

BAB I

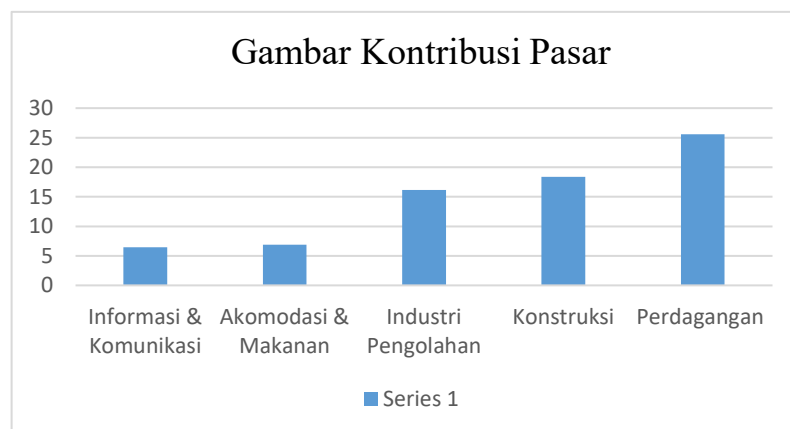
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasar tradisional merupakan pusat aktivitas ekonomi yang masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, salah satunya adalah Pasar Bandung di Kota Tegal. Fasilitas pasar yang memadai, seperti kebersihan, ketersediaan air bersih, keamanan, tata letak kios, hingga area parkir, sangat menentukan kenyamanan dan kepuasan pedagang dalam beraktivitas (Nugraha & Amelia, 2023). Kepuasan pedagang berperan penting dalam kelangsungan dan daya saing pasar tradisional, terutama ketika pasar modern semakin berkembang di wilayah perkotaan. Di berbagai daerah, termasuk Kota Tegal, banyak pasar tradisional yang menghadapi tantangan dalam memenuhi standar fasilitas pelayanan yang ideal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pedagang maupun pengunjung.

Gambar 1.1 Kontribusi Pasar

Sumber: Badan Pusat Statistik



Gambar kontribusi sektor perdagangan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Tegal menunjukkan bahwa sektor

perdagangan besar dan eceran termasuk reparasi mobil dan sepeda motor menjadi kontributor utama dalam struktur perekonomian daerah. Kontribusi sebesar 25,6%, sektor ini menempati posisi tertinggi dibandingkan sektor lainnya, menandakan peranan vital aktivitas jual-beli di pasar tradisional dan modern dalam menggerakkan ekonomi lokal. Sektor konstruksi berada di urutan kedua dengan kontribusi 18,35%, diikuti oleh industri pengolahan yang juga memberikan sumbangan signifikan sebesar 16,14%. Sektor-sektor lain, seperti akomodasi dan makan minum, informasi dan komunikasi, transportasi, pertanian, hingga jasa kesehatan, memberikan kontribusi yang lebih kecil masing-masing kurang dari 7%.

Gambaran ini memperjelas bahwa laju perekonomian Kota Tegal sangat bergantung pada aktivitas perdagangan (Sari & Nugroho, 2023). Dengan peranan terbesar yang dipegang oleh sektor perdagangan, akan sangat berdampak jika terjadi perubahan pada aktivitas pasar, baik dari segi fasilitas, tingkat kepuasan pedagang, hingga sistem pengelolaan pasar. Hal ini menegaskan urgensi pengembangan dan perbaikan fasilitas pasar agar dapat terus menyokong ekonomi daerah secara berkelanjutan dan bersaing dengan sektor lain dalam perekonomian Kota Tegal.

Hal ini relevan dengan Teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap harapan (Kotler & Keller, 2007). Dalam konteks pasar tradisional, jika fasilitas yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi

pedagang, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat (Apriani & Fadillah, 2024). Selain itu, teori *servicescape* menekankan bahwa lingkungan fisik atau fasilitas di tempat pelayanan, seperti pasar, akan berpengaruh langsung pada pengalaman serta kepuasan pelanggan dan pengguna jasa, termasuk pedagang (Bitner, 1992).

Salah satu aspek utama dalam pengelolaan pasar adalah penerapan retribusi pasar berupa pungutan kepada pedagang sebagai imbal balik atas fasilitas yang disediakan pemerintah daerah. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2012, retribusi ini seharusnya berfungsi sebagai sumber pendapatan asli daerah yang digunakan untuk pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pasar, sehingga tarif yang dikenakan harus sebanding dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima pedagang. Idealnya, tarif retribusi yang dikenakan mencerminkan prinsip keadilan dan transparansi, di mana pedagang dapat merasakan manfaat nyata melalui ketersediaan fasilitas yang memadai seperti kebersihan, keamanan, air bersih, sarana parkir, dan pengelolaan yang profesional (Dekas & al., 2024).

Namun, berdasarkan observasi di Pasar Bandung Kota Tegal, ditemukan ketidakseimbangan antara besarnya retribusi yang harus dibayarkan pedagang dengan kualitas fasilitas pasar yang tersedia (Istiqomah & Rahayu, 2022). Banyak pedagang mengeluhkan kondisi pasar yang kurang terawat, seperti atap yang bocor, saluran air tersumbat, keterbatasan air bersih dan fasilitas sanitasi, ruang parkir yang tidak memadai, sistem keamanan yang minim, serta pengelolaan kebersihan yang

kurang optimal. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan di kalangan pedagang karena mereka merasa tidak memperoleh nilai tambah yang proporsional dengan besarnya retribusi yang mereka bayarkan setiap bulan. Temuan ini sejalan dengan penelitian bahwa retribusi tidak sejalan dengan kepuasan pedagang (Wahyudi, 2019). Ketidakseimbangan tersebut berpotensi menurunkan loyalitas pedagang dan menimbulkan resistensi terhadap kebijakan retribusi pasar, yang pada akhirnya dapat menghambat pengembangan pasar tradisional sebagai pusat ekonomi yang vital bagi masyarakat lokal (Santosa, 2022).

Fenomena yang terjadi di Pasar Bandung Kota Tegal, memperlihatkan masih adanya ketimpangan antara fasilitas yang disediakan oleh pengelola pasar dan harapan para pedagang. Banyak pedagang mengeluhkan kondisi sanitasi yang kurang memadai, keterbatasan area parkir, pencahayaan yang buruk, fasilitas air bersih yang terbatas, dan masalah keamanan yang belum optimal. Permasalahan fisik dan pelayanan pasar ini seringkali dirasakan tidak sebanding dengan besaran retribusi yang dibayarkan setiap bulan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan yang meluas di kalangan pedagang. Semakin ketatnya persaingan dengan pasar modern dan munculnya pusat perbelanjaan baru, kondisi fasilitas pasar yang tidak memadai dapat berdampak pada penurunan jumlah pengunjung, melemahnya loyalitas pedagang, dan perlahan menurunnya daya saing pasar tradisional. Fenomena ini menegaskan adanya gap antara harapan dan kenyataan di lapangan, sehingga diperlukan penelitian spesifik untuk mengkaji secara

mendalam bagaimana fasilitas pasar mempengaruhi kepuasan pedagang, sebagai dasar perbaikan tata kelola dan pengambilan kebijakan pasar tradisional ke depan. Dengan demikian, riset mengenai **“PENGARUH FASILITAS PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PADA PASAR BANDUNG KOTA TEGAL”** menjadi penting untuk mengisi kekosongan penelitian lokal berbasis evidence, sehingga rekomendasi pengelolaan pasar lebih kontekstual terhadap kebutuhan dan realita daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian mengenai Pengaruh Retribusi dan Fasilitas Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang pada Pasar Bandung Kota Tegal adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh retribusi kepuasan pedagang ?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang ?
3. Apakah terdapat pengaruh retribusi dan fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, tujuan dari penelitian mengenai “Pengaruh Fasilitas Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang pada Pasar Bandung Kota Tegal” adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh retribusi pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan antara retribusi dan fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya literatur tentang hubungan fasilitas pasar dan kepuasan pedagang, khususnya di pasar tradisional perkotaan menengah seperti Kota Tegal. Hasilnya menjadi referensi pengembangan teori kepuasan pelanggan dan service scape dengan bukti empiris pengaruh fasilitas fisik dan non-fisik terhadap pengalaman pedagang. Selain memvalidasi penelitian sebelumnya, studi ini memperluas generalisasi teori ke wilayah baru dan menambah wawasan tentang pentingnya fasilitas pasar dalam mempertahankan daya saing pasar tradisional di era modernisasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung yang berharga bagi penulis dalam memahami pengelolaan retribusi dan fasilitas pasar, serta menerapkan teori ke praktik melalui survei dan observasi di Pasar Bandung Kota Tegal. Keterlibatan langsung membantu penulis mengenali dinamika pedagang dan pengelola

pasar, sekaligus memperkuat kemampuan analisis data, interpretasi hasil, serta komunikasi ilmiah. Pengalaman ini menjadi modal penting bagi pengembangan karier dan penelitian lanjutan di bidang manajemen pasar dan kebijakan publik.

b) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini menjadi referensi penting bagi peneliti yang tertarik pada retribusi dan fasilitas pasar tradisional di Indonesia, menyediakan data empiris dan kerangka analisis untuk studi serupa. Penelitian ini juga membuka peluang bagi kajian lebih lanjut pada variabel baru atau aspek tertentu, serta mendukung pengembangan model kebijakan dan evaluasi pengelolaan pasar yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja pasar tradisional.

c) Bagi Pasar Bandung

Temuan penelitian ini memberikan masukan praktis bagi pengelola Pasar Bandung Kota Tegal dan Dinas terkait untuk merancang strategi perbaikan yang tepat, seperti meningkatkan pelayanan administrasi, kebersihan, air bersih, keamanan, serta menyederhanakan proses pembayaran retribusi. Perbaikan ini diharapkan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pedagang, mendukung stabilitas pasar, serta mendorong pertumbuhan PAD melalui optimalisasi retribusi. Dengan pengelolaan yang lebih baik dan berkelanjutan, Pasar Bandung Kota Tegal dapat menjadi contoh pasar tradisional yang efektif untuk daerah lain.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini fokus pada pengaruh retribusi dan fasilitas pasar yang dikelola oleh Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan Kota Tegal terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal. Aspek yang dikaji meliputi tarif, kejelasan kebijakan, kemudahan pembayaran retribusi, serta kualitas kebersihan, ketersediaan air bersih, dan keamanan fasilitas pasar. Penelitian tidak membahas faktor luar seperti pajak daerah, kondisi ekonomi makro, regulasi pusat, atau faktor sosial yang tidak langsung terkait pelayanan pasar. Survei lapangan menunjukkan masih ada kendala dalam kebijakan retribusi dan kebutuhan peningkatan fasilitas pasar untuk mendongkrak kepuasan pedagang, sehingga pembatasan fokus ini penting agar hasil penelitian tetap relevan dan operasional.

1.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019) Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi dalam penelitian. Kerangka berpikir memuat teori, dalil, dan konsep yang menjadi dasar dalam penelitian, serta menjelaskan hubungan antar variabel secara sistematis dan logis.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa pengelolaan pasar yang efektif membutuhkan perhatian terhadap dua aspek utama, yaitu sistem retribusi dan fasilitas pasar. Variabel X1 (Retribusi) meliputi tarif retribusi, kejelasan kebijakan retribusi, serta kemudahan proses pembayaran retribusi (Istiqomah & Rahayu, 2022). Aspek-aspek ini penting karena kebijakan

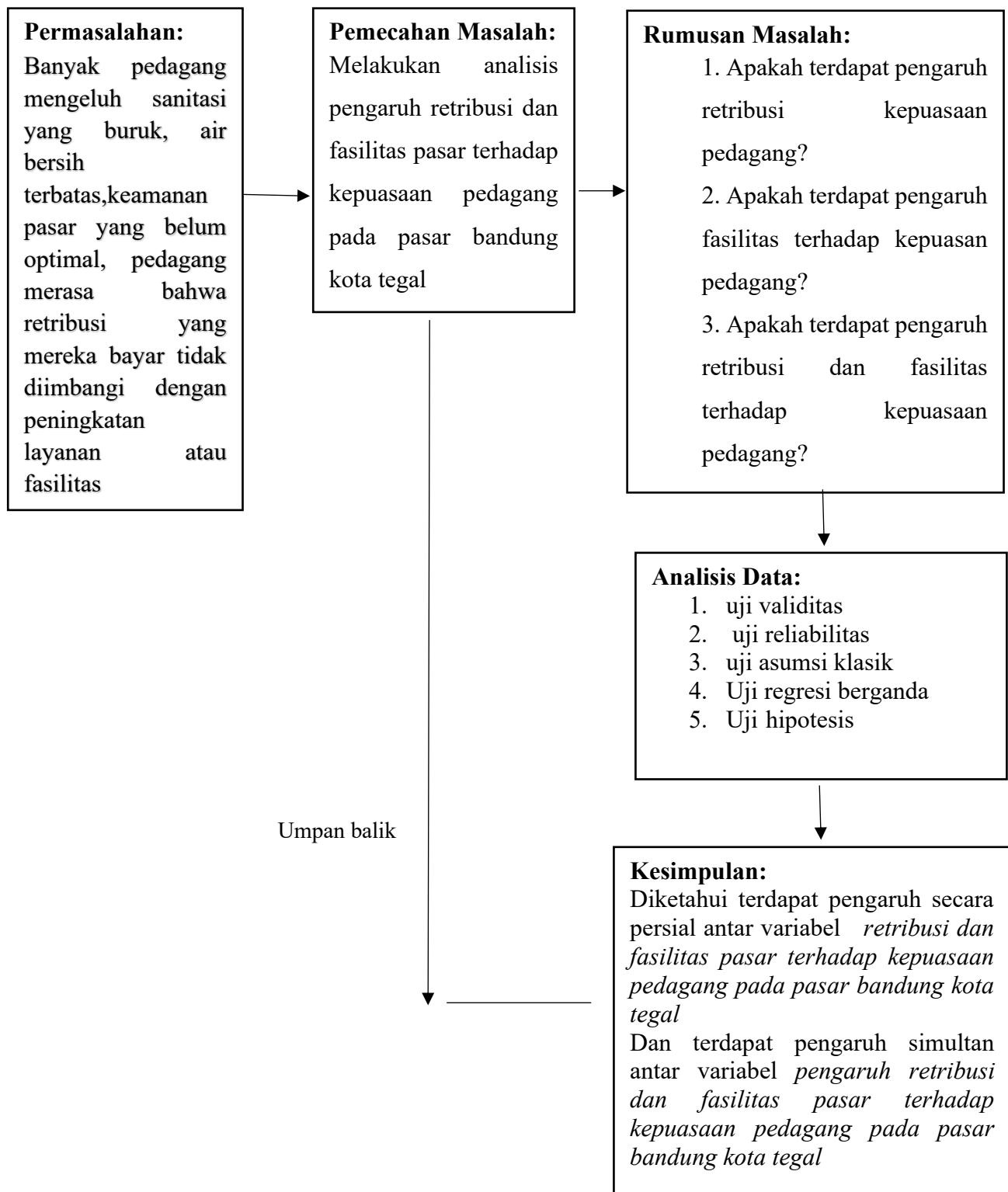
retribusi yang jelas dan proses pembayaran yang mudah akan meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dan pengguna pasar dalam memenuhi kewajiban mereka (Musyarrofah et al., 2018). Sebaliknya, ketidakjelasan atau kerumitan dalam kebijakan retribusi dapat menimbulkan ketidakpuasan serta hambatan dalam pengelolaan pasar.

Sementara itu, Variabel X2 (Fasilitas Pasar) terdiri dari kebersihan, ketersediaan air bersih (Santoso & Theresia, 2017), dan keamanan pasar. Fasilitas ini sangat berperan dalam membentuk kenyamanan dan kepuasan pengguna pasar, baik pedagang maupun pengunjung. Kebersihan pasar menciptakan lingkungan yang sehat dan menarik, ketersediaan air bersih merupakan kebutuhan dasar untuk menjaga higienitas, serta keamanan pasar menjamin keselamatan dan kenyamanan beraktivitas di dalamnya.

Kerangka berpikir ini juga menekankan pentingnya sinergi antara pengelolaan retribusi dan fasilitas pasar sebagai faktor yang saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan pedagang. Retribusi yang dikelola secara adil, transparan, dan efisien tidak hanya menciptakan kepatuhan, tetapi juga memberikan dana yang dapat digunakan untuk pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pasar. Sebaliknya, fasilitas pasar yang baik dan nyaman akan memperkuat persepsi positif pedagang terhadap pengelolaan pasar secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendekatan manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini pedagang sebagai pelanggan

internal pasar tercapai melalui upaya terus-menerus memperbaiki proses pelayanan dan lingkungan fisik.

Kerangka berpikir ini secara sistematis mengurai hubungan antara kualitas kedua variabel tersebut dan dampaknya terhadap kepuasan para pedagang dan pengunjung pasar. Dengan merujuk pada teori kepuasan pelanggan dari Kotler & Keller (2007), kepuasan dapat tercapai apabila harapan pengguna terhadap kebijakan dan fasilitas pasar dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui (Lestari & Nugroho, 2021). Selain itu, teori *servicescape* yang dikemukakan Bitner (1992) menegaskan bahwa lingkungan fisik (fasilitas pasar) berperan vital dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna jasa. Berikut merupakan alur kerangka berpikir agar mudah dipahami secara konseptual :



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

1) Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman pengesahan, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian bagian penting.

2) Bagian isi

Bagian isi terdiri dari 3 (tiga) bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran awal penelitian dengan menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, batasan atau ruang lingkup penelitian, kerangka berpikir, serta sistematika penulisan. Tujuan utama bab ini adalah memberikan pemahaman menyeluruh mengenai konteks penelitian serta arah yang akan ditempuh dalam kajian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, dipaparkan berbagai teori yang berhubungan dengan Analisis Pengaruh Fasilitas Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang Pada Pasar Bandung Kota

Tegal. Selain mengacu pada teori yang relevan, bab ini juga menyajikan hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas. Selain itu, disusun pula kerangka pemikiran serta hipotesis yang nantinya akan diuji secara empiris dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, termasuk lokasi penelitian, waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel yang diteliti, serta teknik pengumpulan data. Selain itu, diberikan definisi operasional variabel, luaran penelitian, dan juga jadwal penelitian yang digunakan dalam penelitian serta metode analisis data yang diterapkan untuk memastikan validitas temuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian, termasuk analisis statistik dan pengujian hipotesis. Temuan penelitian dianalisis secara mendalam, dengan fokus pada bagaimana Analisis Pengaruh Fasilitas Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang Pada Pasar Bandung Kota Tegal.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini merangkum inti penelitian dengan menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang

telah dilakukan. Selain itu, dibahas implikasi teoritis dan praktis dari penelitian ini, keterbatasan yang dihadapi, serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya. Bab ini memberikan ringkasan substansial mengenai kontribusi utama penelitian terhadap bidang yang dikaji.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran yang berisi data yang mendukung penelitian proposal tugas akhir secara lengkap.

3) Bagian akhir

LAMPIRAN

Bagian tugas akhir berisi lampiran-lampiran. Lampiran memuat informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antar lain Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari tempat Penelitian, Buku Bimbingan, Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan Dapat juga berupa gambar, perhitungan-perhitungan, grafik, atau tabel, yang merupakan penjelasan rinci dari yang disajikan di bagian-bagian terkait sebelumnya.