dalam area parkir. Banyak juru parkir merasa bahwa keterlambatan hadir atau meninggalkan lokasi parkir dapat mengakibatkan kehilangan potensi pemasukan dan sulit untuk mencapai target setoran harian.

Bentuk Pelayanan Daya Tanggap Juru Parkir

Bentuk pelayanan daya tanggap juru parkir ditunjukkan melalui kecepatan dan kesigapan merespon permintaan atau masalah pengunjung, seperti membantu mencari lokasi parkir atau mengatasi keluhan. Responsif terhadap kebutuhan membuat layanan lebih efisien dan memuaskan.

Tabel 5. 17

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan Daya Tanggap

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Menunjuk lokasi parkir kepada pengunjung	4 (4,4)	30 (33,3)	29 (32,2)	27 (30,0)	90 (100,0)	191
2	Mengabaikan pengunjung karena sibuk dengan kendaraan lain dapat dimaklumi	20 (22,2)	41 (45,6)	24 (26,7)	5 (5,6)	90 (100,0)	194
3	Menanggapi pertanyaan/keluhan pengunjung terkait parkir	18 (20,0)	38 (42,2)	13 (14,4)	21 (23,3)	90 (100,0)	233
4	Tidak perlu menegur pengunjung yang parkir sembarangan	25 (27,8)	32 (35,6)	22 (24,4)	11 (12,2)	90 (100,0)	199
5	Mengarahkan pengunjung ke area parkir yang kosong meskipun mereka dapat menemukan sendiri	5 (5,6)	25 (27,8)	18 (20,0)	42 (46,7)	90 (100,0)	173
6	Memberikan pelayanan yang maksimal hanya diperlukan saat ada keluhan	9 (10,0)	32 (35,6)	23 (25,6)	26 (28,9)	90 (100,0)	246
Total							1.236

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Menunjuk Lokasi Parkir Kepada Pengunjung

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya perbedaan pandangan di antara juru parkir terkait peran mereka dalam menunjukkan lokasi parkir kepada pengunjung. Sebanyak 30 responden (33,3%) menjawab setuju dan hanya 4 responden (4,4 %) yang sangat setuju bahwa menunjukkan lokasi parkir merupakan bagian dari tanggung jawab juru parkir dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Meskipun demikian, mayoritas responden justru menunjukkan ketidaksetujuan, dengan 29 responden (32,2%) yang menjawab kurang setuju dan 27 responden (30,0%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir beranggapan bahwa menunjukkan lokasi parkir tidak selalu diperlukan, terutama dalam kondisi di mana pengunjung dapat menemukan tempat parkirnya sendiri.

2. Mengabaikan Pengunjung karena Sibuk dengan Kendaraan Lain dapat Dimaklumi

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa mengabaikan pengunjung karena kesibukan dengan kendaraan lain dapat dimaklumi, dengan 41 responden (45,6%) menjawab setuju dan 20 responden (22,2%) sangat setuju. Sebagian besar juru parkir memaklumi hal ini, terutama pada area parkir yang ramai atau dalam situasi sibuk. Beberapa juru parkir merasa hanya perlu meminta uang parkir dari kendaraan yang keluar, tanpa perlu mengarahkan lebih lanjut dan pergi melayani kendaraan lain. Selain itu, ada juga yang merasa bahwa mereka harus memprioritaskan kendaraan yang hendak keluar terlebih dahulu, yang membuat mereka tidak bisa segera melayani kendaraan lain. Ada juga yang bekerja di area yang tidak hanya melayani satu tempat parkir saja, sehingga membagi perhatian pada beberapa kendaraan menjadi tantangan tersendiri.

Sebaliknya, 24 responden (26,7%) menjawab kurang setuju dan hanya 5 responden (5,6%) yang tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian juru parkir yang merasa apabila mengabaikan pengunjung, walaupun sibuk dengan kendaraan lain, tidak dapat dibenarkan. Perbedaan pengalaman lapangan dan tanggung jawab di area tugas masing-masing membuat tanggapan terhadap pernyataan ini menjadi beragam. Juru parkir cenderung menyesuaikan perilaku pelayanan berdasarkan situasi dan beban kerja di lapangan.

3. Menanggapi Pertanyaan/Keluhan Pengunjung terkait Parkir

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi pertanyaan atau keluhan pengunjung dengan 38 responden (42,2%) yang menjawab setuju dan 18 responden (20,0%) sangat setuju. Namun, terdapat 21 responden (23,3%) yang menjawab tidak setuju dan 13 responden (14,4%) kurang setuju, yang berarti terdapat keberagaman menunjukkan bahwa belum semua juru parkir memiliki standar pelayanan yang sama. Beberapa juru parkir, terutama yang bekerja di area ATM, Indomaret, atau jajanan kaki lima, lebih sering menerima keluhan dari pengunjung, misalnya saat pengunjung hanya singgah sebentar atau bahkan tidak meninggalkan kendaraan mereka, namun tetap diminta untuk membayar uang parkir. Selain itu, pengunjung juga kerap bertanya mengenai tarif parkir yang berlaku dan keamanan kendaraan mereka. Namun, terdapat perbedaan respon antar juru parkir. Tidak semua juru parkir merasa perlu menanggapi pertanyaan atau keluhan tersebut. Sebagian merasa bahwa tugas mereka hanya sebatas mengatur kendaraan dan menarik retribusi, sehingga menanggapi pertanyaan atau keluhan dianggap bukan bagian dari tanggung jawab mereka. Juru parkir yang bekerja di lokasi dengan

interaksi tinggi cenderung lebih responsif, sementara yang bekerja di tempat yang lebih sepi atau dengan karakter pengunjung yang berbeda cenderung kurang menanggapi keluhan.

4. Tidak Perlu Menegur Pengunjung yang Parkir Sembarangan

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung tidak menegur pengunjung yang parkir sembarangan, dengan 32 responden (35,6%) menjawab setuju dan 25 responden (27,8%) sangat setuju. Sebagian besar juru parkir menyatakan bahwa mereka tidak merasa perlu menegur pengunjung yang parkir di sembarang tempat, terutama jika pengunjung hanya berhenti sebentar atau singgah. Dalam situasi seperti itu, juru parkir cenderung bersikap toleran, karena menegur bisa saja memicu konflik atau keluhan. Namun, masih terdapat 22 responden (24,4%) responden yang menjawab kurang setuju dan 11 responden (12,2%) tidak setuju. Juru parkir yang berada pada situasi parkir yang padat atau ramai. Di area yang memiliki lalu lintas tinggi, membiarkan pengunjung parkir sembarangan dapat menyebabkan kemacetan, sehingga menegur atau mengatur menjadi suatu keharusan agar arus lalu lintas tetap lancar.

5. Mengarahkan Pengunjung ke Area Parkir Yang Kosong Meskipun Mereka Dapat Menemukan Sendiri

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan 42 responden (46,7%) menjawab tidak setuju dan 18 responden (20%) kurang setuju. Sebagian besar juru parkir beranggapan bahwa selama area parkir masih sepi atau tersedia dengan jelas, maka tidak perlu memberikan arahan karena pengunjung dianggap mampu menemukan sendiri tempat kosong. Bahkan, ada situasi di mana juru parkir baru bertindak setelah mendapatkan teguran atau permintaan dari pengunjung.

Sementara itu, terdapat 25 responden (27,8%) yang menjawab setuju dan hanya 5 responden (5,6%) sangat setuju. Beberapa juru parkir merasa bahwa mengarahkan kendaraan ke tempat kosong merupakan bagian dari kewajiban pelayanan, meskipun itu hanya dengan menunjuk. Mereka menilai bahwa tindakan ini merupakan bentuk tanggung jawab mereka sebagai pelayan parkir.

6. Memberikan Pelayanan yang Maksimal hanya Diperlukan Saat Ada Keluhan

Pada pernyataan keenam, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya perbedaan pandangan tentang kapan pelayanan maksimal harus diberikan. Sebanyak 32 responden (35,6%) menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) yang sangat setuju bahwa pelayanan maksimal hanya diperlukan saat ada keluhan. Namun, 26 responden (28,9%) menjawab tidak setuju dan 23 responden (25,6%) kurang setuju. Artinya, sebagian besar juru parkir tidak setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan maksimal hanya diperlukan saat ada keluhan. Mereka cenderung menganggap bahwa memberikan pelayanan yang baik dan maksimal merupakan bagian dari tugas utama mereka, bukan sesuatu yang dilakukan hanya sebagai reaksi terhadap keluhan. Ini mencerminkan adanya sikap tanggap dan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Tabel 5. 18

Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Daya Tanggap Juru Parkir

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	7	7,8
2	Tanggap	27	30,0
3	Kurang Tanggap	35	38,9
4	Tidak Tanggap	21	23,3

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
	Total	90	100,0

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas, dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan daya tanggap juru parkir di Zona 1 termasuk dalam kategori kurang tanggap, yaitu sebanyak 35 responden (38,9%) dari total 90 responden. Kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan atau situasi di lapangan. Mereka cenderung lambat dalam merespons permintaan bantuan, tidak segera memberi arahan saat kendaraan masuk atau keluar, atau kurang memperhatikan kondisi parkir saat ramai. Pada kenyataannya, juru parkir dalam kategori ini sering kali harus dipanggil terlebih dahulu atau ditegur oleh pengunjung baru mereka memberikan layanan yang seharusnya dilakukan secara inisiatif. Hal ini mencerminkan adanya kekurangan dalam kepekaan terhadap kebutuhan pengunjung secara spontan.

Bentuk Pelayanan Jaminan Juru Parkir

Bentuk pelayanan jaminan juru parkir meliputi rasa aman dan kepercayaan pengunjung terhadap layanan juru parkir. Ini mencakup kemampuan juru parkir dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengunjung dengan menjamin keamanan kendaraan selama parkir melalui pengawasan dan menjaga kendaraan.

Tabel 5. 19

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan Jaminan

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Tidak perlu memastikan keamanan kendaraan karena itu tanggung jawab pemilik kendaraan	12 (13,3)	40 (44,4)	38 (42,2)	-	90 (100,0)	206
2	Mengingatkan kondisi keamanan kendaraan	-	11 (12,2)	24 (26,7)	55 (61,1)	90 (100,0)	136
3	Peran juru parkir hanya sebatas membantu parkir tanpa tanggung jawab keamanan kendaraan	6 (6,7)	41 (45,6)	43 (47,8)	-	90 (100,0)	217
4	Kehadiran juru parkir cukup untuk menjamin keamanan kendaraan	47 (52,2)	36 (40,0)	7 (7,8)	-	90 (100,0)	140
5	Tidak merasa bertanggung jawab jika terjadi kehilangan pada barang yang tertinggal di kendaraan	58 (64,4)	32 (35,6)	-	-	90 (100,0)	122
Total							821

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Tidak Perlu Memastikan Keamanan Kendaraan karena itu Tanggung Jawab Pemilik Kendaraan

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pendapat di antara juru parkir terkait tanggung jawab keamanan kendaraan, dengan 40 responden (44,4%) yang menjawab setuju dan 12 responden (13,3%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir menganggap tanggung jawab utama atas keamanan kendaraan memang berada pada pemiliknya sendiri. Namun demikian, terdapat pula 38 responden (42,2%) yang menjawab kurang setuju, yang berarti ada sebagian juru parkir yang merasa bahwa meskipun pemilik kendaraan memegang tanggung jawab utama, juru parkir memiliki peran penting dalam menjaga keamanan kendaraan selama berada di area parkir dari potensi risiko pencurian atau kerusakan, walaupun bukan tanggung jawab penuh. Peran ini mencakup tindakan preventif seperti mengawasi kendaraan dan menyimpan kunci kendaraan yang tertinggal. Tidak ada yang sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

2. Mengingat Kondisi Keamanan Kendaraan

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung tidak merasa memiliki tanggung jawab langsung dalam mengingatkan pengunjung terkait kondisi keamanan kendaraan mereka, dengan 55 responden (61,1%) menjawab tidak setuju dan 24 responden (26,7%) kurang setuju. Sebagian besar juru parkir menganggap bahwa tanggung jawab menjaga keamanan barang di dalam kendaraan merupakan tanggung jawab pemilik kendaraan itu sendiri. Mereka merasa tugas utama mereka hanya mengawasi kendaraan secara umum di area parkir, bukan secara spesifik memberikan peringatan atau saran kepada pemilik kendaraan. Namun, terdapat 11 responden (12,2%) yang menjawab setuju, yang berarti ada sebagian kecil juru parkir yang terkadang masih mengingatkan kondisi itu dengan mengingatkan pengunjung seperti memastikan barang-barang tidak tertinggal di dalam kendaraan atau penggunaan kunci ganda, biasanya mereka bertanya “Sudah kunci ganda motor?” atau “Tidak ada barang yang ketinggalan?” sebagai bentuk perhatian tambahan.

3. Peran Juru Parkir Hanya Sebatas Membantu Parkir Tanpa Tanggung Jawab Keamanan Kendaraan

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan pendapat yang cukup seimbang antar responden yang menjawab kurang setuju dengan 43 responden (47,8%) dan yang menjawab setuju dengan 41 responden (45,6%). Hanya 6 responden (6,7%) yang sangat setuju dan tidak ada responden yang tidak setuju. Artinya, meskipun sebagian juru parkir merasa bahwa peran juru parkir bukan hanya sebatas membantu parkir tapi ada juga tanggung jawab keamanan kendaraan. Mereka cenderung menganggap bahwa, meskipun secara formal mereka tidak bertanggung jawab penuh atas keamanan kendaraan, mereka tetap memiliki peran atau tanggung jawab untuk mengawasi kendaraan yang diparkir selama berada di area tugas mereka. Di sisi lain, sebagian besar lainnya berpendapat bahwa tanggung jawab juru parkir hanya sebatas membantu parkir saja, karena mereka beranggapan bahwa keamanan kendaraan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemiliknya.

4. Kehadiran Juru Parkir Cukup untuk Menjamin Keamanan Kendaraan

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa kehadiran mereka sudah cukup untuk menjamin keamanan kendaraan, dengan 47 responden (52,2%) yang menjawab sangat setuju dan 36 responden (40,0%) setuju. Sebagian besar juru parkir merasa kehadiran mereka secara langsung di area parkir sudah cukup untuk menjamin keamanan kendaraan pengunjung. Mereka meyakini bahwa keberadaan fisik dan pengawasan langsung merupakan bentuk jaminan paling efektif terhadap keamanan kendaraan

pengunjung. Hanya 8 responden (8,9%) yang menjawab kurang setuju dan 6 responden (6,7%) tidak setuju, artinya masih ada sebagian kecil juru parkir yang menyadari bahwa kehadiran fisik saja belum tentu mampu mencegah terjadinya tindak pencurian atau kehilangan kendaraan.

5. Tidak Merasa Bertanggung Jawab Jika Terjadi Kehilangan Pada Barang Yang Tertinggal di Kendaraan

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tidak bertanggung jawab jika terjadi kehilangan barang yang tertinggal di kendaraan, dengan responden (46,7%) menjawab sangat setuju dan responden (37,8%) setuju. Tidak ada responden yang menjawab kurang setuju atau tidak setuju dengan pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir merasa bahwa tanggung jawab atas barang yang tertinggal sepenuhnya berada pada pemilik kendaraan. Mereka cenderung tidak ingin disalahkan jika terjadi kehilangan barang milik pengunjung di kendaraan.

Secara hukum, pihak yang bertanggung jawab jika terjadi kehilangan kendaraan adalah pihak pengelola parkir, bukan juru parkir. Namun, tanggung jawabnya hanya sebatas membantu melaporkan kejadian kepada pihak berwajib, tanpa kewajiban memberikan ganti rugi. Meskipun demikian, juru parkir seharusnya tetap mengingatkan pengunjung atau melakukan pengecekan kembali terhadap kendaraan yang terparkir untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal. Tindakan ini sebagai langkah preventif untuk mengurangi risiko kehilangan dan meningkatkan rasa aman bagi pemilik kendaraan. Dengan demikian, peran juru parkir tetap penting dalam mengawasi dan menjaga keamanan kendaraan.

Tabel 5. 20

Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Jaminan Juru Parkir

No	Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menjamin	2	2,2
2	Kurang Menjamin	55	61,1
3	Tidak Menjamin	33	36,7
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, terdapat selisih kecil antara kategori kurang menjamin dengan tidak menjamin, namun dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan jaminan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk dalam kategori kurang menjamin, dengan mayoritas 55 responden (61,1%) dari total 90 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir tidak menunjukkan tanggung jawab penuh, sehingga juru parkir cenderung tidak memberikan jaminan keamanan yang optimal kepada pengunjung. Beberapa juru parkir mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak perlu memberikan jaminan kepada pengunjung, karena mereka menilai tugas mereka hanya sebatas mengawasi kendaraan. Sikap ini muncul karena adanya ketidaksesuaian antara tarif parkir yang ditetapkan dengan tanggung jawab besar yang harus mereka emban, seperti menjaga keamanan kendaraan dari risiko kehilangan atau kerusakan. Oleh karena itu, sebagian juru parkir merasa bahwa mereka tidak mendapatkan imbalan yang sebanding untuk memberikan jaminan atas risiko dan tanggung jawab penuh kendaraan pengunjung.

Bentuk Pelayanan Empati Juru Parkir

Bentuk pelayanan empati juru parkir adalah kemampuan memahami dan merasakan kebutuhan serta kesulitan pengunjung, sehingga memberikan perlakuan yang ramah, sabar, dan perhatian dalam setiap interaksi dan membuat pengunjung merasa dihargai.

Tabel 5. 21

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan Empati

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Empati merupakan bagian dari tugas juru parkir	18 (20,0)	43 (47,8)	14 (15,6)	15 (16,7)	90 (100,0)	244
2	Memahami kebutuhan pengunjung	5 (5,6)	19 (21,1)	24 (26,7)	42 (46,7)	90 (100,0)	167
3	Memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pengunjung	5 (5,6)	28 (31,1)	39 (43,3)	18 (20,0)	90 (100,0)	200
4	Tidak perlu menawarkan bantuan ketika pengunjung mengalami kerusakan	3 (3,3)	15 (16,7)	21 (23,3)	51 (56,7)	90 (100,0)	300
5	Kurang sabar saat ada pengunjung yang bersikap tidak sopan	18 (20,0)	17 (18,9)	17 (18,9)	38 (42,2)	90 (100,0)	255
6	Mengabaikan pengunjung yang kesulitan menemukan tempat parkir	9 (10,0)	33 (36,7)	36 (40,0)	12 (13,3)	90 (100,0)	231
Total							1.397

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Empati merupakan Bagian dari Tugas Juru Parkir

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden menganggap menunjukkan sikap empati merupakan bagian dari tugas juru parkir, dengan 43 responden (47,8%) yang menjawab setuju dan 18 responden (20,0%) sangat setuju. Sebagian besar juru parkir memahami pentingnya sikap empati dalam menjalin hubungan dengan pengunjung, misalnya melalui sikap ramah, menyapa, atau tersenyum saat berinteraksi. Namun, terdapat 14 responden (15,6%) yang menjawab kurang setuju dan 15 responden (16,7%) tidak setuju. Bagi sebagian juru parkir empati bukanlah bagian dari kewajiban formal mereka, melainkan sebatas inisiatif pribadi. Mereka menganggap bahwa selama tugas telah dilakukan, maka empati bersifat tambahan saja.

2. Memahami Kebutuhan Pengunjung

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak menganggap memahami kebutuhan pengunjung sebagai bagian dari tanggung jawab mereka, dengan 42 responden (46,7%) yang menjawab tidak setuju dan 24 responden (26,7%) kurang setuju. Sebagian besar juru parkir merasa bahwa tugas mereka hanya sebatas mengatur

kendaraan, bukan memenuhi atau menanyakan kebutuhan pengunjung seperti menawarkan membantu membawa barang sebagai hal yang tidak wajib dilakukan, kecuali jika diminta secara langsung. Sikap ini menunjukkan keterbatasan pemahaman terhadap bentuk empati yang bersifat proaktif, di mana juru parkir cenderung menunggu permintaan bantuan daripada menawarkan secara sukarela. Sementara itu, hanya 19 responden (21,1%) yang menjawab setuju dan 5 responden (5,6%) sangat setuju, artinya hanya sebagian kecil yang menyadari pentingnya menunjukkan sikap empati sebagai bentuk dari pelayanan yang baik, termasuk memahami kebutuhan pengunjung.

3. Memberikan Pelayanan yang Ramah Kepada Setiap Pengunjung

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden kurang menunjukkan sikap ramah, dengan 39 responden (43,3%) kurang setuju dan 18 responden (20,0%) tidak setuju. Sebagian besar Juru belum sepenuhnya menerapkan keramahan dalam pelayanan. Salah satu penyebabnya adalah kesadaran mereka terhadap stigma negatif masyarakat, di mana keberadaan juru parkir sering dianggap remeh atau bahkan tidak disukai. Kondisi ini memengaruhi sikap mereka dalam berinteraksi, sehingga mereka cenderung melayani secara formalitas atau tanpa menunjukkan sikap ramah. Selain itu, tuntutan untuk mencapai target setoran harian juga menjadi faktor yang membuat mereka lebih fokus pada pemungutan uang daripada memberikan pelayanan yang ramah.

Meski demikian, terdapat 28 responden (31,1%) yang menjawab setuju dan 5 responden (5,6%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian juru parkir yang sadar akan pentingnya sikap ramah sebagai bagian dari pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa dihargai. Juru parkir memahami bahwa keramahan dapat menciptakan kesan positif kepada pengunjung serta memperlancar komunikasi dan transaksi, khususnya saat menerima uang parkir. Sikap ramah seperti menyapa pengunjung atau menunjukkan senyum, mengucapkan terima kasih dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Tidak Perlu Menawarkan Bantuan Ketika Pengunjung Mengalami Kerusakan

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden akan menawarkan bantuan kepada pengunjung yang mengalami kendala pada kendaraan mereka, dengan 51 responden (56,7%) yang menjawab tidak setuju dan 21 responden (23,3%) kurang setuju. Sebagian besar juru parkir menawarkan bantuan ketika ada pengunjung yang mengalami kendala teknis seperti kendaraan mogok atau ban bocor sebagai bentuk kepedulian dan empati. Namun, terdapat 15 responden (16,7%) yang menjawab setuju dan 3 responden (3,3%) sangat setuju. Sebagian kecil juru parkir menunjukkan sikap acuh tak acuh terhadap pengunjung yang mengalami kerusakan kendaraan. Mereka beranggapan bahwa memberikan bantuan bukanlah bagian dari tugas dan tanggung jawab mereka sebagai juru parkir, melainkan merupakan masalah pribadi pengunjung tersebut.

5. Kurang Sabar Saat Ada Pengunjung yang Bersikap Tidak Sopan

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya perbedaan sikap di antara juru parkir dalam merespons pengunjung yang tidak sopan, antara memilih bersikap sabar atau emosional. Sebanyak 38 responden (42,2%) menjawab tidak setuju dan 17 responden (18,9%) kurang setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar juru parkir berusaha mengendalikan emosi dan tidak membalas secara emosional pengunjung yang tidak sopan. Mereka cenderung memilih untuk tetap sabar dan mengalah demi menjaga ketertiban dan menghindari konflik mereka. Sementara itu, 18 responden (20,0%) yang menjawab sangat setuju dan 17 responden (18,9%) setuju bahwa mereka cenderung kurang sabar saat menghadapi pengunjung yang tidak sopan. Sebagian juru parkir merasa wajar untuk

menunjukkan emosi ketika merasa tidak dihargai, misalnya saat pengunjung marah, berkata kasar atau menolak membayar parkir. Perbedaan cara menyikapi situasi ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kesabaran dan kemampuan pengendalian diri di antara juru parkir. Meski ada yang mengutamakan profesionalisme, masih terdapat pula yang bertindak impulsif dalam menghadapi pengunjung yang bersikap kasar atau tidak patuh.

6. Mengabaikan Pengunjung yang Kesulitan Menemukan Tempat Parkir

Pada pernyataan keenam, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak mengabaikan pengunjung yang kesulitan mencari tempat parkir. Sebanyak, 36 responden (40,0%) menjawab kurang setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar juru parkir cenderung tidak mengabaikan pengunjung yang kesulitan mencari tempat parkir, meskipun tidak selalu dalam semua situasi, misalnya saat kondisi area parkir sangat ramai dan penuh. Selain itu, 12 responden (13,3%) yang tidak setuju, yang menegaskan bahwa sebagian juru parkir yang secara konsisten membantu pengunjung yang kesulitan, sebagai bagian dari tugas dan bentuk kepedulian terhadap pelayanan. Terutama saat area parkir penuh dan pengunjung akhirnya tidak jadi parkir, hal tersebut akan berdampak pada pendapatan mereka. Oleh karena itu, mereka berusaha untuk mengarahkan dan mencari tempat walaupun di area parkir lain. Namun, masih ada 33 responden (36,7%) yang menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa di beberapa area parkir yang sempit dan terbatas, seperti di pasar, membuat juru parkir mengalami kesulitan mengatur kendaraan. Sehingga, sebagian juru parkir terkadang mengabaikan pengunjung yang kesulitan mencari tempat parkir.

Tabel 5. 22

Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Empati Juru Parkir

No	Rasa Empati	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Empati	10	11,1
2	Empati	41	45,6
3	Kurang Empati	34	37,8
4	Tidak Empati	5	5,6
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas, dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan empati juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk dalam kategori empati dengan 41 responden (45,6%). Artinya, sebagian besar juru parkir sudah mampu memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pengunjung. Mereka berusaha memahami kebutuhan serta perasaan pengunjung dan meresponnya dengan baik, meskipun kadang belum sangat proaktif atau spontan dalam menawarkan bantuan. Juru parkir dalam kategori ini sudah cukup menunjukkan kepedulian yang membuat pengunjung merasa dihargai.

Bentuk Pelayanan Bukti Fisik Juru Parkir

Bentuk pelayanan bukti fisik juru parkir mencakup segala aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, meliputi memberikan karcis, penampilan juru parkir yang rapi dan bersih, penggunaan seragam, serta kebersihan area yang mencerminkan profesionalisme dan kenyamanan layanan.

Tabel 5. 23

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan Bukti Fisik

No	Pernyataan	Frekuensi (Orang)				Total	Total Skor
		SS	S	KS	TS		
1	Memberikan karcis kepada pengunjung	-	-	29 (32,2)	61 (67,8)	90 (100,0)	119
2	Menjaga kebersihan area parkir adalah tanggung jawab utama juru parkir	4 (4,4)	17 (18,9)	16 (17,8)	53 (58,9)	90 (100,0)	152
3	Menggunakan atribut kerja lengkap	19 (21,1)	39 (43,3)	19 (21,1)	13 (14,4)	90 (100,0)	244
4	Rutin memeriksa kebersihan area parkir sebelum dan sesudah jam kerja	1 (1,1)	11 (12,2)	17 (18,9)	61 (67,8)	90 (100,0)	132
5	Wajar jika atribut kerja sesekali tidak dikenakan	9 (10,0)	21 (23,3)	10 (11,1)	50 (55,6)	90 (100,0)	281
6	Tidak masalah jika atribut kerja tidak lengkap selama jam kerja	9 (10,0)	46 (51,1)	7 (7,8)	28 (31,1)	90 (100,0)	234
Total							1.162

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel di atas responden diberikan 4 pilihan jawaban, yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "Kurang Setuju", dan "Tidak Setuju".

1. Memberikan Karcis Kepada Pengunjung

Pada pernyataan pertama, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa dapat dilihat bahwa mayoritas responden tidak memberikan karcis parkir kepada pengunjung, dengan 61 responden (67,8%) menjawab tidak setuju dan 29 responden (32,2%) kurang setuju. Hal ini didukung dengan hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir memang tidak memberikan karcis kepada pengunjung, kecuali dalam situasi tertentu. Salah satu alasan yang mendasari hal ini adalah karena karcis parkir harus dibeli terlebih dahulu oleh juru parkir seharga Rp10.000, yang membuat para juru parkir cenderung menghemat penggunaannya. Karena adanya biaya tersebut, mereka lebih memilih memberikan karcis ketika ada pengunjung yang memintanya atau kepada pengunjung yang dianggap sebagai "orang dinas" (pegawai pemerintahan). Tidak ada responden yang menjawab yang setuju maupun sangat setuju, yang menandakan bahwa tidak ada juru parkir yang secara insiatif memberi karcis parkir kepada pengunjung.

2. Menjaga Kebersihan Area Parkir adalah Tanggung Jawab Utama Juru Parkir

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak menganggap kebersihan area parkir sebagai bagian dari tugas juru parkir, dengan 53 responden (58,9%) yang menjawab tidak setuju. Sebagian besar juru parkir beranggapan bahwa kebersihan dan kerapian area parkir merupakan tanggung jawab pihak toko, bukan tugas mereka sebagai juru parkir. Sehingga, mereka merasa tidak perlu menyapu atau membersihkan area parkir. Selain itu, 16 responden (17,8%) yang kurang setuju, menganggap bahwa menjaga kebersihan bukanlah tanggung jawab juru parkir, melainkan bentuk inisiatif pribadi dan bukan sebuah keharusan. Hanya sebagian kecil juru parkir yang mengetahui bahwa selain mengatur kendaraan, mereka juga bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan area parkir untuk

menciptakan kenyamanan bagi pengunjung dengan 17 responden (18,9%) yang menjawab setuju dan 4 responden (4,4%) sangat setuju.

3. Menggunakan Atribut Kerja Lengkap

Pada pernyataan kedua, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden selalu menggunakan atribut kerja lengkap sesuai dengan standar yang ditetapkan, dengan 39 responden (43,3%) menjawab setuju dan 19 responden (21,1%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir menyadari akan pentingnya menggunakan atribut kerja seperti rompi, peluit, dan sepatu. Sementara 19 responden (21,1%) yang menjawab kurang setuju dan 13 responden (14,4%) tidak setuju. Beberapa juru parkir mengalami kendala dalam menggunakan atribut lengkap, terutama terkait ketersediaan dan biaya pengadaan atribut. Kendala ini menyebabkan sebagian juru parkir tidak menggunakan atribut dengan lengkap saat bekerja. Masih terdapat sebagian juru parkir yang tidak mengenakan atribut lengkap, dengan alasan atribut seperti sepatu tidak disediakan dan harus dibeli sendiri. Bagi mereka, penggunaan rompi sudah cukup, karena rompi saja dibeli dengan harga Rp100.000.

4. Rutin Memeriksa Kebersihan Area Parkir Sebelum dan Sesudah Jam Kerja

Pada pernyataan ketiga, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas juru parkir tidak merasa berkewajiban menjaga kebersihan area parkir, dengan 61 responden (67,8%) menjawab tidak setuju dan 17 responden (18,9%) kurang setuju. Seperti pada pernyataan pertama, sebagian besar juru parkir memandang kebersihan sebagai tanggung jawab pihak toko dan bukan bagian dari tugas mereka. Dengan demikian, sebagian besar juru parkir tidak memastikan atau menjaga kebersihan area parkir baik sebelum maupun setelah jam kerja. Hanya 11 responden (12,2%) yang menjawab setuju dan 1 responden (1,1%) yang sangat setuju, hanya sebagian kecil juru parkir yang menyadari pentingnya peran mereka dalam menjaga kebersihan untuk menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

5. Wajar Jika Atribut Kerja Sesekali Tidak Dikenakan

Pada pernyataan keempat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa atribut kerja harus selalu dikenakan selama bertugas dengan 50 responden (55,6%) yang menjawab tidak setuju terhadap pernyataan ini. Mereka menilai bahwa atribut, terutama rompi, berperan penting dalam menunjukkan identitas sebagai juru parkir resmi. Selain itu, adanya pengawasan dari pihak UPT Perparkiran yang selalu berpatroli setiap hari untuk mengecek kondisi lapangan sehingga turut mendorong mereka untuk selalu menggunakan atribut kerja. Sementara itu, 10 responden (11,1%) kurang setuju, artinya sebagian kecil juru parkir mentoleransi melepaskan atribut dalam situasi tertentu, misalnya ketika cuaca hujan deras atau panas, atau saat tidak ada pengunjung. Namun, mereka tetap menggunakan atribut tersebut saat sedang bekerja. Adapun 21 responden (23,3%) yang menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) sangat setuju bahwa melepas atribut kerja sese kali bukanlah masalah selama mereka tetap menjalankan tugas dengan baik, bahkan ada yang hanya menggantung atribut mereka tanpa mengenakannya.

6. Tidak Masalah Jika Atribut Kerja Tidak Lengkap Selama Jam Kerja

Pada pernyataan kelima, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas responden (mayoritas responden itu termasuk apa) dengan 46 responden (51,1%) yang menjawab setuju dan 9 responden (10,0%) sangat setuju. Sebagian besar juru parkir tetap berusaha menjaga kelengkapan atribut sebagai bentuk profesionalisme dan kepatuhan dengan menggunakan atribut lengkap. Namun demikian, terdapat 28 responden (31,1%) menjawab tidak setuju dan 7 responden (7,8%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan masih ada sebagian juru parkir yang menganggap bahwa tidak masalah jika atribut tidak lengkap. Mereka merasa cukup walaupun

hanya mengenakan rompi sebagai tanda resmi, sementara atribut lainnya seperti sepatu hanya digunakan sesekali bahkan dianggap tidak perlu, terlebih jika atribut tersebut harus dibeli sendiri.

Tabel 5. 24
Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Bukti Fisik Juru Parkir

No	Pelaksanaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Selalu	6	6,7
2	Sering	24	26,7
3	Jarang	35	38,9
4	Tidak Pernah	25	27,8
Total		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas, terlihat bahwa bentuk pelayanan bukti fisik juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk ke dalam kategori jarang, yaitu sebanyak 35 responden (38,9%). Sebagian besar juru parkir hanya sesekali menjalankan bentuk pelayanan bukti fisik, seperti memberikan karcis parkir, memastikan dan menjaga kebersihan area parkir, serta menggunakan atribut resmi lengkap seperti rompi, peluit, dan sepatu. Tindakan ini belum menjadi kebiasaan rutin bagi sebagian besar juru parkir.

Tabel 5. 25
Distribusi Seluruh Responden Berdasarkan Bentuk Pelayanan

No	Bentuk Pelayanan	Skor	Keterangan
1	Keandalan	1.246	Andal
2	Daya Tanggap	1.236	Kurang Tanggap
3	Jaminan	821	Kurang Menjamin
4	Empati	1.397	Empati
5	Bukti Fisik	1.162	Jarang

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan distribusi skor seluruh aspek pelayanan, dapat dilihat bentuk pelayanan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru yang paling menonjol adalah pada aspek pelayanan empati, yang menunjukkan adanya sikap peduli dan perhatian terhadap pengunjung. Pelayanan keandalan berada pada posisi berikutnya, yang menunjukkan bahwa juru parkir cukup konsisten dalam hadir di lokasi, tidak meninggalkan area parkir saat bertugas, serta menjaga agar kendaraan tetap berada di dalam area parkir.

Sementara itu, pelayanan daya tanggap berada dalam kategori kurang, yang menggambarkan bahwa juru parkir belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Pelayanan bukti fisik berada dalam kategori jarang, yang menunjukkan bahwa pelayanan seperti menjaga kebersihan area parkir dan menggunakan atribut lengkap belum menjadi bagian yang melekat dalam kebiasaan pelayanan sehari-hari. Pelayanan jaminan memperoleh skor paling rendah, yang mencerminkan bahwa juru parkir tidak menunjukkan tanggung jawab penuh, sehingga juru parkir cenderung tidak memberikan jaminan keamanan yang maksimal kepada pengunjung.

Berdasarkan 28 pertanyaan dari variable bentuk pelayanan yang telah dijelaskan diatas, peneliti membedakan menjadi 4 kategori, yaitu sangat melayani, melayani, kurang melayani

dan tidak melayani. Interval skor untuk masing-masing kategori adalah dikatakan tidak melayani apabila mendapatkan skor antara 28 - 48, kurang melayani jika berada di antara 49 - 69, melayani jika berada di antara 70 - 90, dan sangat melayani jika mendapatkan skor antara 91 - 112. Frekuensi distribusi rekapitulasi bentuk pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. 26

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Rekapitulasi Bentuk Pelayanan Juru Parkir

No	Tingkat Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Melayani	1	1,1
2	Melayani	29	32,2
3	Kurang Melayani	54	60,0
4	Tidak Melayani	6	6,7
Jumlah		90	100,0

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, mayoritas juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk dalam kategori kurang melayani, dengan 54 responden (60,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir belum memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung. Selain itu, jika dilihat dari total skor keseluruhan indikator maka didapati hasil yaitu 5.862, sehingga dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru termasuk kategori kurang melayani.

Uji Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara tingkat pengetahuan juru parkir terhadap bentuk pelayanan maka digunakan analisis korelasi. Berikut pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap korelasi dari pengetahuan kognitif juru parkir terhadap bentuk pelayanan, korelasi pengetahuan afektif juru parkir terhadap bentuk pelayanan, korelasi pengetahuan psikomotorik terhadap bentuk pelayanan dan korelasi tingkat pengetahuan juru parkir terhadap bentuk pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. 27 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

1. Korelasi Pengetahuan Kognitif Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

Hasil analisis korelasi antara pengetahuan kognitif terhadap bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 28

Korelasi Pengetahuan Kognitif Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

		Ranah Kognitif	Bentuk Pelayanan
Ranah Kognitif	Pearson Correlation	1	.218*
	Sig. (2-tailed)		.039
	N	90	90

Bentuk Pelayanan	Pearson Correlation	.218*	1
	Sig. (2-tailed)	.039	
	N	90	90

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel hasil korelasi di atas, menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,218 dengan signifikansi 0,039, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan kognitif juru parkir terhadap bentuk pelayanan namun hubungannya tergolong lemah. Hubungan lemah berarti bahwa meskipun ada hubungan yang positif antara pengetahuan juru parkir secara teori (misalnya mengetahui aturan atau prosedur) dengan bentuk pelayanan yang mereka lakukan, tingkat keterkaitannya rendah. Artinya, semakin tinggi pengetahuan kognitif juru parkir, cenderung hanya sedikit berkontribusi terhadap bentuk pelayanan yang mereka berikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan saja belum cukup untuk memberikan pelayanan yang baik.

Meskipun juru parkir sudah mengetahui aturan, prosedur, dan tata cara parkir yang benar, tapi sering tidak menjalankannya dalam praktik pelayanan sehari-hari atau pelayanan tidak sesuai pengetahuan. Contohnya, banyak juru parkir yang tahu bahwa mereka seharusnya memberikan karcis parkir kepada pengunjung. Namun kenyataannya, mereka tidak melakukannya bahkan secara sengaja tidak diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengetahuan kognitif ada, pelayanan belum mencerminkan apa yang diketahui tersebut.

2. Korelasi Pengetahuan Afektif Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

Selanjutnya, hasil analisis korelasi antara pengetahuan afektif terhadap bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 29

Korelasi Pengetahuan Afektif Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

		Ranah Afektif	Bentuk Pelayanan
Ranah Afektif	Pearson Correlation	1	.597**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Bentuk Pelayanan	Pearson Correlation	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel hasil korelasi di atas, menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,597 dengan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan afektif juru parkir terhadap bentuk pelayanan dan hubungannya tergolong sedang. Artinya, semakin baik sikap atau perasaan yang dimiliki, maka cenderung akan diikuti oleh pelayanan yang lebih baik. Namun, hubungan ini termasuk dalam kategori sedang, karena meskipun juru parkir memiliki pengetahuan terhadap aspek afektif, hal tersebut belum konsisten tercermin dalam bentuk pelayanan yang mereka berikan sehari-hari. Dalam praktiknya juru parkir cenderung baru membantu jika ada permintaan langsung dari pengunjung, bukan secara inisiatif. Faktor lain seperti kebiasaan kerja atau pengalaman juga turut membentuk pelayanan yang diberikan oleh juru parkir.

3. Korelasi Pengetahuan Psikomotorik Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

Kemudian, hasil analisis korelasi antara pengetahuan psikomotorik terhadap bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 30

Korelasi Pengetahuan Psikomotorik Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

		Ranah Psikomotorik	Bentuk Pelayanan
Ranah Psikomotorik	Pearson Correlation	1	.476**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Bentuk Pelayanan	Pearson Correlation	.476**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

Sumber: *Data Olahan Lapangan 2025*

Berdasarkan tabel hasil korelasi di atas, nilai korelasi sebesar 0,476 dengan signifikansi 0,000, menunjukkan hubungan signifikan antara pengetahuan psikomotorik juru parkir terhadap bentuk pelayanan dan hubungannya tergolong sedang. Pengetahuan psikomotorik juru parkir yang meliputi kemampuan fisik dan keterampilan motorik seperti mengatur kendaraan dengan jarak sesuai peraturan, menggunakan isyarat tangan serta memastikan kendaraan tidak mengganggu lalu lintas, berkaitan cukup erat dengan bagaimana mereka melayani pengunjung. Meskipun juru parkir sudah memiliki keterampilan tersebut, penerapan dalam pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Misalnya, pelayanan yang bersifat proaktif seperti menunjuk lokasi parkir atau mengarahkan pengunjung masih kurang dilakukan. Selain itu, juru parkir seringkali baru memberikan pelayanan fisik setelah ditegur atau diberi kode oleh pengunjung, yang menunjukkan bahwa pelayanan belum selalu dilakukan secara inisiatif. Hal ini menandakan bahwa pengetahuan psikomotorik berpengaruh positif terhadap pelayanan, namun pengaruhnya masih dalam tingkat sedang.

Dari ketiga ranah pengetahuan, untuk mengetahui pengetahuan yang paling berkontribusi dalam membentuk bentuk pelayanan juru parkir, maka dilihat yang paling dominan berhubungan dengan bentuk pelayanan juru parkir adalah ranah afektif dengan nilai korelasi tertinggi (0.597) yang termasuk dalam kategori hubungan sedang. Hal ini dapat dijelaskan karena aspek afektif ini melibatkan sikap, nilai, dan kepedulian yang membentuk bagaimana seorang juru parkir berinteraksi dan memberikan perhatian kepada pengunjung. Juru parkir cenderung mengandalkan sikap ramah, sopan, dan ucapan terima kasih untuk menciptakan kesan positif kepada pengunjung. Misalnya, ketika pengunjung hendak keluar area parkir, mereka akan mendatangi dan meminta uang parkir dengan ramah dan mengucapkan terima kasih. Mereka menganggap bahwa sikap positif sudah cukup untuk membuat pengunjung merasa dihargai. Ini menegaskan bahwa ranah afektif lebih menonjol dibandingkan keterampilan motorik dalam praktik pelayanan lapangan.

4. Korelasi Tingkat Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan

Terakhir, hasil analisis korelasi antara tingkat pengetahuan terhadap bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 31**Korelasi Tingkat Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Bentuk Pelayanan**

		Pengetahuan	Bentuk Pelayanan
Pengetahuan	Pearson Correlation	1	.575**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Bentuk Pelayanan	Pearson Correlation	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	90	90
--	---	----	----

Sumber: Data Olahan Lapangan 2025

Berdasarkan tabel hasil korelasi di atas, menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,575 dengan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan (gabungan kognitif, afektif, dan psikomotorik) dengan bentuk pelayanan dan hubungannya tergolong sedang. Juru parkir sudah mengetahui dan memahami dengan baik aturan, sikap, dan keterampilan yang diperlukan saat menjalankan tugas di lapangan. Namun, meskipun juru parkir sudah memiliki pengetahuan yang cukup, penerapan pengetahuan tersebut dalam bentuk pelayanan sehari-hari belum konsisten.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru yang terdiri dari ranah kognitif dengan total skor 1.534 termasuk kategori mengetahui, yang menunjukkan bahwa juru parkir sudah cukup mengetahui tugas dan aturan dasar perparkiran. Ranah afektif dengan total skor 1.302 termasuk kategori ramah, yang menunjukkan bahwa juru parkir sudah cukup mengetahui sikap dalam melaksanakan tugasnya, seperti keramahan, kesabaran, dan etika dalam pelayanan. Ranah psikomotorik dengan total skor 1.193 termasuk kategori terampil, yang menunjukkan bahwa juru parkir sudah cukup mengetahui keterampilan motorik dan kemampuan fisik yang diperlukan dalam pekerjaannya, seperti mengarahkan dan menyusun kendaraan.
2. Tingkat pengetahuan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru, secara keseluruhan termasuk dalam kategori mengetahui. Juru parkir di zona 1 Kota Pekanbaru sudah memiliki pengetahuan yang cukup baik, baik dalam ranah kognitif, afektif, maupun psikomotorik. Artinya, sudah cukup mengetahui aturan, sikap yang seharusnya ditunjukkan saat bekerja, serta kemampuan fisik dan keterampilan motorik yang diperlukan dalam menjalankan tugas.
3. Bentuk Pelayanan Juru Parkir berdasarkan lima dimensi pelayanan. Bentuk pelayanan keandalan dengan total skor 1.246 termasuk kategori andal, yang menunjukkan bahwa juru parkir cukup konsisten datang tepat waktu, tidak meninggalkan area parkir, serta mampu menjaga menjaga agar kendaraan tetap berada di dalam area parkir. Bentuk pelayanan daya tanggap dengan total skor 1.236 termasuk kategori kurang tanggap, yang menunjukkan bahwa juru parkir cenderung lambat dalam merespons permintaan bantuan, tidak segera memberi arahan saat kendaraan masuk atau keluar, atau kurang memperhatikan kondisi parkir saat ramai. Bentuk pelayanan jaminan dengan total skor 821 termasuk kurang menjamin, artinya juru parkir tidak menunjukkan tanggung jawab penuh, sehingga juru parkir cenderung tidak memberikan jaminan keamanan yang optimal kepada pengunjung. Bentuk pelayanan empati dengan total skor 1.397 termasuk kategori empati, yang menunjukkan bahwa juru parkir sudah mampu memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pengunjung. Bentuk pelayanan bukti fisik dengan total skor 1.162 termasuk kategori jarang, juru parkir hanya sesekali menjalankan bentuk pelayanan bukti fisik, seperti memberikan karcis parkir, memastikan dan menjaga kebersihan area parkir, serta menggunakan atribut resmi lengkap seperti rompi, peluit, dan sepatu.

4. Bentuk pelayanan juru parkir di Zona 1 Kota Pekanbaru tergolong kurang melayani. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya dijalankan oleh juru parkir, seperti pemberian karcis, menjaga kebersihan area parkir, dan menjamin keamanan kendaraan.
5. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan antara pengetahuan kognitif dan bentuk pelayanan namun termasuk dalam kategori lemah dengan nilai korelasi sebesar 0,218. Sedangkan hubungan afektif dan bentuk pelayanan terdapat hubungan sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,597. Begitu juga dengan hubungan pengetahuan psikomotorik dan bentuk pelayanan, terdapat hubungan sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,476. Secara keseluruhan, terdapat hubungan sedang antara tingkat pengetahuan (gabungan kognitif, afektif, dan psikomotorik) dan bentuk pelayanan, dengan nilai korelasi sebesar 0,575. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan juru parkir, pelayanan cenderung lebih baik dengan kekuatan hubungan yang sedang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan, terdapat saran dan masukan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Harapan penulis kepada para juru parkir, agar pengetahuan yang telah dimiliki dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari. Juru parkir disarankan untuk memberikan pelayanan yang ramah, membantu pengunjung dengan sigap, menjaga kebersihan area parkir, serta memastikan kendaraan terparkir dengan aman dan teratur. Sikap profesional seperti memberikan karcis tanpa harus diminta dan menyapa pengunjung dengan sopan adalah langkah sederhana namun berdampak besar dalam membentuk citra positif. Dengan menerapkan bentuk pelayanan yang lebih baik, diharapkan secara bertahap stigma negatif di masyarakat terhadap keberadaan juru parkir seperti kesan juru parkir yang hanya “memungut uang saja” tanpa memberi bantuan dapat berubah menjadi persepsi bahwa juru parkir justru membantu mengarahkan dan menjamin keamanan kendaraan.
2. Juru parkir disarankan untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan mengendalikan emosi saat berinteraksi dengan pengendara. Mengingat situasi di lapangan sering kali menimbulkan tekanan dan potensi konflik, seperti menghadapi pengunjung yang kurang ramah atau enggan membayar parkir. Sehingga penting bagi juru parkir untuk mengetahui bagaimana keterampilan berbicara dengan sopan, ramah, dan sabar, serta mampu mengendalikan emosi agar tetap tenang dalam menghadapi berbagai situasi.

REFERENSI

- Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No.272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kota Pekanbaru
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran
- Peraturan Wali kota (Perwako) Pekanbaru No. 41 tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali kota Pekanbaru No. 148 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Parkir di Kota Pekanbaru
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Anderson, L. W., Krathwohl, D. R., Airasian, P. W., Cruikshank, K. A., Mayer, R. E., Pintrich, P. R., Raths, J., & Wittrock, M. C. (2001). *A Taxonomy for Learning, Teaching, and*

- Assessing A Revision of Bloom's Taxonomy Of Educational Objectives. In *Journal of the American Statistical Association* (Vol. 51, Issue 275). Addison Wesley Longman (Pearson Education). <https://doi.org/10.2307/2281462>
- Anwar, C. (2017). *Buku Terlengkap Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. IRCISOD.
- Arsal, T. (2020). *Sosiologi Perkotaan: Sektor Informal, Karakteristik dan Tata Ruang Kota*. LPPM Universitas Negeri Semarang.
- Astriani, N. (2019). *Tingkat Pengetahuan Kesehatan Reproduksi Remaja (Studi di SMA N 16 Bandar lampung Kelurahan Susunan Baru Tanjung Karang Barat)*.
- Bloom, B. S. (1956). *Taxonomy Of Educational Objectives The Classification Of Educational Goals* (Handbook I). David Mckay Company, INC.
- Darsini, Fahrurrozi, & Cahyono, E. A. (2019). Pengetahuan. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 97.
- Dunya, V. (2024). Implementasi Kebijakan Tarif Layanan Parkir di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(2).
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2010). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th Revise). Mcgraw Hill Higher Education.
- Gusty, S., Wulansari, I., Arba'in, M., Mustika, W., Masdiana, Kusuma, A., Irianto, Abduh, N., Syukuriah, Muslimin, E., Anton, E. E., Iskandar, A. C. S., & Alpius. (2023). *Dasar-dasar Transportasi* (S. P. adiguna Rustam & L. E. Radjawane (eds.)). CV. Tohar Media.
- Jamaludin, A. N. (2017). *Sosiologi Perkotaan: Memahami Masyarakat Kota dan Problematikanya*. CV Pustaka Setia. <https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v1i2.10245>
- Jusuf, J. B. K., & Raharja, A. T. (2019). Tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa program studi pendidikan olahraga Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur terhadap permainan tonnis. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*, 15(2), 70–79. <https://doi.org/10.21831/jppi.v15i2.28301>
- Karthwohl, D. R., Bloom, B. S., & Masia, B. B. (1964). *Taxonomy Of Educational Objectives The Classification Of Educational Goals* (Hanbook II). David Mckay Company, INC. <https://archive.org/details/taxonomyofeducat0000unse>
- Kusnawa, W. S. (2012). *Taksonomi Kognitif: Perkembangan Ragam Berpikir* (A. Kamsyach (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Medika, T. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Trias Medika Study Kasus klinik Trias Medika*. 21–44.
- Mutok, I. M. (2019). *Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Perparkiran Tanpa Izin Di Wilayah Kota Yogyakarta Ditinjau Dari Sosiologi Hukum*. 1–19.
- Nafiati, D. A. (2021). Revisi taksonomi Bloom: Kognitif, afektif, dan psikomotorik. *Humanika*, 21(2), 151–172. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i2.29252>
- Naina, S. (2021). Analisis Pengaruh Perilaku Juru Parkir, Kurangnya Lahan Parkir dan Jaminan Keamanan Terhadap Parkir Liar di Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *Universitas Maritim Amni*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT.Rineka Cipta.
- Octaviana, Di. Ru., & Ramadhani, R. A. (2021). Hakikat Manusia: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama. *Jurnal Tawadhu*, 5, 143–159.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Prayudyanto, N., Pamungkas, R. M. A., Waro, A. I., & Ilahi, A. (2015). *Manajemen Parkir Di Perkotaan*. GIZ.

- Putri, V. A. (2023). *Pengelolaan Perparkiran di Dalam Ruang Milik Jalan Kota Pekanbaru*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik* (Tahta Media (ed.)). Tahta Media Group.
- Rahman, M. T. (2020). *Filsafat Ilmu Pengetahuan*.
- Riduwan. (2012). *Pengantar Statistika Sosial* (Pristiwanto (ed.)). Alfabeta.
- Ridwan, M., Syukri, A., & Badarussyamsi, B. (2021). Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya. *Jurnal Geuthèè: Penelitian Multidisiplin*, 4(1), 31. <https://doi.org/10.52626/jg.v4i1.96>
- Simpson, E. J. (1966). *The Classification Of Educational Objectives, Psychomotor Domain*. University of Illinois. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED010368.pdf>
- Soge, A. V. (2019). Persepsi Masyarakat Tentang Keberadaan Juru Parkir Liar Di Pasar Segiri & Samarinda Square Kecamatan Samarinda Ulu. *EJournal Sosiatri-Sosiologi*, 7(1), 103–115.
- Sudirman. (2023). *Kurikulum dan Pengembangan Pembelajaran Dalam Perspektif Pragmatis* (M. Hidayat (ed.)). Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suriasumantri, S. J. (2006). *Ilmu Dalam Perspektif*. Yayasan Obor Indonesia.
- Suthanaya, P. A. (2023). *Rekayasa Lalu Lintas*. CV. Sarnu Untung.
- Taryssa, O. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung. *Universitas Lampung*.
- Ulfah, & Arifudin, O. (2023). Analisis Teori Taksonomi Bloom pada Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Al-Amar*, 4(1), 13–22.
- Wahana, P. (2016). Filsafat Ilmu Pengetahuan. *Pustaka Diamond*, 1–211. <https://repository.usd.ac.id/7333/1/3>. Filsafat Ilmu Pengetahuan (B-3).pdf
- Wedi, A., & Fajarianto, O. (2023). *Dasar-dasar Psikologi Pendidikan* (K. Qamar (ed.)). PT Rubeq Insan Dharma.
- Wibowo, F. (2022). *Ringkasan Teori-Teori Dasar Pembelajaran*. Guepedia.
- Widiasworo, E. (2023). *Pembelajaran HOTS Integratif: Berdasarkan Spirit Merdeka Belajar* (N. Awanie (ed.)). Araska Publisher.
- Winarti, & Istiyono, E. (2020). Taksonomi Hingher Order Thinking Skill Untuk Penilaian Pembelajaran Fisika. In *Widya Sari Press Salatiga* (Vol. 1). Widya Sari Press Salatiga.
- Yusmendra, M. D. (2021). *Pembinaan Perparkiran Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelanggaran Pelaksanaan Tugas Oleh Juru Parkir Di Depan Mall SKA Pekanbaru)*.