

## INTERAKSI JURU PARKIR DENGAN WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA PANTAI KUTA, KABUPATEN BADUNG, BALI (Studi Kasus Praktek Perparkiran)

Stephani Shelpia Pratiwi<sup>a,1</sup>, I Gst. Agung Oka Mahagangga<sup>a,2</sup>

<sup>1</sup> sspratiwi15@gmail.com, <sup>2</sup> ragalanka@gmail.com

<sup>a</sup> Program Studi S1 Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris, Denpasar, Bali 80232 Indonesia

### ABSTRACT

*This study entitled parking attendants interaction with tourists at Kuta Beach tourist attraction, Badung District, Bali. The background backs by parking rates that have been marked-up by unscrupulous parking attendants at a cost that does not match the price listed on the parking ticket. The purpose of this study is to determine the practice of parking by parking attendants at Kuta Beach tourist attraction and to understand the interaction between parking attendants with tourists in Kuta Beach tourist attraction.*

*The method used in this study is a qualitative method. Qualitative methods referred in this study is an overview of the practice of parking in general and the practice of withdrawal of parking rates that have been marked up by parking attendants in Kuta Beach tourist attraction, Bali. From these results, it can be explained that the number of tourists who pay are not as it is printed on the tickets, in fact tourist pay higher rate than in the parking ticket. Based on the result from questioner, tourist are not satisfied with the parking attendant quality and the parking area condition. There is no real interaction between tourists and parking attendants, only when tourists want to have their bike/car out then the parking attendant asking for the money. Sometimes parking attendants didn't show their gratitude at all to the tourists by saying thank you.*

*Keywords: Interaction, Parking Attendant, Parking Practices.*

### I. PENDAHULUAN

Pantai Kuta merupakan salah satu pantai yang sering dikunjungi oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali. Pantai Kuta dapat dijangkau dengan berjalan kaki atau mengendarai kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang terparkir di area parkir Pantai Kuta jumlahnya cukup banyak setiap harinya seperti yang tertera pada gambar 1.1



**Gambar 1.1**  
**Kondisi Parkir Pantai Kuta**

Dalam suatu areal parkir idealnya dapat ditemui minimal seorang juru parkir. Juru parkir adalah seseorang yang bertugas untuk membantu pengemudi kendaraan saat memarkirkan kendaraan, menjaga kendaraan yang terparkir di areal parkir, menarik tarif parkir dan memberikan karcis parkir kepada pengendara yang telah membayar tarif parkir.

Salah satu areal parkir yang menarik untuk dibahas adalah areal parkir Pantai Kuta.

Kondisi parkir yang demikian membuat pemerintah Kabupaten Badung, khususnya Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kuta, membutuh banyak Juru Parkir untuk bekerja mengatur kondisi parkir di areal parkir di Pantai Kuta. Selain itu, pihak LPM juga dapat menarik biaya parkir kepada wisatawan yang menggunakan fasilitas di areal parkir, sesuai dengan peraturan yang tertera pada Perda Kabupaten Badung No. 5 Tahun 2011 tentang Retribusi Tempat Khusus Parkir. Tarif parkir yang telah ditetapkan dalam Perda No.5 Tahun 2011 adalah Rp. 1.000 untuk sepeda motor dan Rp. 2.000 untuk mobil. Harga-harga tersebut tertera pada karcis yang telah disediakan oleh Pemda Kabupaten Badung dan telah disalurkan melalui LPM, agar juru parkir dapat membawanya ke areal parkir untuk kemudian diberikan pada pengendara yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir setelah mereka membayar biaya parkir kepada juru parkir.

Penarikan dan pemberian karcis parkir juga merupakan salah satu bagian penting dalam kegiatan perparkiran, karena idealnya

dalam suatu kegiatan parkir, juru parkir pasti akan menarik tarif parkir serta memberikan karcis parkir kepada wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir. Selain itu, juru parkir di Pantai Kuta harus membantu wisatawan untuk memarkirkan dan mengeluarkan kendaraannya dari areal parkir Pantai Kuta. Keberadaan juru parkir salah satunya juga adalah untuk memberikan rasa nyaman dan aman bagi para wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta. Selain dengan membantu wisatawan memarkirkan kendaraan, juru parkir juga memiliki peran dalam menjaga kendaraan tiap wisatawan agar kendaraan yang terparkir di areal parkir tidak hilang. Dengan membangun kepercayaan terhadap wisatawan, maka wisatawan pun dapat merasakan keamanan untuk memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta.

Keamanan yang dimaksud adalah unsur pokok atas kenyamanan wisatawan dalam memarkir kendaraan mereka selama ditinggal bepergian. Selama bepergian, wisatawan tentu tidak dapat memantau kendaraan mereka. Untuk menghindari rasa cemas wisatawan, juru parkir memiliki tanggung jawab dalam menjaga segala jenis kendaraan wisatawan yang datang beserta kelengkapannya. Tentunya wisatawan tidak menginginkan hal-hal buruk terjadi pada kendaraan mereka seperti kerusakan maupun kehilangan.

Rumusan masalah yang dibahas dalam tulisan ini adalah “Bagaimana Praktek Perparkiran di Daya Tarik Wisata Pantai Kuta dan Bagaimana Interaksi Antara Juru Parkir dengan Wisatawan yang Memarkirkan Kendaraan di Areal Parkir Pantai Kuta?” Tulisan ini diharapkan dapat memberikan hasil berupa jawaban dari praktek perparkiran yang terjadi di areal parkir Pantai Kuta, dimana hal tersebut sangat berguna bagi LPM Kuta. Selain itu penelitian ini dapat memberikan manfaat secara akademis kepada mahasiswa dalam menambah wawasan dan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah seperti dalam mata kuliah Sosiologi Pariwisata dan Hukum Pariwisata.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Daya Tarik Wisata Pantai Kuta, yang letaknya berada di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Pemilihan lokasi penelitian ini didasari oleh adanya praktek penarikan tarif parkir oleh juru parkir yang tidak sesuai dengan harga yang tertera di karcis parkir dan beberapa isu lainnya.

Guna memperjelas dan membatasi permasalahan penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi praktek perparkiran dan interaksi juru parkir dengan wisatawan.

Praktek perparkiran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan perparkiran yang dilakukan oleh juru parkir di area Pantai Kuta, meliputi: Tarif parkir di areal parkir Pantai Kuta, penarikan tarif parkir kepada wisatawan, dan pemberian karcis parkir.

Interaksi juru parkir dengan wisatawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hubungan timbal balik antara juru parkir dengan di wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta.

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan pihak LPM Kuta dan penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 100 orang wisatawan yang pernah memarkirkan kendaraannya di Pantai Kuta. Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan langsung di lapangan dan Dokumentasi untuk melengkapi hasil temuan di lapangan. Sedangkan studi kepustakaan berguna untuk mencari data yang bersifat mendukung dan berkaitan dengan penelitian.

Dalam menentukan informan digunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang lebih cenderung bersifat kata-kata daripada angka-angka. Analisis Deskriptif Kualitatif merupakan gambaran dari data yang disusun sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada (Moleong, 2011).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Daya Tarik Wisata Pantai Kuta merupakan lokasi pariwisata yang sangat strategis, karena letaknya yang dekat dengan Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Jarak yang dibutuhkan untuk mencapai Daya Tarik Wisata Pantai Kuta dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai adalah sekitar 5 (lima) menit, sedangkan jarak antara Daya Tarik Wisata Pantai Kuta menuju pusat Kota Denpasar pun membutuhkan waktu sekitar 20 (dua puluh) menit.

Areal parkir Pantai Kuta terletak di Jalan Pantai Kuta, tepatnya di sisi kiri jalan. Terdapat beberapa tempat parkir disepanjang Jalan Pantai Kuta diantaranya : Areal parkir di depan Hotel Hard Rock, Areal parkir di depan Flapjack Pantai Kuta, Areal parkir di depan Beachwalk, Areal parkir di depan pos polisi pariwisata, Areal parkir di depan Bali Anggrek Hotel, Areal parkir di depan Hotel Kuta Playa, Areal parkir di depan Hotel Istana Rama, dan Areal parkir di depan Hotel Pullman.

#### 1. Praktek Perparkiran oleh Juru Parkir di Daya Tarik Wisata Pantai Kuta

Praktek perparkiran di areal parkir Pantai Kuta yang akan diulas dalam penelitian ini meliputi juru parkir di areal parkir Pantai, tarif parkir di areal parkir Pantai Kuta, penarikan tarif parkir kepada wisatawan, dan pemberian karcis parkir.

##### a) Juru Parkir di Areal Parkir Pantai Kuta

Jumlah juru parkir di wilayah kelurahan Kuta yang terdaftar di LPM Kuta berjumlah 49 orang. Namun, jumlah juru parkir yang bertugas di kawasan Pantai Kuta berjumlah 24 orang. Juru parkir di Pantai Kuta tidak hanya berasal dari masyarakat Bali saja, namun terdapat beberapa juru parkir yang juga berasal dari luar Pulau Bali.

Setiap juru parkir yang bekerja di Kelurahan Kuta, harus memakai atribut atau seragam yang diwajibkan oleh pemerintah Kabupaten Badung, seragam yang dipakai meliputi: Topi berwarna biru dengan logo Kabupaten Badung, kemeja berwarna biru dengan *nametag* berisi nama dari juru parkir, di lengan kemeja terdapat logo Kabupaten Badung, celana bahan panjang berwarna biru dan menggunakan sepatu.

Pendapatan yang diperoleh oleh juru parkir setiap hari berkisar Rp. 85.000 – Rp. 100.000.

Pendapatan yang diterima oleh juru parkir juga harus dipotong uang setoran sebesar Rp. 25.000 ke LPM Kuta. Sebagian dari pendapatan yang diperoleh juru parkir merupakan hasil dari *mark-up* tarif parkir yang dipungut dari wisatawan, karena rata-rata wisatawan yang memarkirkan kendaraan membayar tarif parkir tidak sesuai dengan tarif yang berlaku melainkan berdasarkan tarif parkir yang dikenakan oleh juru parkir.

##### b) Tarif Parkir di Areal Parkir Pantai Kuta

Berdasarkan Pasal 5 tentang besarnya tarif parkir yang tertulis dalam perjanjian kerjasama antara Pemerintahan Kabupaten Badung dan LPM Kelurahan Kuta, retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum ditetapkan sebagai berikut :

1) Sepeda motor sebesar Rp. 1.000,00 per kendaraan setiap parkir

2) Kendaraan penumpang roda empat (sedan, suburban, pick up, dan jeep) sebesar Rp. 2.000,00 per kendaraan setiap parkir

3) Kendaraan roda lebih dari empat (truck engkel, mikrobis, mobil box) sebesar Rp. 5.000,00 per kendaraan setiap parkir

4) Kendaraan bus besar dan truck sebesar Rp. 10.000,00 setiap parkir.

Namun pada kenyataan di lapangan, tak jarang tarif parkir yang diberikan oleh juru parkir kepada wisatawan tidak sesuai dengan tarif yang seharusnya berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu juru parkir, harga tarif parkir yang diberlakukan oleh para tukang parkir adalah dua ribu rupiah untuk sepeda motor, jika juru parkir ketahuan menaikkan harga karcis parkir, maka pihak LPM Kuta akan memecat juru parkir yang bersangkutan. Sedangkan hasil wawancara dengan Wakil Ketua II LPM Kelurahan Kuta tentang tarif parkir, didapatkan informasi bahwa harga tarif parkir yang sebenarnya adalah sebesar seribu rupiah untuk sepeda motor atau sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pengunjung yang diberi harga karcis parkir lebih dari harga yang seharusnya pun diperbolehkan untuk protes.

##### c) Penarikan Tarif Parkir Kepada Wisatawan

Penarikan tarif parkir yang dilakukan oleh juru parkir di areal parkir Pantai Kuta terkadang tidak sesuai dengan isi dari perjanjian kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Badung dengan LPM Kelurahan Kuta. Pada kenyataan yang terjadi di lapangan, banyaknya juru parkir yang

menarik tarif parkir tidak sesuai dengan harga yang tertera di karcis parkir yang telah disediakan.

Berdasarkan hasil penelitian, banyak wisatawan yang memarkirkan sepeda motornya di areal parkir Pantai Kuta dan di tarik tarif parkir sebesar Rp 2000, sedangkan tarif yang semestinya dibayarkan adalah Rp 1000. Kemudian, wisatawan yang memarkirkan mobilnya di areal parkir Pantai Kuta ditarik tarif parkir sebesar Rp 5000 dari harga sebenarnya yaitu Rp 2000.

#### d) Pemberian Karcis Parkir

Pemda Kabupaten Badung telah menyediakan karcis parkir untuk wisatawan yang memarkirkan kendaraan mereka di areal parkir Pantai Kuta seperti yang terlihat di gambar 3.1.



**Gambar 3.1**  
**Karcis Parkir Mobil**

Pemda Kabupaten Badung dalam hal ini telah melimpahkan kuasa kepada LPM Kuta untuk menyalurkan karcis-karcis parkir kepada juru parkir. Berdasarkan kenyataan di lapangan, karcis parkir yang telah disediakan oleh LPM Kuta kepada juru parkir tak jarang tidak diberikan kepada wisatawan yang memarkirkan kendaraan di areal parkir Pantai Kuta.

Juru parkir enggan memberikan karcis parkir karena tarif parkir yang diminta oleh Juru Parkir tidak sesuai dengan yang tertera di karcis parkir. Juru parkir juga menampilkan pola-pola penolakan pemberian karcis parkir kepada wisatawan seperti: sikapnya berubah, raut wajah kebingungan, pandangan mata tidak fokus, dan nada suaranya berubah. Setelah juru parkir merasa tidak nyaman dimintai karcis parkir, juru parkir tersebut akan melihat ke arah lain untuk mencari bantuan untuk membantu berbicara pada wisatawan yang tetap memaksa meminta karcis parkir.

## 2. Interaksi antara Juru Parkir dengan Wisatawan

Untuk mengetahui interaksi antara juru parkir di Pantai Kuta dengan wisatawan yang memarkirkan kendaraan di areal parkir Pantai Kuta, diprelukan analisa sesuai kondisi di lapangan yang terdiri atas :

### a. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap areal parkir Pantai Kuta

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 25 persen wisatawan yang merasa sangat tidak puas terhadap areal parkir Pantai Kuta, 44 persen wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta merasa tidak puas dengan kondisi areal parkir Pantai Kuta, 30 persen wisatawan merasa puas terhadap areal parkir Pantai Kuta, sedangkan hanya 1 persen dari wisatawan yang merasa sangat puas terhadap areal parkir Pantai Kuta. Wisatawan yang merasa sangat puas tersebut kemungkinan adalah wisatawan yang pertama kali berkunjung ke Pantai Kuta dan belum mengetahui permasalahan seputar areal parkir Pantai Kuta .

### b. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan juru parkir Pantai Kuta

Pelayanan yang dilakukan juru parkir Pantai Kuta terhadap wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta akan memberi kesan tersendiri bagi wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 8 persen wisatawan yang memarkirkan kendaraannya di areal parkir Pantai Kuta merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh juru parkir di Pantai Kuta, 53 persen wisatawan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh juru parkir di areal parkir Pantai Kuta, 38 persen wisatawan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh juru parkir di Pantai Kuta, dan hanya 1 persen wisatawan yang merasa sangat puas dengan pelayanan juru parkir di areal Pantai Kuta. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh juru parkir di areal parkir Pantai Kuta dinilai kurang baik oleh wisatawan.

### c. Reaksi Juru Parkir Ketika Dimintai Karcis Parkir

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 43 persen wisatawan yang ditolak oleh juru parkir saat meminta karcis parkir kepada juru parkir, sedangkan 19 persen diantaranya mendapatkan karcis parkir. 38 persen wisatawan tidak



memberikan jawaban, karena tidak pernah meminta karcis parkir kepada juru parkir.

Dilihat dari hasil persentase pada hasil penelitian terlihat bahwa adanya interaksi yang kurang baik antara juru parkir dengan wisatawan di areal parkir Pantai Kuta. Adanya simbol-simbol penolakan, seperti menolak memberikan karcis parkir dan bentuk pelayanan yang kurang memuaskan membuat juru parkir terlihat seperti *money-oriented*. Interaksi yang terjadi antara wisatawan dengan juru parkir hanya sebatas saat wisatawan memarkirkan kendaraan dan membayarkan tarif parkir. Tak jarang pula juru parkir yang mengucapkan terima kasih saat wisatawan telah membayar tarif parkir. Sedikitnya interaksi menimbulkan pandangan kurang baik dari wisatawan, ditambah dengan rendahnya tingkat kepuasan wisatawan terhadap areal parkir Pantai Kuta.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil tulisan di atas, Juru parkir di areal parkir Pantai Kuta mayoritas berasal dari luar pulau Bali. Sebagian besar dari mereka bekerja sebagai juru parkir karena tidak mendapatkan pekerjaan seperti yang mereka harapkan, sehingga mereka melakukan *mark-up* parkir. Wisatawan yang mengendarai sepeda motor dan memarkirkannya di areal parkir Pantai Kuta harus membayar karcis parkir sebesar Rp. 2.000 sedangkan tarif parkir yang sesungguhnya adalah Rp. 1.000. Wisatawan yang mengendarai mobil dan memarkirkannya di areal parkir Pantai Kuta harus membayar karcis parkir sebesar Rp. 5.000 sedangkan tarif yang sesungguhnya adalah Rp. 2.000.

Sebanyak lima puluh tiga (53%) persen wisatawan yang memarkirkan kendaraan mereka di areal parkir Pantai Kuta merasa tidak puas dengan kondisi areal parkir Pantai Kuta juga pelayanan yang diberikan oleh juru parkirnya, ditambah lagi dengan reaksi juru parkir yang menolak saat dimintai karcis parkir. Interaksi yang terjadi antara wisatawan dengan juru parkir hanya sebatas saat wisatawan memarkirkan kendaraan dan membayar tarif parkir, setelah itu tidak ada interaksi lebih lanjut, bahkan untuk mengucapkan terima kasih pun jarang dilakukan oleh Juru Parikir.

##### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil tulisan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah:

Juru parkir harus menarik tarif parkir sesuai dengan tarif yang tertera di karcis parkir, dan tidak menarik biaya lebih kepada wisatawan. Pemberian karcis parkir kepada wisatawan juga harus dibiasakan oleh juru parkir, karena dengan membiasakan diri memberikan karcis parkir, juru parkir telah meminimalisir tindak kriminal korupsi dalam bentuk *mark-up* tarif parkir.

Terkait interaksi juru parkir dengan wisatwan, sebaiknya juru parkir bersikap lebih ramah kepada wisatawan yang memarkirkan kendaraan di areal parkir Pantai Kuta, dan membiasakan diri untuk mengucapkan terima kasih kepada wisatawan yang telah membayar tarif parkir, karena dengan bersikap ramah dan memberikan ucapan terima kasih, dapat meningkatkan nilai kepuasan wisatwan yang memarkirkan kendaraan di areal parkir Pantai Kuta.

Selain itu, dengan mengucapkan terima kasih kepada wisatawan, hal itu dapat pula memberikan dampak yang baik dalam hubungan interaksi juru parkir dengan wisatawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung. Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Offset.
- Anonim. Peraturan Daerah Kabupaten Badung No. 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Tempat Khusus Parkir.
- Anonim. Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.