

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat dalam dua dekade terakhir. Minimarket seperti Alfamart dan Indomaret telah hadir di hampir seluruh wilayah, mulai dari kawasan urban padat penduduk hingga daerah pinggiran. Model belanja cepat, efisien, dan aksesibel yang ditawarkan oleh ritel modern ini telah mengubah perilaku konsumen Indonesia yang semakin menghargai kenyamanan dan kecepatan transaksi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari (Tohri et al., 2023).

Data terbaru menunjukkan bahwa pada tahun 2024, Indomaret memiliki 23.107 gerai, sedangkan Alfamart memiliki sekitar 20.000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Pertumbuhan ini terus berlanjut pada kuartal pertama tahun 2025, di mana jumlah gerai Indomaret meningkat menjadi 23.127 gerai, dan Alfamart mencapai 20.455 gerai. Di Kota Palembang, jumlah gerai Indomaret dan Alfamart baik yang baru dibuka maupun yang melakukan perpanjangan izin telah mencapai 593 gerai, terdiri dari 318 gerai Indomaret dan 209 gerai Alfamart. Secara spesifik, di Kecamatan Kalidoni terdapat 36 gerai, dengan komposisi 20 gerai Indomaret dan 16 gerai Alfamart.

Lokasi	Tahun/Periode	Indomaret (Gerai)	Alfamart (Gerai)	Total Gerai
Nasional	2024	23.107	20.000	43.107
Nasional	2025	23.127	20.455	43.582
Kota Palembang	2025	318	209	527
Kecamatan Kalidoni	2025	20	16	36

Namun, pesatnya ekspansi ritel modern tersebut tidak lepas dari berbagai tantangan baru yang muncul, terutama dalam aspek fasilitas pendukung eksternal seperti area parkir yang aman dan tertata. Di berbagai kota besar, termasuk Kota Palembang, persoalan tukang parkir liar di sekitar gerai ritel semakin sering ditemukan. Keberadaan juru parkir tidak resmi yang memungut biaya tanpa standar jelas dan sering kali mengatur parkir secara semrawut menjadi masalah yang mengganggu pengalaman berbelanja pelanggan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan bahkan risiko keamanan, terutama pada jam-jam sibuk. Dalam konteks pelayanan konsumen, kenyamanan fisik lingkungan ritel menjadi bagian penting yang turut memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. (Bharmawan & Hanif, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi kasir atau karyawan,

tetapi juga mencakup elemen-elemen eksternal seperti kemudahan akses dan keamanan area parkir.

Fenomena ini semakin relevan di Kalidoni yang merupakan kawasan padat penduduk, dengan tingkat lalu lintas yang tinggi dan keterbatasan lahan parkir yang memadai. Tidak sedikit konsumen yang mengeluhkan praktik tukang parkir liar yang justru menjadi hambatan saat ingin berbelanja. Situasi ini berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan terhadap suatu gerai, terutama jika pengalaman negatif seperti pungutan liar atau sulitnya mencari tempat parkir terjadi secara berulang.

Kondisi ini menjadi alasan utama mengapa Kecamatan Kalidoni dipilih sebagai lokasi penelitian, mengingat wilayah ini tidak hanya menghadapi tantangan nyata terkait tukang parkir liar, tetapi juga memiliki jumlah gerai ritel modern yang cukup tinggi dan representatif dibandingkan kecamatan lainnya di Kota Palembang. Dengan demikian, studi yang dilakukan di Kalidoni diharapkan mampu menggambarkan secara menyeluruh dinamika interaksi antara faktor lingkungan eksternal dan loyalitas pelanggan, serta memberikan kontribusi ilmiah yang relevan bagi pengembangan manajemen ritel di kawasan urban.

Dalam teori perilaku konsumen, loyalitas merupakan hasil dari akumulasi pengalaman positif yang konsisten. (Sundari & Syaikhudin, 2021) menyebutkan bahwa lingkungan belanja yang mendukung secara fisik dan psikologis memainkan peran penting dalam mempertahankan niat kunjungan ulang pelanggan. Apabila konsumen merasa tidak nyaman karena gangguan eksternal seperti tukang parkir

liar, maka kemungkinan besar mereka akan mencari alternatif gerai lain yang memberikan pengalaman lebih baik. Hal ini juga didukung (S. Li, 2020) yang menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya dibentuk oleh faktor internal seperti harga dan ketersediaan produk, tetapi juga oleh kenyamanan fisik seperti ruang gerak, tata letak, dan sarana parkir yang tertib.

Sayangnya, kajian-kajian empiris tentang loyalitas pelanggan di Indonesia masih sangat terbatas membahas faktor eksternal seperti kondisi parkir. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek internal seperti layanan kasir, promosi, dan kelengkapan produk. Padahal, dalam konteks persaingan ritel yang semakin ketat, aspek pendukung di luar bangunan toko pun berperan strategis dalam membentuk kepuasan dan retensi pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan penelitian yang lebih menyeluruh untuk memahami bagaimana keberadaan tukang parkir liar memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap gerai ritel modern.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keberadaan Tukang Parkir Liar terhadap Loyalitas Pelanggan di Gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkaya literatur tentang loyalitas konsumen berbasis kondisi lingkungan ritel, serta menjadi masukan strategis bagi manajemen ritel dan pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pengelolaan ruang publik yang ramah konsumen dan mendukung pertumbuhan sektor ritel secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

- Apakah keberadaan Tukang parkir liar berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui apakah keberadaan Tukang parkir liar berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Kalidoni.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis/Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur di bidang perilaku konsumen dan manajemen ritel, khususnya dalam memahami dampak faktor eksternal seperti keberadaan tukang parkir liar terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji variabel lingkungan eksternal dalam konteks ritel modern.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola gerai Alfamart dan Indomaret untuk mempertimbangkan aspek kenyamanan lingkungan eksternal khususnya pengelolaan parkir dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, pemerintah daerah dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam penataan tukang parkir liar di kawasan ritel.

3. Manfaat Sosial

Penelitian ini juga memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai pentingnya pengelolaan parkir secara tertib dan resmi sebagai bagian dari ekosistem pelayanan publik. Dengan meningkatnya

kesadaran sosial mengenai dampak keberadaan tukang parkir liar terhadap kenyamanan berbelanja, diharapkan akan tercipta lingkungan usaha yang lebih aman, nyaman, dan teratur.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh keberadaan tukang parkir liar terhadap loyalitas pelanggan di gerai Alfamart dan Indomaret yang berada di Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang. Wilayah ini dipilih karena memiliki kepadatan gerai ritel modern yang tinggi dan kerap menghadapi persoalan tukang parkir liar yang beroperasi tanpa izin resmi. Penelitian ini menyoroti bagaimana interaksi dan keberadaan tukang parkir liar di sekitar area parkir gerai memengaruhi persepsi kenyamanan, rasa aman, dan niat pelanggan untuk kembali berbelanja. Ruang lingkup penelitian ini tidak mencakup faktor-faktor internal toko seperti harga, promosi, atau kualitas pelayanan di dalam gerai, melainkan hanya terbatas pada aspek eksternal yang berkaitan langsung dengan kondisi lingkungan parkir dan pengalaman awal pelanggan sebelum memasuki toko.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Berikut sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan yang mengangkat fenomena keberadaan tukang parkir liar di sekitar gerai Alfamart dan Indomaret serta dampaknya terhadap kenyamanan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, dalam bab ini dijabarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (akademis, praktis, dan sosial), ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori dan konsep yang relevan dengan penelitian, seperti teori perilaku konsumen, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, Service Quality (SERVQUAL), serta teori dan konsep tentang lingkungan fisik dan keberadaan tukang parkir liar dalam konteks ritel. Juga dijelaskan hubungan antar variabel, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam bentuk diagram relasional, serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta definisi operasional variabel. Bab ini juga memuat teknik analisis data yang meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, serta pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data, mulai dari karakteristik responden, statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, hasil regresi, serta pengujian hipotesis. Selanjutnya dilakukan pembahasan hasil penelitian yang mengaitkan temuan lapangan dengan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, serta menyesuaikan konteks wilayah penelitian di Kecamatan Kalidoni.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah berdasarkan hasil analisis, serta saran yang ditujukan kepada pengelola gerai ritel, pemerintah daerah, dan peneliti selanjutnya. Saran difokuskan pada strategi penanganan tukang parkir liar dan peningkatan loyalitas pelanggan melalui pengelolaan lingkungan eksternal yang lebih baik.