

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

1. Definisi Strategi Pengembangan

Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi (Umar, 2011: 31).

Menurut Iskandar Wiryokusumo, pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh dan selaras, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan-kemampuannya, sebagai bekal untuk selanjutnya atas prakarsa sendiri menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesame, maupun lingkungannya ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusia yang optimal dan pribadi yang mandiri.

Menurut saya strategi pengembangan merupakan suatu upaya melakukan analisis terhadap kondisi lingkungan untuk meningkatkan atau melakukan perubahan yang meliputi suatu sistem total sepanjang periode tertentu guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Strategi pengembangan dilakukan untuk menentukan dimana letak dari kekuatan dan kelemahan sehingga penyusunan strategi dapat dimanfaatkan secara efektif.

2. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5).

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Menurut saya, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua pihak yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan memanfaatkan jasa seseorang atau instansi dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna, mitra kerja, maupun masyarakat.

3. Retribusi Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan pembayaran daerah atas jasa atau pemberian izin tertentu khusus diberikan dan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk kepentingan badan atau pribadi. Retribusi adalah pembayaran wajib dari penduduk kepada negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh negara kepada penduduknya secara perorangan. Jasa tersebut dapat dikatakan bersifat langsung, yaitu hanya pembayar retribusi yang dapat menikmati balas jasa dari negara. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, saat ini penarikan retribusi hanya dapat dipungut oleh pemerintah daerah (Siahaan, 2010:7).

Retribusi merupakan pembayaran wajib atas jasa atau pelayanan yang diberikan khusus oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan perorangan atau kelompok. Retribusi merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berfungsi sebagai anggaran guna membiayai

kebutuhan Pemerintahan serta Pembangunan Daerah.

4. Retribusi Parkir

Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan dan menginginkan kendaraannya parkir di tempat, dimana tempat itu mudah untuk dicapai. Kemudahan yang diinginkan tersebut salah satunya adalah parkir di badan jalan. Dengan demikian untuk mendesain suatu area parkir di badan jalan ada 2 (dua) pilihan yakni, pola parkir paralel dan menyudut.

Retribusi Parkir merupakan penyediaan pelayanan parkir yang ditentukan pemerintah daerah. Penetapan jalan umum sebagai tempat parkir mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Marihot Siahaan, 2005:439). Retribusi parkir merupakan upaya yang dilakukan untuk mengkondisikan lahan parkir sesuai dengan perundang-undangan sebagai layanan dan jasa terbaik bagi masyarakat. Pengkondisian lahan parkir bertujuan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat pemilik kendaraan.

5. Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh Pemerintah Daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (Siregar, 2015:31).

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang bersumber dan dipungut oleh pemerintah daerah. Untuk membiayai belanja daerah, pemerintah daerah memiliki sumber pendapatan sendiri yaitu Pendapatan Asli Daerah (Warsito, 2011: 128). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah menyatakan Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan,

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan daerah yang bersumber dari penerimaan pajak daerah, hasil retribusi daerah, serta semua hak yang diakui sebagai penambah nilai pada periode tertentu pada suatu daerah yang bertujuan untuk memberikan pendanaan dalam mengelola otonomi daerah.

2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan penulis sebagai berikut :

1. Menurut Abdiana Ilosa (2016), pada penelitiannya berjudul “Kualitas Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum Kota Yogyakarta kurang baik. Letak ruang parkir tepi jalan umum yang terlalu banyak dan tidak melihat kapasitas jalan raya sering menyebabkan kemacetan. Masih banyaknya juru parkir yang tidak memberikan karcis parkir kepada pengguna parkir sementara karcis parkir adalah hak dari pengguna parkir. Tarif parkir juga tidak sesuai dengan tarif resmi. Faktor-faktor kualitas pelayanan parkir dimana faktor ruang parkir yang tidak bisa menampung jumlah kendaraan yang tiap tahunnya bertambah padat adalah faktor utama yang mempengaruhi kurang baiknya kualitas pelayanan parkir TJU Kota Yogyakarta. Faktor sumber daya manusia dinas perhubungan yang melakukan pengawasan langsung terhadap petugas juru parkir hanya juru pungut yang berjumlah 12 orang sementara juru parkir tepi jalan umum Kota Yogyakarta sebanyak 900 orang diluar pembantu juru parkir sehingga mereka merasa kewalahan.
2. Menurut Rahadatul Hayati (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui *E-Parking* di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus *E-Parking* di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam Kota Surabaya)” menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan parkir melalui *electronic parking* di tepi jalan umum oleh Dinas Perhubungan Kota

Surabaya dikaji menggunakan strategi pengembangan *electronic government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang memiliki 6 strategi pengembangan yaitu: mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

3. Menurut Irfan Fajri Rambe Budiman Ginting, Mirza Nasution, dan Jusmadi Sikumbang (2018), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Retribusi Parkir dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan (karcis, kupon, dan kartu langganan) dan sudah dilaksanakan sesuai perda terkait. Penetapan tarif retribusi parkir ditetapkan sesuai perda terkait, dan dipungut sesuai peraturan daerah terkait. Penetapan target dan realisasi hasil pemungutan retribusi parkir terus meningkat tiap tahunnya. Prosedur pengawasan dan pelaksanaan penerimaan atau pemungutan retribusi parkir yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Padangsidempuan diatur dalam perda kota Padangsidempuan dan sudah berjalan cukup baik, serta proses pengelolaan yang sederhana dan tidak menyulitkan wajib retribusi parkir.
4. Menurut Rika Rahayu, Irwandi, Febri Yani Surya Ningsih, M. Deny Gozali, dan Marwiyah (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Kendaraan Pada Dinas Perhubungan Kota Palembang” menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk Peningkatan Retribusi Parkir Kendaraan pada Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Masyarakat Palembang dengan menggunakan strategi SO yaitu menggunakan kekuatan untuk

memanfaatkan peluang dengan cara pemanfaatan sarana dan prasarana guna yang didukung dengan letak kantor yang strategis guna mengimbangi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat.

5. Menurut Kahar Haerah (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “ontribusi Penerimaan Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember” menunjukkan bahwa selama lima tahun terakhir kontribusi penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember dari sektor retribusi parkir tidak mengalami peningkatan, bahkan terjadi penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2010 retribusi parkir memberikan kontribusi sebesar 0,455 %, sedangkan pada tahun 2011 retribusi parkir hanya memberikan kontribusi sebesar 0,389 %. Untuk tahun 2012 retribusi parkir memberikan kontribusi sebesar 0,369 %, kemudian pada tahun 2013 retribusi parkir hanya memberikan kontribusi sebesar 0,362 %. Selanjutnya pada tahun 2014 memberikan kontribusi sebesar 0,322 %. Dan pada tahun 2015 menurun lagi menjadi 0,31 %. Upaya peningkatan retribusi parkir belum maksimal bisa dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember meskipun telah menjalin kerjasama dengan pihak swasta. Hal ini disebabkan karena masih adanya sejumlah kendala yang dihadapi, antara lain masih belum tersedianya lahan parkir secara memadai dan hasil penyeteroran dari para pemungut retribusi parkir yang terus berkurang.

2.3. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini berfokus pada Strategi Pengembangan Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Bagi Dinas Perhubungan Sebagai Upaya Meningkatkan PAD di Kabupaten Ponorogo. Peneliti menggunakan analisis SWOT serta dalam penelitiannya dengan mempertimbangkan kecocokan antara masalah yang diteliti dengan konsep yang digunakan. Dengan analisis SWOT peneliti dapat menguraikan Faktor S, W, O, T dalam mengkaji pengelolaan parkir. Setelah itu dapat dianalisis dan ditentukan strategi yang dapat digunakan dalam menanggulangi parkir. Penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Tabel 2. Kerangka Pikir

