

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Retribusi Pasar

Menurut pendapat Sunarto dalam penelitian (Istiqomah & Rahayu, 2022), retribusi pasar merupakan pungutan yang dikenakan kepada pedagang oleh Pemerintah Daerah sebagai bentuk pembayaran atas pemakaian berbagai fasilitas pasar, seperti toko atau kios, counter atau los, dasar pasar, dan halaman pasar yang disediakan dalam kawasan pasar daerah. Bahkan, retribusi juga diberlakukan kepada pedagang yang beraktivitas di sekitar pasar hingga radius 200 meter dari area pasar tersebut. Hal ini menegaskan bahwa retribusi pasar tidak hanya terbatas pada ruang atau tempat perdagangan yang secara fisik berada di dalam pasar, tetapi juga mencakup area di sekitarnya yang mendapat manfaat langsung dari keberadaan pasar dan infrastrukturnya.

Berdasarkan peraturan daerah dan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2001 Retribusi ini merupakan salah satu jenis retribusi jasa umum. Tujuan utama pengenaan retribusi adalah sebagai pembayaran atas jasa atau fasilitas yang diberikan secara langsung kepada pedagang dan sebagai sumber penerimaan daerah yang penting untuk mendukung pembangunan dan pemeliharaan pasar.

Retribusi atau pungutan atas jasa publik, teori Smith dalam penelitian (Musyarrofah et al., 2018) menekankan prinsip keadilan dan keseimbangan nilai tukar, di mana pertukaran harus adil berdasarkan harga alamiah tersebut. Ia juga mengemukakan bahwa mekanisme pasar yang sehat akan menyesuaikan harga agar mencapai tingkat yang wajar dan adil, yang mencerminkan biaya produksi dan tingkat keuntungan yang wajar. Smith juga menyatakan bahwa meskipun terkadang kebijakan pemerintah dapat mempengaruhi harga komoditas untuk sementara, harga pasar dalam jangka panjang akan berangsur-angsur gravitasi menuju harga alamiah yang adil. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar dalam pemikiran tentang retribusi yang adil, yakni retribusi harus proporsional dengan manfaat dan beban ekonomi yang sebenarnya diterima oleh wajib bayar. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah & Rahayu, (2022) indikator retribusi pasar terdiri dari tiga aspek utama, yaitu regulasi retribusi pasar, tarif retribusi, dan Kemudahan proses pembayaran retribusi.

Regulasi retribusi pasar mencakup aturan dan kebijakan pemungutan retribusi yang harus jelas dan pasti agar pedagang memahami kewajibannya dan dapat mematuhi pembayaran retribusi. Selanjutnya, tarif retribusi merupakan besaran biaya yang dikenakan kepada pedagang sebagai imbalan atas pemakaian fasilitas pasar, yang menjadi faktor penting dalam menentukan kemauan pedagang untuk membayar retribusi tersebut. Terakhir kemudahan proses pembayaran retribusi untuk memudahkan pedagang membayar kewajibannya.

Bahwa retribusi pasar bukan sekadar kewajiban finansial bagi pedagang, melainkan bentuk kontribusi sosial-ekonomi yang berorientasi pada imbal balik nyata dari pemerintah daerah dalam penyediaan dan pemeliharaan fasilitas pasar. Besaran retribusi yang dibayarkan oleh pedagang seharusnya sejalan dengan kualitas fasilitas dan layanan pasar yang diterima. Oleh karena itu, persepsi keadilan dan nilai manfaat dari retribusi sangat memengaruhi tingkat kepuasan pedagang. Jika retribusi yang dipungut mampu diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memadai, keamanan, kenyamanan, serta transparansi pengelolaan pasar, maka kepuasan pedagang akan meningkat. Sebaliknya, apabila retribusi dianggap terlalu tinggi tanpa perbaikan atau peningkatan fasilitas, hal ini dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pedagang terhadap pemerintah pasar. Dengan demikian, merefleksikan pentingnya sinergi antara pelaksanaan retribusi dan optimalisasi fasilitas sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan pedagang, sesuai dengan kerangka teori pertukaran sosial dan keadilan yang telah diuraikan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa teori yang menjelaskan tentang Retribusi pasar dapat disimpulkan beberapa indikator Retribusi Pasar diantaranya:

2.1.1 Tarif Retribusi Pasar

Tarif retribusi adalah besaran biaya yang dikenakan kepada pedagang sebagai imbalan atas pemanfaatan fasilitas pasar. Tarif retribusi pasar diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta peraturan daerah yang spesifik mengatur hal

tersebut. Retribusi pasar dikenakan kepada orang pribadi atau badan yang memanfaatkan fasilitas pasar tradisional seperti los, kios, atau pelataran yang dikelola pemerintah daerah. Besaran tarif retribusi dihitung dengan mengalikan luas fasilitas (dalam meter persegi) dengan tarif per meter persegi dan jangka waktu pemakaian. Tarif ini biasanya ditetapkan berdasarkan klasifikasi fasilitas seperti semi permanen atau permanen, lokasi, serta durasi pemakaian.

2.1.2 Regulasi Retribusi Pasar

Regulasi retribusi pasar merujuk pada keseluruhan aturan dan kebijakan yang menjadi dasar hukum pemungutan retribusi. Regulasi retribusi pasar sebagai dasar pemungutan retribusi meliputi keberadaan, kejelasan, dan kepastian hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah terkait. Landasan utama yang mengatur retribusi pasar adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk memungut retribusi atas pelayanan pasar dan pemanfaatan fasilitas pasar tradisional seperti los, kios, pelataran yang dikelola pemerintah daerah.

Dalam aturan ini dijelaskan bahwa objek retribusi pasar adalah penyediaan fasilitas pasar yang ditujukan bagi pedagang, dan subjek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Penetapan tarif dan mekanisme pemungutan harus didasarkan pada prinsip keadilan, kemampuan masyarakat, efektivitas pengelolaan, serta

harus jelas dan transparan agar pedagang mengetahui kewajiban dan hak mereka secara terperinci. Tarif retribusi dihitung berdasarkan tingkat penggunaan jasa dan besaran tarif yang ditetapkan oleh peraturan daerah atau kepala daerah sebagai pelaksanaan UU ini. Regulasi juga mengamanatkan peninjauan tarif maksimal minimal setiap tiga tahun untuk mengikuti perkembangan ekonomi. Regulasi yang baik juga memastikan prinsip keadilan dan kepastian dalam pemungutan retribusi, sebagaimana diteorikan oleh (Smith, 1776) tentang pertukaran yang adil dan harga alamiah yang wajar .

2.1.3 Kemudahan Proses Pembayaran Retribusi

Indikator ini berkaitan dengan efisiensi dan aksesibilitas mekanisme pembayaran retribusi bagi pedagang. Kemudahan proses pembayaran mencakup berbagai aspek, seperti ketersediaan metode pembayaran yang beragam (misalnya, tunai, non-tunai, atau e-retribusi), prosedur yang tidak berbelit-belit, serta waktu dan tempat pembayaran yang fleksibel. Kemudahan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan bagi pedagang dalam memenuhi kewajiban retribusi mereka, sehingga mendorong kepatuhan dan optimalisasi penerimaan daerah.

2.2 Fasilitas Pasar

Fasilitas pasar merujuk pada berbagai sarana dan prasarana yang disediakan dalam pasar tradisional untuk mendukung kegiatan jual beli dan meningkatkan kenyamanan bagi pedagang maupun pengunjung. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2012, fasilitas pasar

tradisional terdiri dari dua kategori utama, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama meliputi kios, los, petak atau blok dagang dengan ukuran dan penataan sesuai standar, pencahayaan dan sirkulasi udara yang memadai, serta tata letak kios yang disesuaikan dengan jenis barang dagangan untuk memudahkan pengunjung dan penjual dalam melakukan transaksi. Selain itu, bentuk bangunan pasar diupayakan selaras dengan karakteristik budaya daerah setempat agar pasar juga berfungsi sebagai ruang sosial yang representatif.

Menurut Santoso dan Theresia (2017), indikator fasilitas pasar mencakup beberapa aspek fisik yang berperan penting dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran aktivitas jual-beli di pasar tradisional. Indikator tersebut meliputi ketersediaan ruang terbuka seperti los pedagang dan area parkir, bangunan pasar yang memadai dengan kondisi bersih dan aman, serta fasilitas penunjang seperti sarana bongkar muat, sarana komunikasi, jalan akses pasar, fasilitas kebersihan, sanitasi dan keamanan. Aspek-aspek ini bertujuan menciptakan lingkungan pasar yang nyaman, aman, dan bersih sehingga dapat meningkatkan daya tarik pasar bagi pedagang maupun pembeli. Dengan pengelolaan fasilitas yang baik, pasar tradisional dapat berfungsi optimal sebagai tempat transaksi yang efisien dan mendukung peningkatan pendapatan pedagang. Dengan demikian, fasilitas pasar bukan hanya sekadar pelengkap fisik, melainkan elemen strategis yang memungkinkan terwujudnya lingkungan pasar yang kondusif untuk aktivitas ekonomi, sosial, serta budaya masyarakat.

Menurut Budi Santosa (2022) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa indikator fasilitas pasar mencakup kebersihan lingkungan pasar, kondisi keamanan, ketersediaan sarana seperti toilet dan air bersih, serta tata letak pasar yang teratur dan memudahkan aktivitas pedagang. Dari aspek kepuasan pedagang, diukur melalui tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta kondisi fasilitas pasar yang disediakan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pasar tradisional merupakan komponen penting yang meliputi sarana dan prasarana fisik utama serta penunjang yang mendukung kelancaran aktivitas jual-beli dan kenyamanan pedagang maupun pengunjung. Fasilitas ini tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap fisik, tetapi juga sebagai elemen strategis yang menciptakan lingkungan pasar yang nyaman, aman, bersih, dan sesuai dengan karakteristik budaya setempat, sehingga mendukung efektifitas transaksi dan peningkatan pendapatan pedagang. Indikator fasilitas pasar meliputi kondisi kios, kebersihan, keamanan, sarana pendukung seperti toilet, air bersih, serta tata letak pasar yang teratur, yang secara langsung berpengaruh pada kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Dengan pengelolaan fasilitas yang baik, pasar tradisional bisa berperan optimal sebagai pusat ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat.

Berdasarkan pendapat dari beberapa peneliti yang menjelaskan fasilitas pasar, berikut merupakan indikatornya:

2.2.1 Kebersihan Pasar

Kebersihan pasar merupakan indikator utama yang sangat penting dalam menunjang kenyamanan dan kesehatan di lingkungan pasar tradisional. Kondisi pasar yang bersih mencakup berbagai aspek mulai dari pengelolaan sampah yang efektif dan teratur, kebersihan lantai pasar yang bebas dari kotoran, serta kebersihan kios dan tempat berjualan yang terjaga dengan baik. Selain itu, area umum seperti jalan setapak, ruang tunggu, dan fasilitas pendukung seperti toilet juga harus selalu dalam keadaan bersih dan layak pakai. Upaya menjaga kebersihan pasar tidak hanya berdampak positif pada kesehatan para pedagang maupun pengunjung pasar dengan mengurangi risiko penyakit dan infeksi, tetapi juga membantu menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan sehingga pengunjung merasa betah untuk berlama-lama.

2.2.2 Penyediaan Air Bersih

Ketersediaan air bersih merupakan aspek yang sangat krusial dalam menunjang aktivitas sehari-hari pedagang maupun kenyamanan pengunjung di pasar tradisional. Air bersih tidak hanya dibutuhkan untuk konsumsi langsung oleh para pedagang dan pengunjung, tetapi juga sangat penting dalam proses mencuci barang dagangan agar tetap higienis dan menarik bagi pembeli. Selain itu, air bersih berperan vital dalam menjaga sanitasi dan kebersihan lingkungan pasar secara keseluruhan, terutama di area toilet dan fasilitas cuci tangan yang harus selalu dapat diakses dengan mudah dan dalam kondisi layak pakai. Ketersediaan air yang memadai di setiap sudut

pasar, termasuk dalam kios-kios dan area umum, menjadi indikator utama untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar tersebut terpenuhi secara konsisten.

Tersedianya jaringan air bersih yang handal dan terawat dengan baik merupakan tanggung jawab pengelola pasar yang harus mendapatkan perhatian serius, mengingat dampaknya terhadap kesehatan dan keamanan bagi semua pengguna pasar. Fasilitas penunjang seperti kran air bersih yang jumlahnya cukup dan tersebar merata serta tempat cuci tangan yang bersih dan higienis hendaknya disiapkan demi mendukung protokol kebersihan serta pencegahan penyakit menular. Kondisi air yang bersih dan fasilitas yang memadai juga meningkatkan citra pasar sebagai tempat berjualan yang profesional dan memperhatikan kesejahteraan pedagang dan pengunjung. Dengan demikian, ketersediaan air bersih bukan hanya memenuhi fungsi dasar, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pedagang serta kenyamanan pengunjung pasar.

2.2.3 Keamanan

Keamanan pasar merupakan aspek krusial yang harus diprioritaskan untuk menciptakan lingkungan perdagangan yang kondusif dan nyaman bagi pedagang maupun pengunjung. Keamanan pasar tidak hanya meliputi pengawasan terhadap tindak kriminal, tetapi juga mencakup kesiapsiagaan dalam menghadapi potensi bahaya seperti kebakaran. Fasilitas keamanan yang jelas dan memadai, seperti pos keamanan yang mudah dijangkau, menjadi pusat koordinasi pengamanan serta tempat bagi petugas keamanan

untuk memantau dan segera menanggapi setiap kejadian yang mengancam keselamatan di area pasar. Selain itu, penerangan yang cukup di seluruh sudut pasar sangat penting untuk meminimalisir risiko tindak kriminal terutama pada area yang rawan dan selama jam operasional maupun setelahnya.

Lebih lanjut, tata kelola keamanan yang efektif juga melibatkan keberadaan jalur evakuasi yang jelas dan mudah diakses yang dirancang untuk mempermudah proses pengungsian jika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran atau bencana lainnya. Sistem pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang terintegrasi, mulai dari alat pemadam api yang tersebar di titik strategis hingga pelatihan petugas pasar, menjadi elemen penting yang harus diselenggarakan secara berkala. Keamanan yang terjamin ini tidak hanya memberikan rasa tenang bagi para pedagang dan pengunjung, tetapi juga mendukung kelancaran dan keberlangsungan aktivitas jual beli tanpa gangguan. Dengan demikian, pengelolaan keamanan pasar yang menyeluruh menjadi fondasi utama dalam menjaga reputasi pasar sebagai tempat perdagangan yang aman dan terpercaya.

2.3 Kepuasan Pedagang

Kepuasan pedagang merupakan tingkat perasaan senang atau puas yang muncul akibat perbandingan antara harapan pedagang terhadap pengelolaan pasar dengan realita pelayanan dan fasilitas yang diterima. Menurut Kotler & Keller (2018), kepuasan adalah respon emosional yang mencerminkan sejauh mana kinerja produk atau layanan memenuhi atau

melampaui ekspektasi pelanggan; dalam konteks pasar tradisional, pedagang sebagai pengguna utama fasilitas pasar akan merasa puas apabila pelayanan, fasilitas, dan pengelolaan pasar sesuai dengan harapan mereka. Hal ini diperkuat oleh penelitian di Kota Bandung yang menunjukkan bahwa faktor tata kelola, kualitas layanan, dan fasilitas pasar berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pedagang, dengan tingkat kepuasan mencapai sekitar 72% hingga 76% pada aspek-aspek tersebut.

Menurut Istiqomah dan Rahayu (2022), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh E-Retribusi, Fasilitas, dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta mencakup beberapa aspek penting. Pertama, kepuasan terhadap fasilitas pasar yang meliputi kondisi fisik dan sarana yang tersedia di pasar. Kedua, kepuasan terhadap kenyamanan pasar, termasuk bagaimana suasana dan lingkungan pasar mendukung aktivitas pedagang dalam menjalankan usahanya. Ketiga, kepuasan terhadap pelayanan administrasi pasar yang berkaitan dengan kemudahan serta kualitas layanan administratif yang diterima pedagang, seperti proses pembayaran retribusi dan penyediaan informasi. Ketiga indikator ini menjadi ukuran utama dalam menilai tingkat kepuasan pedagang secara menyeluruh, yang dipengaruhi oleh variabel seperti sistem E-Retribusi, kualitas fasilitas pasar, dan citra lembaga pengelola pasar. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pedagang tidak hanya tergantung pada aspek fisik pasar, namun juga pada aspek layanan dan kebijakan pengelolaan yang diterapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pedagang di pasar tradisional merupakan hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap pengelolaan pasar dengan kenyataan pelayanan dan fasilitas yang diterima. Kepuasan ini mencakup aspek fisik fasilitas pasar, kenyamanan lingkungan pasar, serta pelayanan administrasi seperti kemudahan pembayaran retribusi dan kualitas layanan informasi. Studi di Kota Bandung dan penelitian oleh Istiqomah dan Rahayu menegaskan bahwa kepuasan pedagang dipengaruhi tidak hanya oleh kondisi fisik pasar tetapi juga oleh kualitas layanan dan kebijakan pengelolaan yang diterapkan, termasuk sistem E-Retribusi dan citra lembaga pengelola pasar. Dengan demikian, kepuasan pedagang merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas pengelolaan pasar secara menyeluruh.

2.3.1 Kepuasan Terhadap Fasilitas Pasar

Kepuasan pedagang sangat dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap kondisi fisik pasar dan berbagai sarana yang tersedia di lingkungan pasar. Aspek kebersihan yang terjaga, tingkat keamanan yang memadai, serta ketersediaan air bersih yang selalu dapat diakses menjadi faktor penting yang menentukan seberapa nyaman mereka dalam menjalankan aktivitas jual beli sehari-hari (Bitner, 1992). Selain itu, fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih dan layak pakai, tata letak kios atau los yang teratur dan strategis, serta sarana penunjang lain seperti tempat parkir dan ruang

tunggu yang memadai, juga berperan besar dalam membentuk persepsi positif pedagang terhadap pasar tempat mereka berusaha.

Pedagang cenderung merasa puas ketika semua fasilitas tersebut tidak hanya tersedia tetapi juga selalu terawat dengan baik, menunjukkan bahwa pengelola pasar memperhatikan kebutuhan sekaligus kenyamanan para penggunanya. Pemeliharaan yang rutin, penanganan cepat terhadap kerusakan atau kekurangan fasilitas, serta responsif terhadap keluhan pedagang akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan mereka. Kepuasan yang tinggi ini tentu akan berdampak positif pada semangat dan produktivitas pedagang dalam berjualan, sekaligus menciptakan suasana pasar yang lebih hidup, tertib, dan menarik bagi pengunjung. Dengan kondisi pasar yang ideal, baik dari sisi fisik maupun fasilitas, pedagang merasa didukung sepenuhnya dalam mengembangkan usaha mereka secara optimal.

2.3.2 Kepuasan Terhadap Kenyamanan Pasar

Indikator kenyamanan pasar mencakup berbagai aspek yang berperan penting dalam menciptakan suasana yang kondusif dan mendukung aktivitas berjualan. Kenyamanan suasana pasar ini meliputi tingkat kebisingan yang terkendali sehingga tidak mengganggu komunikasi antara pedagang dan pembeli, pencahayaan yang cukup dan merata untuk memastikan area pasar terang dan aman, serta ventilasi yang baik untuk menjaga sirkulasi udara agar tetap segar dan mengurangi kepulan debu atau bau tidak sedap. Pengaturan tempat jualan yang terorganisir dengan baik

juga berkontribusi pada kemudahan akses dan mobilitas, memudahkan baik pedagang maupun pembeli bergerak di area pasar tanpa hambatan. Lingkungan pasar yang terjaga secara fisik dan sosial memberikan rasa aman dan nyaman, memotivasi pedagang untuk menjalankan operasionalnya dengan optimal dan membangun interaksi sosial yang positif dengan pembeli.

Lebih lanjut, suasana pasar yang nyaman tidak hanya meningkatkan efektivitas aktivitas jual beli, tetapi juga mendukung hubungan sosial yang harmonis antara pedagang dan pembeli. Kondisi pasar yang tenang, terang, dan berventilasi baik menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan, menumbuhkan loyalitas pelanggan serta memperpanjang durasi kunjungan konsumen di pasar. Interaksi sosial yang terjadi dalam suasana ini dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan sinergi antar pedagang, yang pada gilirannya berdampak positif pada rasa kepuasan dan semangat kerja pedagang. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan indikator kenyamanan pasar menjadi aspek penting dalam strategi pengelolaan pasar tradisional untuk mendukung keberlanjutan usaha pedagang dan kenyamanan pengunjung pasar secara keseluruhan.

2.3.3 Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi Pasar

Meliputi kepuasan pedagang terhadap kualitas dan kemudahan layanan administratif yang disediakan oleh pengelola pasar, seperti proses pembayaran retribusi (termasuk sistem E-Retribusi), pelayanan informasi, transparansi, respon petugas, serta penyelesaian masalah administratif.

Pelayanan yang responsif, efisien, dan transparan dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar.

Menurut Kotler & Keller (2007), kepuasan merupakan respon emosional yang mencerminkan sejauh mana kinerja layanan atau produk memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pasar tradisional, pedagang sebagai pengguna utama fasilitas dan layanan pasar akan merasa puas apabila ketiga aspek di atas fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan administrasi sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian Istiqomah & Rahayu (2022) di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta, ketiga indikator tersebut menjadi ukuran utama dalam menilai kepuasan pedagang, yang secara keseluruhan dapat mencapai tingkat kepuasan sekitar 72% sampai 76%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengelolaan pasar pada aspek-aspek tersebut sangat krusial dalam meningkatkan kepuasan pedagang.

Kepuasan pedagang dipengaruhi oleh kualitas dan kemudahan layanan administratif pasar, termasuk proses pembayaran retribusi, pelayanan informasi, transparansi, respons petugas, dan penyelesaian masalah administratif. Pelayanan yang responsif, efisien, dan transparan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pedagang. Sesuai dengan Kotler & Keller (2007), kepuasan merupakan respons emosional yang mencerminkan sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Penelitian Istiqomah & Rahayu (2022) menunjukkan bahwa

aspek fasilitas, kenyamanan, dan layanan administrasi menjadi indikator utama kepuasan pedagang dengan tingkat kepuasan mencapai 72%–76%, menegaskan pentingnya peningkatan pengelolaan pasar dalam aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pedagang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa studi menunjukkan hasil yang bervariasi terkait pengaruh E-Retribusi, fasilitas pasar, citra kelembagaan, tarif retribusi, dan pengelolaan terhadap kepuasan maupun kemauan membayar pedagang. Istiqomah & Rahayu (2022) menemukan bahwa secara simultan, E-Retribusi, fasilitas, dan citra kelembagaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta. Namun, jika dilihat secara parsial, fasilitas hanya memberikan pengaruh positif yang tidak signifikan, mengindikasikan aspek lain seperti E-Retribusi dan citra kelembagaan mungkin memegang peranan lebih besar dalam meningkatkan kepuasan.

Penelitian Fatmala et al. (2024) di Pasar Mawasangka menyatakan bahwa regulasi dan fasilitas pelayanan pasar tidak berdampak signifikan terhadap kemauan membayar retribusi, sementara tarif retribusi memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Namun, saat ketiga faktor tersebut dianalisis bersama-sama, pengaruhnya menjadi signifikan terhadap kemauan membayar pedagang, menunjukkan bahwa kombinasi unsur tarif, regulasi, dan fasilitas secara kolektif penting untuk diperhatikan dalam kebijakan retribusi pasar.

Musyarrofah et al. (2018) mengungkapkan masalah penurunan penerimaan retribusi di Pasar Tanjung, Jember, yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran pedagang dalam melakukan pembayaran retribusi. Fasilitas pasar yang tersedia juga dinilai belum optimal dan manfaat dari pengelolaan retribusi belum dirasakan sepenuhnya oleh pedagang, sehingga dibutuhkan perbaikan dalam pengelolaan dan peningkatan fasilitas supaya pedagang terdorong untuk berpartisipasi aktif.

Dalam studi yang lebih terkini oleh Mutiara Melia & Dwi (2025) di Pasar Raya Kota Padang, ditemukan bahwa tarif retribusi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pedagang secara parsial, namun fasilitas pasar memberikan pengaruh positif dan signifikan. Ketika dianalisis bersama-sama, tarif retribusi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, dengan kontribusi pengaruh yang lebih besar berasal dari fasilitas pasar. Hal ini menegaskan pentingnya peran kualitas fasilitas dalam meningkatkan kepatuhan pedagang.

Sementara itu, survei nasional Dekas et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi dan fasilitas pasar tradisional memiliki hubungan positif dengan kepuasan pedagang, meskipun efektivitas pengelolaan masih menghadapi beberapa kendala. Temuan ini memperkuat pentingnya upaya pengelolaan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan dan dukungan pedagang terhadap pengelolaan pasar.

Tabel 1. 1 Penelitian terdahulu

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Istiqomah & Rahayu (2022)	Pengaruh E-Retribusi, Fasilitas, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Pedagang Di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta	Regresi linier berganda pada pedagang kios, los, plataran	E-Retribusi, fasilitas, dan citra kelembagaan secara bersama signifikan; fasilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial.
2	Wilda Fatmala et al. (2024)	Regulasi Retribusi, Fasilitas Pelayanan Pasar, Tarif Retribusi dan Kemauan Membayar Retribusi Pasar (Studi Kasus di Pasar Mawasangka)	Kuantitatif, regresi linier berganda	Regulasi dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar retribusi; tarif retribusi berpengaruh signifikan; secara simultan semua

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				faktor berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar retribusi.
3	Ida Lailatul Musyarrofah et al. (2017)	Retribusi Pasar dan Penyediaan Fasilitas untuk Pedagang di Pasar Tanjung, Jember	Deskriptif kualitatif, observasi, wawancara	Penurunan retribusi pasar disebabkan rendahnya kesadaran pedagang; fasilitas dinilai belum optimal; pengelolaan retribusi kurang dirasakan manfaatnya oleh pedagang; perlunya peningkatan

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				fasilitas dan pengelolaan.
4	Mutiara Melia Riza Dwi Putri & Yuliarti (2025)	Kepatuhan Pedagang di Tengah Dinamika Tarif dan Fasilitas Pasar: Studi Kasus Pasar Raya Kota Padang	Kuantitatif: Regresi linier berganda, Survey	Tarif retribusi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pedagang; fasilitas pasar berpengaruh positif dan signifikan; secara simultan, tarif retribusi dan fasilitas bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pedagang, dengan fasilitas memiliki pengaruh yang lebih besar.

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Dekas et al. (2024)	Pengelolaan Retribusi dan Fasilitas Pasar Tradisional: Survei Nasional	Survei, analisis statistik pengaruh retribusi dan fasilitas	Pengelolaan retribusi pasar berhubungan dengan kepuasan pedagang walaupun terdapat hambatan efektivitas.

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jawaban ini masih bersifat sementara karena baru didasarkan pada teori, dan kebenarannya harus dibuktikan melalui penelitian. Peneliti perlu memastikan bahwa perumusan hipotesis didasarkan pada landasan teori, rumusan masalah, dan kerangka berpikir yang telah dipaparkan sebelumnya. Hipotesis disusun sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih harus dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data secara empiris. Dengan demikian, keberadaan hipotesis membantu membangun fokus dan arah pengujian hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Berikut merupakan hipotesis dari penelitian ini:

Hipotesis (H1) : Terdapat pengaruh signifikan secara Parsial retribusi pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

2.3.1 Pengaruh Retribusi pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal

Penelitian Istiqomah & Rahayu (2022) menunjukkan bahwa E-Retribusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta, walaupun secara parsial pengaruh tersebut tidak signifikan. Namun, secara bersama variabel retribusi, fasilitas, dan citra kelembagaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Hasil serupa juga ditemukan oleh Dekas et al. (2024), yang menyatakan bahwa pengelolaan retribusi pasar berhubungan dengan kepuasan pedagang walaupun terdapat hambatan efektivitas. Sebaliknya, penelitian di Pasar Sukajadi oleh sumber lain (lihat) menemukan bahwa pengelolaan retribusi pasar secara parsial dapat berpengaruh negatif jika tidak diiringi perbaikan fasilitas, menunjukkan bahwa ketidakjelasan retribusi atau tarif yang tidak adil dapat menurunkan kepuasan pedagang. Dengan demikian, pengelolaan dan aspek kejelasan retribusi sangat berperan dalam menentukan kepuasan pedagang, mendukung hipotesis ini.

Retribusi pasar diidentifikasi sebagai salah satu variabel utama yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pedagang melalui analisis kuantitatif. Jalur pemikiran ini menegaskan bahwa persepsi pedagang terkait retribusi baik dari segi keadilan, transparansi, maupun manfaat yang diperoleh

merupakan faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan mereka. Fenomena di Pasar Tegal menunjukkan bahwa tidak ada keselarasan dengan retribusi dengan fasilitas pasar sehingga memengaruhi kepuasan pedagang.

Hipotesis (H2) : Terdapat pengaruh signifikan secara Parsial fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

2.3.2 Pengaruh fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

Beberapa penelitian konsisten menunjukkan bahwa fasilitas pasar, termasuk kebersihan, keamanan, dan kelengkapan sarana, berpengaruh positif terhadap kepuasan pedagang. Istiqomah & Rahayu (2022) menyatakan bahwa fasilitas pasar berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial, sementara secara simultan bersama variabel lain menunjukkan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pedagang. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas pasar memang memiliki kontribusi penting, namun efektivitasnya seringkali bergantung pada faktor pendukung lain, seperti sistem pengelolaan dan citra kelembagaan. Studi Fatmala et al. (2024) secara spesifik menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pasar secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang di Bestari Bintang Center Market, menegaskan bahwa pelayanan yang ramah, efektif, dan fasilitas yang memadai dapat menciptakan pengalaman berjualan yang lebih baik bagi pedagang. Penelitian Melia & Dwi (2025) juga mendukung temuan tersebut dengan bukti empiris bahwa revitalisasi dan

peningkatan fasilitas pasar tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pedagang, tetapi juga berdampak positif pada omset serta keberlangsungan usaha pedagang. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas pasar menjadi strategi penting dalam memperkuat daya saing pasar tradisional di tengah persaingan dengan pasar modern.

Fasilitas pasar meliputi kebersihan, keamanan, dan kelengkapan sarana dianggap sebagai elemen penting yang tidak hanya menunjang kenyamanan, tetapi juga mendukung kelancaran aktivitas ekonomi para pedagang. Fenomena yang terjadi di pasar Tegal menunjukkan bahwa fasilitas belum maksimal sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pedagang.

Hipotesis (H3) : Terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara retribusi dan fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

2.3.3 Pengaruh retribusi dan fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Bandung Kota Tegal.

Hasil penelitian Istiqomah & Rahayu (2022) memperlihatkan bahwa secara bersama-sama E-Retribusi, fasilitas, dan citra kelembagaan mempengaruhi kepuasan pedagang secara signifikan sebesar 32,2%. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi manajemen retribusi yang baik serta penyediaan fasilitas pasar yang memadai secara simultan dapat meningkatkan kepuasan pedagang. Hal senada diungkapkan oleh Musyarrofah et al. (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan memperkuat kepuasan pedagang. Dekas et

al. (2024) juga menyoroti hubungan positif antara pengelolaan retribusi dan fasilitas pasar dengan kepuasan pedagang walaupun terdapat hambatan implementasi. Dengan demikian, variabel retribusi dan fasilitas pasar jika dikelola secara sinergis akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pedagang dibandingkan dampak masing-masing variabel secara terpisah.

Retribusi pasar dan Fasilitas Pasar diidentifikasi sebagai variabel dependen yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pedagang melalui analisis kuantitatif. Jalur pemikiran ini menegaskan bahwa persepsi pedagang terkait retribusi baik dari segi keadilan, transparansi, maupun manfaat dan juga fasilitas pasar dari segi kebersihan, keamanan, dan kelengkapan sarana yang diperoleh merupakan faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan mereka. Fenomena di Pasar Tegal menunjukkan bahwa tidak ada keselarasan dengan retribusi dengan fasilitas pasar sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pedagang.