



Volume 13 Nomor 1 Maret 2017

ISSN: 1858 – 3903

Diterbitkan oleh Biro Penerbit Planologi Undip

Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota merupakan jurnal ilmiah untuk pertukaran gagasan dan hasil penelitian yang berhubungan dengan perencanaan dan pembangunan wilayah dan kota. Jurnal ini terbit 4 kali dalam setahun, yaitu bulan Maret, Juni, September, dan Desember.

KETUA DEWAN EDITOR

Iwan Rudiarto

EDITOR

Wido Prananing Tyas

Jawoto Sih Setyono

Wiwandari Handayani

SEKRETARIAT EDITOR

Farida Nur Hadini Nuzulia

Vulkan Raditya Nugraha

DESIGN GRAFIS

Arief Triantono

Parjono

ALAMAT REDAKSI

Magister Perencanaan Wilayah dan Kota

Gedung A Lantai 3 – Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota

Kampus Undip Tembalang, Semarang 50275, Indonesia

Telp. (024) 764 86820 Fax. (024) 764 86821

email: jurnal.pwk@undip.ac.id

website: ejournal.undip.ac.id/index.php/pwk

DAFTAR ISI

PENGARUH KEBERADAAN ALUN-ALUN SEBAGAI RUANG PUBLIK TERHADAP KARAKTER KAWASAN PUSAT KOTA DI KOTA KISARAN	1-13
<i>Anton Sutresno, Bambang Setioko</i>	
PEMBERDAYAAN EKONOMI PRODUKTIF DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN PERDESAAN DI KABUPATEN REMBANG.....	14-26
<i>Dian Heryani , Fadjar Hari Mardiansjah</i>	
PENGARUH KAWASAN MIGAS TERHADAP POLA DAN STRUKTUR RUANG PERKOTAAN KECAMATAN KAPAS, KABUPATEN BOJONEGORO.....	27-43
<i>Dwi Ratna Putri Purnamaningsih</i>	
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA PASAR PEMALANG KABUPATEN PEMALANG	44-55
<i>Eko Wijayanto</i>	
ANTARA POTENSI DAN KENDALA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI SUMATERA BARAT.....	56-66
<i>Henny Ferniza</i>	
PERAN SERTA STAKEHOLDER DALAM MEMBENTUK CITY BRANDING THE SPIRIT OF JAVA di JALAN SLAMET RIYADI SURAKARTA	67-82
<i>Herdyannah Mustika</i>	
KONSEP REVITALISASI PELABUHAN JUWANA KABUPATEN PATI.....	83-99
<i>Indah Saraswati, Imam Buchori</i>	
KARAKTERISTIK ELEMEN SISTEM PARIWISATA EKOWISATA DESA WISATA NGLANGGERAN DAN WISATA DESA PADA DESA WISATA PENTINGSARI	100-113
<i>Novia Purbasari , Asnawi Manaf</i>	
CONTINUITY OF LOCAL IDENTITY IN THE MULTICULTURAL NEIGHBORHOOD	114-124
<i>R Clarrio Dimassetya Jaya, Wisnu Pradoto</i>	
PENGARUH EVENT LOVELY TORAJA TERHADAP EKONOMI MASYARAKAT DI KABUPATEN TORAJA UTARA.....	125-137
<i>Yohanis Bara Lotim , Maya Damayanti</i>	

Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang

Eko Wijayanto¹

Diterima : 26 Februari 2016

Disetujui : 01 Maret 2017

ABSTRACT

In the midst of fierce competition in the modern market, market Pemalang still faced with the problem of inadequate infrastructure, market atmosphere is chaotic, spatial layout, diversity and quality of the goods, sales promotion, operating hours limited market, management and optimal use of selling space is not maximized. Under these conditions, this study looked at the existence of serious problems regarding the quality of services provided by market Pemalang to consumers. This study aims to determine how the service quality Pemalang market from the aspect of physical, non-physical and user satisfaction Pemalang Market. The method used in this research is descriptive research method qualitative and quantitative. The results showed that of the physical aspects of location, Pemalang Market has provided a very good service for a very strategic location and meets the safety and health aspects. In the layout of buildings and facilities, Pemalang Market is not giving good service, especially related to circulation and zoning traders as well as capacity building. By supporting infrastructure, Pemalang Market already provide pretty good service but keep their proper maintenance in order to function properly. Meanwhile, intangible services Pemalang Market is still very far from the good wishes was related to management, competency managers and traders, as well as policies related to the management of the market. While sellers and buyers are satisfied with the performance of services Pemalang Market, but felt not quite up overall.

Keywords : Quality of Service , Pemalang Market , Users Satisfaction , Importance Performance Analysis , Customer Satisfaction Index .

ABSTRAK

Di tengah persaingan yang sengit dengan pasar modern, Pasar Pemalang masih dihadapkan pada permasalahan infrastruktur yang belum memadai, suasana pasar yang semrawut, tata ruang, tata letak, keragaman dan kualitas barang, promosi penjualan, jam operasional pasar yang terbatas, manajemen pengelolaan serta optimalisasi pemanfaatan ruang jual yang belum maksimal. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini memandang adanya permasalahan yang serius mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pasar Pemalang kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pasar Pemalang ditinjau dari aspek fisik, nonfisik dan kepuasan pengguna Pasar Pemalang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek fisik lokasi, Pasar Pemalang telah memberikan pelayanan yang sangat baik karena lokasinya sangat strategis dan memenuhi aspek keamanan dan kesehatan. Secara tata letak dan fasilitas bangunan, Pasar Pemalang belum memberikan pelayanan yang baik terutama terkait dengan sirkulasi dan zoning pedagang serta kapasitas bangunan. Secara prasarana pendukung, Pasar Pemalang sudah memberikan pelayanan yang cukup baik namun perlu adanya pemeliharaan yang baik agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Sementara itu, secara nonfisik pelayanan Pasar Pemalang masih sangat jauh dari harapan baik itu terkait dengan manajemen pengelolaan, kompetensi pengelola dan pedagang, serta terkait kebijakan pengelolaan pasar. Sedangkan pedagang dan pembeli sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan Pasar Pemalang, namun dirasakan belum cukup maksimal secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pasar Pemalang, Kepuasan Pengguna, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

¹Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pemalang
Kontak Penulis : ekowijayanto82@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Perkembangan sebuah kota ditentukan oleh sejauh mana efisiensi dan pola penggunaan ruang untuk mendukung kegiatan perekonomian di kota tersebut. Perekonomian sebuah kota akan meningkat seiring dengan meningkatnya kegiatan perdagangan di kota tersebut dan kota di sekitarnya. Salah satu sarannya yang ada di kota adalah pasar, baik pasar tradisional maupun pasar modern. Kegiatan perdagangan secara umum dan lebih spesifik pasar tradisional merupakan salah satu parameter yang mengindikasikan perkembangan dan pertumbuhan suatu kota. Perekonomian sebuah kota kecil akan terdeteksi melalui pasar yang ada di kota tersebut memiliki aktivitas yang padat dan beragam.

Perkembangan prasarana perdagangan di Indonesia sangatlah dinamis, baik itu berupa pasar tradisional maupun pasar modern. Perkembangan pasar modern di Indonesia lebih cepat apabila dibandingkan dengan perkembangan pasar tradisional. Berdasarkan hasil studi, pasar modern di Indonesia tumbuh 31,4% per tahun, sedangkan pasar tradisional menyusut 8% per tahun (A.C. Nielsen, 2005, dalam SMERU, 2007). Kenaikan yang tidak seimbang ini menandakan pasar modern semakin lama semakin mendesak pasar tradisional. Komoditas barang dagangan yang relatif sama maka persaingan antara pasar tradisional dengan pasar modern tidak dapat dihindari. Persaingan antara pasar tradisional dan pasar modern terjadi hampir di seluruh wilayah Indonesia.

Kondisi yang tidak jauh berbeda terjadi di Kabupaten Pemalang juga terjadi persaingan yang ketat antara pasar tradisional dan pasar modern. Pasar modern di kota dan Kabupaten Pemalang berkembang dengan sangat pesat. Menurut data dari Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pemalang, sampai dengan tahun 2014 terdapat 59 pasar modern. Jumlah ini meningkat sangat tajam jika dibandingkan dengan data tahun 2010 yang hanya terdapat 32 pasar modern. Di sisi lain pasar tradisional di Kabupaten Pemalang masih dihadapkan pada permasalahan seperti infrastruktur yang belum memadai, suasana pasar yang semrawut, tata ruang, tata letak, manajemen pengelolaan yang belum profesional, keragaman dan kualitas barang, promosi penjualan, serta optimalisasi pemanfaatan ruang jual yang belum maksimal.

Keberadaan pasar modern yang menjamur di sekitar Pasar Pemalang menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam bisnis ritel untuk memperebutkan konsumen dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari. Pasar modern yang memiliki banyak keunggulan dibandingkan Pasar Pemalang akan menjadi ancaman serius bagi eksistensi Pasar Pemalang. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan ini. Berdasarkan permasalahan ini, perlu melakukan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan Pasar Pemalang ditinjau dari aspek fisik dan nonfisik serta tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Pasar Pemalang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan menggunakan analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kepentingan dan kinerja serta analisis indeks kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk analisis kualitatif akan digunakan analisis secara deskriptif terhadap kondisi fisik dan nonfisik Pasar Pemalang.

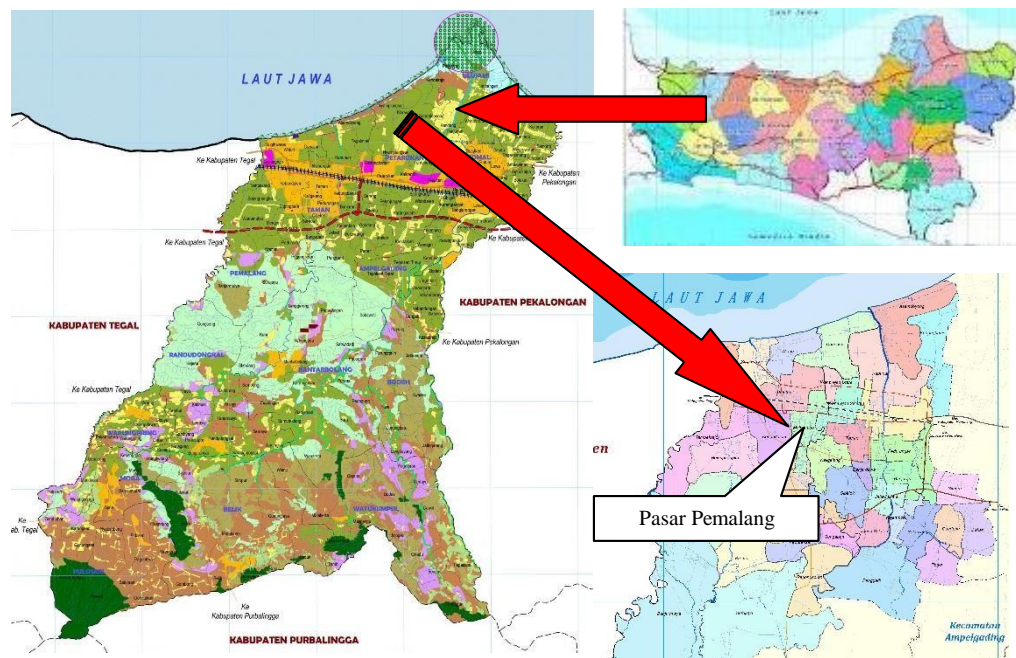
Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer. Sedangkan untuk data sekunder

dikumpulkan secara tidak langsung melalui pihak lain. Cara yang dilakukan adalah dengan meneliti dokumen-dokumen dari berbagai instansi pemerintah dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan populasi pedagang dan pembeli Pasar Pemalang. Metode pengambilan sampel (teknik sampling) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* untuk populasi pembeli dan *random sampling* untuk populasi pedagang. *Accidental sampling* adalah teknik sampling dengan mendasarkan diri secara kebetulan saja atau asal ketemu, yang memenuhi syarat sebagai pelanggan Pasar Pemalang, yaitu konsumen yang melakukan kunjungan minimal 2 kali dan berkelanjutan, konsumen pemakai langsung dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden baik dari pembeli maupun pedagang.

GAMBARAN UMUM

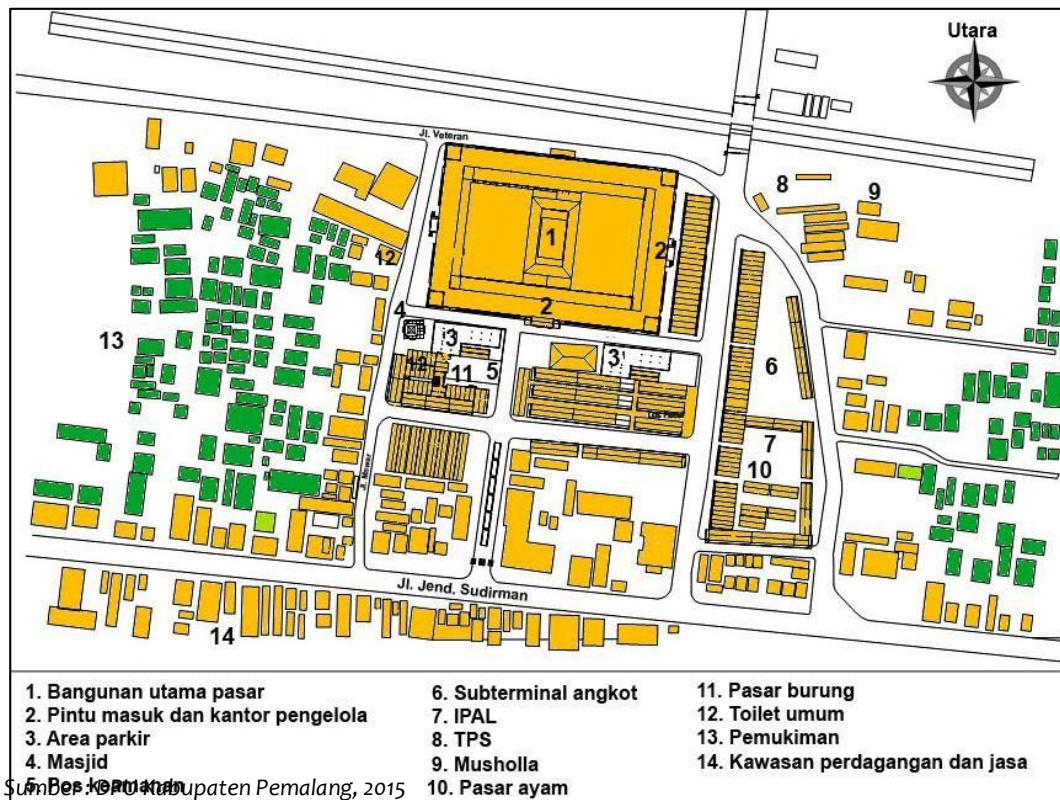
Pasar Pemalang terletak di Jl. Jenderal Sudirman Kelurahan Mulyoharjo Kecamatan Pemalang. Lokasi Pasar Pemalang ini sangat strategis karena disamping berada di jantung kota juga berdekatan dengan prasarana pendukung lainnya seperti Terminal Induk Pemalang, Stasiun Kereta Api Pemalang, jalur lingkar utara serta kondisi Jalan Jendral Sudirman sendiri yang mudah dilalui kendaraan bermotor baik yang berukuran besar maupun kecil. Jam operasional Pasar Pemalang adalah antara pukul 05.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Adapun komoditi yang diperdagangkan di Pasar Pemalang terdiri dari berbagai macam jenis antara lain produk pertanian, produk perkebunan, produk buah-buahan, produk sayur mayur, produk peternakan dan perikanan, produk alat pertanian, produk barang kelontong, dan produk sandang.



Sumber : Bappeda Kabupaten Pemalang (2014) dan cipkataru.jatengprov.go.id (2015)

GAMBAR 1
PETA LOKASI PASAR PEMALANG

Disamping petak toko/kios dan los yang ada, Pasar Pemalang dilengkapi pula dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung seperti tempat parkir, areal bongkar muat, masjid dan mushola, MCK, tempat pembuangan sampah sementara, pos keamanan, pos kesehatan, alat pemadam kebakaran dan hidrant. Meskipun Pasar Pemalang merupakan pasar strategis yang terletak di pusat kota dan memiliki sarana dan prasarana cukup lengkap, namun Pasar Pemalang juga masih berkuat dengan permasalahan sebagaimana pasar tradisional lainnya. Permasalahan tersebut antara lain bangunan yang sudah tidak mampu menampung jumlah pedagang, infrastruktur sarana dan prasarana yang buruk, manajemen pengelolaan yang belum profesional serta desakan dari keberadaan pasar modern.



GAMBAR 2

SITEPLAN PASAR PEMALANG

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PASAR TRADISIONAL

Menurut Ginanjar (1980) dalam Putra (2010) bahwa pasar adalah tempat untuk menjual dan memasarkan barang atau sebagai bentuk penampungan aktivitas perdagangan. Pasar dapat didefinisikan sebagai institusi atau mekanisme di mana pembeli (yang membutuhkan) dan penjual (yang memproduksi) bertemu dan secara bersama-sama mengadakan pertukaran barang dan jasa (Campbell, 1990 dalam Putra, 2010). Sementara menurut Stanton (1996) pasar merupakan tempat orang-orang yang mempunyai kebutuhan untuk dipuaskan, mempunyai uang untuk dibelanjakan dan kemauan untuk membelanjakan uang.

Pasar tradisional menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah termasuk kerja sama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang

kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar.

Kualitas Pelayanan

Dalam bisnis ritel, seperti pasar tradisional, mempertahankan pelanggan merupakan hal yang utama. Dengan mempertahankan pelanggan maka keberlangsungan bisnis akan terjaga. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen (Zeithaml, 1990). Menurut Oliver (1993) dalam Sugihartono (2009) kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas dan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepercayaan (*trust*) konsumen terhadap janji perusahaan.

Menurut Tjiptono (2006) kualitas layanan dapat dilihat pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi:

1. *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reliability* merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Empathy* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kualitas Pelayanan Pasar Tradisional

Pasar tradisional merupakan salah satu ruang publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pasar tradisional harus memiliki standar pelayanan. Pelayanan pasar tradisional kepada masyarakat dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat maka pengelola pasar tradisional harus menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional bahwa pengelolaan pasar tradisional harus memenuhi aspek fisik, seperti lokasi, fasilitas bangunan dan tata letak pasar serta sarana dan prasarana pendukung pasar, serta aspek nonfisik seperti adanya standar operasional dan prosedur. Selain itu pengelola pasar tradisional juga harus memenuhi ketentuan pemberdayaan, seperti peningkatan profesionalisme pengelola, kompetensi pedagang, kualitas dan pembenahan sarana fisik pasar.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler, 1997). Berdasarkan definisi tersebut di atas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Konsumen akan merasa kecewa jika kinerja di bawah harapan. Sebaliknya, konsumen akan merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapan. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini

dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Rangkuti, 2003).

Tingkat Kesesuaian

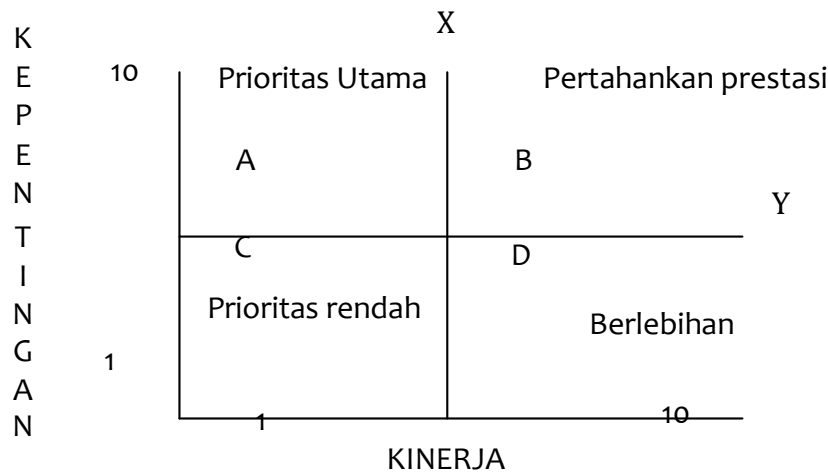
Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas layanan melalui *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang selanjutnya akan menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tahap-tahap dalam menentukan tingkat kesesuaian adalah dengan menghitung skor kinerja dan kepentingan kemudian membandingkannya dan mengubahnya dalam bentuk persen (Yola dan Budianto, 2013). Rata-rata dari tingkat kesesuaian seluruh atribut akan menghasilkan skor pengambilan keputusan. Menurut Yola dan Budianto (2013) nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

Importance and Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan metode yang sederhana, mudah diterapkan dan paling populer dalam menjelaskan kepuasan pelanggan dan memberikan saran serta strategi dalam manajemen (Sever, 2014). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 yang dalam penggunaannya berdasarkan pada konsep model pilihan multiatribut (Wilkie dan Pessemier, 1973 dalam Azzopardi dan Nash, 2012). Tahapan IPA adalah sebagai berikut (Anggraini, et. al., 2013):

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.
2. Menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen.
3. Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius.
4. Penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius.

Menurut Azzopardi dan Nash (2012) diagram kartesius dibagi dalam empat kuadran, Kuadran A dimana tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah. Kuadran ini adalah kategori yang paling penting sebab pada kuadran ini menyajikan bahwa perusahaan telah gagal dalam memenuhi harapan dari pelanggan. Kuadran B dimana tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah indikasi dari keberhasilan tujuan dalam memenuhi standar pelanggan. Kuadran C dimana tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut-atribut yang rendah pada kuadran ini bukanlah dipandang sebagai ancaman yang mendesak dan dianggap sebagai hambatan minor. Terakhir, kuadran D dimana tingkat kepentingan rendah dan kinerja tinggi, kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang memberikan hasil berlebihan.



Sumber : Anggraini, et. al., 2013

GAMBAR 3
DIAGRAM KARTESIUS

ANALISIS

Analisis Aspek Fisik Pasar Pemalang

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa lokasi Pasar Pemalang sangat strategis dan telah sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW). Selain itu dari segi keselamatan dan kesehatan lokasi Pasar Pemalang juga tidak terletak pada daerah rawan bencana alam, tidak terletak pada daerah rawan kecelakaan, tidak terletak pada daerah bekas tempat pembuangan akhir sampah atau bekas lokasi pertambangan dan mempunyai batas wilayah yang jelas antara pasar dan lingkungannya.

Kondisi bangunan Pasar Pemalang memang masih cukup baik, namun sudah mulai mengalami penurunan dan toko, kios dan los yang ada sudah tidak mampu lagi menampung jumlah pedagang. Secara fisik dinding bangunan sudah terlihat kusam dan terkelupas, lantai banyak yang retak dan terkelupas dan atap banyak yang bocor sehingga pada saat musim hujan pasar menjadi becek. Pembagian zoning pedagang berdasarkan komoditi barang dagangan belum tegas dilaksanakan dan tidak dilengkapi dengan identitas yang jelas. Secara umum pencahayaan di dalam pasar cukup memadai, hanya di beberapa los yang menjual pakaian dan perkakas dari bambu yang pencahayaannya kurang karena penataan barang dan penambahan atap oleh pedagang sehingga menutup cahaya masuk. Sementara untuk sirkulasi udara masih dirasa sangat kurang baik. Atap yang terbuat seng membuat suhu udara di dalam pasar cukup tinggi. Penambahan atap dan penataan barang dagangan yang membuat keadaan dalam pasar terasa penuh menyebabkan suasana di dalam pasar menjadi semakin pengap dan panas.

Gang antar los sebenarnya memiliki lebar yang cukup, hanya saja gang ini tertutup oleh barang-barang dagangan dan pedagang-pedagang yang berjualan di gang. Hal yang sama juga terjadi pada jalur akses masuk pasar yang dipenuhi dengan pedagang dan parkir kendaraan. Hal ini menyebabkan sirkulasi pengunjung menjadi terganggu dan berdampak pada kenyamanan pengunjung.

Pasar Pemalang memiliki semua sarana dan prasarana pendukung kecuali sarana penteraan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pengelola pasar yang memiliki peran dalam memastikan

kesesuaian standar berat dan ukuran yang digunakan oleh pedagang. Penyediaan sarana penteraan sangat membantu pedagang dalam melakukan tera ulang alat ukur yang digunakan agar selalu tepat. Penggunaan alat ukur yang tepat akan meningkatkan kepercayaan pembeli. Sarana dan prasarana pendukung Pasar Pemalang sebenarnya sudah lengkap dan cukup memadai, namun masih diperlukan pemeliharaan yang serius agar fasilitas-fasilitas tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Areal parkir saat ini sudah tidak mampu menampung kendaraan dan terkadang menyebabkan tersendatnya arus lalu lintas di sekitar Pasar Pemalang. Tempat sampah yang tersedia masih sangat kurang sehingga menyebabkan kebersihan Pasar Pemalang menjadi kurang. Toilet umum yang tersedia sudah cukup bersih hanya perlu dilakukan pemisahan antara toilet laki-laki dan perempuan serta dilengkapi dengan tempat cuci tangan dengan sabun.



Sumber : Dokumentasi, 2015

GAMBAR 4
KONDISI SARANA PENDUKUNG PASAR PEMALANG

Keterangan:

- (a) Bangunan Pasar Pemalang sudah mulai kusam dan terkelupas
- (b) Daya tampung pasar kurang menyebabkan adanya pasar tumpah
- (c) Sarana persampahan yang kurang memadai menyebabkan sampah berserakan
- (d) Daya tampun area parkir sudah tidak memadai

Analisis Nonfisik Pasar Pemalang

Saat ini Pasar Pemalang belum memiliki visi dan misi tersendiri, namun visi dan misi mengacu kepada organisasi induk yaitu Diskoperindag Kabupaten Pemalang. Salah satu misi dari Diskoperindag adalah mewujudkan pasar daerah yang aman, nyaman, bersih, tertib, indah dan berkeadilan serta menunjang kontribusi PAD yang signifikan. Misi ini menunjukkan bahwa ada keinginan yang kuat dari Diskoperindag untuk membuat pasar yang nyaman bagi pengguna, namun misi ini belum diimplementasikan ke dalam program-program yang tepat yang dapat

mengatasi permasalahan utama Pasar Pemalang, seperti daya tampung pasar, penanganan pedagang kaki lima, kebersihan, aksesibilitas dan pemeliharaan sarana pendukung pasar. Hal ini tentu akan berbeda jika Pasar Pemalang mampu merumuskan visi dan misi sendiri, sehingga program-program yang akan dijalankan tepat sasaran dan sesuai kebutuhan Pasar Pemalang.

Pengalaman pegawai Pasar Pemalang rata-rata di atas 10 tahun menunjukkan bahwa pengetahuan dan keahlian para pegawai seharusnya cukup dapat mendorong kinerja pengelolaan Pasar Pemalang. Namun, kenyataannya kinerja pelayanan Pasar Pemalang belum sesuai harapan, contohnya dari segi kebersihan dan perawatan sarana prasarana pendukung pasar. Perilaku pegawai Pasar Pemalang, seperti keramahan, kemampuan berkomunikasi, perhatian dan kecepatan dalam memberikan pelayanan juga dirasa masih sangat kurang bagi pengguna Pasar Pemalang.

Menurut Permendagri Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional bahwa pasar tradisional dalam melakukan kegiatan-kegiatannya sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang ditetapkan. Standar operasional dan prosedur tersebut meliputi sistem penarikan retribusi, sistem keamanan dan ketertiban, sistem kebersihan dan penanganan sampah, sistem perpajakan, sistem pemeliharaan sarana pasar, sistem penteraan dan sistem penanggulangan kebakaran. Sampai saat ini, Kabupaten Pemalang baru memiliki standar operasional dan prosedur penarikan retribusi yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar, sementara standar operasional dan prosedur yang terkait dengan kenyamanan dan keamanan pengunjung pasar tradisional belum ditetapkan. Hal ini menunjukkan kelemahan manajemen pengelolaan Pasar Pemalang, bahwa kinerja pengelolaan pasar tidak akan berjalan baik dan sistematis jika tidak didukung dengan standar operasional dan prosedur.

Berdasarkan pengamatan secara langsung di Pasar Pemalang diperoleh bahwa kemampuan pedagang dalam mengelola barang dagangan masih sangat minim. Para pedagang meletakkan barang dagangan secara sembarangan bahkan sampai menutupi akses pengunjung pasar. Pedagang juga belum mengenal promosi untuk menarik pembeli. Selama ini pengelola pasar belum pernah melakukan kegiatan bimbingan kepada pedagang untuk menarik dan memahami perilaku pembeli serta peningkatan pengetahuan dasar pedagang. Sehingga kemampuan manajemen pedagang belum meningkat.

Pemerintah Kabupaten Pemalang telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern untuk menjaga eksistensi pasar tradisional di Kabupaten Pemalang. Maksud utama dari Perda No. 4 Tahun 2013 adalah untuk mengelola dan menata pasar tradisional agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perda ini terutama mengatur mengenai pengklasifikasian, penataan, perlindungan, pembinaan dan ketentuan mengenai pendirian pasar tradisional, pusat perbelanjaan dan toko modern. Perda ini terfokus pada usaha perlindungan terhadap pasar tradisional. Namun demikian dalam perda ini tidak tercantum konsep penataan pasar yang komprehensif baik secara fisik maupun nonfisik. Pengelolaan fisik, seperti lokasi, penyediaan fasilitas bangunan, tata letak pasar dan sarana pendukungnya tidak diatur dalam perda ini. Demikian juga dengan pengelolaan nonfisik, seperti standar operasional dan prosedur serta pemberdayaan pedagang dan pengelola pasarjuga tidak dibahas.

Pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan selalu mengalokasikan anggaran untuk melakukan revitalisasi pasar tradisional pada setiap tahunnya. Revitalisasi yang dilakukan hanya berupa rehabilitasi ringan, penyediaan lahan,

fasilitas umum dan sosial, seperti sarana jalan, kamar kecil atau MCK, drainase, sarana kesehatan dan lain-lain. Kebijakan revitalisasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Pemalang juga masih berorientasi fisik belum menyentuh pada dinamisasi pasar, seperti penatan jenis dan kualitas komoditi yang akan diperjualbelikan, mekanisme bongkar muat komoditi sehingga jalur distribusi produk menjadi lebih efisien dan efektif, pengaturan zonasi sesuai kelompok barang dagangan, pengaturan sirkulasi dan peningkatan kompetensi pedagang.

Aspek Kepuasan Pengguna Pasar

Hasil diagram kartesius berdasarkan persepsi pembeli menunjukkan bahwa pengelolaan keluhan pembeli, kesegaran barang yang dijual, ketepatan ukuran dan kebersihan barang yang dijual serta kebersihan toilet merupakan atribut-atribut yang dinilai sangat penting oleh pembeli namun pada kenyataannya kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pedagang maupun pengelola pasar kepada pembeli dinilai masih rendah. Tingkat kepentingan yang tinggi pada atribut-atribut di kuadran ini menunjukkan tingginya harapan pembeli. Jadi, akan menimbulkan hal yang sangat buruk apabila Pasar Pemalang tidak mampu memenuhi harapan tersebut. Sementara itu, ketanggapan dan kecepatan pedagang dalam melayani pembeli, kelengkapan barang dagangan, harga barang, proses transaksi dan keamanan pasar merupakan atribut-atribut pada kuadran ini yang harus dipertahankan atau bahkan dapat ditingkatkan karena membuat Pasar Pemalang menjadi unggul dimata pembeli.

Berdasarkan persepsi pedagang bahwa pengelolaan keluhan pengguna pasar, pemberian fasilitas-fasilitas sesuai dengan kebutuhan pedagang dan kebersihan pasar merupakan atribut-atribut yang penanganannya harus menjadi prioritas utama karena keberadaan atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pedagang, sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan pedagang. Pengelola pasar harus mengubah strategi dan kebijakan revitalisasi agar lebih terfokus dalam usaha perbaikan pada atribut-atribut di kuadran ini. Sementara itu, keterjangkauan biaya sewa dan retribusi, kemudahan pengurusan izin serta keamanan pasar merupakan atribut-atribut yang merupakan prestasi bagi Pasar Pemalang yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan harapan pedagang, sehingga dapat memuaskan pedagang.

Berdasarkan hasil perhitungan CSI (*Customers Satisfaction Index*) untuk responden pembeli didapatkan nilai CSI sebesar 73,30% sedangkan untuk responden pedagang diperoleh nilai CSI sebesar 67,10%. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang berarti kepuasan pembeli dan pedagang terhadap kualitas pelayanan jasa pada Pasar Pemalang telah menunjukkan kepuasan. Namun demikian, dari segi penilaian kuadran masih ada atribut-atribut yang perlu diperbaiki baik oleh pedagang maupun pengelola pasar untuk mencegah turunnya tingkat kepuasan pembeli dan pedagang di waktu berikutnya atau untuk meningkatkannya.

KESIMPULAN

Dari aspek lokasi diperoleh kesimpulan bahwa secara lokasi Pasar Pemalang telah memberikan pelayanan yang sangat baik karena lokasi Pasar Pemalang sudah sesuai dengan RTRW, sangat strategis dan memenuhi keselamatan serta kesehatan pasar tradisional. Secara tata letak Pasar Pemalang masih dirasa kurang baik dalam memberikan pelayanan terutama pada penataan jalur sirkulasi pengunjung dan zonasi pedagang Pasar Pemalang yang belum maksimal sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung didalam berbelanja di Pasar Pemalang. Fasilitas-fasilitas penunjang Pasar Pemalang sebenarnya sudah lengkap dan cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, namun diperlukan strategi pengelolaan yang tepat agar fasilitas-

fasilitas tersebut dapat mendukung peningkatan pelayanan pasar kepada masyarakat. Sementara itu, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat, Pasar Pemalang hendaknya mengusahakan pembangunan pos pelayanan tera ulang alat Ukuran Takaran Timbangan dan Perlengkapan (UTTP).

Secara manajemen Pasar Pemalang belum memberikan pelayanan yang baik karena tidak didukung adanya visi dan misi, tingkah laku (*attitude*) pegawai yang kurang profesional dan tidak memiliki standar operasional dan prosedur yang memadai menyebabkan usaha pengelola Pasar Pemalang dalam memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat menjadi tidak maksimal. Secara kebijakan, diperoleh bahwa pengaturan pengelolaan pasar yang kurang komprehensif, penegakan aturan yang lemah dan ketiadaan petunjuk teknis pelaksanaan peraturan mengakibatkan tidak terarahnya pengelolaan pasar tradisional di Kabupaten Pemalang sehingga pelayanan Pasar Pemalang menjadi kurang baik.

Dari aspek kepuasan pengguna diperoleh kesimpulan bahwa pedagang dan pembeli sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan Pasar Pemalang, namun dirasakan belum cukup maksimal secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari nilai CSI yang mencapai 73,30% berdasarkan persepsi pembeli dan 67,10% berdasarkan persepsi pedagang. Penanganan keluhan pelanggan, kesegaran, kebersihan dan keakuratan ukuran barang yang didagangkan, serta kebersihan pasar merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pasar Pemalang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Lulu Dian, et. al. 2013. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Azzopardi, Ernest and Nash, Robert. 2012. *A critical evaluation of importance performance analysis*. Journal of Tourism Management. Elsevier Ltd.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- M. Yola et. al. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.
- Putra, Wicak Hardika. 2010. *Keberadaan dan Perkembangan Pasar Kaget Rawajati Jakarta*. Tesis. Semarang: Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Wilayah Dan Kota Universitas Diponegoro.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customers Satisfaction: Gaining Customers Relationship Strategy*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Sever, Ivan. 2014. *Importance-performance analysis: A valid management tool?*. Zagreb: Journal of Tourism Management. Elsevier Ltd. All rights reserved.
- SMERU. 2007. *Pasar Tradisional di Era Persaingan Global*. SMERU. Jakarta: SMERU.
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Sugihartono, Joko. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)*. Tesis. Semarang: Undip.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, et. al.. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 60 (April 1996), 31-46.

