

## Manajemen Restribusi Parkir pada Dinas Perhubungan Kota Palu

\*Zainuddin<sup>1</sup> & Nurfatma<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu<sup>1,2</sup>,

Email : Zainzainuddin35@gmail.com

### Kata Kunci

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengawasan

**Abstrak** : Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen restribusi parkir pada Dinas Perhubungan Kota Palu. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dan juru parkir Dinas Perhubungan Kota Palu yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan dan pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun teori manajemen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori George Robert Terry (2013:15) yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Hasil penelitian manajemen restribusi parkir pada Dinas Perhubungan Kota Palu sudah berjalan cukup optimal. Adapun beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam menejemen restribusi parkir adalah pengorganisasian dan pengarahan dikarenakan masih kurang sumber daya manusia untuk menjalankan pengelolaan restribusi parkir. Kemudian pengawasan yang dilakukan belum optimal, karena masih tingginya nilai sosial para petugas serta kurangnya kesadaran para wajib restribusi parkir.

## **PENDAHULUAN**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah salah satu landasan yuridis bagi pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Dalam Undang-undang ini disebutkan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat undang-undang dasar tahun 1945, pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan otonomi daerah yang disebutkan bahwa otonomi pada daerah kabupaten dan kota hendaknya untuk berkreasi dalam pencarian sumber penerimaan yang dapat membiayai pengeluaran pemerintahan dan pembangunan. Setiap daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menyelenggaraan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan terhadap masyarakat. Sumber-sumber Penerimaan Daerah menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 adalah:

1. Pendapatan Asli Daerah
2. Dana Perimbangan
3. Pinjaman Daerah dan
4. Lain-lain Penerimaan yang Sah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 dalam Bab V Pasal 6, mengemukakan sumber pendapatan daerah terdiri atas Pendapatan Asli Daerah selanjutnya disebut ( PAD ) yaitu ;

1. Pajak daerah
2. Retribusi daerah
3. Hasil pengelohan kekayaan daerah yang dipisahkan
4. Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Saat ini Di Indonesia, khususnya di daerah, penarikan sumber daya ekonomi melalui pajak daerah dan retribusi daerah dilakukan dengan aturan hukum yang jelas, yaitu dengan peraturan

daerah dan keputusan kepala daerah sehingga dapat diterapkan sebagai salah satu sumber penerimaan daerah. Hal ini menunjukkan adanya persamaan antara pajak dan retribusi, yaitu pungutan oleh peraturan daerah kepada masyarakat yang didasarkan pada aturan hukum yang jelas dan kuat.

Pajak daerah diatur dalam Undang - Undang yang pelaksanaannya di daerah diatur lebih lanjut oleh Peraturan Daerah (PERDA). Dalam hal ini, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak. Daerah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah. Retribusi daerah sebagai mana halnya pajak daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah. Retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Daerah kabupaten/kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis retribusi selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. (Yani 2002:55)

Dalam peraturan pemerintah Nomor 66 tahun 2001 tentang retribusi daerah, Retribusi dikelola oleh pemerintah daerah Kabupaten/ Kota sesuai dengan objek-objek retribusi daerah yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang undangan. Dimana objek-objek retribusi yaitu Retribusi Jasa Umum, Jasa usaha, dan Jasa Perizinan Tertentu. Retribusi Daerah dalam bentuk Retribusi Terminal termasuk dalam jenis retribusi Jasa Usaha, Retribusi terminal merupakan salah satu jenis Retribusi Daerah yang sangat potensial dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pendapatan daerah. Apabila penerimaan pendapatan daerah maka pembangunan tersebut berarti membutuhkan biaya yang semakin meningkat pula, dimana biaya ini diperoleh dari pendapatan daerah termasuk didalamnya Retribusi terminal. Salah satu objek retribusi yang dikelola oleh daerah, termasuk juga oleh pemerintah daerah Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah yaitu Retribusi Jasa Umum. Pada Dinas Perhubungan Kota Palu terdapat 1 (satu) jenis Retribusi jasa Umum, yaitu retribusi parkir. Target retribusi parkir yang dibebankan pada Dinas Perhubungan Kota Palu sebesar 5,5 miliar pertahun. Observasi penulis dilapangan, target retribusi parkir baru mencapai 1 milia per tahun, menurunnya target retribusi parkir dikarenakan banyak juru parkir yang tidak memberikan karcis parkir kepada masyarakat. Maka dalam hal ini perlu ditunjang dengan pelaksanaan manajemen yang baik, karena manajemen dibutuhkan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Adanya Manajemen retribusi parkir secara optimal, efisien dan efektif, agar apa yang direncanakan bisa tercapai dalam pelaksanaan. Agar tujuan dapat tercapai

secara efektif dan efisien, maka proses manajemen memiliki peranan yang sangat vital, karena dalam manajemen retribusi parkir merupakan suatu sistem yang didalamnya melibatkan berbagai komponen dan sejumlah kegiatan yang perlu dikelola secara baik. Retribusi parkir tanpa didukung proses manajemen yang baik hanya akan menghasilkan tujuan dalam pelaksanaannya pun tidak akan pernah tercapai secara semestinya. Maka dalam proses manajemen dilakukan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Manajemen

Manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *"to manage"* yang berarti menangani, memimpin, membimbing, atau mengatur. Sejumlah ahli memberikan batasan bahwa manajemen merupakan suatu proses, yang diartikan sebagai usaha yang sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Proses ini merupakan serangkaian tindakan yang berjenjang, berlanjut dan berkaitan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Moekijat 2000:15 mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *"managing"* pengelolaan sedang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola, selanjutnya dikatakan bahwa manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Proses manajemen berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang bisanya diungkapkan dengan istilah-istilah *"objectives"* atau hal-hal yang nyata. Usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat melihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya *"output"* atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusia dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik. Defenisi Manajemen menurut Drs. H. Malayu S.P Hasibuan (2001:2) mengemukakan bahwa :

*"Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu."*

Henry Fayol dalam buku Aimé Heene & Sebastian Desmidt (2010:8), mengatakan bahwa :

“Manajemen adalah serangkaian aktivitas manusia yang bekesinambungan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Aktivitas tersebut diuraikan dalam urutan fungsi-fungsi yang spesifik, yakni : (1) perencanaan; (2) pengorganisasian; (3) kepemimpinan; (4) pengendalian.”

George R. Terry (Efendy 2014:3) mengemukakan bahwa :

“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakantindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Menurut Koonts dan O'Donnel, mengatakan bahwa “*management is getting thing done through the efforts of other people.*” Manajemen harus melalui orang-orang lain. Bila langsung kepada materi kerja, maka pekerjaan itu bukan manajemen. Sondang P. Siagian (Ahmad 2014:24) mengemukakan bahwa :“Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain” Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses/ kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih melakukan kerja sama dalam organisasi dengan tindakan mengatur segala aktivitas dengan memanfaatkan sumber daya untuk mencapai sasaran yang ingin dicapai. Untuk lebih jelasnya mengenai fungsi manajemen yang dikemukakan George R. Terry 2013 dalam buku Prinsip-prinsip Manajemen meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Actuating*) dan Pengawasan (*Controlling*) akan dibahas lebih terperinci sebagai berikut

### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Planning berasal dari kata plan, yang artinya rencana, rancangan, maksud, dan niat. Planning berarti perencanaan. Perencanaan adalah proses kegiatan, sedangkan rencana merupakan hasil perencanaan. Perencanaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan usaha merumuskan program yang didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan tujuan, kebijaksanaan, arah yang akan ditempuh, prosedur dan metode yang akan diikuti dalam usaha pencapaian tujuan. Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena *organizing, staffing, directing, dan controlling* pun harus terlebih dahulu dilakukan. Perencanaan ini adalah dinamis. Perencanaan ini ditunjukkan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi. Perencanaan dapat pula diartikan pemilihan serangkaian kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi waktu yang akan datang.

Definisi perencanaan menurut G.R Terry ( S.P Hasibuan 2001:92 ) :

*“Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation of proposed activities believed necessary to achieve desired result.”*

(Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa depan dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Maringan Masry Simbolon (2004:36) mengemukakan bahwa Perencanaan adalah suatu perumusan dari persoalan-persoalan tentang apa dan bagaimana sesuatu pekerjaan hendak dilaksanakan.

Charles Beetleheim dalam (Efendy 2014:80) mengemukakan bahwa : “A plan consist of the totality of arrangement deside upon in order to carry out a project : (1) a project, that is an end which one process to a cheive.(2) the arrangements defided upon in order that this end may be achieved, that is determination of the means” . (singkatnya dalam suatu rencana ada dua elemen yaitu tujuan dan alat untuk mencapai suatu tujuan). Dalam membuat Perencanaan, yang pertama yang harus dijawab oleh perencana yaitu what, why, where, when, who, and how. Pertanyaan ini harus dijawab secara ilmiah, artinya atas hasil analisis data, informasi, dan fakta, supaya rencana yang dibuat relatif baik pelaksanaannya mudah dan tujuan yang diinginkan akan tercapai.

### 1) What

Apa yang akan dicapai, tindakan apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran, sarana, dan prasarana apa yang diperlukan harus ada penjelasan dan rinciannya. Faktor produksi apa yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut supaya tujuan dapat dicapai.

### 2) Why

Mengapa itu menjadi sasaran, mengapa ia harus dilakukan dengan memberikan penjelasan, mengapa ia harus dikerjakan dan mengapa tujuan itu harus dicapai.

### 3) Where

Dimana ia akan dilakukan, perlu dijelaskan dan diberikan alasan alasannya berdasarkan pertimbangan ekonomis, dimana tempat setiap kegiatan harus dikerjakan, dengan demikian tersedia semua fasilitas yang diperlukan untuk mengerjakannya.

4) When

Kapan rencana akan dilakukan, jadi penentuan waktu dimulainya rencana. Penjelasan waktu dimulainya pekerjaan baik untuk tiap-tiap bagian maupun untuk seluruh pekerjaan harus ditetapkan standar waktu untuk memilih pekerjaan-pekerjaan itu, alasan untuk memilih waktu itu harus diberikan se jelas-jelasnya.

5) Who

Siapa yang akan melakukannya, jadi pemilihan dan penempatan karyawan, menetapkan persyaratan dan jumlah karyawan yang akan melakukan pekerjaan, luasnya wewenang dari masing-masing pekerja.

6) How

Bagaimana mengerjakannya, perlu diberi penjelasan mengenai teknik-teknik pengerjaannya.

## **2. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan-penetapan departemen (subsistem) serta penentuan hubungan-hubungan. Hasil dari pengorganisasian adalah organisasi. Pengorganisasian diproses oleh organisator (manajer), hasilnya organisasi yang bersifat statis. Jika pengorganisasian baik maka organisasi pun akan baik dan tujuanpun relative mudah dicapai. Untuk pengertian pengorganisasian, penulis mengikuti definisi-definisi yang dikemukakan oleh para penulis sebagai berikut:

Pengorganisasian menurut S.P. Hasibuan (2001:40) yaitu : "Suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut."

S.P Siagian (2003:95) mengemukakan bahwa : "pengorganisasian adalah keseluruhan pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, kewenangan dan tanggung jawab dalam sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kegiatan kesatuan yang telah ditetapkan".

Koontentz dan o'donnel (Hasibuan 2001: 119) mengemukakan : *"The organization function of the manajer involves the determination and enumeration of the activities required to achieve the objective of the enterprise, the grouping of these activities, the assignment of such group of activation to a departement headed by a manager and the delegation of authority carry them out."* (Fungsi pengorganisasian manajer adalah meliputi penentuan penggolongan kegiatan-kegiatan diperlukan untuk tujuan-tujuan perusahaan, pengelompokan kegiatan-kegiatan tersebut ke dalam suatu bagian yang dipimpin oleh seseorang manajer, serta melimpahkan wewenang untuk melaksanakannya).

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang suatu formal, mengelompokan, mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan di antara para anggota organisasi. Proses pengorganisasian dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini :

1. Perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logis dapat dilaksanakan oleh satu orang.
3. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.

Pelaksanaan proses organisasi yang sukses akan membuat suatu organisasi akan mencapai tujuannya. Proses ini akan tercermin pada struktur organisasi, yang mencakup aspek-aspek penting organisasi dan proses pengorganisasian yaitu:

- (1) Pembagian kerja
- (2) Depertementalisasi
- (3) Bagan organisasi formal
- (4) Rantai perintah dan kesatuan perintah
- (5) Tingkat hierarki manajemen
- (6) Saluran komunikasi
- (7) Penggunaan komite
- (8) Rentang manajemen dan kelompok-kelompok informal yang tidak dapat dihindarkan.  
(Effendi 2014:132)

Pengorganisasian merupakan fungsi yang harus dijalankan oleh setiap manajer pada semua tingkatan dan jenis kegiatan dan bentuk organisasi, besar atau kecil, bisnis atau Negara. Fungsi pengorganisasian penting dalam manajemen sebab :

- (1) Mewujudkan struktur organisasi
- (2) Uraian tugas dari setiap bidang atau bagian dalam organisasi Menjadi jelas.
- (3) Wewenang dan tanggung jawab menjadi jelas
- (4) Memperlihatkan antar tugas atau pekerjaan dari setiap unit organisasi.
- (5) Sumber daya manusia dan materil yang dibutuhkan dapat diketahui.

Fungsi organisasi dapat diartikasn sebagai berikut :

- 1) Organisasi dapat diartikan sebagai member struktur, terutama dalam penyusunan/penempatan personal, pekerjaan-pekerjaan, material, dan pikiran-pikiran di dalam struktur itu.
- 2) Organisasi dapat pula ditafsirkan sebagai menetapkan hubungan antara orang-orang. Kewajiban, hak, dan tanggung jawab masing-masing anggota disusun menjadi polapola kegiatan yang tertuju pada tercapainya tujuan atau maksud kegiatan pendidikan dan pengajaran.
- 3) Organisasi dapat juga diartikan sebagai alat untuk mempersatukan usaha-usaha untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dengan demikian, organisasi adalah wadah aktivitas-aktivitas yang menyusun dan membentuk hubungan-hubungan fungsional sehingga terwujudlah kesatuan usaha dalam mencapai maksud dan tujuan pendidikan.

### 3. Pengarahan (*Actuating*)

G.R Terry mendefinisikan pengarahan:

*“Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts.”* (Pengarahan adalah membuat anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Menurut Koontz dan O'Donnel (Hasibuan 2001:184), Pengarahan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata. Pengarahan ini dapat dilakukan dengan cara persuasif atau bujukan dan instruktif, tergantung cara mana yang paling efektif.

Pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha. Dengan demikian, dalam *actuating* terdapat hal-hal sebagai berikut :

- a. Penetapan saat awal pelaksanaan kerja dari pimpinan
- b. Pemberian contoh tata cara pelaksanaan kerja dari pimpinan
- c. Pemberian motivasi para pekerja untuk segera bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
- d. Pegomunikasikan seluruh arah pekerjaan dengan semua unit kerja.
- e. Pembinaan para pekerja peningkatan mutu dan kualitas kerja.
- f. Pengawasan kinerja dan moralitas pekerja.

Berdasarkan pengertian tersebut jelaslah bahwa peranan *actuating* sangat penting, sebab walaupun perencanaan telah rapi dan pengorganisasian telah tertib sesuai dengan prinsip-prinsipnya masing-masing, bergeraknya organisasi kearah yang ditentukan belum terjamin bila fungsi *actuating* belum dilaksanakan, karena inti dari *actuating* adalah bagaimana menggerakkan sumber daya manusia agar mau bekerja sesuai dengan kemampuan, keahlian dan kemauan dalam melaksanakan tugas dan didukung oleh tanggung jawab yang besar atas tugas yang diembannya.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengendalian ini berkaitan sangat erat sekali dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena :

- 1) Pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan
- 2) Pengawasan baru dapat dilakukan jika ada rencana.

3) Pelaksanaan rencana akan baik, jika Pengawasan dilakukan dengan baik.

4) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah Pengawasan atau penilaian dilakukan.

Dengan demikian peranan pengawasan ini sangat menentukan baik atau buruknya pelaksanaan suatu rencana. Stephen P. Robins & Mary Coulter 2009 merumuskan pengawasan sama dengan pengendalian sebagai proses-proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan berarti.

Menurut James AF. Stoner & R. Edward Freeman (Efendy 2014:206), mengistilahkan pengawasan sama dengan pengendalian manajemen adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas actual sesuai dengan aktifitas yang direncanakan.

Sondang P. Siagian (2003:112) mengemukakan bahwa Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengendalian atau pengawasan bukan hanya untuk mencari

kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta memperbaikinya jika terdapat kesalahan-kesalahan.

Dengan demikian pengendalian atau pengawasan diharapkan juga agar bermanfaat semua unsur manajemen, efektif dan efisien. H. Emerson (Hasibuan 2001:242), Efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efisiensi adalah perbandingan yang terbesar antara masukan dengan hasil, antara produksi dengan biaya (antara hasil dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber-sumber daya tertentu. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah dilaksanakan dengan apa yang harus diselesaikan. S.P. Siagian (2003:115) mengemukakan bahwa proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen", dengan menggunakan 2 (dua) macam teknik yaitu :

a. Pengawasan Langsung (direct control)

Yaitu pengawasan yang dilakukan sendiri oleh manajer, manajer memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan benar dan hasilnya sesuai dengan yang dikehendakinya. Akan tetapi karena banyaknya dan kompleksnya tugas-tugas seorang pimpinan,

terutama dalam organisasi seorang pimpinan tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung itu, karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.

b. Pengawasan tidak Langsung (indirect control).

Yaitu pengawasan jarak jauh, artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahan. Laporan ini berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil-hasil yang telah dicapai. Kelemahan dari pada pengawasan tidak langsung itu adalah sering para bawahan hanya melaporkan hal-hal yang positif saja, dalam perkataan lain, para bawahan itu mempunyai kecenderungan hanya melaporkan hal-hal yang diduga akan menyenangkan pimpinan. Padahal seorang pemimpin yang baik akan menuntut bawahannya untuk melaporkan hal-hal baik, baik yang bersifat positif maupun negatif. Karena apabila hanya hal-hal positif saja yang dilaporkan, seorang pemimpin tidak akan mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Dalam praktek tidak jarang terjadi pelaksanaan kegiatan tidak sesuai dengan kriteria-kriteria yang ditentukan itu. Dalam hal ini dikatakan bahwa telah terjadi penyimpangan atau deviasi, misalnya penyimpangan dari rencana, penyimpangan dari kebijaksanaan, pimpinan

## **METODE**

Penelitian ini penelitian deskriptif kualitatif. Dalam tipe penelitian ini menggambarkan atau melukiskan secara rinci, sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki dari yang bersifat umum ke khusus. Menurut Sugiyono (2013:53) penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan.

Dasar penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan tulisan penelitian yang menggambarkan suatu kejadian yang diamati melalui ucapan tulisan dan tingkah laku

## **PEMBAHASAN**

### **1. Perencanaan**

Perencanaan dapat diartikan pemilihan serangkaian kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi waktu yang akan datang. Perencanaan ini adalah dinamis.

Perencanaan ini ditunjukkan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi. Untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan pengelolaan retribusi parkir di Kota Palu maka perlu adanya perumusan perencanaan dari dinas perhubungan sebagai pengelola. Perencanaan memegang peranan penting dalam upaya pencapaian tujuan yang ditetapkan dalam suatu organisasi. Adapun perencanaan dari Dinas Perhubungan Kota Palu Kepala Dinas yaitu perencanaan penentuan target dan pendataan penerimaan Retribusi Parkir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen retribusi, dilihat dari perencanaan sudah terencana dengan baik, namun realisasi penerimaan retribusi yang pada tahun terakhir tidak mencapai target dikarenakan pengelolaan retribusi ini perlu adanya manajemen secara optimal baik dari proses maupun hasil yang telah dilaksanakan. Selain itu, perencanaan retribusi parkir yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Palu tidak berjalan sesuai rencana. Sehingga target tidak terpenuhi. Pandangan peneliti dilokasi penelitian menggambarkan bahwa retribusi parkir tidak berjalan sesuai perencanaan disebabkan aturan yang selalu berubah-ubah, yang mengakibatkan realisasi parkir tidak tercapai.

## **2. Pengorganisasian**

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang suatu formal, mengelompokan, mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan di antara para anggota organisasi. Manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, melalui pengorganisasian yang baik manusia dapat melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Untuk melaksanakan peranan tersebut, eksistensi sumber daya manusia yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Palu merupakan pokok utama yang sangat menentukan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

Hasil dari pengorganisasian adalah organisasi. Pengorganisasian diproses oleh organisator ( manajer ), hasilnya organisasi yang bersifat statis. Jika pengorganisasian baik maka organisasi pun akan baik dan tujuan pun relative mudah dicapai. Dalam pengorganisasian manajemen Retribusi Parkir maka diperlukan adanya sumber daya yang berhubungan dengan pengelolaan Retribusi Parkir seperti penempatan dan pembagian tugas sumber daya manusia pada Dinas Perhubungan Kota Palu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai juru parkir selalu menertibkan dan menjaga kendaraan baik roda dua maupun empat, dan dapat juga mengatur lalu lintas dan menjaga keamanan area parkir. Pandangan peneliti dilokasi penelitian menggambarkan bahwa juru parkir merasa terbebani terhadap target yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Palu, sehingga mereka juru parkir enggan untuk menyetor hasil parkir kepada koordinator parkir, disebabkan aturan yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Palu tidak menguntungkan juru parkir dalam hal ini pembagian hasil. Untuk itu maka pengorganisasi dalam menejemen restribusi parkir pada Dinas Perhubungan Kota Palu belum berjalan sebagaimana mestinya.

### **3. Pengarahan**

Pengarahan (*Actuating*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi pengarahan adalah menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Pengarahan merupakan hubungan manusia dalam kepemimpinan yang mengikat para bawahan agar bersedia mengerti dan menyumbangkan tenaganya secara efektif serta efisien dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pengarahan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Palu secara struktural yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang kerja, adapun itu faktor yang menjadi penghambat terlaksananya tugas yang ingin dilakukan yakni fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai yang dapat menunjang aktivitas kerja pegawai yang ada Dinas Perhubungan Kota Palu

### **4. Pengawasan**

Pengawasan (*Controlling*) menyangkut semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer atau pemimpin dalam upayanya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pengawasan memegang peranan penting sebagai upaya dalam meminimalisir ketimpangan-ketimpangan dalam pengelolaan retribusi. Pengawasan merupakan proses pemantauan yang dilakukan sebagai langkah untuk mengetahui apakah kegiatan pelaksanaan dilapangan sesuai dengan ketentuan. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota

Palu dilakukan dalam 2 bentuk pengawasan yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan dilakukan pada titik jalan yang dinilai strategi dan di Kantor Dinas perhubungan Kota Palu, dan yang melakukan pengawasan yaitu koordinator pemungutan retribusi parkir dan tim pengawas dari Dinas Perhubungan Kota Palu. Tujuan pengawasan adalah untuk memahami apa yang salah demi perbaikan dimasa yang akan datang dan mengarahkan seluruh kegiatan kegiatan dalam rangka pelaksanaan dari pada suatu rencana sehingga dapat diharapkan suatu hasil yang maksimal.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian yang penulis telah lakukan di Dinas Perhubungan Kota Palu diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Manajemen retribusi parkir pada Dinas Perhubungan Kota Palu sudah berjalan cukup optimal, sesuai dengan fungsi Manajemen menurut George Robert Terry (2013:15) yakni Perencanaan, Pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Adapun beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam manajemen retribusi parkir yakni pengorganisasian dan pengarahan yang masih kurang dikarenakan kurangnya sumber daya manusia untuk menjalankan pengelolaan retribusi parkir. Kemudian pengawasan yang dilakukan masih belum optimal dikarenakan masih tingginya nilai sosial para petugas serta kurangnya kesadaran para wajib retribusi parkir. Sehubungan dengan manajemen retribusi parkir secara umum sudah baik namun masih perlu adanya peningkatan guna pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pemungutan retribusi parkir.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad, Rusdiana dan Ghazin. 2014. *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*. Bandung : CV.

Pustaka Setia.

Bratakusumah,dkk.2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT.Gramedia

Pustaka Umum

Darwin. 2010. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Efendy, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Gafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2001. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Heene, Aimè dkk, 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. PT.Refika Aditama, Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Erlangga, Jakarta.
- Moekijat. 2000. *Kamus Manajemen*.Bandung: Penerbit CV Mandar Maju.
- Prakosa, Kesit Bambang. 2005. *Pajak Dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta : UII Press.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary, 2009. *Manajemen*. Edisi Kedelapan. Klaten: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Simbolon, Maringan Masry.2004. *Dasar-Dasar Administrai dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT Raja Garafindo.
- Siagian,Sondang.2003. *Filsafat Administrasi*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sumarsan, Thomas. 2015. *Perpajakan Indonesia : pedoman perpajakan lengkap berdasarkan undang-undang terbaru*. Edisi 4. PT.Indeks, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Terry, George R. 2013. *Prinsip-prinsi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wijayanto Dian.2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Yani, Ahmad. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Daerah Di Indonesia*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.