

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP DAMPAK PARKIR LIAR DI KAWASAN KOPI STUDIO 24 KOTA MALANG

Launasya Lintang Andrawina¹, Raja Dayana², Saskia Arta Mega³,
Afra Salsabila Hasna⁴, Luhur Wahyu Aji⁵

^{1,2,3,4,5} Departemen Hukum dan Kewarganegaraan,
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang

launasya.lintang.2507116@students.um.ac.id, raja.dayana.2507116@students.um.ac.id,
saskia.arta.2507116@students.um.ac.id, afra.salsabila.2507116@students.um.ac.id,
luhur.wahyu.2507116@students.um.ac.id

Abstrak

Maraknya fenomena parkir ilegal di kawasan Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang menimbulkan keresahan di kalangan pelanggan sehingga diperlukan kajian mendalam terhadap permasalahan tersebut. Kajian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui perspektif pelanggan Kopi Studio 24, Klojen terhadap praktik parkir ilegal tanpa karcis di kawasan tersebut, dan (2) mendeskripsikan perilaku pelanggan dalam menyikapi pemungutan iuran parkir ilegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner terbuka yang disebarakan kepada 28 responden pada tanggal 14–16 November 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelanggan memandang parkir ilegal sebagai tindakan yang melanggar aturan dan merugikan konsumen, serta menimbulkan ketidaknyamanan selama berkunjung; (2) pelanggan cenderung tetap membayar iuran parkir bukan atas dasar keikhlasan, melainkan karena ketiadaan alternatif parkir resmi dan kekhawatiran terhadap reaksi negatif juru parkir apabila menolak membayar. Pelanggan berharap pihak pengelola kafe segera menyediakan sistem parkir yang resmi, transparan, dan terjangkau.

Kata Kunci: Parkir Ilegal; Perspektif Pelanggan; Perilaku Konsumen; Kopi Studio 24; Kota Malang

Abstract

The prevalence of illegal parking practices around Kopi Studio 24, Klojen, Malang City has caused considerable concern among customers, necessitating an in-depth study of the issue. This study aims to: (1) identify the perspectives of Kopi Studio 24 customers toward illegal parking practices without official tickets in the area, and (2) describe customer behavior in responding to illegal parking fee collection. This study employed a descriptive qualitative approach with data collected through open-ended questionnaires distributed to 28 respondents from November 14–16, 2025. The findings reveal that: (1) customers perceive illegal parking as a violation of regulations that is detrimental to consumers and causes discomfort during their visits; (2) customers tend to pay the parking fees not



out of willingness, but due to the absence of legitimate parking alternatives and fear of negative reactions from parking attendants upon refusal. Customers expressed hope that the café management would promptly establish a formal, transparent, and affordable parking system.

Keywords: *Illegal Parking; Customer Perspectives; Consumer Behavior; Kopi Studio 24; Malang City*

A. Pendahuluan

Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk sementara waktu, di mana pengemudinya meninggalkannya di suatu tempat yang telah disediakan atau diizinkan. Parkir resmi adalah parkir yang telah diizinkan oleh pihak berwenang dan mematuhi peraturan, yang bisa berupa fasilitas parkir di dalam maupun di luar badan jalan. Sebaliknya, parkir ilegal adalah kegiatan memarkir kendaraan secara sembarangan atau tidak resmi. Kendaraan yang diparkir secara ilegal tidak hanya melanggar aturan, tetapi juga akan mengganggu arus lalu lintas yang ada dan memunculkan masalah baru di sekitar wilayah tersebut (Setiadi, 2020). Praktik ini seringkali mengganggu pengguna jalan lain, tidak berada di bawah pembinaan pemerintah, tidak memiliki izin resmi, dan uang hasil pungutannya tidak masuk ke kas daerah sehingga berpotensi menimbulkan kemacetan, kecelakaan, serta pelanggaran hukum. Ciri umum dari parkir ilegal adalah tidak diberikannya karcis resmi kepada pengguna. Dengan demikian, parkir yang tidak memiliki juru parkir resmi sekaligus

tidak menerbitkan karcis dapat dikategorikan sebagai parkir ilegal.

Fenomena parkir ilegal terkadang membuat masyarakat resah terkait iuran tidak resmi yang dilakukan oleh tukang parkir di berbagai tempat, mulai dari kafe, restoran, pasar, hingga rumah sakit sekalipun. Tarikan yang diambil oleh tukang parkir kepada pelanggan biasanya bertarif mulai dari Rp2.000,00 sampai Rp5.000,00 per kendaraan, tergantung jenis kendaraan yang dibawa. Mirisnya, pihak pengelola tempat usaha maupun pemerintah belum menunjukkan itikad serius untuk menertibkan praktik ini, padahal banyak masyarakat yang telah mengeluhkan keberadaannya. Beberapa keluhan yang sering terdengar antara lain setiap tempat memiliki parkir ilegal, juru parkir yang lalai dalam menjalankan tanggung jawabnya, hingga permasalahan teknis seperti tidak adanya uang kembalian yang memadai. Iuran yang tidak memiliki dasar hukum resmi ini terkadang bersifat memaksa dan sepihak (Yuwansyah et al., 2025).

Salah satu kafe di Kota Malang, yakni Kopi Studio 24 yang berlokasi di Klojen, juga tidak memiliki sistem parkir resmi, baik dari pihak pengelola kafe



maupun dari pemerintah daerah. Tidak adanya karcis parkir serta pungutan uang dengan nominal yang beragam menjadi latar belakang penelitian ini. Peneliti ingin mengetahui bagaimana sebenarnya pandangan masyarakat, khususnya pelanggan kafe, terhadap praktik parkir liar tersebut, termasuk respons yang mereka berikan, baik negatif maupun positif, ketika berhadapan langsung dengan juru parkir, maupun ketika dikenakan iuran parkir yang tidak resmi tersebut.

Kajian ini secara khusus mengkaji aspek pendidikan moral dalam konteks tanggapan pelanggan Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang terhadap fenomena parkir ilegal. Fenomena parkir ilegal merupakan salah satu bentuk perilaku menyimpang dari norma moral karena merugikan masyarakat serta mencerminkan kurangnya rasa tanggung jawab dan kejujuran dalam kehidupan bermasyarakat. Melalui kajian ini, peneliti berupaya mengkaji pandangan masyarakat, khususnya pelanggan kafe, terhadap praktik parkir ilegal, sekaligus menelaah bagaimana nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian sosial diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Selain itu, studi yang dilakukan oleh Arrade (2024) di Kota Bandung mengungkapkan bahwa keberadaan juru parkir ilegal secara nyata menyebabkan

kemacetan lalu lintas. Tidak terhitung berapa banyak peluang yang hilang akibat kemacetan yang ditimbulkan oleh parkir ilegal. Waktu yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk melakukan aktivitas produktif dan berkontribusi positif terhadap pertambahan nilai ekonomi justru terbuang sia-sia di jalan akibat kemacetan yang disebabkan oleh praktik parkir tidak tertib tersebut.

Kajian ini menjadi penting karena parkir ilegal adalah masalah yang lazim ditemui dalam kehidupan sehari-hari masyarakat perkotaan. Tempat penelitian ini adalah Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang, yang merupakan kafe terkenal dengan jumlah pengunjung yang cukup banyak. Lokasi ini dipilih karena menjadikan penelitian lebih mudah dilakukan, mengingat parkir ilegal memang kerap terjadi di area kafe dan tempat-tempat berkumpul anak muda. Di samping itu, parkir ilegal merupakan perbuatan yang melawan hukum dan merugikan kepentingan umum (Riski, 2022). Masalah ini sering dianggap sepele oleh sebagian kalangan, padahal sesungguhnya dapat mencerminkan seberapa besar kesadaran hukum serta rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh masyarakat. Oleh karena itu, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana respons pelanggan yang memarkir kendaraannya di area kafe terhadap keberadaan parkir



ilegal tanpa karcis, dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang ditemukan dengan kemiripan subjek yang dibahas. Penelitian pertama dilakukan oleh Kelvin Alfredho (2021) mengenai "Upaya Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Semarang dalam Menanggulangi Tindak Pidana Pemungutan Ilegal oleh Juru Parkir Liar," yang bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah kepolisian dalam menangani kasus pemungutan liar yang dilakukan oleh juru parkir tidak resmi di wilayah Kota Semarang, beserta kendala yang dihadapi dalam proses penanggulangannya. Penelitian kedua dilakukan oleh Radya dan Wardana (2024) mengenai peran Dinas Perhubungan dalam menertibkan praktik parkir ilegal di Kabupaten Gresik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun telah ada peraturan daerah dan peraturan bupati yang mengatur tentang perpajakan, penegakan hukum di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pengawasan dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aturan yang berlaku.

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Pada hakikatnya, penegakan hukum adalah proses perwujudan ide-ide

tersebut, yakni suatu upaya agar norma-norma hukum dapat berlaku secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Silvia et al., 2023). Dalam konteks parkir ilegal, terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh aparat penegak hukum yang secara khusus menangani persoalan perpajakan maupun penertiban juru parkir liar, yaitu Dinas Perhubungan dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Di Kota Samarinda misalnya, kendala yang dihadapi meliputi kesulitan melakukan pendekatan humanis, sulitnya pengaturan juru parkir liar, faktor ketidakjujuran, kurangnya personil, minimnya biaya operasional, serta masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang ketertiban berlalu lintas (Maria et al., 2023). Sementara itu, tinjauan yuridis terhadap parkir liar di Kota Medan menyimpulkan bahwa Pasal 43 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa kendaraan hanya boleh diparkir di luar badan jalan yang diizinkan. Bentuk pelanggaran parkir yang umum ditemukan antara lain parkir berlapis, parkir di atas trotoar, dan parkir yang tidak sesuai dengan rambu lalu lintas (Elia et al., 2024).

Fenomena parkir ilegal, sebagaimana dikemukakan oleh Radya dan Wardana (2024), masih menjadi



permasalahan umum di wilayah perkotaan akibat lemahnya pengawasan dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aturan perparkiran. Melalui pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, kajian ini berupaya menggambarkan secara sistematis bagaimana pandangan pelanggan terhadap praktik parkir tanpa karcis yang dianggap melanggar ketentuan hukum dan berpotensi merugikan konsumen.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami perspektif pelanggan Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang terhadap praktik parkir ilegal yang terjadi di sekitar kawasan tersebut. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku pelanggan dalam menyikapi pembayaran parkir ilegal, termasuk alasan-alasan yang melatarbelakangi tindakan mereka, seperti rasa takut, keterpaksaan, maupun tidak adanya pilihan lain (Ulfa Aprilia, 2021). Melalui hasil kajian ini, diharapkan dapat tergambar secara nyata bagaimana tingkat kesadaran hukum masyarakat serta faktor-faktor sosial yang memengaruhi sikap pelanggan terhadap parkir liar, sekaligus menjadi masukan yang konstruktif bagi pihak pengelola kafe untuk menertibkan sistem parkir agar lebih resmi, transparan, dan adil bagi semua pihak. Secara spesifik, kajian ini membahas persepsi pelanggan Kopi

Studio 24, Klojen terhadap keberadaan parkir ilegal tanpa karcis, serta sikap mereka dalam merespons pemungutan iuran parkir yang tidak resmi tersebut.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui deskripsi, interpretasi, dan pemaknaan terhadap pengalaman subjek penelitian (Moleong, 2021). Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggali dan mendeskripsikan perspektif, sikap, serta perilaku pelanggan secara lebih utuh dan kontekstual, terutama dalam menyikapi fenomena parkir ilegal yang bersifat sosial dan melibatkan pengalaman langsung individu. Secara spesifik, kajian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana pandangan pelanggan terhadap praktik parkir tanpa karcis yang terjadi di kawasan Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang, serta bagaimana perilaku mereka dalam merespons pemungutan iuran parkir yang tidak resmi tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah kuesioner terbuka, yang memungkinkan responden mengungkapkan pandangan dan pengalaman mereka secara lebih



bebas dan deskriptif, tidak sekadar memilih jawaban dari pilihan yang tersedia. Penggunaan kuesioner ini dipilih karena dinilai praktis dan efisien dalam menjangkau responden di lokasi penelitian, sekaligus memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya akan informasi kualitatif dalam waktu yang relatif singkat (Siti et al., 2025). Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan pola-pola jawaban yang muncul dari responden untuk kemudian ditarik menjadi suatu gambaran umum mengenai persepsi pelanggan terhadap fenomena parkir ilegal di lokasi penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang, dengan periode pengambilan data berlangsung pada tanggal 14 hingga 16 November 2025. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan kafe yang ramai dikunjungi, terutama oleh kalangan anak muda, dan secara nyata memiliki praktik parkir ilegal yang aktif beroperasi di sekitar kawasanya tanpa adanya karcis resmi maupun pengawasan dari pihak berwenang.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono,

2019). Adapun kriteria yang ditetapkan dalam kajian ini adalah: (1) pernah mengunjungi Kopi Studio 24, Klojen minimal satu kali, dan (2) datang ke lokasi dengan membawa kendaraan pribadi sehingga memiliki pengalaman langsung berinteraksi dengan juru parkir ilegal di kawasan tersebut. Dengan kriteria ini, peneliti memastikan bahwa seluruh responden benar-benar memiliki keterlibatan dan pengalaman langsung terhadap fenomena yang dikaji, sehingga data yang diperoleh bersifat autentik, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Total responden yang berhasil dihimpun dalam kajian ini adalah sebanyak 28 orang pelanggan.

C. Hasil dan Pembahasan

Sebelum pemaparan hasil penelitian, perlu dijelaskan bahwa seluruh responden yang mengisi kuesioner dalam kajian ini dijamin anonimitasnya. Tidak ada pencantuman nama maupun identitas lain dalam instrumen penelitian, dan seluruh data yang diperoleh semata-mata digunakan untuk keperluan akademis. Hal ini dilakukan agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur dan terbuka tanpa rasa khawatir ataupun tekanan sosial.



1. Perspektif Pelanggan terhadap Parkir Ilegal Tanpa Karcis di Kopi Studio 24, Klojen

Rumusan masalah pertama dalam kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif pelanggan Kopi Studio 24, Klojen terhadap keberadaan parkir ilegal tanpa karcis yang beroperasi di kawasan tersebut. Untuk menjawab rumusan masalah ini, peneliti menggunakan lima indikator penilaian, yakni: (1) tingkat pengetahuan pelanggan mengenai keberadaan parkir ilegal di area kafe, (2) tingkat kenyamanan pelanggan ketika berkunjung terkait adanya parkir liar, (3) tingkat tekanan psikologis yang dirasakan pelanggan saat diwajibkan membayar parkir liar, (4) tingkat kebanggaan pelanggan ketika merasa turut membantu juru parkir melalui pembayaran tersebut, serta (5) preferensi pelanggan terhadap keberadaan parkir resmi dibandingkan dengan praktik parkir liar yang ada.

Temuan dari penelitian yang dilakukan di Kopi Studio 24, Klojen menunjukkan adanya tingkat ketidaknyamanan yang sangat tinggi di kalangan pelanggan akibat keberadaan parkir liar. Mayoritas pengunjung mengaku merasa terganggu dengan praktik tersebut, merasa terpaksa membayar meskipun sebenarnya tidak menginginkannya, serta merasakan tekanan psikologis yang muncul dari

interaksi dengan juru parkir liar. Kondisi ini sejalan dengan temuan sejumlah penelitian sebelumnya, di antaranya penelitian Pratiwi dan Sari (2020) di kawasan Alun-alun Malang, Nugroho (2019) di area kuliner Surabaya, serta Rahayu (2021) di kawasan Malioboro Yogyakarta. Ketiga penelitian tersebut secara konsisten menggambarkan pola serupa yang disebut sebagai "pungutan paksa berbasis rasa takut" dan fenomena "kepatuhan diam-diam" (Lestari, 2020), yakni kondisi di mana masyarakat membayar bukan karena kerelaan, melainkan karena tidak ingin menghadapi konflik atau merasa tidak aman jika menolak.

Menariknya, temuan kajian ini menunjukkan perbedaan yang cukup mencolok dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Putra dan Widodo (2018) yang dilakukan di kawasan wisata Kota Batu, misalnya, masih mencatat adanya empati yang cukup besar dari pengunjung terhadap juru parkir liar, dengan alasan bahwa juru parkir dianggap membutuhkan penghasilan dari pekerjaan tersebut. Namun, kajian ini justru mencerminkan adanya pergeseran sikap yang signifikan di kalangan masyarakat urban muda. Pelanggan Kopi Studio 24 secara umum menunjukkan sikap yang lebih kritis, lebih sadar akan hak-hak mereka sebagai konsumen, dan semakin menolak praktik



pungutan yang tidak memiliki dasar hukum maupun transparansi yang jelas. Pergeseran ini mengindikasikan bahwa kesadaran masyarakat terhadap legalitas dan keadilan dalam pelayanan publik terus berkembang, seiring meningkatnya akses informasi dan literasi hukum di kalangan generasi muda perkotaan.

2. Sikap Pelanggan terhadap Pemungutan Iuran Parkir Ilegal di Kopi Studio 24, Klojen

Rumusan masalah kedua dalam kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana sikap pelanggan dalam menghadapi pemungutan iuran parkir ilegal di kawasan Kopi Studio 24, Klojen. Untuk menjawab rumusan masalah ini, peneliti menggunakan sembilan indikator penilaian, meliputi: (6) tingkat persetujuan pelanggan terhadap keberadaan parkir liar akibat ketiadaan fasilitas parkir resmi, (7) tingkat perasaan terpaksa saat harus membayar iuran parkir liar, (8) tingkat penerimaan atau ketulusan dalam membayar parkir liar tanpa bukti karcis resmi, (9) tingkat empati terhadap juru parkir liar sebagai individu yang mencari nafkah, (10) tingkat rasa kesal ketika diminta membayar dengan tarif yang tidak jelas, (11) tingkat penerimaan secara sukarela terhadap praktik pembayaran parkir liar, (12) tingkat kekhawatiran terhadap

potensi ancaman atau reaksi negatif juru parkir jika menolak membayar, (13) tingkat keberanian dalam menolak membayar meskipun terdapat risiko konfrontasi, serta (14) kesediaan membayar tarif yang lebih tinggi demi tersedianya fasilitas parkir resmi yang aman dan tertib.

Hasil kajian menunjukkan bahwa dukungan pelanggan terhadap keberadaan parkir resmi sangat tinggi, mendekati angka 90% dari total responden. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pelanggan secara sadar menginginkan adanya perubahan sistem parkir menjadi lebih formal, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Santoso et al. (2022) di Kota Bandung, yang menyimpulkan bahwa pengunjung kawasan kuliner dan hiburan bersedia membayar tarif yang lebih tinggi demi memperoleh rasa aman, transparansi, dan kebebasan dari tekanan psikologis yang kerap muncul dalam interaksi dengan juru parkir liar.

Namun demikian, kajian ini juga menghasilkan temuan yang sedikit berbeda dari penelitian tersebut. Meskipun pelanggan Kopi Studio 24 secara mayoritas menginginkan adanya sistem parkir resmi dan tidak menghendaki praktik parkir ilegal terus berlangsung, mereka pada kenyataannya tetap membayar iuran yang diminta oleh



juru parkir. Pembayaran tersebut sebagian besar dilakukan bukan atas dasar keikhlasan, melainkan karena tekanan situasional, rasa tidak nyaman, atau kekhawatiran terhadap reaksi negatif dari juru parkir apabila mereka menolak. Lebih lanjut, meskipun pelanggan menginginkan parkir resmi yang dikelola oleh pihak kafe, mayoritas dari mereka tidak bersedia membayar tarif yang lebih tinggi dari yang biasa mereka bayarkan saat ini. Dengan kata lain, pelanggan menginginkan kenyamanan dan legalitas, namun dengan tarif yang terjangkau dan setara atau bahkan lebih rendah dari pungutan parkir liar yang selama ini berlaku.

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menegaskan bahwa keberadaan parkir liar di kawasan Kopi Studio 24, Klojen telah menjadi hambatan yang signifikan bagi kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Kondisi ini sekaligus membuka peluang yang besar bagi pihak pengelola kafe untuk segera beralih ke sistem parkir yang resmi dan terorganisir, baik melalui kerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Malang maupun dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi parkir digital yang semakin banyak tersedia. Langkah tersebut tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan dan loyalitas pengunjung secara langsung, tetapi juga akan memperkuat citra Kopi Studio 24 sebagai kafe yang

peduli terhadap keamanan, kenyamanan, dan hak-hak konsumennya nilai-nilai yang semakin dihargai oleh generasi muda urban masa kini.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 14 hingga 16 November 2025 terhadap pelanggan Kopi Studio 24, Klojen, Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen memiliki kesadaran yang tinggi terhadap praktik parkir ilegal tanpa karcis yang beroperasi di kawasan tersebut. Sebagian besar responden mengaku memahami dan mengenali keberadaan parkir ilegal di sekitar kafe, serta menyatakan bahwa praktik tersebut secara nyata mengganggu kenyamanan mereka selama berkunjung.

Lebih lanjut, banyak responden mengaku terpaksa membayar iuran parkir bukan atas dasar keikhlasan, melainkan karena tidak tersedianya alternatif parkir resmi yang dapat mereka gunakan. Meskipun demikian, perasaan kesal, tidak nyaman, hingga tertekan kerap muncul ketika mereka diminta membayar tanpa adanya tarif yang jelas maupun bukti pembayaran berupa karcis resmi. Di sisi lain, sebagian kecil responden masih menunjukkan empati terhadap juru parkir ilegal dengan mempertimbangkan faktor ekonomi sebagai alasan keberadaan mereka, meskipun tingkat persetujuan



terhadap praktik tersebut tetap tergolong rendah.

Kekhawatiran terhadap potensi ancaman atau reaksi negatif dari juru parkir apabila menolak membayar juga tercatat cukup tinggi di kalangan responden. Kondisi ini menjadikan sebagian besar konsumen tidak berani secara terang-terangan menolak membayar, meskipun mereka secara pribadi tidak menyetujui praktik tersebut. Fenomena ini mencerminkan adanya tekanan psikologis yang nyata dan berulang yang dialami oleh pelanggan dalam setiap kunjungan mereka ke kawasan Kopi Studio 24.

Pada sisi lain, mayoritas responden secara tegas menyatakan preferensi mereka terhadap keberadaan sistem parkir resmi yang lebih aman, tertib, dan terkelola dengan baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa kesadaran pelanggan terhadap pentingnya tata kelola parkir yang profesional sudah cukup tinggi. Mereka tidak hanya merasakan dampak negatif dari praktik parkir ilegal, seperti ketidakpastian tarif, kurangnya jaminan keamanan kendaraan, serta potensi konflik dengan pihak tidak resmi, tetapi juga memiliki harapan yang jelas terhadap solusi yang lebih baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki orientasi rasional dalam menilai kualitas layanan, termasuk dalam aspek fasilitas pendukung seperti parkir.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak sekadar mengeluhkan kondisi yang ada, melainkan juga secara aktif menginginkan adanya perubahan yang konkret dan berkelanjutan. Keinginan tersebut tercermin dari harapan mereka terhadap sistem parkir yang transparan, memiliki standar operasional yang jelas, serta dikelola oleh pihak yang berwenang. Dengan demikian, kebutuhan akan fasilitas parkir yang layak menjadi bagian penting dari pengalaman konsumen secara keseluruhan di kawasan Kopi Studio 24, Klojen.

Secara keseluruhan, kajian ini menegaskan bahwa konsumen sangat mengharapkan adanya pembenahan sistem parkir di kawasan tersebut. Mereka menghendaki penyediaan fasilitas parkir resmi yang tidak hanya memadai secara fisik, tetapi juga adil dalam penetapan tarif dan akuntabel dalam pengelolaannya sebagai pengganti praktik parkir ilegal yang selama ini berlangsung.

Berdasarkan temuan yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan beberapa saran konstruktif bagi berbagai pihak terkait. Pertama, pihak pengelola Kopi Studio 24, Klojen disarankan untuk segera menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Malang dalam rangka penyediaan lahan parkir resmi yang memadai, strategis, dan terjangkau. Selain itu, diperlukan pula pengawasan yang



ketat serta sosialisasi kepada masyarakat guna memastikan sistem parkir yang baru dapat berjalan secara efektif. Kehadiran fasilitas parkir yang sah dan sesuai standar diharapkan mampu meningkatkan rasa aman, kenyamanan, serta kepercayaan pengunjung terhadap kafe, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

E. Daftar Pustaka

- Alfredho, K. (2021). Upaya Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Semarang dalam menanggulangi tindak pidana pemungutan liar oleh juru parkir liar [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung]. UNISSULA Repository.
- Aprilia, U., & Pratiwi, D. A. (2021). Efektivitas pengawasan Dinas Perhubungan Kota Batam pada pungutan parkir liar di Jembatan Fisabilillah dan Jembatan Narasinga Barelang tahun 2019. *Jurnal Trias Politika*, 5(2), 197–208.
- Arrade, M. (2025, 2 Agustus). Menyoal fenomena juru parkir liar: Dampak buruknya bagi masyarakat. *Economica.id*. <https://economica.id/menyoal-fenomena-juru-parkir-liar-dampak-buruknya-bagi-masyarakat/>
- Azahar, R., Hidayah, R., Hadib, M. K., Hajar, M., & Saktia, A. D. (2025). Evaluasi kinerja parkir dan lalu lintas perkotaan pada aktivitas perdagangan di Pasar Kolombo Yogyakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 21(3), 416–432.
- Hekar, M. N. N., Tajali Nur, I., & Andini, O. G. (2023). Permasalahan hukum seputar penertiban juru parkir tidak resmi di Kota Samarinda. *ISIHUMOR: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(4), 202–217.
- Kiswanto, E., & Setianingrum, T. (2018). Kualitas perparkiran Kota Yogyakarta dari multiperspektif. *Populasi*, 26(1), 51–74.
- Lestari, D. (2020). Kepatuhan diam-diam: Analisis perilaku masyarakat terhadap pungutan parkir liar di kawasan perkotaan. *Jurnal Sosiologi Perkotaan*, 8(1), 22–35.
- Liens Mariyanti Gowasa, & Opirman Waruwu. (2026). An analysis of figurative language in the song lyrics of Nadin Amizah. *Research on English Language Education*, 7(2), 65–82. <https://doi.org/10.57094/relation.v7i2.4628>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.



- Nugroho, A. (2019). Parkir liar dan dampaknya terhadap kenyamanan pengunjung area kuliner di Kota Surabaya. *Jurnal Tata Kota dan Lingkungan*, 5(2), 88–101.
- Pradana, G. W., Eprilianto, D. F., & Ramadhana, M. R. (2022). Kebijakan parkir elektronik sebagai salah satu wujud penerapan smart city di Kota Surabaya. *Gema Publica: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 7(1), 14–27.
- Pratiwi, R., & Sari, N. (2020). Persepsi masyarakat terhadap parkir liar di kawasan Alun-Alun Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45–58.
- Putra, M. (2022). Penegakan hukum terhadap pelaku parkir liar di Kota Makassar [Skripsi, Universitas Bosowa Makassar]. Program Studi Ilmu Hukum.
- Radya, K. N., & Wardana, D. J. (2024). Peran Dinas Perhubungan dalam menertibkan parkir liar yang ada di Kabupaten Gresik. *HUKMY: Jurnal Hukum*, 4(2), 761–770. <https://doi.org/10.30865/mib.v8i1.6982>
- Rahayu, S. (2021). Fenomena pungutan parkir liar di kawasan Malioboro: Antara kepatuhan dan keterpaksaan. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, 9(1), 112–125.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2023). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Rosiana, S., Saarah, A., & Mulyadi, M. (2023). Penegakan hukum mengenai kasus adanya pemungutan retribusi tempat parkir di mini market. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(3), 41–50. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v1i2.326>
- Santoso, B., Wijaya, R., & Kurniawan, D. (2022). Kesiapan membayar parkir resmi di kawasan kuliner dan hiburan Kota Bandung. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 13(2), 145–160.
- Setiadi, M. I. (2020). *Laporan survey parkir on street Alun-Alun Kota Bekasi* [Preprint]. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/360261551>
- Simbolon, E. B., & Aritonang, Z. R. (2024). Tinjauan yuridis terhadap parkir liar di Kota Medan. *UNES Law Review*, 6(4). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>



- Siti, N., Rahmawati, D., & Kurniasari, F. (2025). Efisiensi penggunaan kuesioner dalam penelitian sosial berbasis lapangan. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 4(1), 55–68.
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Sosial*, 2(2), 78–89.
- Waruwu, O. (2025). Critical discourse analysis of hate speech on Instagram: A politician's educational documents in Indonesia, 2025. *Haga: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 51–63. <https://doi.org/10.57094/haga.v4i2.4100>
- Waruwu, O. (2025). An analysis of proclitics and enclitics in West Nias Language: A morphosyntactic study. *Research on English Language Education*, 7(2), 53–64. <https://doi.org/10.57094/relation.v7i2.4004>
- Waruwu, O., & Mali, G. M. (2026). A semantic analysis of connotative meaning in Donald Trump's speech at the Board of Peace. *Research on English Language Education*, 7(2), 83–97. <https://doi.org/10.57094/relation.v7i2.4635>
- Yuwansyah, C. S., Ilhamadani, L., Maharani, N., & Angelica, V. (2025). Fenomena parkir liar di Kayutangan. *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 2(4), 368–375. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i4.523>

