

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Parkir telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Parkir adalah keadaan di mana kendaraan itu diam sementara. Sesuai dengan Perda Nomor 8 Tahun 2019, parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat baik ditinggalkan atau tidak ditinggalkan pengemudinya. Sedangkan perparkiran adalah hal ihwal yang berkaitan dengan penyelenggaraan parkir (Pemerintah Kota Padang 2019, 2). Perparkiran di bawah pemerintahan daerah terdapat beberapa pihak yang terlibat, yakni pemerintah daerah, petugas parkir, dan pengguna jasa parkir. Pemerintah daerah berhak menerima uang setoran retribusi dari petugas parkir, sedangkan petugas parkir memiliki kewajiban mengatur dan menjaga kendaraan milik pengguna jasa parkir, serta memberikan pelayanan untuk masuk dan keluar area parkir tersebut. Sedangkan pengguna jasa parkir berkewajiban membayar kepada petugas parkir sejumlah tarif parkir yang telah ditentukan. Berdasarkan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum, tarif yang ditetapkan terhadap kendaraan roda 2 sebesar Rp. 2.000,- (dua ribu Rupiah), kendaraan roda 4 sebesar Rp. 4.000,- (empat ribu Rupiah), dan kendaraan roda 6 (bus/truk) sebesar Rp. 6.000,- (enam ribu Rupiah) (Pemerintah Kota Padang 2024, 155).

Berdasarkan Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, pasal 18 menjelaskan bahwa “pada setiap fasilitas parkir harus disediakan petugas parkir yang sesuai dengan kebutuhan yang mana petugas parkir harus menggunakan pakaian seragam, identitas diri dan perlengkapan lainnya yang menyatakan tanggung jawab dirinya sebagai petugas parkir” (Pemerintah Kota Padang 2019, 8). Hal ini menjelaskan bahwasanya yang memiliki hak untuk mengatur ketertiban perparkiran adalah seorang petugas parkir.

Berdasarkan perda ini, pengelolaan dan ketertiban perparkiran di wilayah Kota Padang, termasuk kawasan Pantai Padang menjadi tanggung

jawab petugas parkir yang telah ditunjuk. Peraturan ini bertujuan untuk menciptakan sistem parkir yang lebih tertib, aman, dan nyaman bagi masyarakat serta pengguna jasa parkir. Berdasarkan regulasi ini, petugas parkir memiliki kewenangan dalam mengatur kendaraan yang parkir agar tidak mengganggu lalu lintas serta memastikan bahwa setiap kendaraan ditempatkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang staf lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Padang bernama Rahmat terkait pengelolaan perparkiran di Pantai Padang, beliau menjelaskan bahwa Dinas Perhubungan yang jatuhnya sebagai pihak yang mengontrakkan sepanjang badan Jalan Samudra atau Pantai Padang kepada pengontrak (swasta) berdasarkan satuan ruang parkir yang dibutuhkan. Setiap pengontrak itu nantinya ada petugas parkirnya. Petugas parkir yang resmi ditandai dengan memakai kokarde, rompi dan memberikan karcis (Rahmat 2025).

Akan tetapi, praktik yang terjadi di Pantai Padang, perparkiran tidak hanya dilakukan oleh petugas parkir tetapi juga dilakukan oleh para pedagang yang sebenarnya tidak memiliki hak untuk melakukan tindakan tersebut. Para pedagang yang memiliki kedai atau warung di tepi Pantai Padang hanya mendapatkan tempat untuk berdagang saja dari Dinas Pariwisata tidak dengan wilayah parkirnya. Dinas Pariwisata hanya memberikan tempat seluas 3 meter per pedagang untuk tempat berjualan dan menerima pengunjung. Perparkiran di sepanjang Pantai Padang memakai badan jalan sebagai lokasi parkir. Pengelolaan dan pengawasannya menjadi kewenangan dan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan dalam mengatur pengelolaan parkir di kawasan tersebut dengan menunjuk petugas parkir resmi dalam mengelolanya.

Hal ini tidak sejalan dengan praktik yang terjadi di lapangan karena adanya keterlibatan pedagang untuk menentukan pengunjung yang akan parkir di sepanjang Pantai Padang. Pedagang memastikan setiap pengunjung yang parkir di depan warung mereka harus belanja di tempat mereka.

Apabila pengunjung belanja di tempat lain, pedagang tersebut akan marah dan menyuruh pengunjung untuk memindahkan mobil atau motor pengunjung tersebut. Hal ini membuat pengunjung merasa tidak nyaman akan tindakan pedagang tersebut. Hal ini disebabkan karena ketika pengunjung tiba di lokasi tempat parkir, pengunjung telah membayar biaya parkir kepada petugas parkir resmi dengan harapan mendapatkan tempat parkir yang layak. Namun faktanya, pengunjung malah mendapatkan hal yang sebaliknya. Pedagang yang merasa memiliki wilayah parkir tersebut justru mengusir pengunjung yang tidak berbelanja ditempatnya, hal ini membuat pengunjung terpaksa mencari tempat parkir lain dan membayar parkir kembali pada petugas parkir. Petugas parkir dalam hal ini juga acuh tak acuh karena setelah mendapatkan iuran parkir petugas parkir tersebut tidak melindungi hak dari pengunjung yang telah parkir di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Hal ini dirasakan oleh Saudari FA, salah satu pengunjung Pantai Padang, menceritakan pengalaman kurang menyenangkan saat dirinya diusir oleh seorang pedagang karena tidak berbelanja di warung milik pedagang tersebut. Padahal, ia sudah lebih dulu membayar parkir kepada petugas parkir dan hanya bermaksud memarkirkan motornya di depan warung itu. Namun, karena tidak melakukan transaksi di tempat tersebut, pedagang itu memintanya untuk segera memindahkan kendaraannya. Petugas parkir yang meminta iuran kepadanya pun sudah tidak keliatan lagi setelah ia memberikan iuran parkir (FA 2025).

Efektivitas pelayanan parkir dalam pengelolaan fasilitas publik menunjukkan adanya tanggung jawab yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memaksimalkan kinerja operasional. Upaya dalam mewujudkan hal ini dapat tercapai apabila didasarkan pada pelayanan prima yang diterapkan dengan baik. Pelayanan prima atau biasa juga disebut dengan *service excellent* yaitu sebuah ide yang menggambarkan adanya komitmen dari penyedia jasa untuk memberikan kualitas pelayanan yang

terbaik yang sesuai dengan harapan dari pengguna jasa (Raharjo 2021, 183). Pelayanan prima secara bahasa berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa suatu produk barang atau jasa (Ritonga 2020, 15).

Setiap manusia memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Upaya dalam memenuhi kebutuhan tersebut, manusia tidak dibenarkan untuk saling merugikan, apalagi memakan harta sesamanya secara bathil, sebagaimana dalam firman Allah Swt dalam Surah an-Nisa' ayat 29 berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. An-Nisa': 29).

Berdasarkan ayat di atas, dapat dipahami bahwa setiap orang memiliki kebebasan dalam mendapatkan harta dan mengembangkannya dengan syarat dan batasan-batasan yang telah diatur oleh Allah Swt. Ayat di atas juga menganjurkan umat Islam untuk tidak memakan harta orang lain dengan cara yang bathil, hal ini sesuai dengan ekonomi yang dianjurkan dalam Islam serta hal tersebut bisa menjadi dasar bagi setiap pelaku usaha dalam memberikan pelayanan prima dalam menjalankan usahanya.

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan di atas, penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji hal ini dilihat dari pelayanan prima dalam skripsi dengan judul ***“Praktik Pengelolaan Parkir di Pantai Padang Kota Padang Perspektif Pelayanan Prima”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang perspektif pelayanan prima.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang?
2. Bagaimana tinjauan pelayanan prima terhadap praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang.
2. Untuk menganalisis tinjauan pelayanan prima terhadap praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang.

1.5 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini penting untuk diteliti dan diharapkan memiliki manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya referensi dan literatur kepustakaan kepada penulis lainnya yang akan melakukan penelitian yang hampir serupa khususnya di Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang terkait praktik pengelolaan parkir perspektif pelayanan prima. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan, sumber informasi dan pengetahuan untuk penulis, pembaca, maupun masyarakat terkait praktik pengelolaan parkir perspektif pelayanan prima.

1.6 Studi Literatur

Untuk menghindari kesalahpahaman dan supaya tidak terjadi pengulangan penelitian, maka penulis mencantumkan karya ilmiah sebelum penulis: Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Hikmatul Tesa NIM 2013040049 (2024), Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul *"Mekanisme Pengelolaan Lahan Parkir di Kawasan Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan Perspektif Fikih Muamalah"*. Hasil dari penelitian ini bahwa Dinas Perhubungan tidak melakukan *open requitment*, tidak melakukan pendidikan tidak memberikan upah atau gaji, dan memberhentikan petugas parkir secara langsung ketika tidak melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas parkir. Petugas parkir belum melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ada. Serta jika ditinjau dari fikih muamalah pengelolaan lahan parkir di kawasan Pantai Carocok Painan belum sesuai dengan ketentuan dan prinsip-prinsip umum Fikih Muamalah karena petugas parkir belum melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas parkir yaitu: mengarahkan, memarkirkan, memandu serta mengeluarkan kendaraan dan itu tidak dilakukan oleh petugas parkir. Petugas parkir yang ada di Pantai Carocok Painan hanya memungut retribusi parkir (Tesa 2024, 74). Perbedaan dengan penelitian ini adalah dari segi lokasi yaitu peneliti meneliti di Pantai Padang Kota Padang, sedangkan penelitian terdahulu meneliti di Pantai Carocok Painan. Selain itu dalam penelitian ini, penulis melihat praktik pengelolaan parkir dari perspektif pelayanan prima, sementara penelitian terdahulu dari tinjauan fikih muamalah.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Deby Juanda NIM 1713040169 (2023), Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul *"Penyelenggaraan Fasilitas Parkir untuk Umum di Luar Milik Jalan Menurut Perspektif Ijarah (Studi Kasus di Bassement Parkir Transmart Kota Padang)"*. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah penyelenggaraan dan pengelolaan fasilitas parkir oleh pihak Transmart Kota

Padang yang digunakan atau disewa oleh masyarakat atau pengunjung yang datang tetapi tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan dan perspektif Ijarah. Pertanyaan penelitian dari skripsi ini adalah bagaimana penyelenggaraan parkir di Bassment parkir Transmart Kota Padang? Lalu bagaimana penyelenggaraan fasilitas parkir untuk umum di luar milik jalan menurut perspektif Ijarah? Hasil dari penelitian ini bahwa penyelenggaraan fasilitas parkir dalam ruang milik jalan di Bassment parkir Transmart Kota Padang tidak sesuai dengan regulasi dan ketentuan Perundang-undangan di Kota Padang hal ini dikhususkan pada tarif parkir di Transmart Kota Padang tidak sesuai dengan tarif yang sudah diatur dalam Perda Kota Padang Nomor 1 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Perda Kota Padang Nomor 11 Tahun 2011. Serta menurut konsep Ijarah, pelaksanaan penyelenggaraan fasilitas parkir di luar milik jalan di Transmart Kota Padang adalah fasid, karena adanya unsur tidak tanggung jawabnya pihak pengelola dan penyelenggara dengan dibuktikan tidak adanya petugas parkir yang membantu mengarahkan pengunjung dalam memarkirkan kendaraannya serta tidak menjaga keamanan kendaraan pengunjung ditempat parkir itu secara langsung. Pihak pengelola dan penyelenggara juga tidak bertanggung jawab secara penuh atas kerusakan, kehilangan yang terjadi karena tidak semerta-merta karena kesalahan pengunjung saja, karena pengunjung tidak mendapatkan pengarahannya dalam memarkirkan kendaraannya (Juanda 2023, 77). Perbedaan dalam penelitian ini adalah dari segi lokasi parkirnya yaitu peneliti meneliti parkir yang terjadi di dalam ruang milik jalan, sedangkan penelitian terdahulu di luar ruang milik jalan.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Ila Julini Yasmi NIM 1613040037 (2020), Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul "*Praktik Pemungutan Retribusi Parkir di Kawasan Objek Wisata Muaro Lasak Pantai Padang Ditinjau dari Konsep Ijarah*". Permasalahan yang di bahas dalam skripsi ini adalah pungutan uang retribusi terhadap pengguna jasa parkir di kawasan objek wisata Muaro Lasak Pantai Padang yang tarif

pembayarannya tidak sesuai dengan peraturan yang terlampir di dalam Perda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Usaha dan konsep Ijarah. Pertanyaan penelitian dari skripsi ini adalah bagaimana praktik pemungutan retribusi parkir di kawasan Pantai Muaro Lasak Pantai Padang? Lalu Bagaimana pelaksanaan parkir di kawasan objek wisata Muaro Lasak Pantai Padang? Serta bagaimana tinjauan konsep ijarah terhadap praktik pemungutan retribusi parkir di kawasan objek wisata Muaro Lasak Pantai Padang? Hasil dari penelitian ini bahwa praktik pemungutan retribusi parkir di kawasan objek wisata Muaro Lasak pantai Padang adalah pengguna jasa parkir datang ke objek wisata Muaro Lasak setelah selesai parkir pengguna jasa parkir membayar uang parkir. Pelaksanaan parkir di kawasan objek wisata Muaro lasak pantai Padang bahwa pengguna jasa parkir membayar uang parkir berbeda-beda tarifnya dengan yang sudah tertera di Perda Nomor 2 Tahun 2016 Kota Padang tentang retribusi jasa usaha. Serta Konsep ijarah terhadap praktik pemungutan retribusi parkir di kawasan objek wisata Muaro Lasak pantai Padang adalah tidak sesuai karena belum terpenuhinya syarat ijarah, yaitu tidak ada kejelasan dalam pembayaran uang parkir oleh pengguna jasa kepada petugas parkir. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penulis melihat praktik pengelolaan parkir dari perspektif pelayanan prima, sementara penelitian terdahulu dari konsep Ijarah.

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh M. Fadhil Rizky NIM 1913030130 (2025), Mahasiswa Hukum Tata Negara UIN Imam Bonjol Padang dengan judul *"Efektivitas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Perspektif Siyasah Tanfidziyah"*. Permasalahan yang di bahas dalam skripsi ini adalah karna adanya kasus juru parkir liar yang terjadi di Kota Padang. Pertanyaan penelitian dari skripsi ini adaah bagaimana tingkat kepatuhan juru parkir terhadap Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran? Lalu apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tersebut? Serta bagaimana perspektif

siyasah tanfidziyah terhadap efektivitas Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tersebut? Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepatuhan juru parkir terhadap Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran masih kurang. Faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 adalah adanya kerja sama dengan berbagai instansi, yaitu Dinas Perhubungan Kota Padang, Satpol PP, Polresta Kota Padang, keterlibatan aktif dari masyarakat serta dukungan dari pihak swasta. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurang efektifnya pengawasan dari Dinas Perhubungan Kota Padang terhadap juru parkir. Serta menurut perspektif *siyasah tanfidziyah*, efektivitas Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 telah sesuai dengan prinsip-prinsip *siyasah tanfidziyah*, yaitu prinsip hak dan kewajiban negara dan rakyat, prinsip keadilan, prinsip sebab Perda ini dibuatkan untuk kepentingan masyarakat agar terhindar dari pungutan liar, hilangnya kendaraan, dan ketertiban lalu lintas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti terdahulu meneliti tentang bagaimana efektivitas Perda Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, sedangkan peneliti menjadikan Perda Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran sebagai sumber data.

1.7 Landasan Teori

1.7.1 Pengelolaan Parkir

Berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2019, Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat baik ditinggalkan atau tidak ditinggalkan pengemudinya. Sedangkan Perparkiran adalah hal ihwal yang berkaitan dengan penyelenggaraan parkir. (Pemerintah Kota Padang 2019, 2). Parkir adalah keadaan suatu kendaraan yang tidak bergerak dan memiliki sifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya (Feriandy 2025, 1). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), parkir adalah menghentikan atau menaruh (kendaraan bermotor) untuk sementara waktu di tempat yang sudah disediakan. Jadi, parkir adalah

keadaan dimana pengemudi menghentikan atau menaruh kendaraannya untuk sementara waktu ditempat yang telah tersedia.

Pasal 3 Perda Nomor 8 Tahun 2019 menjelaskan tujuan penyelenggaraan perparkiran yaitu: terwujudnya pelayanan parkir yang aman, tertib, lancar, dan terpadu dengan pusat kegiatan dan/ atau angkutan jalan, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan perparkiran, dan terwujudnya tertib lalu lintas dan angkutan jalan (Pemerintah Kota Padang 2019, 4). Berdasarkan Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, menjelaskan bahwa “pada setiap fasilitas parkir harus disediakan petugas parkir yang sesuai dengan kebutuhan yang mana petugas parkir harus menggunakan pakaian seragam, identitas diri dan perlengkapan lainnya yang menyatakan tanggung jawab dirinya sebagai petugas parkir” (Pemerintah Kota Padang 2019, 8).

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) dari petugas parkir, sebagai berikut:

- a. Melayani kendaraan keluar masuk pada fasilitas parkir;
- b. Memberikan karcis kepada pengguna parkir;
- c. Memastikan pengguna parkir telah menggunakan mesin parkir meter pada lahan parkir yang menggunakan sistem parkir meter;
- d. Memakai perlengkapan seperti rompi dan tanda pengenal;
- e. Mengatur posisi kendaraan agar sesuai dengan marka parkir; dan
- f. Menjaga keamanan kendaraan yang diparkir (Pemerintah Kota Padang 2019, 8).

1.7 2 Pelayanan Prima

Pelayanan adalah usaha dalam melayani kebutuhan orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan prima yaitu pertama, utama

atau sangat baik. Jadi, pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai suatu perihal, cara atau usaha untuk melayani kebutuhan bagi pelanggan atau penerima layanan yang dilakukan dengan sangat baik serta menggunakan kemampuan yang paling utama dan terbaik (Raharjo 2021, 183).

Menurut Raharjo, pelayanan prima adalah sebuah ide yang menggambarkan adanya komitmen penyedia jasa untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan harapan dari pengguna jasa (Raharjo 2021, 183). Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern dengan konsep utama kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima didalam dunia bisnis juga dikenal dengan *service excellent*, *customer service*, *customer care*. Hal terpenting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terdapat tiga hal pokok, yaitu melayani dengan tindakan terbaik, peduli terhadap pelanggan dan memuaskan pelanggan yang sesuai pada standar pelayanan tertentu. Keberhasilan dari pelayanan prima tergantung pada penyesuaian sikap, kemampuan, tindakan, penampilan, perhatian dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Ritonga 2020, 176-177).

Berbeda dari marketing dimana pelayanan kepada pelanggan ditujukan untuk mencari pembeli, maka pelayanan prima lebih ditujukan untuk mempertahankan pelanggan. Pelayanan prima lebih mengarah pada pelanggan yang sudah ada, dan membuat mereka tetap setia dan bertahan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Selain memberikan kepuasan, tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semakin pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, semakin loyal pula pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Manfaat pelayanan prima sangatlah banyak. Pelayanan prima tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat memainkan peran penting dalam membangun reputasi, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional dan

keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis. Manfaat pelayanan prima tidak hanya bagi pelanggan, tetapi juga pada pelaku bisnis (Mujito 2024, 21-24).

Prinsip-prinsip dasar pelayanan prima meliputi seperangkat nilai dan pedoman yang membentuk landasan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Terdapat 6 prinsip pelayanan prima yang sering menjadi acuan dalam praktik pelayanan prima, biasa disebut dengan prinsip 6A (*Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability Dan Appearance*). Prinsip pelayanan prima 6A merupakan rancangan kerja yang dapat membantu dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar tinggi dan memuaskan pelanggan.

1.7 3 *Wadi'ah* (Titipan)

Wadi'ah berasal dari kata *wada'a asy-syai'a*, artinya meninggalkan sesuatu. Maksudnya adalah ssesuatu yang dititipkan oleh seseorang kepada orang lain supaya dijaga (Sabiq 2015, 311). *Wadi'ah* merupakan menitipkan barang kepada seseorang agar dipelihara sebagaimana mestinya (Zainuddin 1998, 24). *Wadi'ah* dalam kehidupan masyarakat sehari-hari disebut dengan penitipan barang. *Wadia'ah* (titipan) menurut bahasa berarti menempatkan sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya untuk dipelihara (Hadi 2019, 180). *Wadi'ah* dalam kompilasi hukum ekonomi syariah adalah penitipan dana antara pihak pemilik dana dengan pihak penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut (KHES 2009, 17). Maksudnya, *wadi'ah* adalah penitipan yang dilakukan oleh pemilik kepada penerima titipan yang dipercaya dengan tujuan untuk menjaga sesuatu yang dititipkan tersebut.

Adapun yang menjadi rukun dan syarat *wadi'ah*, menurut ulama Hanafiyah, rukun *wadi'ah* hanya satu, yaitu *sighat* (ijab dan qabul) sedangkan yang lainnya termasuk syarat bukan rukun (Hadi 201, 181). Menurut jumhur ulama, rukun *wadi'ah* ada 4, yaitu benda yang dititipkan (*al-'ain al-muda'ah*), *shigat* (ijab dan qabul), orang yang menitipkan (*al-mudi'*), dan orang yang dititipi (*al-muda'*). Syarat-syarat *wadi'ah* yaitu:

- a. Syarat-syarat benda yang dititipkan: Benda yang dititipkan disyaratkan harus benda yang bisa untuk disimpan.
- b. Syarat-syarat *shighat*
Syarat *shighat* adalah ijab harus dinyatakan dengan ucapan atau perbuatan. Ucapan adakalanya tegas (*sharih*) dan adakalanya dengan sindiran (*kinayah*).
- c. Syarat orang yang menitipkan (al-Mudi'): Berakal, baligh.
- d. Syarat orang yang dititipi (al-Muda'): Berakal, *baligh*.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan berdasarkan cara mendapatkan data adalah *field research* (lapangan). Berdasarkan pendekatan pada penelitian ini, peneliti mengambil jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu kemudian peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar variabel (Sanjaya 2013, 59). Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian dengan teknik wawancara dan pengamatan langsung terhadap pihak-pihak yang terkait yang berhubungan langsung dengan penelitian ini (Bungin 2007, 65-66). Pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan penelitian ini adalah petugas parkir, pedagang, pengunjung dan Dinas Perhubungan Kota Padang.

1.8.2 Sumber Data

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2013, 402). Sumber data primer diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dengan pihak-pihak yang terkait dalam praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang Kota Padang

seperti kepada petugas parkir, pedagang, pengunjung serta Dinas Perhubungan Kota Padang.

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono 2013, 402). Data sekunder sekunder diperoleh melalui pengumpulan bahan yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan pengelolaan parkir dan etika bisnis Islam sebagai bahan tambahan terhadap penelitian ini.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

1.8.3.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak langsung tentang hal-hal yang diamati dan kemudia mencatatnya (Nasution 2021, 12). Objek penelitian kualitatif terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas) (Sugiyono 2016, 204). Pada penelitian ini yang menjadi objeknya yaitu Pantai Padang Kota Padang dari segi tempat (*place*), Dinas Perhubungan Kota Padang, petugas parkir, pedagang dan pengunjung (*actor*), serta praktik pengelolaan parkir dari segi aktivitas (*activities*).

1.8.3.2 Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moloeng 2016, 186). Pada penelitian ini penulis melakukan percakapan langsung (*face to face*) dengan sumber informan untuk mengungkapkan data atau keterangan yang ingin penulis diketahui. Pada penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait langsung seperti kepada petugas parkir, pedagang, pengunjung dan pihak Dinas Perhubungan Kota Padang. Penulis mewawancarai 25 orang informan, terdiri dari 8 petugas parkir, 8 pedagang, 8 pengunjung dan Dinas Perhubungan Kota Padang. Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah wawancara

terstruktur yakni wawancara yang pertanyaannya telah disusun terlebih dahulu tergantung dengan keadaan subjek atau wawancaranya tidak terfokus pada pedoman tersebut tetapi akan dikembangkan sesuai dengan kondisi di lapangan pada saat wawancara berlangsung.

1.8.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri maupun orang lain oleh subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Hardiansyah 2010, 9). Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang keadaan Pantai Padang. Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk penilaian perilaku sosial atau etika dari petugas parkir, pedagang, pengunjung dan Dinas Perhubungan Kota Padang dalam mengawasi pengelolaan parkir di Pantai Padang.

1.8.3.4 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis, mengkategorikan, menjabarkan dan memilih data yang penting untuk dipelajari sampai pada tahap membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh semua orang (Moleong 2016, 175). Teknik pengolahan data ini dapat dilakukan setelah data-data yang diperlukan terkumpul melalui teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan analisis data. Pada penelitian ini, penulis menggunakan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan beberapa langkah seperti penyajian data, menganalisis data dan menyimpulkan data.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman, dapat dilakukan dengan beberapa langkah. *Pertama*, Reduksi data (*data reduction*) merupakan merangkum, memilih hal-hal yang

pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono 2013, 431). Oleh karena itu, data yang telah direduksi melalui proses *editing* atau transkrip, kemudian diberikan kode (*koding*), dilanjutkan dengan klasifikasi agar memudahkan penulis untuk melakukan data dan mencarinya bila diperlukan. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan mencakup wawancara dan dokumentasi dengan petugas parkir, pedagang, pengunjung dan dinas perhubungan terkait regulasi dan praktik parkir di Pantai Padang. Setelah data terkumpul, dilakukan reduksi dengan cara memilih data dan mengelompokkannya agar data mudah dicari saat diperlukan.

Kedua, penyajian data (*data display*) dengan cara mengumpulkan informasi yang telah disusun yang dibolehkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono 2013, 434). Melalui metode menyajikan data seperti ini, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Pada penelitian ini, data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif naratif yang terstruktur, tabel, atau diagram yang menggambarkan praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang.

Ketiga, verifikasi (*conclusion drawing*) merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono 2013, 438). Verifikasi merupakan tahapan pengujian atau pemeriksaan kembali suatu penemuan atau hasil data yang didapat melalui pengamatan dan penetapan dengan cara mengukur, menguji dan membandingkan antara data-data yang didapat dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Pada penelitian ini, data yang telah direduksi dan di disajikan akan dilakukan pengujian dan pemeriksaan kembali kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang dihasilkan mencerminkan bagaimana praktik pengelolaan parkir di Pantai Padang perspektif pelayanan prima.