

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner penelitian
2. Distribusi kuesioner terhadap tingkat kepentingan
3. Distribusi kuesioner terhadap tingkat kinerja
4. Nilai rata-rata tingkat kinerja pada Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur
5. Nilai rata-rata tingkat kepentingan pada Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur
6. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberadaan pasar merupakan salah satu faktor yang penting karena wadah untuk melakukan kegiatan jual beli barang bagi kebutuhan masyarakat. Keberadaan pasar juga menjadi salah satu indikator paling nyata kegiatan ekonomi masyarakat di suatu wilayah. Dalam perkembangannya pasar yang ada di masyarakat dapat idbagi menjadi pasar modern dan pasar tradisional. (Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri ; 2013). Saat ini pertumbuhan pasar modern yang begitu cepat, menjadi tantangan besar bagi pasar tradisional.

Pasar Tradisional berperan sebagai salah satu pasar ritel yang merupakan simbol perekonomian rakyat. Nilai utilitas pasar tradisional sangat urgen bagi masyarakat lapisan bawah, karena terdapat puluhan ribu rakyat kecil yang menggantungkan hidup atau sumber penghidupannya di pasar tradisional. Pasar tradisional merupakan tulang punggung perekonomian yang tidak boleh dibiarkan tergerus oleh pasar modern yang semakin menyebar karena pasar ini melibatkan jutaan pedagang yang relatif berskala kecil. (Miftahul Fatrah : 2018).

Sebagai jantung perekonomian suatu daerah, pasar diharapkan memberikan tingkat kenyamanan dna keamanan bagi pedagang dan pembeli. Kenyamanan dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk berbelanja tanpa adanya gangguan yang diakibatkan terlalu padatnya pembeli maupun penjual dalam suatu daerah

yang luasnya tidak memadai Keamanan berarti setiap pedagang dapat berjualan dengan tenang tanpa adanya gangguan dari pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab. Kelangkaan berarti bahwa konsumen dapat berbelanja dengan tenang tanpa khawatir tidak tersedianya keperluan yang dibutuhkan, karena semua kebutuhan konsumen semaksimal mungkin sudah tersedia di area belanja (Ustadus Solihin : 2013)

Pasar Pekalongan merupakan salah satu pasar tradisional dari 9 (Sembilan) pasar yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lampung Timur yang terletak di Kecamatan Pekalongan dengan menyediakan sarana prasarana perdagangan bagi masyarakat. Suatu kemutlakan bagi setiap perusahaan atau lembaga dalam memasuki persaingan yang kompetitif, konsumen harus dipuaskan, dimana kepuasan konsumen akan tercipta manakala keinginan dan harapan dapat diwujudkan. Meningkatkan pelayanan pasar diharapkan akan meningkatkan kepuasan pedagang. Kualitas pelayanan yang maksimal, merupakan upaya dalam mewujudkan harapan para pengguna (*users*)

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai yang positif dari pelanggan, maka pelanggan akan memberikan *feedback* yang baik.

Pasar Pekalongan mempunyai letak yang strategis, berada di dekat pemukiman penduduk, dan berada di jalur utama jalan raya sehingga mudah untuk diakses. Pasar ini memiliki luas wilayah 10.140 M<sup>2</sup> dengan bangunan yang terdiri dari

kios 324 unit, los berjumlah 150 unit, kantor pengelola, mushola, toilet 6 unit, kontainer sampah 1 unit, pos satpam 2 unit, bentor 2 unit, dan hidran 1 buah. Untuk melayani para pedagang, maka kantor unit pasar menyiapkan 35 orang tenaga / karyawan sebagai berikut : 3 orang berstatus pegawai negeri yang salah satunya adalah Koordinator Pelaksana Pasar Pekalongan, 12 orang petugas kebersihan pasar, 10 orang petugas retribusi dan 10 orang petugas keamanan. Omzet yang masuk pada pasar Pekalongan per hari mencapai  $\pm$  Rp. 40.000.000,- (empat puluh juta rupiah). Pengelolaan pasar dilakukan dengan menarik retribusi kepada para pedagang yang merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah Kabupaten Lampung Timur. Retribusi tersebut berupa: retribusi pelayanan pasar, retribusi persampahan / kebersihan dan retribusi pertokoan atau pasar grosir. Pasar ini menjual barang – barang kebutuhan sehari – hari layaknya pasar tradisional lainnya. Seperti bahan – bahan makanan berupa ikan, buah, sayur sayuran, telur, daging, kain pakaian barang elektronik, jasa lain – lain. Selain itu, ada pula yang menjual kue – kue dan barang – barang lainnya.

Tabel 1.1 Data Pedagang Pasar Pekalongan

NO	JENIS PEDAGANG	JUMLAH (ORANG)
1.	Pakaian	88
2.	Grabatan	21
3.	Pecah Belah	25
4.	Makanan	58
5.	Elektronik	3
6.	Kosmetik	10

NO	JENIS PEDAGANG	JUMLAH (ORANG)
7.	Toko Emas	5
8.	Sembako	56
9.	Hordeng	4
10.	Penjahit	4
10.	Sepatu	24
11.	Mainan Anak	3
12.	Alat sepeda	2
13.	Alat Pertanian	2
14.	Asesoris	3
15.	Sayuran	54
16.	Ayam	12
17.	Telor	6
18.	Daging	2
19.	Buah	5
20.	Ikan	15
Jumlah		402

Sumber data : Unit Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui bahwa dari total kios atau los yang ada sebanyak 474 unit, hanya terisi 402 unit saja, artinya, sebanyak 72 unit tidak terisi atau kosong. Pedagang lebih memilih berjualan dipinggir-pinggir jalan. Hal ini, tentunya sangat merugikan bagi pihak pemerintah karena berarti ada pengurangan pendapatan retribusi. Selain itu, persoalan lainyang dihadapi Pasar

Pekalongan adalah masalah pengelolaan sampah. Sampah diangkut seminggu sekali sehingga menyebabkan penumpukan sampah yang berlebih sehingga menimbulkan bau yang mengganggu dan berserakan disekitar penampungan sementara. Kedua, masalah toilet atau kamar mandi, dari keenam toilet yang ada semua pintunya mengalami kerusakan yang ringan dan belum adanya pemisahan antara toilet laki – laki dan perempuan. Ketiga permasalahan drainase, dimana masih terdapatnya genangan air jika musim hujan tiba atau aliran pembuangan air yang tidak lancar sehingga menimbulkan bau.

Pasar tradisional yang bersih, rapih dan nyaman akan menarik pembeli untuk berbelanja sehingga menghidupkan suasana jual beli karena akan ada banyak pedagang yang tertarik untuk berdagang di ruang dagang pasar tradisional yang disediakan dan menghasilkan keuntungan, sehingga akan mampu bertahan di dalamnya.

Kualitas pelayanan pada pasar pekalongan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan pedagang atas pelayanan yang diberikan dengan kemampuan pengelola pasar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin tinggi kemampuan pengelola pasar dalam memnuhi harapan pedagang semakin tinggi tingkat kepuasan pedagang. Sebaliknya semakin rendah kemampuan pengelola pasar dalam memnuhi harapan pedagang, maka semakin rendah keupasan yang dirasakan pedagang. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pedagang, diperlukan kajian tetang dimensi kualitas pelayanan agar diperoleh kepuasan pedagang pada Pasar Pekalongan di **Kabupaten** Lampung Timur.

## B. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan pada pasar Pekalongan mempunyai peranan yang sangat penting bagi eksistensi pada pasar tradisional, akan tetapi terdapat beberapa permasalahan pokok yang dihadapi Pasar Pekalongan yaitu :

- a. Volume Timbunan Sampah melebihi kapasitas dari tempat Pembuangan Sampah (TPS) yang ada yaitu lebih dari 4 m<sup>2</sup>
- b. Kondisi lingkungna fisik pasar masih becek dan kurang nyaman :
- c. Kios atau los yang tersedia masih banyak yang kosong karena kurang diminati oleh pedagang, pedagang lebih memilih berjualan di area jalan.

## C. Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi untuk mengetahui tingkat kesesuaian diantara kinerja dan tingkat kepentingan dimensi kualitas pelayanan pada Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur sebagai pasar yang dikelola pemerintah daerah yang terdiri dari : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangible*).

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan penelitian, maka penelitian dpat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur ?

2. Bagaimana usulan perbaikan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur ?

#### E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dan menganalisa berbagai macam pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah. Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur.

#### F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dapat meningkatkan pengetahuan bagi pembaca mengenai kualitas pelayanan yang ada pada pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur agar tercipta kinerja yang bagus yang dapat menciptakan suatu pasar yang kondusif.

2. Bagi perusahaan

Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap pedagang yang dilakukan oleh pihak pengelola Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, sehingga untuk kedepannya



dapat membuat rencana aksi yang tepat dalam rangka memuaskan pedagang pasar.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan suatu perusahaan atau lembaga

4. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya