

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi penjual pembeli secara langsung, bangunan biasanya terdiri dari kios-kios atau gerai, los dan dasaran terbuka yang dibuka oleh penjual maupun suatu pengelola pasar (Malik dan Yuslistyari, 2017). Pasar tradisional diharapkan membawa dampak pada peningkatan perekonomian daerah terutama dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui retribusi yang berasal dari parkir, retribusi kios pedagang, sampah dan lain-lain.

Salah satu karakteristik utama dari pasar tradisional adalah adanya transaksi langsung antara penjual dan pembeli yang memungkinkan terjadinya proses tawar-menawar. Kondisi tersebut menciptakan iklim ekonomi yang dinamis dan interaktif. Pasar tradisional seperti Pasar Banyuasri menghadapi sejumlah tantangan, baik dalam hal pengelolaan maupun dalam menarik minat pembeli dan pedagang untuk tetap beroperasi didalamnya. Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola pasar adalah memastikan bahwa kebutuhan pedagang terpenuhi dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kelancaran usaha para pedagang. Tantangan tersebut dapat dihadapi dengan menjaga kepuasan pedagang yang beroperasi di pasar.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya

terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika hasil yang diterima melebihi harapan, seseorang akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil yang diterima lebih rendah dari harapan, seseorang akan merasa kecewa. Dalam konteks bisnis, kepuasan digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang lebih baik lagi secara eksekutif dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada orang-orang disekitarnya (Indrayani dkk., 2015).

Kepuasan pedagang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri adalah besaran tarif yang dikenakan oleh pengelola pasar kepada semua pedagang yang beroperasi didalamnya. Harga menurut Saladin (2003) adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Salah satu bentuk tarif yang ada di Pasar Banyuasri adalah harga sewa. Harga sewa tersebut dibayarkan oleh pihak pedagang sebagai imbalan untuk memperoleh jasa dari pengelola pasar dalam penyediaan tempat usaha yang ditempatinya. Harga sewa di Pasar Banyuasri dibayarkan oleh para pedagang melalui pungutan harian, bulanan, dan tahunan yang dibayarkan dalam bentuk retribusi.

Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Mardiasmo, 2018). Pungutan ini biasanya dikenakan sebagai imbalan atas penggunaan fasilitas pasar yang dikelola oleh pemerintah daerah. Penerapan retribusi tidak hanya mencerminkan upaya pemerintah dalam menata dan mengelola pasar, tetapi juga

menjadi instrument yang mendukung keberlanjutan operasional pasar. Retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi pengelola pasar dan pemerintah daerah, seperti yang terlihat pada Pasar Banyuasri. Pasar Banyuasri merupakan salah satu pasar terbesar yang ada di Kabupaten Buleleng, dan berada di bawah pengelolaan Perumda Pasar Argha Nayottama. Perumda Pasar Argha Nayottama mengelola pasar-pasar yang ada di Kabupaten Buleleng, diantaranya: Pasar Anyar, Pasar Mumbul, Pasar Banyuasri, Pasar Buleleng, Pasar Kampung Bugis, Pasar Kampung Tinggi, Pasar Sukasada, Pasar Bungkulan, Pasar Seririt, Pasar DC Seririt, Pasar Banjar, Pasar Latri, Pasar Tamblang, dan Pasar Taman Kota.

Aset Pasar Banyuasri di bawah pengelolaan PD Pasar Argha Nayottama ini dimanfaatkan dengan mekanisme sewa. Harga sewa dibayarkan oleh pedagang yang berjualan di Pasar Banyuasri melalui pungutan harian, bulanan, dan juga tahunan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pungutan harian, bulanan, dan tahunan ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional pasar seperti pemeliharaan fasilitas, kebersihan, serta pengawasan yang diperlukan. Pembayaran sewa yang dilakukan secara berkala ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pedagang dalam menjalankan kegiatan bisnis mereka, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah.

Aset pasar yang disewakan pada Pasar Banyuasri diantaranya berupa kios, ruko, dan juga los. Menurut data dari Perumda Pasar Argha Nayottama unit Pasar Banyuasri, jumlah ruangan yang disewakan bagi para pedagang adalah 92 unit ruko, 580 los kering dan 200 los basah, dan 192 kios. Berdasarkan jumlah ruangan yang tersedia untuk disewakan tersebut, Pasar Banyuasri merupakan pasar dengan

kategori tipe I dalam pengelompokan pasar rakyat. Pasar dengan kategori tipe I merupakan tipe tertinggi dalam pengelompokan sebuah pasar rakyat. Pasar dengan tipe ini mampu menyediakan tempat pertemuan antara penjual dan pembeli dengan proses tawar-menawar di lokasi tetap yang terdiri atas ruko, kios, dan los yang mampu menampung lebih dari 750 pedagang (*Peraturan Kepala Badan Standarisasi Nasional Nomor 7 Tahun 2015 tentang Skema Sertifikasi Pasar Rakyat*, 2015).

Menyandang status tertinggi dalam pengelompokan sebuah pasar rakyat, keberadaan Pasar Banyuasri diharapkan mampu mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah bagi Kabupaten Buleleng melalui harga sewa yang dipungut oleh pihak pengelola pasar kepada pedagang yang berjualan di pasar tersebut. Pasar Banyuasri dengan lokasi pasar dan kualitas bangunan saat ini termasuk salah satu pasar dengan harga sewa tertinggi dibandingkan dengan pasar-pasar lain yang ada di Kabupaten Buleleng. Penetapan harga sewa tersebut dilakukan melalui proses penaksiran nilai properti oleh Tim Appraisal.

Data mengenai pungutan pasar di Kabupaten Buleleng tertuang dalam (*Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyesuaian Tarif Pungutan Perusahaan Daerah Kabupaten Buleleng*, 2020). Dokumen tersebut menetapkan bahwa pungutan harian, bulanan, dan tahunan bervariasi di setiap lokasi pasar. Toko yang terletak di Jalan Ahmad Yani dikenai pungutan harian sebesar Rp25.000,00, sedangkan toko di Jalan Lingga dan areal terminal masing-masing dikenali sebesar Rp20.000,00 per hari. Toko yang berada di Jalan Samudera dikenakan pungutan sebesar Rp15.000,00 per hari. Pungutan harian untuk kios di lantai 1 dan lantai 2 masing-masing harga

sewa yang ditetapkan adalah Rp7.000,00. kios terminal, kios jeruk masing-masing dikenakan pungutan sebesar Rp6.000,00. Los di lantai 1 dan lantai 2 sebesar Rp5.000,00 per los. Pedagang di bagian luar gedung seperti pedagang pasar tumpah dan pasar bermobil, masing-masing pungutan harian yang harus dibayar adalah sebesar Rp7.000,00 dan Rp12.000,00. Khusus bagi pedagang bermobil jenis engkel dan jenis L300 pungutan harian yang ditetapkan adalah sebesar Rp18.000,00 per hari. Perbedaan besaran harga sewa yang diberlakukan di setiap lokasi pasar mencerminkan adanya variasi dalam fasilitas dan layanan yang diterima oleh masing-masing pedagang. Pungutan yang dibayarkan sebagai bentuk harga sewa sering kali menjadi beban tambahan bagi pedagang, terutama bagi pedagang yang sudah menghadapi kendala dalam menjalankan usahanya, seperti keterbatasan modal atau rendahnya jumlah pembeli.

Harga sewa yang dikenakan oleh pengelola pasar menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar juga memegang peranan penting dalam hal ini. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang rumit atau sulit, tetapi apabila hal ini tidak diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif (Atmaja dkk., 2018).

Menurut Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengelola pasar sebagai penyedia jasa harus memahami para pelanggannya dengan memperhatikan apa yang sebenarnya mereka inginkan/diharapkan (Sugiarthi dkk., 2014). Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah

pedagang di Pasar Banyuasri, karena pedagang merupakan pihak yang secara langsung terlibat dalam transaksi dan menerima layanan dari pengelola pasar. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan meliputi fasilitas sarana dan prasarana fisik, keandalan, pelayanan yang cepat tanggap, jaminan dan kepastian berupa kesopanan dan keamanan, serta empati dalam memahami kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan di Pasar Banyuasri pada umumnya sudah memadai. Setiap pedagang mendapatkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan lokasi berjualan masing-masing pedagang. Keandalan petugas pasar juga terjaga, terutama terkait waktu buka pasar yang telah diatur dengan baik.

Hasil kuesioner awal pada 30 pedagang di Pasar Banyuasri menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pedagang belum sepenuhnya optimal. Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dialami pedagang tampak dari hasil indikator kesesuaian harapan, yaitu sebesar 50% menyatakan tidak setuju dan 50% menjawab setuju yang menunjukkan bahwa setengah dari responden merasa bahwa fasilitas dan kondisi pasar tidak sesuai dengan harapan responden. Indikator minat berkunjung kembali menunjukkan hasil sebanyak 76,7% responden menyatakan setuju, dan 23,3% tidak setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang masih memiliki minat untuk tetap berjualan di Pasar Banyuasri, meskipun tidak sepenuhnya merata. Pada indikator kesediaan merekomendasikan, distribusi jawaban seimbang yaitu sebesar 50% tidak setuju dan 50% menjawab setuju, yang menunjukkan bahwa pedagang belum cukup puas untuk merekomendasikan pasar kepada pihak lain.

Tingkat kepuasan yang belum sepenuhnya merata ini berkaitan dengan faktor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu harga sewa dan kualitas

pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar. Berdasarkan hasil kuesioner awal, sebanyak 43,3% responden memberikan jawaban tidak setuju dan 56,7% setuju terhadap indikator keterjangkauan harga. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun lebih banyak responden menjawab setuju, angka responden yang memilih tidak setuju tersebut cukup besar untuk menjadi perhatian dan tidak bisa diabaikan. Sebanyak 36,7% dari total responden tidak menyetujui bahwa harga sewa sesuai dengan kualitas produk, dan 63,3% menyatakan setuju. Hasil untuk indikator daya saing harga menunjukkan jawaban tidak setuju sebesar 46,7% dan jawaban setuju sebesar 53,3%. Indikator keseesuaian harga dengan manfaat menunjukkan hasil yang positif, yaitu 76,7% menyatakan setuju dan 23,3% menyatakan tidak setuju. Adapun pada indikator harga mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan sebanyak 43,3% menjawab tidak setuju, dan 56,7% menjawab setuju menunjukkan bahwa harga sewa menjadi alasan responden memilih Pasar Banyuasri sebagai tempat usaha.

Harga sewa yang dirasa belum sepenuhnya sesuai juga perlu dilihat berdampingan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar, karena keduanya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pedagang. Berdasarkan hasil kuesioner awal, kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang bervariasi pada tiap indikator. Pada indikator berwujud, 50% menyatakan tidak setuju dan 50% menyatakan setuju, yang menandakan bahwa fasilitas pasar belum sepenuhnya memenuhi harapan pedagang. Indikator keandalan mencatat 83,3% responden menjawab setuju, dan 16,7% tidak setuju yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa layanan yang diterima responden sudah tepat waktu. Pada indikator ketanggapan, semua responden menjawab setuju

menunjukkan bahwa seluruh responden menganggap bahwa pengelola pasar mudah untuk dihubungi dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pedagang. Indikator jaminan dan kepastian memperoleh tanggapan setuju sebesar 96,7% dan tidak setuju sebesar 3,3%, menunjukkan bahwa adanya rasa aman dan kepercayaan terhadap kepastian pelayanan oleh pengelola pasar kepada pedagang. Pada indikator empati, sebanyak 24,3% menyatakan tidak setuju, dan 76,7% menyatakan setuju yang menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang merasa bahwa pengelola pasar bersedia mendengarkan saran dan masukan pedagang.

Distribusi tanggapan yang tidak seragam ini mengindikasikan bahwa kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar belum sepenuhnya terpenuhi. Secara khusus pada aspek harga sewa, sebanyak 43,3% menyatakan tidak setuju bahwa harga sewa tergolong terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pedagang merasa harga sewa tersebut memberatkan keuangan mereka. Indikator daya saing harga menunjukkan jawaban tidak setuju sebesar 46,7% dan jawaban setuju sebesar 53,3% yang mengindikasikan bahwa pedagang menganggap bahwa harga sewa di Pasar Bayuasri lebih tinggi dibandingkan dengan pasar lain di sekitarnya. Pada aspek kualitas pelayanan, khususnya indikator berwujud, ditemukan bahwa 50% responden tidak setuju bahwa fasilitas tempat usaha tertata dengan baik dalam kondisi yang layak dan nyaman. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap aspek fisik dan sarana prasarana pasar. Proporsi jawaban setuju yang lebih tinggi pada masing-masing indikator harga sewa dan kualitas pelayanan tidak serta-merta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pedagang telah optimal. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji secara empiris hubungan antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pedagang

secara keseluruhan, sebagaimana menjadi fokus dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Harga Sewa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Banyuasri”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Pedagang masih merasa bahwa harga sewa yang diberlakukan belum sepenuhnya terjangkau dan memberatkan keuangan pedagang, tercermin dari 43,3% responden yang tidak setuju bahwa harga sewa tergolong terjangkau. Sebanyak 46,7% pedagang menganggap bahwa harga sewa di Pasar Banyuasri lebih tinggi dibandingkan dengan pasar lain di sekitarnya.
2. Kualitas pelayanan dari aspek berwujud belum sepenuhnya memadai, sebagaimana terlihat dari 50% responden menyatakan tidak setuju bahwa fasilitas tempat usaha tertata dengan baik, layak, dan nyaman.
3. Tingkat kepuasan secara umum belum menunjukkan hasil yang maksimal, tercermin dari indikator kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan yang masing-masing memperoleh 50% responden menjawab tidak setuju.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pelaksanaan penelitian ini akan berfokus pada variabel yang digunakan. Dari beberapa identifikasi permasalahan, maka penelitian akan berfokus pada kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri yang dipengaruhi oleh harga sewa dan kualitas pelayanan.

#### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah harga sewa berpengaruh terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri?
3. Apakah harga sewa dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh harga sewa terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga sewa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri.

#### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan yang berkaitan dengan kontribusi terkait pengembangan

ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepuasan pedagang yang dipengaruhi oleh harga sewa dan kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, antara lain:

### a. bagi Pemerintah Daerah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Daerah, khususnya instansi yang mengelola Pasar Banyuasi dalam menentukan kebijakan harga sewa yang tepat. Pemerintah dapat memahami sejauh mana pengaruh harga sewa terhadap kepuasan pedagang dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan serta keberlanjutan pendapatan daerah.

### b. bagi pedagang di Pasar Banyuasi

Melalui penelitian ini pedagang dapat memanfaatkan hasil penelitian untuk memperoleh pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka, seperti harga sewa yang wajar dan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dijadikan acuan bagi pedagang dalam menyampaikan aspirasi kepada pihak pengelola pasar untuk perbaikan yang diperlukan.

### c. bagi pengelola pasar

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas bagi pengelola pasar mengenai pengaruh harga sewa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang. Melalui penelitian ini, pengelola pasar dapat meningkatkan atau memperbaiki aspek pelayanan yang kurang optimal, sehingga tercipta lingkungan pasar yang kondusif bagi pedagang.

d. bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan mengenai hubungan antara harga sewa, kualitas pelayanan, dan kepuasan pedagang dalam konteks pasar tradisional. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjut dalam bidang ekonomi, manajemen pelayanan publik, dan kebijakan retribusi pasar.

