

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasar Tradisional sebagai entitas ekonomi dan budaya yang telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat dan mengalami tantangan signifikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar. Pengelola pasar memiliki peran sentral dalam menjaga keberlanjutan pasar dan meningkatkan kepuasan pengguna pasar seperti pedagang, dalam menjaga keberlanjutan pasar dan meningkatkan kepuasan pengguna pasar maka pihak pengelola pasar bisa memperhatikan beberapa aspek seperti infrastruktur dan fasilitas, transparansi dan komunikasi, dukungan dan promosi, manajemen biaya dan retribusi, pendidikan dan pelatihan, serta pemahaman akan kebutuhan pengguna pasar.

Pelayanan yang baik dari pengelola pasar tradisional terhadap pedagang tidak hanya memberikan dampak positif pada pedagang itu sendiri tetapi juga pada keberlanjutan pasar secara keseluruhan. Salah satu pasar tradisional yang ada di Kota Lhokseumawe dan menjadi pusat perdagangan utama juga ikon dari kota tersebut yaitu pasar inpres lhokseumawe di Jl Listrik (depan pegadaian) Kota Lhokseumawe, Provinsi Aceh. Pasar Inpres di Kota Lhokseumawe menjadi sentra perdagangan bagi masyarakat Kota Lhokseumawe.

Hasil wawancara dari pedagang pakaian yang bernama ibu (Hj. Mulyawati) pada tanggal 25 oktober 2023 di Pasar Inpres Kota Lhokseumawe yang menyatakan bahwa layanan pengelolaan pasar belum baik, penempatan pedagang yang tidak sesuai dengan jenis barang dagangan pada Pasar Inpres Kota Lhokseumawe sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pedagang Pasar Inpres Kota Lhokseumawe. Kepuasan pedagang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan tersedianya sarana dan prasana pasar tradisional yang memadai seperti jalan masuk ke pasar dan bagaimana mengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe agar tertata rapi, bersih dan aman serta peningkatan sistem manajemen pengelolaan pasar dengan baik.

Dari hasil pengamatan awal terhadap Keluhan pedagang di Pasar Inpres Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa pedagang masih kurang puas terhadap pengelolaan pasar. Maka itu keluhan dari pedagang Pasar Inpres Kota Lhokseumawe adalah kondisi tata letak pedagang yang masih berantakan, kurangnya promosi pasar untuk menarik pelanggan, keamanan dan pengawasan bagi pedagang masih kurang baik, tidak adanya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pengetahuan pedagang. Dalam hal ini perlu menjadi perhatian serius pihak pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe yaitu Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pengelola pasar tradisional untuk memberikan kepuasan terhadap pedagang dan upaya perbaikan kualitas pelayanan pada Pasar Inpres Kota Lhokseumawe. Penelitian dilakukan dengan melakukan survei kepada pedagang Pasar Inpres Kota Lhokseumawe pada pedagang yang legal, lalu membagikan kuisioner awal kepada pedagang, setelah itu dilakukan pengumpulan data dimana olahan data dengan metode *service quality* dan mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional terhadap Kepuasan Pengguna Pasar Tradisional dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pasar Inpres Kota Lhokseumawe)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pengelola pasar terhadap kepuasan pedagang menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang dilakukan oleh Pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe?
2. Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe sudah memenuhi harapan pengguna pasar?

3. Atribut pelayanan manakah yang menjadi prioritas dalam menentukan tingkat kepuasan pedagang terhadap pelayanan yang diberikan pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengelola pasar terhadap kepuasan pedagang menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang dilakukan oleh Pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe sudah memenuhi harapan pengguna pasar.
3. Untuk mengetahui atribut pelayanan manakah yang menjadi prioritas dalam menentukan tingkat kepuasan pedagang terhadap pelayanan yang diberikan pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
Menambah wawasan, kemampuan analisis dan berpikir lebih sistematis, serta dapat mengaplikasikan teori yang telah di didapat dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya.
2. Manfaat Bagi Jurusan
Sebagai tambahan referensi khususnya mengenai keilmuan Teknik Industri dengan perkembangan industri di Indonesia dan dapat menjadi referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya.
3. Manfaat Bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM.
Hasil dari penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi pengelola Pasar Inpres Kota Lhokseumawe untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka pembahasan pada penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya memberikan referensi dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan untuk Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.
2. Responden penelitian ini berjumlah 83 responden.
3. Responden penelitian ini adalah pedagang di Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan menguntungkan untuk pengelola pasar karena penelitian ini mendapatkan hasil untuk perbaikan kualitas pelayanan pada Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian akan meningkatkan kualitas kenyamanan bagi pedagang yang melakukan transaksi di Pasar Inpres Kota Lhokseumawe.