

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan masyarakat modern saat ini menuntut perubahan yang cepat diberbagai lini kehidupan, tak terkecuali perkembangan pasar tradisional. pasar lebih dikenal dengan pasar tradisional dan pasar modern, dimana pasar sebagai tempat bertemunya penjual dengan pembeli yang melakukan transaksi.

Masyarakat atau konsumen berkembang seiring berjalannya waktu yang membuat gaya hidup yang berubah dan cenderung lebih konsumtif. Guna memenuhi kebutuhan konsumen tersebut terbentuklah pasar modern yang menawarkan berbagai kelebihan diantaranya : harga murah, kualitas, fasilitas, diskon, tempat nyaman, hadiah dan lain-lain, selain itu fasilitas penunjang seperti adanya area hiburan, *foodcourt*, dan wahana permainan anak yang dapat menjadi nilai tambah pasar modern untuk menarik minat konsumen. Sedangkan untuk pasar tradisional tidak berubah dengan perkembangan zaman, dimana keadaan pasar yang kumuh, bau yang tidak sedap, tempat yang kotor dan tidak adanya fasilitas pendukung yang banyak. Namun untuk harga di pasar tradisional reatif sama dengan pasar modern bahkan bisa lebih murah. Hal tersebutlah yang membuat pasar tradisional saat ini semakin sepi dan ditinggalkan oleh konsumennya.

Pasar tradisional merupakan jantung perekonomian masyarakat atau rakyat menengah kebawah atau masyarakat pedesaan. Oleh karena itu masih banyak orang yang menggantungkan hidupnya pada pasar tradisional selain itu pasar tradisional memiliki beberapa kelebihan diantaranya adalah lokasi yang mudah dijangkau, harga yang dapat ditawar, dan kebiasaan (budaya) lingkungan. Kelebihan tersebut lah yang membedakan pasar tradisional dengan pasar modern.

Berdasarkan data survey AC Nielsen tahun 2013 menunjukkan, jumlah pasar rakyat di Indonesia terus mengalami penurunan. Tahun 2007 pasar rakyat berjumlah 13.550, tahun 2009 berjumlah 13.450 dan tahun 2011 berjumlah 9.950. lebih lanjut, menurut Federasi Organisasi Pedagang Pasar Indonesia (Foppi), di seluruh Indonesia terjadi penyusutan pasar sebesar 8 persen, sedangkan pertumbuhan hypermarket sampai 70 persen (Cnnindonesia.com, 2018)

Pasar tradisional atau pasar rakyat tumbuh lebih lambat -8,1% sementara pasar modern tumbuh 31,4%. Menurut data Asosiasi Manajer Pasar Indonesia (Asparindo), pada tahun 2010 masih ada sekitar 9.000 pasar yang bangunannya sudah tua dan lebih dari 20 tahun oleh renovasi. Sebanyak 70% dari 13.000 bangunan pasar berusia diatas 20 tahun. (detiknews.com, 2018)

Berdasarkan data diatas kondisi pasar tradisional di Indonesia mengalami penurunan dari segi jumlah maupun kualitasnya, maka diperlukan solusi yang

tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Dari masalah-masalah tersebut Presiden Joko Widodo mencanangkan program revitalisasi pasar NAWACITA sebagaimana tertuang dalam RPJMN tahun anggaran 2015-2019, yaitu sebanyak 5.000 pasar yang didukung oleh pemberdayaan secara terpadu. Penyaluran dana revitalisasi pasar melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Tugas Pembantuan (TP). (CnnIndonesia.com, 2018)

Pasar tradisional mulai tersingkir dengan adanya pasar modern, seperti minimarket, hypermarket, mall, pusat perbelanjaan, dan toko eceran. Masyarakat atau konsumen mulai beralih untuk menggunakan pasar/ bisnis yang lebih modern dengan pertimbangan kelebihan yang ditawarkan dibandingkan dengan pasar tradisional. selain itu keberadaan minimarket yang semakin menjamur sampai ke pelosok desa membuat keberadaan pasar makin terancam. Dimana pasar modern semakin banyak namun kondisi pasar tradisional tidak mengalami perubahan yang signifikan baik dari segi kualitas, tempat, fasilitas dan pelayanan.

Kabupaten Gresik merupakan salah satu kota industri, pertumbuhan ekonomi membuat perubahan pada pola hidup masyarakatnya. Konsumen lebih memilih untuk membeli kebutuhan pokok di pasar modern atau toko modern, sedangkan pasar tradisional semakin ditinggalkan. Dari data yang diperoleh dari [www.gresikkab.com](http://www.gresikkab.com) data inventarisasi toko modern di wilayah Kabupaten Gresik terdapat 235 toko modern yang tersebar di wilayah Kabupaten Gresik.

Sedangkan untuk wilayah kecamatan Duduk Sampeyan terdapat 5 (lima) toko modern.

**Tabel 1.1 Data Realisasi Pendapatan Retribusi Pasar di Kabupaten Gresik  
(Rp), 2016-2017**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
1	Januari	154,536,525.00	255,831,150.00
2	Februari	142,274,550.00	167,433,290.00
3	Maret	129,003,970.00	200,751,400.00
4	April	129,164,550.00	266,089,148.00
5	Mei	170,915,180.00	575,814,050.00
6	Juni	156,772,485.00	141,160,980.00
7	Juli	147,131,695.00	267,441,613.00
8	Agustus	145,741,910.00	262,623,565.00
9	September	171,561,900.00	164,511,612.00
10	Oktober	324,579,718.00	1,525,152,110.00
11	November	449,356,840.00	1,430,645,762.00

12	Desember	785,156,206.00	291,184,450.00
	<b>JUMLAH/TOTAL</b>	<b>2,906,195,529.00</b>	<b>5,548,748,130.00</b>

Sumber: Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian & Perdagangan Kab Gresik.

Berdasarkan data diatas pendapatan pasar tradisional di Kabupaten Gresik dari tahun 2016 terjadi fluktuasi pendapatan yang didapatkan tiap bulannya, pendapatan retribusi pasar tertinggi pada tahun 2016 ada pada bulan Desember dengan jumlah 785,156,206.00. sedangkan untuk tahun 2017 pendapatan retribusi pasar juga terjadi fluktuasi, pendapatan tertinggi berada pada bulan Oktober dengan jumlah 1,525,152,110.00. dalam rentang tahun 2016 sampai 2017 terjadi kenaikan sebesar 2,642,552,601.00 yang berarti terjadi kenaikan pendapatan retribusi pasar wilayah Kabupaten Gresik.

Pasar tradisional sebagai jantung perekonomian harus bisa dipertahankan dan berkembang dalam persaingan dalam dunia bisnis yang modern saat ini. Pasar tradisional harus mengikuti perkembangan zaman dan mengerti kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat atau konsumen, agar konsumen merasa nyaman dan percaya akan keberadaan pasar tradisional. selain itu kebutuhan konsumen juga harus bisa dipenuhi agar konsumen menjadikan pasar tradisional sebagai tujuan atau tempat guna memenuhi kebutuhan konsumen tersebut, sehingga terjadi kesinambungan antara penjual dan konsumen. Salah satu pasar tradisional yang berada di wilayah Kabupaten Gresik adalah Pasar Duduk Sampeyan. Berada di

Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik. Pasar Duduk Sampeyan merupakan BUMdes Desa Duduk Sampeyan, yang tercantum dalam Perdes tahun 2019. Pasar Duduk Sampeyan merupakan jantung perekonomian masyarakat Desa Duduk Sampeyan khususnya dan warga Kecamatan Duduk Sampeyan pada umumnya, banyak juga konsumen yang berasal dari daerah lain, seperti Kabupaten Lamongan. Hal ini dikarenakan lokasi Pasar Duduk Sampeyan berada diantara perbatasan antara Kabupaten Gresik dan Kabupaten Lamongan.

**Tabel 1.2 Jumlah Pedagang di Pasar Duduk Sampeyan**

No	Jenis Bangunan	Jumlah	Keterangan
1	Stand	387	Setiap stand diisi 1 pedagang dengan luas 2,5 m x 2,5 m : 3m x 4m, setiap los ditempati 6 pedagang
2	Lapak	40	Setiap lapak ditempati satu pedagang
3	Lesehan	50	-
4	Pasar Malam	36	-

Sumber: Kantor Kepala Desa Duduk Sampeyan

Berdasarkan data diatas dapat diketahui jumlah pedagang yang melaksanakan proses bisnis di Pasar Duduk Sampeyan. Karena lokasi Pasar Duduk Sampeyan yang strategis, dimana dapat dijangkau oleh konsumen disekitar wilayah Kecamatan Duduk Sampeyan. Namun seiring dengan perkembangannya dimana pasar tradisional semakin ditinggalkan oleh konsumen yang lebih memilih untuk membeli kebutuhan pokok di pasar yang lebih modern atau toko modern. Terdapat beberapa karateristik yang mempengaruhi keputusan pembelian menurut Kotler dan Armstrong (2008: 156) adalah karateristik budaya, sosial, pribadi dan psikologis.

Kemudian untuk mendukung bahwa peneliti tertarik untuk meneliti Pasar Duduk Sampeyan, dilakukan juga kegiatan survey awal yang dilakukan terhadap 30 responden yang telah ditetapkan. Peneliti ingin mengetahui perbandingan konsumen dalam menentukan pilihan dalam membeli kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini:

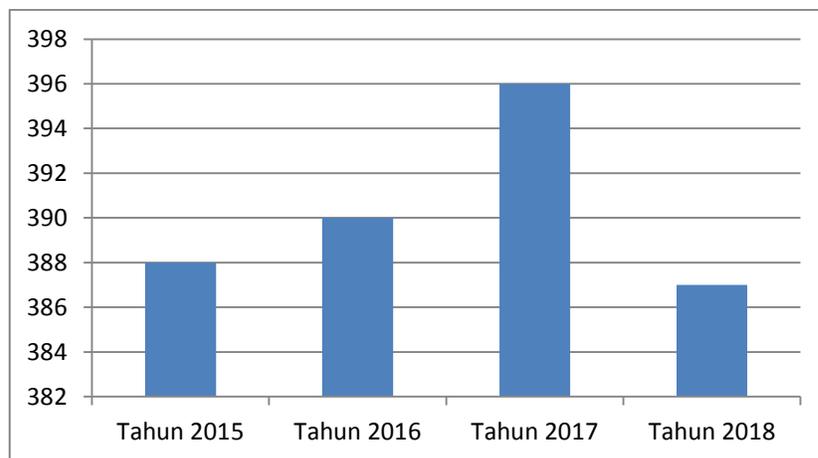
**Tabel 1.3 Survey Konsumen**

<b>Tempat Pembelian</b>	<b>Jumlah</b>
Pasar Duduk Sampeyan	37%
Pasar Modern (Minimarket)	63%

Sumber: Survey Awal Penelitian

Berdasarkan tabel hasil jawaban konsumen pada saat survey awal, tampak bahwa konsumen memilih untuk membeli di Pasar Modern (Minimarket) dengan memperoleh hasil sebanyak 63% suara sedangkan untuk Pasar Duduk Sampeyan memperoleh hasil sebanyak 37%. Berdasarkan hasil tanggapan konsumen dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen yang memilih membeli di Pasar Modern mempertimbangkan lokasi yang mudah dijangkau atau mudah ditemui selain itu dalam segi pelayanan, produk dan fasilitas yang juga dipertimbangkan oleh konsumen. Selain itu dalam survey awal tersebut diketahui dalam segi harga konsumen mempertimbangkan harga yang ditawarkan di Pasar Modern relatif murah dan sesuai dengan kualitas dan kenyamanan yang ditawarkan, selain itu ada bonus, promo yang sering ada pada Pasar Modern.

**Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pedagang di Pasar Duduk Sampeyan**



Sumber: Kantor Kepala Desa Duduk Sampeyan

Pada data diatas menunjukkan jumlah pedangang yang aktif berjualan atau membuka stand/tokonya di pasar Duduk Sampeyan. data menunjukkan terjadi kenaikan jumlah pedangang dari tahun 2015 sampai tahun 2017. Namun pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah pedangang. Pada data diatas menunjukkan jumlah pedangang yang aktif, baik dalam bentuk kepemilikan stand pribadi maupun sewa.

Dengan menurunnya jumlah pengunjung pasar tradisional khususnya Pasar Duduk Sampeyan akan berdampak menurunnya jumlah omset pedangang dan pengelola pasar yang secara tidak langsung akan membuat perkonomian di daerah tersebut akan menurun. Hal ini akan membuat eksistensi pasar tradisional akan hilang. Pasar tradisional akan tetap bertahan dan berkembang dalam perebutan konsumen, pasar tradisional diharapkan mampu memahami konsumennya secara menyeluruh, karena konsumen merupakan bagian yang penting dalam pasar karena merupakan sasaran suatu produk pasar tersebut. Kepuasan konsumen harus diperhatikan oleh pedangang. Menurut mowen dan minor (2002: 89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa. Oleh karena itu guna meningkatkan kepuasan konsumen di Pasar Tradisional Duduk Sampeyan diperlukan perbaikan baik dari segi fisik maupun non fisik, yang dilakukan pihak pengelola Pasar Tradisional Duduk Sampeyan. Pengembangan pasar tersebut diharapkan dapat

menaikkan omset pedagang dan menarik minat konsumen, agar tidak kalah dengan adanya pasar modern, minimarket, atau pun pusat perbelanjaan lainnya.

Dalam penelitian ini akan menggunakan faktor pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas. Hal ini dilihat dari kondisi dari Pasar Duduk Sampeyan, dimana alasan penggunaan faktor pelayanan pedagang pasar yang dilakukan dari pagi sampai malam hari. Sedangkan kualitas produk lebih fokus pada produk yang ditawarkan pada Pasar Duduk Sampeyan tidak kalah dengan produk yang ditawarkan di pasar modern. Dan untuk fasilitas merupakan faktor yang menunjang kenyamanan konsumen dalam berbelanja di Pasar Duduk Sampeyan. Penelitian ini dilakukan karena menurut peneliti ketiga faktor tersebut penting untuk mengetahui kepuasan konsumen di Pasar Duduk Sampeyan. Berdasarkan uraian diatas judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Saat Berbelanja Pada Pasar Duduk Sampeyan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan variabel Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan?

2. Apakah secara parsial variabel Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan?
3. Apakah secara parsial variabel Kualitas Produk dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan?
4. Apakah secara parsial variabel Fasilitas dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan variabel Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial Pelayanan dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial Kualitas Produk dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial Fasilitas dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen saat berbelanja Pasar Duduk Sampeyan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen tradisional di Kabupaten Gresik.

### 2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengelola Pasar Duduk Sampeyan dalam memberikan informasi terhadap masalah yang dihadapi serta sebagai bahan pertimbangan terkait dengan kepuasan konsumen.
- b. Menjadi salah satu informasi kepada konsumen dalam melakukan pembelian di Pasar Duduk Sampeyan.