

Kinerja Pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka Kecamatan Tanah Putih Rokan Hilir

Fitra

Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Dumai
Jl. Utama Karya Bukit Batrem II
E-mail: fie_fiet82@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka harus memberikan jasa atau layanan terbaik kepada pedagang demi terwujudnya kepuasan pedagang agar tidak beralih ke tempat pesaing. Kepuasan pada tiap diri pedagang dapat dirasakan bila harapan dan kebutuhan pedagang dapat terpenuhi, namun bila sebaliknya yang terjadi, maka pedagang akan merasakan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pedagang puas terhadap pelayanan pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka Kecamatan Tanah Putih di Rokan Hilir. Metode *servqual* digunakan untuk menganalisa hasil penyebaran 62 kuesioner yang diisi oleh pedagang dari 25 pertanyaan yang terkelompok dalam 5 dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* baik untuk kategori harapan maupun kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pedagang. Hasil uji validalitas dan reliabilitas untuk 25 variabel kenyataan dan harapan kuesioner *servqual* dinyatakan valid dan reliabel sedangkan dari hasil perhitungan nilai *servqual* untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang di peroleh pasien terhadap kinerja pengelola pasar rakyat Desa Sintong Pusaka untuk dimensi *tangibles* adalah -1,45, dimensi *reliability* adalah -1,18, dimensi *responsiveness* adalah -1,33, dimensi *assurance* adalah -1,11 sedangkan dimensi *emphaty* adalah -1,20. Berdasarkan nilai *servqual* disimpulkan bahwa kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka kurang memuaskan karena nilai TSQ yang diperoleh < 0 untuk setiap dimensi *servqual* dan harus diperbaiki.

Kata kunci: Kepuasan, Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka, *Pedagang*, *Servqual*.

ABSTRACT

The village people's Market Sintong Pusaka should deliver services or best service to traders for the sake of accomplishing the satisfaction of merchants not to switch to a competitor's place. Satisfaction in each merchant's self can be felt when the expectations and needs of merchants can be met, but if the opposite happens, then traders would feel discontent. This research aims to find out if the merchant is satisfied against the people's Village Market Sintong Pusaka White Land in the Sub District of Rokan Hilir. Servqual method used to analyze the results of the deployment of 62 questionnaire filled in by the trader of 25 voices questions in 5 dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty for either category or expectations the fact of service perceived by the merchant. Reliability and validalitas test results for 25 variable reality and expectations of the servqual questionnaire declared valid and reliability while the calculation result of the servqual dimensions for each value between reality and expectations in getting the patient against market manager-performance of Folk Village Sintong Heirloom for tangibles dimension is the dimension of reliability, 1.45-

is-1.18, the dimension of responsiveness was-1.33, dimensions of assurance is-1.11 while dimensions empathy was-1.20. Based on the value of the servqual inferred that the Village people's Market Manager performance Sintong Heirloom less satisfying because the value of the TSQ is obtained for each dimension $0 < \text{servqual}$ and must be repaired.

Keywords: *Satisfaction, People's Market Sintong Pusaka , Traders Village, Servqual.*

Pendahuluan

Pasar Rakyat Sintong Pusaka merupakan pasar yang ada setiap hari Jum'at pagi hingga siang terletak di Kecamatan Tanah Putih Rokan Hilir. Keberadaan pasar ini memudahkan warga Sintong dan sekitarnya untuk mendapatkan kebutuhan sehari-hari dengan adanya ruko dan kedai di sekitarnya yang juga menyediakan aneka macam kebutuhan, mulai dari kebutuhan pokok, perlengkapan rumah tangga, dan lain-lainnya. Dengan adanya Pasar Rakyat Sintong Pusaka ini, akses masyarakat ke pasar semakin mudah, karena sebelum pasar ini berdiri, pasar terdekat dari Sintong ini berjarak lebih kurang 4 km di Kepenghuluan Sintong. Salah satu tujuan utama didirikannya Pasar Rakyat Sintong Pusaka adalah untuk meningkatkan pelayanan serta mengoptimalkan kegiatan pemberdayaan pedagang pasar dengan kebijakan pemberian bantuan dana bergulir di pasar, sehingga terwujud konsep pasar yang bebas dari jerat rentenir sekaligus kesejahteraan masyarakat pedagang pasar meningkat. Untuk mewujudkan tujuannya itu maka pengelola Pasar Rakyat Sintong Pusaka harus memberikan kepuasan yang baik kepada pedagang/pelanggan. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa kita ke keinginannya (Fitra, 2016).

Pelayanan yang bermutu merujuk pada kesempurnaan kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka dalam memberikan pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pada diri tiap pedagang. Kepuasan diri tiap pedagang dapat di rasakan bila harapan dan kebutuhan pedagang terpenuhi, namun bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pedagang maka yang dirasakan pedagang adalah ketidakpuasan yang berarti kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka tidak bagus.

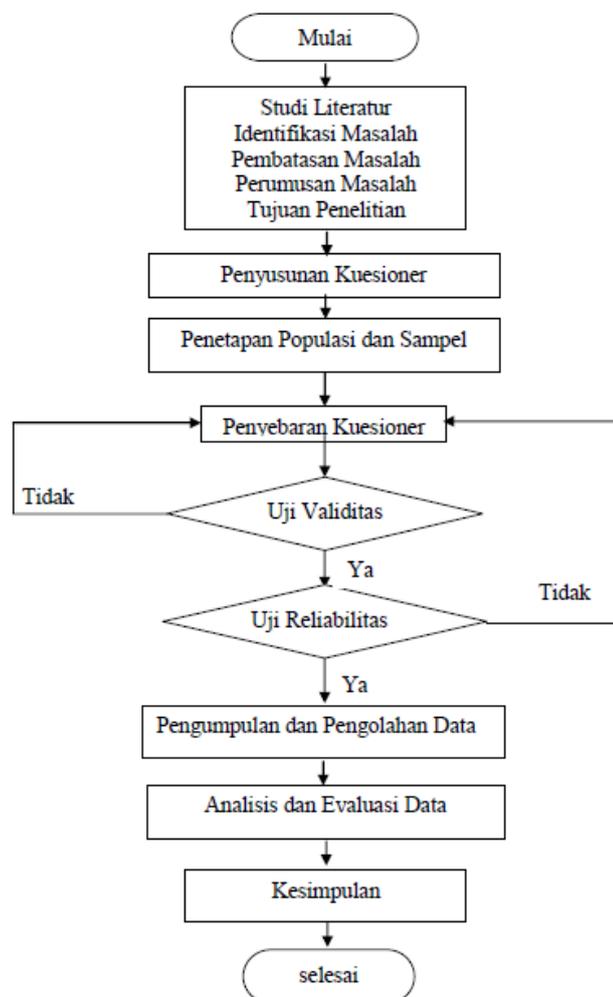
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitra (2017) mengenai penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penjual M-Kios di PT X dengan 20 variabel dari 5 dimensi *servqual* yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Empaty*. Hasil analisis 100 responden menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan PT X harus melakukan perbaikan disegala item dan PT X harus konsisten dalam melakukan pelayanan pada penjual M-Kios. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang melihat penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penjual M-Kios di PT X, pada penelitian ini melihat tingkat kepuasan yang diterima pedagang dan mengetahui penyebab timbulnya ketidakpuasan pedagang di Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka Kecamatan Tanah Putih Rokan Hilir.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka Kecamatan Tanah Putih yang berada di Rokan Hilir dengan jumlah sampel penelitian adalah 62 pedagang sedangkan langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Pendekatan kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi

pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan.

Penelitian menggunakan metode *servqual* dan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang terdiri dari 25 variabel pertanyaan untuk 5 dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kuesioner yang dibuat menggunakan skala likert dimana angka 5 adalah sangat penting (SP), 4 adalah penting (P), 3 adalah cukup penting (CP), 2 adalah kurang penting (KP) dan angka 1 adalah tidak penting (TP) untuk kuiesioner ekspetasi (harapan) untuk pelayanan yang akan diterima pedagang. Sedangkan skala likert yang digunakan untuk kuiesioner persepsi (keadaan yang sebenarnya) untuk pelayanan yang diterima pedagang yaitu angka 5 adalah sangat puas (SP), angka 4 adalah puas (P), 3 adalah netral (N) (CB), 2 adalah tidak puas (TP) dan angka 1 adalah sangat tidak puas (STP).



Gambar 1 Langkah-langkah penelitian

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah dilakukan penyebaran 62 kuesioner dan diisi oleh pedagang dilakukan uji validitas untuk kategori kuesioner kenyataan dan harapan pedagang dari 20 variabel yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Rekapitulasi hasil uji validitas kepuasan pedagang

(X,Y)	Variabel	Kuesioner		r Tabel	Keterangan	
		Kenyataan	Harapan		Kenyataan	Harapan
1	Tempat jualan anda saat ini memadai ?	0,688	0,438	0,254	Valid	Valid
2	Fasilitas Jalan dan Kondisi Parkir yang tersedia di Pasar Rakyat ini ?	0,607	0,802	0,254	Valid	Valid

Tabel 1 Rekapitulasi hasil uji validitas kepuasan pedagang

(X,Y)	Variabel	Kuesioner		r Tabel	Keterangan	
		Kenyataan	Harapan		Kenyataan	Harapan
3	Kebersihan, susunan dan jarak antara berjualan satu dengan yang lainnya memadai ?	0,518	0,487	0,254	Valid	Valid
4	Kebersihan, Kerapian, Kenyamanan Pasar ?	0,589	0,500	0,254	Valid	Valid
5	Terdapat Toilet Yang Bersih ?	0,382	0,409	0,254	Valid	Valid
6	Ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan pengelola pasar ?	0,655	0,320	0,254	Valid	Valid
7	Kesesuaian layanan dengan janji yang ditawarkan pengelola pasar ?	0,768	0,322	0,254	Valid	Valid
8	Servis layanan yang diberikan pengelola pasar ?	0,733	0,473	0,254	Valid	Valid
9	Tarif sewa los pasar sesuai fasilitas ?	0,508	0,424	0,254	Valid	Valid
10	Proses berjualan berjalan dengan aman dan nyaman ?	0,568	0,832	0,254	Valid	Valid
11	Pelayanan melalui telepon sangat memudahkan anda dalam berkomunikasi	0,521	0,466	0,254	Valid	Valid

	dengan pengelola pasar ?					
12	Kesigapan pengelola dalam menanggapi masalah pedagang ?	0,509	0,798	0,254	Valid	Valid
13	Menurut anda tentang kupon atau karcis yang diberikan pengelola pasar ?	0,349	0,525	0,254	Valid	Valid
14	Sikap para pegawai pasar terhadap anda ?	0,518	0,818	0,254	Valid	Valid
15	Penjelasan yang diberikan pegawai pasar ?	0,612	0,823	0,254	Valid	Valid

Tabel 1 Rekapitulasi hasil uji validitas kepuasan pedagang

(X,Y)	Variabel	Kuesioner		r Tabel	Keterangan	
		Kenyataan	Harapan		Kenyataan	Harapan
16	Keamanan dan kenyamanan yang diberikan pegawai pasar ?	0,636	0,752	0,254	Valid	Valid
17	Prestasi dan reputasi pasar ?	0,646	0,421	0,254	Valid	Valid
18	Tempat parkir yang luas dan aman ?	0,392	0,542	0,254	Valid	Valid
19	Pelayanan yang sopan dan ramah ?	0,538	0,562	0,254	Valid	Valid
20	Jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan ?	0,584	0,802	0,254	Valid	Valid
21	Para pengelola bersikap simpatik dan mampu memberikan saran terbaik terhadap masalah pedagang ?	0,663	0,799	0,254	Valid	Valid
22	Kesungguhan pengelola pasar dalam memperhatikan kepentingan pedagang ?	0,596	0,821	0,254	Valid	Valid
23	Kemampuan pengelola pasar untuk berkomunikasi dengan baik, untuk mengenal dan memahami kebutuhan pedagang ?	0,544	0,519	0,254	Valid	Valid

24	Pelayanan kepada pedagang tidak memandang status sosial ?	0,570	0,572	0,254	Valid	Valid
25	Terbinanya komunikasi yang baik antara anda dan pengelola pasar ?	0,633	0,574	0,254	Valid	Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 25 variabel kuesioner *servqual* untuk kenyataan dan harapan adalah valid dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk setiap variabel, sehingga pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang terhadap pelayanan yang diberikan pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka. Setelah uji validitas dilakukan, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Rekapitulasi uji reliabilitas kepuasan pedagang

No	Koefisian Korelasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kenyataan	0.918	<i>Reliabel</i>
2	Harapan	0.915	<i>Reliabel</i>

Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian tingkat kepuasan pedagang terhadap layanan pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka untuk kuesioner harapan dan kenyataan adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha yang diperoleh di atas 0,6 menurut (Sugiyono, 2013).

2. Metode *Servqual*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *servqual*, yang dihitung adalah hasil jawaban pedagang terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan baik kenyataan maupun harapan. Hasil rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan dan harapan setiap variabel untuk pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan dan harapan

No	Variabel X	\bar{X}_{i2}	Variabel Y	\bar{Y}_{i2}
1	X_1	3.27	Y_1	4.48
2	X_2	3.29	Y_2	4.34
3	X_3	3.16	Y_3	4.58
4	X_4	3.13	Y_4	4.48
5	X_5	2.16	Y_5	4.48
6	X_6	3.16	Y_6	4.32
7	X_7	3.10	Y_7	4.42
8	X_8	3.26	Y_8	4.55
9	X_9	3.23	Y_9	4.47
10	X_{10}	3.32	Y_{10}	4.32

11	X ₁₁	3.06	Y ₁₁	4.60
12	X ₁₂	3.11	Y ₁₂	4.31
13	X ₁₃	3.11	Y ₁₃	4.30
14	X ₁₄	3.03	Y ₁₄	4.40
15	X ₁₅	3.15	Y ₁₅	4.48
16	X ₁₆	3.22	Y ₁₆	4.48
17	X ₁₇	3.07	Y ₁₇	4.48
18	X ₁₈	3.13	Y ₁₈	4.40
19	X ₁₉	3.27	Y ₁₉	4.34
20	X ₂₀	3.15	Y ₂₀	4.32

Tabel 3 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Kenyataan dan Harapan (lanjutan)

No	Variabel X	\bar{X}_{i2}	Variabel Y	\bar{Y}_{i2}
21	X ₂₁	3.22	Y ₂₁	4.34
22	X ₂₂	3.13	Y ₂₂	4.32
23	X ₂₃	3.10	Y ₂₃	4.44
24	X ₂₄	3.44	Y ₂₄	4.47
25	X ₂₅	3.16	Y ₂₅	4.47

Setelah diperoleh nilai rata-rata kenyataan yang dirasakan oleh pedagang dan harapan yang diinginkan oleh pedagang, maka langkah selanjutnya menghitung nilai *servqual* berdasarkan GAP dari 5 dimensi yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Rekapitulasi hasil nilai *gap*

Variabel (X,Y)	\bar{X}_{i2}	\bar{Y}_{i2}	SQ _{i2}
1	3.27	4.48	-1.21
2	3.29	4.34	-1.05
3	3.16	4.58	-1.42
4	3.13	4.48	-1.35
5	2.16	4.48	-2.32
6	3.16	4.32	-1.16
7	3.10	4.42	-1.32
8	3.26	4.55	-1.29
9	3.23	4.47	-1.24
10	3.32	4.32	-1.00
11	3.06	4.60	-1.54
12	3.11	4.31	-1.20
13	3.11	4.30	-1.19
14	3.03	4.40	-1.37
15	3.15	4.48	-1.33
16	3.22	4.48	-1.26
17	3.07	4.48	-1.41
18	3.13	4.40	-1.27
19	3.27	4.34	-1.07

Variabel (X,Y)	\bar{X}_{i2}	\bar{Y}_{i2}	SQ _{i2}
20	3.15	4.32	-1.17
21	3.22	4.34	-1.12
22	3.13	4.32	-1.19
23	3.10	4.44	-1.34
24	3.44	4.47	-1.03
25	3.16	4.47	-1.31

Sedangkan untuk pengukuran nilai *servqual* diperoleh berdasarkan hasil pengurangan nilai skor kenyataan dikurangi skor harapan yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Rekapitulasi nilai *servqual* setiap dimensi

No	Dimensi Servqual	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Nilai Servqual
1	<i>Tangibles</i>	3.022	4.472	-1.45
2	<i>Reliability</i>	3.232	4.416	-1.18
3	<i>Responsiveness</i>	3.092	4.426	-1.33
4	<i>Assurance</i>	3.312	4.434	-1.11
5	<i>Emphaty</i>	3.212	4.408	-1.20

Dari hasil perhitungan Tabel 5 dapat dianalisis nilai *servqual* untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang di peroleh pedagang terhadap kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka dengan melihat nilai *servqual* yang diperoleh. Jika nilai yang didapat > 0 maka dinyatakan memuaskan. Demikian juga sebaliknya apabila nilai yang didapat < 0 maka dinyatakan tidak memuaskan sehingga:

1. Dimensi *Tangibles* (Keadaan Fisik)
 Nilai *servqual* -1,45 menyatakan bahwa pedagang tidak puas dengan kinerja pengelola pasar rakyat desa sintong pusaka yang diberikan baik dalam bentuk tempat jualan, fasilitas jalan dan kondisi parkir yang tersedia, susunan dan jarak antara berjualan satu dengan yang lainnya, dan kebersihan, kerapian, kenyamanan pasar serta toilet yang bersih.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 Pedagang juga tidak puas dengan kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka dari nilai *servqual* -1,18 dalam bentuk ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan, kesesuaian layanan dengan janji yang ditawarkan, servis layanan yang diberikan, tarif sewa los pasar sesuai fasilitas, dan proses berjualan berjalan dengan aman serta nyaman.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 Nilai *servqual* -1,33 menyatakan bahwa pedagang tidak puas dengan kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka yang kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pedagang, kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai program-program yang dijanjikan.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

pedagang juga tidak puas dengan kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka dari nilai *servqual* yang didapat yaitu -1,11 dalam bentuk keamanan kendaraan di area parkir, kesopanan dan keramahan pengelola pasar dalam melayani pedagang, pengetahuan pengeloa pasar mengenai pelayanan, kerahasiaan data pribadi pedagang.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Sedangkan nilai *servqual* -1,20 menunjukkan bahwa pedagang juga tidak puas dengan kinerja pengelola Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka diberikan baik dalam bentuk penyampaian keluhan yang mudah, pengelola pasar memberi pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, kepedulian pengelola pasar dalam menghadapi keluhan pedagang, pengelola pasar mampu berkomunikasi dengan baik dengan pedagang.

Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa pedagang di Pasar Rakyat Desa Sintong Pusaka tidak puas terhadap pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh pengelola pasar dan harus diperbaiki.

Daftar Pustaka

- Fitra. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Purnama Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai, Jurnal Unitek. Vol.9 No.2 Juli-Desember 2016. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Fitra. (2017). Pengukuran Kinerja Karyawan PT X di Kota Dumai, Jurnal Unitek. Vol.10 No.1 Januari-Juni 2017. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Sugirahardja, D. (2013). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode *servqual* “studi kasus pada pusat oleh-oleh harum manis”. Jurusan Teknik Industri. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.