

# **PENGARUH SISTEM PENGELOLAAN DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEDAGANG PASAR TRADISIONAL (STUDI KASUS DI PASAR CITAYAM)**

**Siti Masyitoh<sup>1</sup>, Derriawan<sup>2</sup>, Tia Ichwani<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pancasila

Email: [tiaichwani@univpancasila.ac.id](mailto:tiaichwani@univpancasila.ac.id)

**Diterima 10 Januari 2022, Disetujui 11 Januari 2022**

## **Abstrak**

Kajian utama dalam penelitian ini adalah sistem pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Citayam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Citayam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif, subyek penelitian ini adalah pedagang yang tercatat sebanyak 570 pedagang dan sebagai populasi teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan menggunakan pendapat slovin, dengan jumlah 85 responden. Teknis analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel sistem pengelolaan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pedagang hal ini disebabkan belum optimalnya pengelolaan sampah, pembentukan tim dan pengarahan terhadap petugas kebersihan pasar. Variabel pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang, hanya pelayanan kebersihan yang kurang optimal karna keterbatasan sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya.

**Kata kunci:** Sistem Pengelolaan, Pelayanan, dan Kepuasan Pedagang

## **Abstract**

*Main study in this research is the management system and service to the satisfaction of traders in Citayam market. This study aims to examine the influence of management system and service on the satisfaction of traders in Citayam market. The type of research used is descriptive quantitative, the subjects of this study are traders, registered as many as 570 traders and as a population. The sample technique use was sample random sampling using the opinion of slovin, with a total of 85 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression with the help of SPSS version 26 software. The results of this study indicate that the management system variable has no significant effect on the satisfaction of traders, this is because of the lack of optimizing waste management, team formation, and the briefing of market janitors. Service variable affects significantly on the satisfaction of traders, only hygiene services are less optimal cause of the limitations of human resources and other supporting resources.*

**Key Words:** *Managemen System, Service, Satisfaction of Traders*

## PENDAHULUAN

Sektor perdagangan merupakan sektor yang berperan bagi perekonomian Indonesia setelah sektor pertanian. Menurut data dari BPS tahun 2020 sektor perdagangan menjadi salah satu sektor yang mampu menyerap tenaga kerja yang cukup tinggi sebesar 19,23%, mencakup perdagangan besar dan eceran. Salah satu sektor perdagangan yang berpengaruh besar adalah pasar. Keberadaan pasar tradisional sangat membantu menggerakkan pertumbuhan perekonomian masyarakat, khususnya perekonomian daerah sekitar pasar.

Berdasarkan data dari BPS tahun 2020 jumlah pasar tradisional di Indonesia berjumlah 16.235 dan pasar modern berjumlah 2.133. Dari data tersebut terlihat bahwa pasar tradisional masih mendominasi secara fisik dibandingkan pasar modern, namun eksistensi pasar tradisional kini semakin terpinggirkan keberadaannya. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan nomor 21 tahun 2021 untuk memperlancar distribusi arus barang serta meningkatkan daya saing pasar dalam negeri perlu pengembangan sarana perdagangan berupa revitalisasi, terdapat empat prinsip revitalisasi yaitu revitalisasi fisik, revitalisasi, revitalisasi sosial budaya dan revitalisasi ekonomi, namun yang terjadi dilapangan, kegiatan revitalisasi tidak berjalan dengan baik khususnya di revitalisasi manajemen sosial budaya yang mengakibatkan revitalisasi ekonomi menjadi tidak berjalan dengan baik. Konsistensi pemangku kepentingan pada pelayanan pengelola seperti respon serta tindakan petugas pasar dalam masalah yang dihadapi, memonitoring serta manajemen pengelolaan yang harus di evaluasi program-programnya. Jika hal tersebut dapat berjalan dengan baik, tidak menutup kemungkinan pasar tradisional akan dapat diminati oleh masyarakat sebagai tempat pemenuhan barang pokoknya, karna pada dasarnya salah satu permasalahan terbesar pasar tradisional adalah pada sistem pelayanan dan juga manajemen pengelolaan yang kurang prima yang membuat permasalahan pasar tidak kunjung terselesaikan.

## KAJIAN TEORI

### Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi (Wardoyo dalam Haq 2017:28). Menurut Dinas Perdagangan dan Perindustrian (DISDAGPERIN) bidang pengelolaan pasar menyatakan bidang pengelolaan pasar mempunyai tugas memimpin, merencanakan, menyusun, melaksanakan, mengkoordinir, mengevaluasi, dan mengendalikan tugas-tugas dibidang pengelolaan pasar.

### Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) “Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan”. Menurut Saputri (2016:20-22) baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut dengan *Servqual* (*service quality*), *servqual* ini

merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsivness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (perhatian)

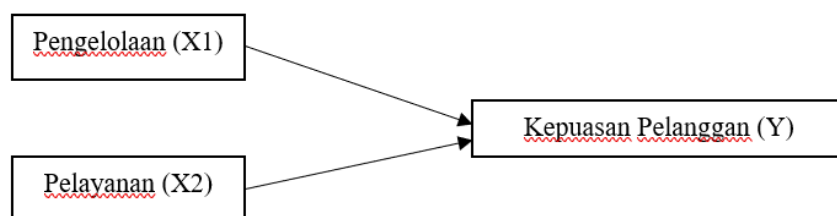
### Kepuasan Pedagang

Menurut Hardiyanti (2019:22-24) “Kepuasan pedagang adalah tingkat perasaan pedagang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang pedagang rasakan dengan harapan yang diinginkannya. Menurut Philip Kotler dalam Septiani (2018:47-48), terdapat beberapa metode yang bisa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan:

- a. Kelihan dan sarana
- b. *Ghost Shopping*
- c. *Lost Customer Analysis*
- d. Survey Kepuasan

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berdasarkan oenjelasan yang sudah dijabarkan sebelumnya, adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian yang akan diuji.

- H1 : Pengelolaan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang
- H2 : Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang

## METODE

### Kategori Penelitian

Dalam penelitian mengenai “Pengaruh Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Tradisional”, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam pendekatan kualitatif deskriptif ini peneliti bertujuan menjelaskan suatu kondisi dan

situasi tertentu dengan pendekatan ilmiah serta mengamati suatu obyek penelitian dan kemudian peneliti menjelaskan apa saja yang diamati dalam bentuk deskripsi.

### Populasi dan Sampel

Populasi pedagang aktif di pasar Citayam per 8 april 2021 adalah sebesar 570 pedagang. Dengan demikian jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 85 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *sample random sampling* karna keterbatasan waktu dan dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{570}{1 + 570 (0,1)^2} = 85$$

### Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang ada, maka variabel-variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut. Dalam pendekatan kualitatif deskriptif ini peneliti bertujuan menjelaskan suatu kondisi dan situasi tertentu dengan pendekatan ilmiah serta mengamati suatu obyek penelitian dan kemudian peneliti menjelaskan apa saja yang diamati dalam bentuk deskripsi

#### a. Variabel Independen

Variabel yang independen yang digunakan adalah

- 1) Pengelolaan sebagai (X1), menurut Safruddin (2018:47) “Pengelolaan dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pengaturan atau pengurusan. adapun kebijakan fungsi dari pengelolaan (manajemen) meliputi berbagai tahap-tahap dalam melakukan pengelolaan meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan”.
- 2) Pelayanan sebagai (X2), menurut Rahmadana dkk (2020:3) “Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” .

#### b. Variabel Dependen

Variabel yang akan digunakan adalah kepuasan pedagang (Y). Kepuasan pedagang adalah tingkat perasaan pedagang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang pedagang rasakan dengan harapan yang diinginkannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil responden

**Tabel 2.** Profil Responden

Profil	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	68 responden	68%
	Wanita	17 responden	20%
Usia	< 30 tahun	21 responden	25%
	>30 tahun	64 responden	75%
Lama Berdagang	1-4 tahun	17 responden	20%
	4-7 tahun	16 responden	18,8%

	7-10 tahun	19 responden	22,4%
	> 10 tahun	33 responden	38,8%

Sumber : Olah data

Berdasarkan Tabel 2, responden atau pedagang yang telah menempati pasar Citayam selama kurang lebih 1-4 tahun sebanyak 17 responden dengan persentase 20%, pedagang yang telah menempati pasar Citayam selama kurang lebih 4-7 tahun sebanyak 16 responden dengan persentase 18,8%, pedagang yang telah menempati pasar Citayam selama kurang lebih 7-10 tahun sebanyak 19 responden dengan persentase 22,4%, dan pedagang yang lama berdagangnya lebih dari 10 tahun menempati pasar Citayam sebanyak 33 responden dengan persentase 38,8%.

### Deskripsi Variabel

**Tabel 3.** Deskripsi Variabel Pengelolaan

No	Indikator	Mean	Keterangan
1	Kebijakan penataan tempat berjualan pedagang	2,82	Netral
2	Pengelolaan sampah pasar	2,27	Tidak Setuju
3	Promosi yang dilakukan pengelola pasar	2,67	Netral
4	Tim Kebersihan yang baik	2,6	Tidak Setuju
5	Tim Keamanan yang baik	3,15	Netral
6	Pengarahan petugas keamanan agar tercipta pasar citayam yang tertib	2,88	Netral
7	Pengarahan petugas kebersihan, sehingga tercipta pasar Citayam yang bersih	2,47	Tidak Setuju
8	Pngarahan staff kantor pasar citayem	2,96	Netral
9	Pengelola telah mampu mengendalikan kinerjanya secara baik	2,88	Netral
<b>Total</b>		2,74	Netral

Sumber : Olah data

Dari tabel diatas terlihat ada tiga indikator yang responden menilai rendah yaitu pada indikator pengelolaan sampah, tim kebersihan, pengarahan petugas kebersihan terhadap pekerjaan yang diembannya. Dapat disimpulkan bahwa responden tidak puas atas sistem pengelolaan petugas pasar Citayam dalam aspek kebersihan.

**Tabel 4.** Deskripsi Variabel Pelayanan

No	Indikator	Mean	Keterangan
1	Kinerja yang baik untuk membangun sarana pasar	2,83	Netral
2	Kinerja yang baik dalam kebersihan pasar citayam	2,42	Tidak Setuju
3	Kejelasan prosedur dengan baik	3,05	Netral
4	Kemudahan prosedur yang ada di pasar	3,25	Netral
5	Respon terhadap keluhan	2,93	Netral
6	Cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang ada di pasar Citayam	2,8	Netral
7	Jaminan keamanan	3,24	Netral
8	Kejujuran informasi kepada pedagang pasar	3,06	Netral
9	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	3,25	Netral

No	Indikator	Mean	Keterangan
10	Pembinaan kepada pedagang	3,05	Netral
<b>Total</b>		2,99	Netral

Sumber : Olah data

Dari tabel diatas terlihat responden menilai rendah pada indikator Kinerja petugas kebersihan pasar citayam. Dapat disimpulkan bahwa responden tidak puas atas pelayanan petugas kebersihan pasar Citayam.

**Tabel 5.** Deskripsi Variabel kepuasan pedagang

No	Indikator	Mean	Keterangan
1	Kepuasan pengelolaan pasar Citayam	2,8	Netral
2	Kepuasan Pelayanan yang diberikan pasar Citayam	3,08	Netral
3	Puas dan bersedia menjadi pedagang tetap di pasar Citayam	3,21	Netral
<b>Total</b>		3,03	Netral

Sumber : Olah data

Dari 3 indikator pernyataan pada variabel Kepuasan Pedagang peneliti memperoleh *mean* nilai 3,03 yang artinya responden secara umum merespon sedang pada kepuasan pedagang dalam pengelolaan dan pelayanan yang dilakukan pihak pasar Citayam.

### Uji Validitas

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pengelolaan (X1)	X1.1	0,730	0,2133	Valid
	X1.2	0,711	0,2133	Valid
	X1.3	0,692	0,2133	Valid
	X1.4	0,717	0,2133	Valid
	X1.5	0,794	0,2133	Valid
	X1.6	0,782	0,2133	Valid
	X1.7	0,762	0,2133	Valid
	X1.8	0,771	0,2133	Valid
	X1.9	0,781	0,2133	Valid
Pelayanan (X2)	X1.1	0,824	0,2133	Valid
	X1.2	0,524	0,2133	Valid
	X1.3	0,770	0,2133	Valid
	X1.4	0,843	0,2133	Valid
	X1.5	0,816	0,2133	Valid
	X1.6	0,809	0,2133	Valid
	X1.7	0,812	0,2133	Valid
	X1.8	0,871	0,2133	Valid
	X1.9	0,786	0,2133	Valid
	X1.10	0,793	0,2133	Valid
Kepuasan Pedagang (Y)	Y1.1	0,920	0,2133	Valid
	Y1.2	0,908	0,2133	Valid
	Y1.3	0,856	0,2133	Valid

Sumber : Olah data

Dari tabel diatas diperoleh r-tabel sebesar 0,2133 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan indikator pernyataan penelitian dinyatakan valid.

### Uji Reabilitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengelolaan (X1)	0,901	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,929	Reliabel
Kepuasan Pedagang (Y)	0,873	Reliabel

Sumber : Olah data

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua variabel bisa dikatakan reliabel karena koefisien *cronbach's Alpha* > 0,60. Dari hasil uji validitas dan reabilitas maka penelitian ini layak untuk dianalisis lebih lanjut.

### Teknik Analisis Data

**Tabel 8.** Metode Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengelolaan	85	15	45	24.72	7.033
Pelayanan	85	16	50	29.87	7.416
Kepuasan Pedagang	85	5	15	9.09	2.389
Valid N (listwise)	85				

Sumber : Olah data

1. Dari 85 data sampel Pengelolaan (X1), nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 45 dan nilai mean 24,72 Artinya nilai *mean* lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data sangat rendah, maka penyebaran nilainya merata.
2. Pelayanan (X2) dari 85 sample diketahui bahwa nilai minimum 16, nilai maksimum sebesar 50 dan nilai *mean* 29,87 dengan nilai standar deviasi sebesar 7,416. Artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi sangat rendah, maka penyebarannya merata.
3. Kepuasan pedagang (Y) dari 85 sample diketahui bahwa nilai *minimum* sebesar 5, nilai maksimum 15 dan nilai *mean* 9,09 dengan standar deviasi sebesar 2.389. artinya nilai *mean* lebih besar dari standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi sangat rendah, maka penyebaran nilainya merata.

### Uji Normalitas

**Tabel 9.** Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36033295
	Absolute	.117

Most Extreme Positive	.050
Differences Negative	-.117
Test Statistic	.117
Asymp. Sig. (2-tailed)	.006 <sup>c</sup>

Sumber : Olah data

Dari hasil uji normalitas di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,06, karna  $0,06 > 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data-data telah memenuhi distribusi normal.

### Uji Multikolonieritas

**Tabel 10.** Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Pengelolaan	0,279	3,588	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pelayanan	0,279	3,588	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Olah data

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolinieritas pada variabel independennya.

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 11.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.762	.387		1.966	.053
	Pengelolaan	-.016	.025	-.129	-.621	.536
	Pelayanan	.023	.024	.198	.954	.343

Sumber : Olah data

Dari tabel uji heterokdastisitas, nilai signifikan dari hasil perhitungan variabel pengelolaan sebesar  $0,536 > 0,05$  dan nilai pelayanan sebesar  $0,343 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokdastisitas.

### Regresi Berganda

**Tabel 12.** Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.224	.624		1.962	.053
	Pengelolaan	.080	.040	.235	1.973	.052
	Pelayanan	.197	.038	.613	5.146	.000

Sumber : Olah data

$$Y = 1,224 + 0,080 X_1 + 0,197 X_2$$

Dilihat dari persamaan diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:



- a) Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1.224 artinya jika kedua variabel independen pengelolaan (X1) dan pelayanan (X2) nilainya 0, maka variabel dependen kepuasan pedagang (Y) adalah 1,224.
- b) Koefisien regresi variabel Pengelolaan (X1) sebesar 0,080 artinya jika pengelolaan mengalami kenaikan 1% atau 1 skor maka kepuasan pedagang akan meningkat 0,080 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- c) Koefisien regresi variabel pelayanan (X2) sebesar 0,197 artinya jika pelayanan mengalami kenaikan 1% atau 1 skor, maka kepuasan pedagang akan meningkat sebesar 0,197 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya nilainya tetap.

### Uji T (Parsial)

**Tabel 13.** Uji T (Parsial)

Model	T	Sig
(Constant)	1,962	0,053
Pengelolaan	1,973	0,052
Pelayanan	5,146	0,000

Sumber : Olah data

- a. Pengaruh pengelolaan terhadap kepuasan pedagang  
Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t-hitung sebesar 1,973 dengan nilai signifikansi 0,052. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung < t-tabel 1,989 dan nilai signifikansi > 0,05. Dengan demikian variabel pengelolaan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pedagang.
- b. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pedagang  
Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh nilai t-hitung sebesar 5,146 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel 1,989 dengan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang.

### Uji F (Simultan)

**Tabel 14.** Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	323.805	2	161.902	85.408	.000 <sup>b</sup>
	Residual	155.442	82	1.896		
	Total	479.247	84			

Sumber : Olah data

Dari hasil output tabel di atas nilai F hitung sebesar 85.408 lebih dari F tabel 3,11 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat diambil kesimpulan variabel pengelolaan dan pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pedagang.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 15.** Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.822 <sup>a</sup>	.676	.668	1.377

Sumber : Olah data

Dari hasil uji  $R^2$ , diperoleh nilai sebesar 0,676 atau 67,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pedagang dapat dijelaskan sebesar 67,6% oleh variabel independen yaitu pengelolaan dan pelayanan. Sedangkan 32,4% variasi kepuasan pedagang dijelaskan oleh variabel-variabel diluar variabel independen penelitian ini.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis di atas, selanjutnya peneliti akan lakukan pembahasan terhadap masing-masing hipotesis sebagai berikut:

a. Pengaruh pengelolaan terhadap kepuasan pedagang

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden yaitu pedagang memberikan tanggapan yang netral terhadap pernyataan yang diajukan yang berkaitan dengan pengelolaan pasar Citayam. Untuk hasil pengujian hipotesis variabel Pengelolaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pedagang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung  $1,973 < 1,989$ . Sesuai dengan persyaratan hipotesis, maka  $H_1$  ditolak, yaitu variabel pengelolaan tidak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan pedagang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh adam latif dan syamsul (2017) yang menyatakan variabel pengelolaan pasar yang diteliti, menunjukkan hasil penelitian yang kurang baik, terbukti melalui indikator pengelolaan yang diajukan. Arti dari indikator yang kurang baik menunjukkan tidak adanya pengaruh pengelolaan terhadap kepuasan pedagang.

b. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pedagang

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden yaitu pedagang memberikan tanggapan netral terhadap pernyataan yang diajukan yang berkaitan dengan pelayanan pasar Citayam. Untuk hasil hipotesis variabel pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung  $5,146 > 1,989$ . Sesuai dengan persyaratan hipotesis, maka  $H_2$  diterima, yang artinya pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pedagang ( $Y$ ).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosa Sasrayani (2017), bahwa variabel pengelolaan yang diteliti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pedagang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Pengelolaan pasar Citayam terhadap kepuasan pedagang dari hasil penelitian dapat disimpulkan pengelolaan pasar dinilai cukup oleh pedagang dari penataan tempat berjualan, promosi yang dilakukan, pembentukan tim keamanan, pengarahan Keamanan dan staff kantor serta pengendalian kinerja. Penilaian kurang baik menurut responden terhadap pengelolaan Pasar Citayam adalah

pengelolaan sampah, pembentukan tim kebersihan dan kepala pasar dianggap belum berhasil mengarahkan petugas kebersihan terhadap tanggung jawab kebersihan pasar.

2. Hasil penelitian mengenai variabel pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar Citayam terhadap kepuasan pedagang dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang. Hanya indikator pelayanan kebersihan yang dianggap masih kurang memuaskan bagi kepuasan pedagang. Dan selebihnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan pasar dinilai cukup oleh pedagang dari pembangunan sarana pasar, kejelasan dan kemudahana prosedur, respond dan daya tanggap terhadap masalah yang terjadi, jaminan keamanan, kejujuran informasi, kesopanan petugas dan pembinaan pedagang secara baik. Namun masih ada yang kurang baik, yaitu pelayanan mengenai kebersihan.

### Saran

#### 1. Bagi Pedagang Pasar Citayam

- a. Menurut pedagang perlu adanya perhatian khusus terhadap pengelolaan sampah, yang mana dari hasil wawancara peneliti dengan pihak pengelola bahwa pengambilan sampah dari pasar Citayam menuju Tempat Pembuangan Akhir (TPA) dilakukan hanya 6 (enam) hari dalam seminggu, dimana sampah yang dihasilkan dari aktivitas berdagang di Pasar Citayam terus ada setiap harinya, artinya terjadi penimbunan sampah yang terjadi setiap minggunya. Hal ini yang menyebabkan pedagang memiliki nilai kurang baik terhadap pengelolaan sampah di dipasar Citayam. Dengan letak penampungan sampah yang berada di pintu masuk utama pasar citayam maka penumpukan sampah akan menjadi masalah bagi pedagang, dimana akses masuk pembeli ke pasar Citayam menjadi terganggu dengan adanya penumpukan sampah juga bau yang ditimbulkan dari sampah tersebut.
- b. Menurut pedagang perlu adanya pengaturan jam operasional pengangkutan sampah di pasar Citayam menuju Tempat Pembuangan Akhir (TPA) agar tidak mengganggu aktivitas jual beli di pasar Citayam, karna pengambilan sampah yang dilakukan pada jam 7 (tujuh) atau 9 (sembilan) pagi, menurut pedagang dapat mengganggu akses masuk pembeli ke pasar Citayam. Artinya terdapat masalah bagi pedagang, karena pemarkiran truk pengangkut sampah yang memakan jalan masuk menuju pasar dan juga bau dari pengangkutan sampah yang dilakukan membuat aktivitas berdagang menjadi terganggu.
- c. Menurut pedagang pelayanan yang dilakukan petugas kebersihan dianggap kurang baik. Sebagai pedagang mengeluhkan sampah yang berada di kiosnya tidak terangkat dan ada yang mengeluhkan bahwa kiosnya menjadi bau karna ada penumpukan sampah yang berada di tangga belakang yang tidak diangkut. Ketidak puasan ini terjadi karena jumlah tim kebersihan sampah yang berjumlah 6 (enam) personil, jumlah tersebut tidak sesuai untuk memberikan pelayanan yang baik dengan luas pasar citayam 5.500 m2. Ditambah dengan jumlah gerobak sampah untuk menunjang pelayanan kebersihan hanya berjumlah 1 unit. Hal ini tentunya menjadi nilai buruk

bagi pelayanan kebersihan pasar citayam, perlu adanya tambahan personil kebersihan dan juga beberapa unit armada gerobak untuk menunjang pelayanan kebersihan yang lebih baik lagi.

- d. Menurut pedagang perlu adanya pengarahan dan pelatihan tim kebersihan dengan baik dan terarah, sehingga tim kebersihan mengerti dan paham dengan tugas yang diembannya yaitu membuat pasar Citayam bersih.

## 2. Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian sejenis, diharapkan untuk menggunakan variabel lainnya yang dapat mengukur kepuasan pedagang. Serta didukung dengan metodologi-metodologi yang berbeda dan sumber data yang lainnya. Sehingga penulis peneliti selanjutnya dapat memperoleh hasil penelitian yang berbeda dan selanjutnya mampu dikembangkan oleh peneliti-peneliti setelahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Direktori Pasar Dan Pusat Perdagangan 2020 Buku I: Pulau Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua*. Jakarta: BPS. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2020*. Jakarta: BPS. <https://www.bps.go.id>
- Hardiyanti, Y. (2019). Strategi Partisipatif Pengembangan Pasar Tradisional Swadaya Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pedagang. *Skripsi*. Program Sarjana Ilmu Ekonomi Syariah. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Haq, M, F. (2017). *Analisis Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar Dan Menengah*. *Jurnal Evaluasi*, 1(1), 26. <https://dx.doi.org/10.32478/evaluasi.v1i1.63>  
<https://kemdikbud.go.id>
- Kementrian Perdagangan. (2021). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021*. Jakarta: KEMENDAG.
- Latif, A dan Samsul. (2017). *Sistem Pengeloaan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Sentral Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* Vol.6 No.4
- Natika, L. (2017). *Kinerja Bidang Pengeloaan Pasar Dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang*. *Jurnal Ilmu Administrasi* vol.2 No.1.
- Rahmadana, M, F. dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Penerbit: Yayasan Kita Menulis
- Saputri, N, I. (2017). Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Tradisional Lemah Duwur Kecamatan wangir Kabupaten Malang. *Skripsi* Program Sarjana Argibisnis. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sasrayani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang Pasar Senapelan Kecamatan Senapelan Pekanbaru Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam. *Skripsi*. Program Sarjana Ekonomi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Septiani, W, F. (2018). Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Beringharjo Kota Yogyakarta). *Skripsi*. Program sarjana Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Syafruddin. (2018). Strategi Pengelola Pasar Senggol Parepare Dalam Peningkatan Minat Pengunjung (Analisis Ekonomi Islam). *Skripsi*. Program Sarjana Hukum. Parepare: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).