

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasar tradisional yang merupakan pasar rakyat adalah suatu bentuk nyata dari berlangsungnya kegiatan ekonomi dalam suatu wilayah tertentu. Secara sederhana, pasar tradisional merupakan tempat terwujudnya kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. Maka dari itu pasar tradisional sangat berperan penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sama halnya dengan Pasar Pagi yang merupakan salah satu pusat perdagangan terbesar di Kota Cirebon yang dikelola langsung oleh Perumda Pasar Berintan Kota Cirebon. Seperti pasar tradisional pada umumnya, didalam Pasar Pagi terdapat tempat bagi para penjual, yaitu Kios dan Los. Kios yang terdapat di Pasar Pagi berjumlah 648 unit, sedangkan untuk Los, terdapat 568 unit. Keberadaan pasar tradisional tidak hanya membantu perkembangan perekonomian di Indonesia, tetapi juga bagi masyarakat yang kelangsungan hidupnya bergantung pada kegiatan berdagang di pasar tradisional, baik itu pedagang, pembeli, pekerja panggul, dan lain sebagainya.

Orang-orang tersebut diatas memiliki peran penting untuk mempertahankan eksistensi atau keberadaan pasar tradisional di Indonesia. Namun, seiring berjalannya waktu yang semakin berkembang, pasar tradisional juga dituntut untuk mengikuti alur perkembangan zaman yang semakin *modern*. Menyikapi hal tersebut, Pasar Pagi menyediakan beberapa fasilitas yang dapat menunjang kepuasan konsumen saat sedang berbelanja di Pasar Pagi, fasilitas yang disediakan yaitu: adanya lahan parkir yang cukup luas untuk menampung kendaraan konsumen, selain itu terdapat 2 kamar mandi umum.. Kamar mandi yang pertama terletak di lantai bawah, dekat dasaran pedagang. Dengan 4 bilik kamar mandi & 1 tempat untuk wudhu. Kamar mandi yang kedua terletak di lantai atas, dengan 3 bilik kamar mandi, dan satu tempat luas dengan 6 pancuran keran. Biasanya kamar mandi ini

lebih sering digunakan oleh pedagang. Di sebelah kamar mandi terdapat mushola yang letaknya terpisah, tidak sama seperti yang berada di lantai bawah.

Salah satu inovasi yang disediakan oleh Pasar Pagi berupa fasilitas pengantaran online untuk sayuran kepada konsumen melalui kerja sama dengan Bank BJB dan BRI yang sempat berjalan untuk beberapa waktu selama pandemi.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah persaingan yang sangat ketat ini.

Harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Sebagai contoh, di Pasar Pagi, barang kebutuhan pokok atau yang biasa kita sebut sebagai sembako, masih berada dalam rentang harga normal cenderung sesuai dengan tingkat perekonomian masyarakat Kota Cirebon dan sekitarnya. Menurut Walton, harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berpikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Mengenai permasalahan yang terjadi di Pasar Pagi yaitu diawali dengan fasilitas yang tersedia. Sejauh ini seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Pasar Pagi memiliki fasilitas seperti tempat ibadah dan juga kamar mandi umum, namun jumlah yang disediakan dinilai masih kurang, karena dilihat

dari banyak nya konsumen yang berbelanja di pasar, paling tidak jumlah nya harus ditambahkan. Lalu setelah itu tempat ibadah, kembali lagi pada fakta bahwa banyak nya konsumen yang berbelanja pasti membutuhkan ruang yang cukup luas, dalam hal ini mushola yang ada tentunya dirasa masih kurang memadai. Selanjutnya mengenai harga. Dengan adanya kenaikan harga kebutuhan pokok, hal itu juga berdampak pada pengunjung pasar yang jumlah nya berkurang, dengan adanya hal tersebut, pedagang tidak dapat menarik minat pembeli untuk berbelanja di pasar.

Fenomena tersebut menjadi sebuah hal yang menarik untuk diteliti, dan menjadikan sebuah perhatian bagi pengelola untuk mengembangkan pasar, agar eksistensi nya tetap terjaga hingga saat ini.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam menjualkan makanannya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya, begitu pun di pasar tradisional Pasar Pagi.

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Keluhan mengenai fasilitas yang mengakibatkan semakin menurunnya pengunjung yang datang ke pasar tradisional Pasar Pagi.
- b. Kenaikan harga bahan pokok secara global di Indonesia yang mengakibatkan sulit nya penjual untuk membuat konsumen merasa puas ketika berbelanja sehingga mau untuk kembali berbelanja di Pasar Pagi.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian pengaruh fasilitas (X_1), dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi?
- b. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi?
- c. Bagaimana pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi.
- b. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi.
- c. Pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Pasar Pagi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat/kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.

- b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.
- c. Bagi pengelola pasar, sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal fasilitas dan harga sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen yang optimal.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, yang didalamnya meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, didalamnya memuat uraian terkait deskripsi teori (dalam hal ini teori yang membahas variabel judul seperti fasilitas, harga, dan kepuasan konsumen), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya meliputi: tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel dan indikatornya, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, didalamnya meliputi: kondisi objektif penelitian, hasil penelitian, hasil analisis data, bagan serta tabel dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, didalamnya meliputi: kesimpulan dan saran.