

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Siti Masyitoh (2022) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pancasila yang berjudul "Pengaruh Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Tradisional (Studi Kasus di Pasar Citayam)". Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pasar secara umum dinilai cukup oleh pedagang, terutama dalam aspek penataan tempat berjualan, promosi, pembentukan tim keamanan, pengarahan petugas, serta pengendalian kinerja. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dinilai kurang optimal, khususnya dalam pengelolaan sampah, pembentukan tim kebersihan, serta pengarahan petugas kebersihan yang dinilai belum berjalan secara efektif. 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. Diperoleh r-tabel sebesar 0,2133 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan indikator pernyataan penelitian dinyatakan valid, dikatakan reliabel karena koefisien cronbach's Alpha > 0,60. Dari hasil uji validitas dan reabilitas maka penelitian ini layak untuk dianalisis lebih lanjut. 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.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pedagang. Sebagian besar indikator pelayanan seperti pembangunan sarana pasar, kejelasan prosedur, kemudahan pelayanan, respons terhadap keluhan, jaminan keamanan, kejujuran informasi, kesopanan petugas, dan pembinaan pedagang dinilai cukup baik oleh pedagang. Namun, pelayanan dalam aspek kebersihan masih dinilai kurang memuaskan sehingga perlu mendapat perhatian lebih dari pengelola pasar. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pedagang, sedangkan pengelolaan pasar masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek kebersihan agar dapat meningkatkan kepuasan pedagang secara optimal.

2. Puji Hartati (2025) Sekolah Tinggi ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang berjudul “Pengaruh Pengelolaan Pasar Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Pasar Modern Kabupaten Balangan”. Pengelolaan pasar terbukti memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Pasar Modern Adaro Kabupaten Balangan. Hal ini berdasarkan nilai signifikansi dari tabel ANOVA hasil pengolahan data menggunakan IMB SPSS Statistic 27, yaitu $0,001 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel pengelolaan pasar (X) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Nilai t tabel dihitung dengan mencari derajat kebebasan (df) menggunakan rumus $N - 2$, yaitu $96 - 2 = 94$. Dengan taraf signifikansinya $0,05$, nilai t tabel untuk $df = 94$ adalah $1,661$. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar $8,436$, lebih besar daripada t tabel ($1,661$). Dengan

demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, sementara hipotesis nol (H_o) ditolak. Ketika nilai signifikansinya $< 0,05$, variabel X dinyatakan memiliki terhadap variabel Y , sedangkan nilai t hitung $> t$ tabel menunjukkan hal yang sama. Sebaliknya, ketika nilai signifikansinya $> 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y . Berdasarkan hasil perhitungan, pengelolaan pasar memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kekuatan pengaruh antar variabel dapat dilihat dari nilai korelasi yang didapatkan, yaitu 0,656, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 43%. Artinya, pengelolaan pasar berkontribusi sebesar 43% terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pasar Modern Adaro, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan pasar memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pengunjung.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Masyitoh (2022) dan Puji Hartati (2025) terletak pada aspek teori, variabel, lokasi, dan objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Masyitoh menggunakan tiga variabel, yaitu dua variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y), sehingga teknik analisis data yang digunakan berbeda dengan penelitian ini. Selain itu, lokasi penelitian dilakukan di Pasar Citayam.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Puji Hartati menggunakan dua variabel, yaitu satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y), sama seperti penelitian ini. Namun, teori yang digunakan pada variabel independen mengacu pada peraturan Republik Indonesia, sedangkan

penelitian ini menggunakan teori pengelolaan menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue. Selain itu, lokasi penelitian Puji Hartati dilakukan di Pasar Modern Kabupaten Balangan dengan objek penelitian berupa kepuasan pengunjung, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan pedagang di Pasar Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Demikian kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan teori, fokus variabel penelitian, serta lokasi dan objek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh pengelolaan pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kondisi pengelolaan pasar tradisional dan tingkat kepuasan pedagang.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Menurut Hayat (2017:21) tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam buku Hayat (2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan

kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Hayat (2017:22) berpendapat bahwa, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Pengelolaan Pasar

a. Pengertian Manajemen (Pengelolaan)

Menurut Raharjo (2021:1) dalam KBBI telah mendefinisikan pengertian dari kata “manajemen” adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Menurut George R. Terry

dan Leslie W. Rue (2019:1) mengungkapkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan lingkungan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasi nasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan pelaksanaannya adalah managing (pengelolaan), sedangkan pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola. George R. Terry berpendapat bahwa "Pengelolaan merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain".

Pengelolaan (manajemen) dalam buku Efendi (2019 : 4-5) yaitu definisi manajemen tidak akan pernah ada definisi yang dapat memuaskan, karena manajemen memerlukan waktu dan tempat yang berbeda dalam penerapannya. Pertama yang tercakup dalam manajemen adalah pencapaian tujuan atau sasaran inilah peran manajer yang penting. Kedua manajemen menyangkut hubungan dengan orang lain, karena seluruh aktivitas manajemen berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain, yaitu bawahan. Jadi pengertian manajemen adalah suatu proses kerja sama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, peng-koordinasian dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Definisi manajemen dalam buku Pasalong (2022:95) menurut Stoner & Wankel, mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Shafritz dan Russel dalam buku Pasalong (2022:95), adalah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini tidak menunjukkan proses yang bertanggungjawab menjalankan proses tersebut. Donovan dan Jackson dalam buku Pasalong (2022:95), mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai rangkaian keterampilan (skills), dan sebagai serangkaian tugas.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut juga sebagai proses pengelolaan menggunakan sumber daya yang ada di organisasi meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan (kepemimpinan), motivasi dan pengawasan demi tercapai tujuan yang dikehendaki. Dalam suatu instansi/kantor terdapat *managing* (pengelolaan), sedangkan pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola, dimana dalam kegiatan tersebut tentunya melibatkan sumber daya manusia yang berada dalam instansi/kantor tersebut.

b. Tujuan Pengelolaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI: 2016) pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.

Menurut Hasibuan (2019:1) yaitu, Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur- unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, methode, machines, materials, dan market*, disingkat 6 M.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Timbul pertanyaan tentang: apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6 M.
2. Tujuannya diatur adalah agar 6 M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. Harus diatur supaya baya 6 M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

c. Asas Pengelolaan

Adapun asas pengelolaan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 17 Tahun 2013 pada pasal 2, yaitu sebagai berikut:

- a. Kemanusiaan;
- b. Keadilan;
- c. Kesamaan kedudukan;
- d. Ketertiban dan kepastian hukum;
- e. Kelestarian lingkungan;
- f. Kejujuran usaha;
- g. Persaingan sehat (fairness).
- d. Pengelolaan yang baik

Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi. Baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimal untuk memastikan kredibilitas, integritas dan otoritas sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota. Utamanya, melalui pengelolaan yang baik, organisasi memelihara kepercayaan anggota meningkatkan reputasi, serta mempengaruhi anggota-anggotanya melalui interaksi yang dibangunnya. Kegagalan diterapkannya pengelolaan yang baik dalam organisasi pengusaha, tidak hanya menghancurkan reputasi, serta

mengurangi efektivitas organisasi, akan tetapi juga berdampak negatif terhadap reputasi mereka yang mewakilinya. Pengelolaan yang baik merupakan elemen penting untuk memastikan organisasi bekerja sesuai dengan kepentingan anggotanya.

Menurut George R. Terry (2019:8-9) menjelaskan bahwa pengelolaan yang baik meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*) adalah menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang, dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. Pengorganisasi (*Organizing*) adalah mengelompokkan, menentukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. Pengadaan (*Staffing*) adalah menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja.
4. Pemotivasian (*Motivating*) adalah mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan-tujuan.
5. Pengawasan (*Controlling*) adalah mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan berbagai sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan.

e. Pengertian Pasar

Menurut Alimuddin (2023:14) yaitu pasar merupakan suatu tempat terjadinya transaksi antara penjual dan pembeli guna memperoleh

keuntungan dan mendapatkan keinginan yang diperlukan. Ada berbagai jenis atau bentuk penyebutan pasar yang ada di masyarakat diantaranya pusat perbelanjaan pasar tradisional, pertokoan, mall, plaza, pusat perdagangan maupun sebutan lainnya (yang dijelaskan dalam peraturan daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 17 tahun 2013 Pasal 1 ayat 6). Pengertian pasar dapat difokuskan ke dalam arti dari ekonomi yaitu memiliki tujuan transaksi jual dan beli. Pada dasarnya pasar merupakan tempat terjadinya transaksi dan persaingan bebas baik itu antara penjual maupun pembeli.

Dua orang mungkin melakukan perdagangan, tetapi dibutuhkan setidaknya tiga orang untuk memiliki pasar, sehingga ada persaingan pada satu dari dua belah pihak. Pasar bervariasi dalam ukuran, jangkauan skala geografis, lokasi jenis dan berbagai komunitas manusia, serta jenis barang dan jasa yang diperdagangkan.

f. Klasifikasi Pasar

Adapun klasifikasi pasar adalah sebagai berikut :

a). Pasar Tradisional

Pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi penjual pembeli secara langsung dan biasanya ada proses tawar-menawar, bangunan biasanya terdiri dari kios-kios atau gerai, los dan dasaran terbuka yang dibuka oleh penjual maupun suatu pengelola pasar.

b). Pasar Modern

Pasar modern tidak banyak berbeda dari pasar tradisional, namun pasar jenis ini penjual dan pembeli tidak berinteraksi secara langsung melainkan pembeli melihat label harga yang tercantum dalam barang (barcode), berada dalam bangunan dan pelayanannya dilakukan secara mandiri (swalayan) atau dilayani oleh premuniaga. Barang-barang yang dijual, selain bahan makanan seperti: buah, sayuran, daging. Sebagian besar barang lainnya yang dijual adalah barang yang dapat bertahan lama.

g. Jenis-jenis Pasar

Jenis pasar memiliki beragam kategori, yaitu sebagai berikut :

a). Jenis-jenis pasar berdasarkan bentuk kegiatannya

1) Pasar nyata (konkret)

Pasar nyata atau pasar konkret merupakan suatu pasar dimana terdapat beragam jenis barang yang diperjualbelikan dan dapat dibeli oleh pembeli. Contoh dari pasar nyata ini ialah pasar swalayan dan juga pasar tradisional.

2) Pasar tidak nyata (abstrak)

Pasar tidak nyata atau pasar abstrak merupakan suatu pasar dimana proses jual beli tidak dilakukan secara langsung, tetapi hanya menggunakan surat dagang saja. Contoh dari pasar tidak nyata ini adalah pasar *online*, pasar modal dan pasar saham.

b). Jenis-jenis pasar berdasarkan cara transaksinya

1) Pasar tradisional

Pasar tradisional adalah pasar yang bersifat tradisional dimana para pembeli dan penjual bisa saling tawar menawar secara langsung.

2) Pasar modern

Pasar modern adalah pasar yang bersifat modern dimana terdapat beragam macam barang yang diperjualbelikan dengan harga yang telah pas dan dengan layanan yang mandiri.

c). Jenis-jenis pasar berdasarkan jenis barangnya

1) Pasar barang konsumsi

Pasar barang konsumsi ialah suatu pasar yang memperjualbelikan beragam jenis barang yang bisa dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan kehidupan sehari-hari manusia.

2) Pasar sumber daya produksi

Pasar sumber daya produksi adalah suatu pasar yang memperjualbelikan barang-barang atau jasa faktor-faktor produksi. Misalnya tenaga kerja, mesin-mesin dan tenaga ahli.

d). Jenis-jenis pasar berdasarkan waktunya

1) Pasar harian

Pasar harian adalah tempat dimana pertemuan antara pembeli serta penjual yang bisa dilakukan setiap harinya. Umumnya menjual

beragam jenis barang kebutuhan konsumsi, kebutuhan bahan mentah, kebutuhan jasa, serta kebutuhan produksi.

2) Pasar mingguan

Pasar mingguan adalah pasar yang melakukan kegiatannya setiap seminggu sekali.

3) Pasar bulanan

Pasar bulanan adalah pasar yang melakukan kegiatannya sebulan sekali dan hanya terdapat di daerah-daerah tertentu, para pembeli dipasar ini membeli barang-barang tertentu dan kemudian dijual kembali. Contohnya seperti pasar hewan.

4) Pasar tahunan

Pasar tahunan adalah pasar yang diselenggarakan tiap setahun sekali. Pasar tahunan bersifat nasional dan diperuntukan untuk promosi terhadap sebuah produk baru. Contoh pasar tahunan seperti pameran pembangunan, Pekan Raya dan lain-lain.

5) Pasar kontemporer

Pasar kontemporer adalah pasar yang diselenggarakan hanya pada waktu tertentu serta pasar temporer bisa terjadi secara tak rutin atau hanya sekali saja. Contohnya seperti bazar.

Peraturan Daerah tentang Pengelolaan Pasar Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan bentuk komitmen Pemerintah Daerah dalam upaya mengelola pasar tradisional/modern miliknya yang merupakan aset-aset penting agar dapat:

- a) Mewujudkan keberadaan pasar tradisional/modern yang bersih, aman, nyaman dan berkeadilan secara bertahap dan berkesinambungan;
- b) Menjaga stabilitas perekonomian dan meningkatkan pendapatan masyarakat setempat yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat;
- c) Mewujudkan pasar daerah sebagai entitas ekonomi, wahana interaksi sosial dan sumber pendanaan; serta
- d) Memberikan perlindungan, dan pemberdayaan baik kepada pedagang maupun konsumen, serta penataan pasar.

Pada pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa :

"Pasar Pemerintah Daerah yang selanjutnya disebut Pasar Daerah adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, termasuk kerjasama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los dan lapak/tenda"

Pasar pemerintah biasanya dikelola oleh badan atau instansi tertentu sebagaimana pasal 1 ayat 18 dan 19 yang berbunyi :

- 18) Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN), atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
- 19) Pengelolaan pasar adalah pengelolaan manajemen secara langsung oleh Pemerintah Daerah atau BUMD yang ditunjuk, baik terhadap pasar tradisional, pasar khusus, ataupun pasar sementara dalam bentuk pengawasan, pengendalian dan pembinaan yang meliputi perlindungan, penataan, dan pemberdayaan.

Demikian pengelolaan pasar adalah pengendalian dan ada di dalam pasar pemanfaatan semua faktor sumber daya yang dengan suatu perencanaan bertujuan untuk penyelesaian tujuan pasar yang lebih baik lagi,

pengelolaan pasar sebagaimana diatur peraturan daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 17 tahun 2013 pasal 3 Pengelolaan Pasar Daerah bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan keberadaan pasar yang bersih, aman, nyaman dan berkeadilan secara bertahap dan berkesinambungan;
- b. Menjaga stabilitas perekonomian dan meningkatkan pendapatan berdampak pada kesejahteraan masyarakat setempat yang masyarakat;
- c. Meningkatkan peran pasar sebagai entitas ekonomi yang produktif, wahana interaksi sosial yang komunikatif dan sumber pendanaan yang efektif bagi terselenggaranya pelayanan publik di sektor perdagangan;
- d. Memberikan perlindungan, penataan serta pemberdayaan terhadap pasar, pedagang, konsumen, dan entitas ekonomi lainnya; dan
- e. Memberikan kontribusi untuk pendapatan asli daerah.

Dengan demikian pengelolaan pasar merupakan proses pengendalian dan pemanfaatan sumber daya pasar secara efektif untuk mencapai tujuan pengelolaan pasar yang lebih baik.

3. Kepuasan Pedagang

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan terpenuhinya harapan atas terpenuhinya kinerja pelayanan. Menurut Kotler dan Keller dalam buku Indrasari (2019:90) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2022:165) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Sejalan pandangan Gibson dkk, Wexley dan Yulk dalam Pasolong (2022:166) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono dalam Pasolong (2022:166) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Schnaars dalam Pasolong (2022:166) menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa: "Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dan pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan.. Kotler dalam Pasolong (2022: 166) Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan

kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada disconfirmation paradigm oleh Oliver dan Pawita dalam Pasolong (2022:166).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Menurut Hawkins dan Lonny dikutip dalam Indrasari (2019:92) indikator kepuasan secara umum terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

b. Pedagang

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 17 Tahun 2013 Pasal 1 poin 16, Pedagang adalah mereka yang memakai tempat untuk berjualan barang maupun jasa secara tetap maupun tidak tetap di pasar milik pemerintah daerah.

Perkembangan Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh terhadap berbagai kegiatan ekonomi, khususnya sektor perdagangan meliputi aspek

distribusi, pelayanan maupun fasilitas yang digunakan. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan sektor perdagangan adalah berkembangnya pusat-pusat perbelanjaan dengan berbagai bentuk, ukuran dan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang keberadaannya disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Seiring berkembangnya usaha perdagangan skala kecil dan menengah serta perdagangan modern skala besar, pemerintah daerah perlu melakukan pemberdayaan pasar daerah agar dapat tumbuh dan berkembang serta saling menguntungkan.

Sektor perdagangan di Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan potensi penting dalam menunjang perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana pasar daerah perlu dilakukan melalui perlindungan terhadap pasar tradisional maupun modern, serta pemberian kesempatan usaha kepada pedagang agar tercipta keseimbangan dalam perkembangan perdagangan daerah.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran membantu peneliti menentukan teori, konsep-konsep, hingga dalil yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut menggunakan dua variabel atau lebih. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari pengumpulan data (Sugiyono, 2023:99-100). Dengan kata lain, hipotesis itu sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, tetapi belum menjadi jawaban empiris.

1. Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis nol merupakan hipotesis yang menyatakan hubungan atau pengaruh antarvariabel sama dengan nol. Dengan kata lain, tidak ada perbedaan, hubungan atau pengaruh antarvariabel.

2. Hipotesis Kerja (H_a)

Hipotesis kerja atau disebut hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang menyatakan adanya perbedaan, hubungan atau pengaruh antarvariabel tidak sama dengan nol. Dengan kata lain, terdapat perbedaan hubungan atau pengaruh antarvariabel (merupakan dari kebalikan dari hipotesis nol).

Maka hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara pengelolaan pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara pengelolaan pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara.

STIA AMUNTAI