

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota – kota besar berkembang yang ada di Indonesia seperti halnya kota Surakarta (Solo) ini, tentunya berusaha untuk memenuhi kebutuhan - kebutuhan di berbagai bidang khususnya di bidang perdagangan. Sejalan dengan perkembangan Kota Solo yang cukup pesat pada saat ini muncul pusat – pusat perbelanjaan modern. Seperti halnya Singosaren Plaza yang merupakan plaza pertama di Kota Solo. Akan tetapi munculnya Pusat perbelanjaan tidak lepas dari permasalahan parkir terutama pengelolaan parkir.

Keberadaan area parkir menjadi peranan penting dalam aktivitas manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga optimalisasi dalam penggunaan area parkir yang telah tersedia sangat penting agar kelancaran prasarana jalan dapat berfungsi optimal. Karena parkir memiliki kaitan erat dengan lalu lintas. Apalagi di pusat perbelanjaan yang ramai dikunjungi oleh orang dengan berbagai aktivitas yang berbeda. Di samping itu, perbedaan karakteristik masyarakat sebagai pengguna parkir yang berbeda – beda menjadi pengaruh manajemen penataan parkir di Singosaren Plaza dengan adanya pengguna parkir yang memilih *on street parking* (parkir di bahu jalan) dan *off street parking* (parkir gedung). Hal menjadikan perhatian bagi kita untuk mengevaluasi sistem penataan parkir yang ada. Agar *On Street Parking* tidak

mengganggu arus lalu lintas terutama di jam sibuk. Dan area parkir yang tersedia dimanfaatkan sesuai dengan pelayanannya.

Berdasarkan survai sementara dan wawancara dengan petugas parkir Singosaren Plaza di lantai teratas ruang parkir gedung mampu menampung lebih dari 70 mobil dan 170 motor untuk pengunjung. Akan tetapi terkadang hanya terpakai untuk 25 mobil dan 50 motor. Selebihnya mereka lebih memilih di bawah. Sehingga ruang parkir tidak dimanfaatkan secara optimal.

Plaza yang terletak di Jalan Gatot Subroto dan memiliki lima lantai ini selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat Solo maupun luar Solo. Tentunya mereka memiliki tujuan, waktu, dan segala sesuatu yang berbeda dan juga membutuhkan parkir. Sehingga mereka selalu berusaha memperoleh tempat parkir yang menurut persepsi mereka mudah, aman, nyaman, dekat dengan tujuan dan sebagainya. Akan tetapi fenomena yang terjadi *on street parking* menjadi pilihan untuk memarkir kendaraannya. Karena terlihat fasilitas *off street parking* (parkir gedung) yang tidak terpakai secara maksimal.

Pengelolaan parkir juga tidak lepas dari karakteristik pengguna yang memiliki berbagai macam perbedaan, dari tujuan, waktu, usia dan beberapa hal lainnya sesuai dengan kebutuhannya. Karena hal – hal tersebut menjadikan pengguna menanggapi bagaimana pelayanan sistem parkir yang mereka inginkan dan sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga semua itu menjadikan pengelompokkan atau segmentasi dan

juga menimbulkan persepsi yang berbeda akan pelayanan parkir di suatu tempat sebelum pengambilan keputusan mereka untuk memarkirkan kendaraannya. Dari alasan – alasan tersebut di atas, penulis mengadakan penelitian Tugas Akhir dengan Judul “ **Segmentasi dan Persepsi Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Parkir Di Pusat Perbelanjaan Singosaren Plaza Kota Surakarta** “.

B. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang dikemukakan berdasarkan latar belakang masalahnya. Secara lebih rinci masalah penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana segmentasi pengguna terhadap pelayanan parkir di Singosaren Plaza?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna parkir terhadap pelayanan parkir di Singosaren Plaza?
3. Bagaimana kesenjangan yang terjadi antara kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Singosaren Plaza?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mengetahui segmentasi pengguna *on street parking* dan *off street parking* di Singosaren Plaza.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna parkir *on street parking* dan *off street parking* di Singosaren Plaza.
3. Mengetahui kesenjangan kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Pusat Perbelanjaan Singosaren Plaza.

D. Batasan Masalah

Dalam penulisan Tugas akhir ini perlu diadakan pembatasan masalah agar penulisan lebih terarah dan terfokus pada masalah yang dihadapi. Adapun penulisan Tugas Akhir ini dititik beratkan pada:

1. Penelitian dilakukan terhadap pengguna parkir non karyawan
2. Tempat parkir yang ditinjau adalah *on street parking* di beberapa titik lokasi yaitu sebelah timur plaza, selatan plaza dan barat plaza.
3. *Off street park* yang ditinjau adalah ruang parkir di lantai empat plaza dan lantai 3 Matahari Singosaren.
4. Besar penarikan tarif parkir tidak diperhitungkan.
5. Karakteristik parkir tidak ditinjau.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk akademis
 - a) Menambah bahan bacaan mengenai segmentasi dan persepsi pengguna parkir terhadap pelayanan parkir.

b) Sumbangan keilmuan tentang pelayanan parkir di pusat perbelanjaan.

c) Diharapkan mampu menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Untuk Masyarakat

a) Diharapkan mampu memberikan pemahaman tentang parkir di Pusat Perbelanjaan Matahari Singosaren.

b) Diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu tentang kedisiplinan parkir di Pusat Perbelanjaan.

3. Untuk Pengelola Parkir Plaza Matahari Singosaren

Diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap upaya penataan parkir di pusat Perbelanjaan

4. Untuk Peneliti

a) Diharapkan mampu memberiakan pemahaman segmentasi dan persepsi pengguna parkir di pusat perbelanjaan

b) Diharapkan mampu memberikan pemahaman akan pelayanan *on street parking* dan *off street parking*.