

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PENYEWA PD. PASAR SUNGGINGAN BARU DI KABUPATEN
BOYOLALI**



TESIS

Disusun Oleh:

Sakti Wiryatmi,

P100030073

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

2006

INTISARI

Sakti Wiryatmi, 2006. PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENYEWA PD. PASAR SUNGGINGAN BARU DI KABUPATEN BOYOLALI, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kenyataannya pasar tradisional makin tersdesak oleh berdirinya pasar modern atau supermarket yang berkembang sangat pesat. sebetulnya pasar tradisional adalah bentuk sektor riil yang masih berkualifikasi pasar tradisional terutama di Kabupaten Boyolali. Pedagang penyewa kios di PD. Pasar Sunggingan Baru pada dasarnya cukup merasa senang, sebab pada saat tekanan ekonomi nasional dan internasional yang belum membaik, tetapi pemerintah Kabupaten Boyolali, menyediakan tempat usaha yang sebetulnya sudah lama tetapi di rehabilitasi menjadi pasar baru. Tetapi ironisnya dengan usaha di pasar yang baru, pengahsilan para pedagang menurun. Tetapi belum diketahui apa yang menjadi penyebab dari menurunnya penghasilan tersebut.

Dari latar belakang itulah dalam penelitian ini memilih PD. Pasar Sunggingan Baru di Kabupaten Boyolali sebagai obyek penenelitian. Dari seluruh populasi, maka ditetapkan sampel sebanyak 100 penyewa kios, sebagai sampel random sampling. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kualitas jasa yaitu: *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan penyewa kios pasar PD. Sunggingan Baru di Kabupaten Boyolali.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara berganda ada empat faktor kualitas jasa yaitu: *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penyewa, sedangkan satu variabel yaitu *realibility* tidak mempunyai pengaruh. Dari persamaan regresi menunjukkan variabel yang paling dominan adalah variabel *empathy*. Uji secara bersama-sama (F) sebesar 26,669, dan R^2 sebesar 58,7%, berarti dengan memasukkan lima variable bebas tersebut dapat menjelaskan variabel kepuasan penyewa, sedangkan 40,3% dijelaskan oleh variabel lain, dan untuk uji asumsi klasik tidak mengalami permasalahan.

ABSTRACT

Sakti Wiryatmi, 2006. SERVICE QUALITY INFLUENCE TO LODGER PD SATISFACTION. NEW MARKET SUNGGINGAN IN REGENCY BOYOLALI, University Muhammadiyah Surakarta.

Practically the traditional market more and more tersdesak by standing the modern market or the supermarket expanding very fast. frankly the traditional market [is] real sector form is which still traditional berkualifikasi market especially in Regency Boyolali. kiosk lodger Merchant in PD. New Market Sunggingan basically enough feel to like, cause at the time of economic pressure of national and international which not yet baik, but Regency Boyolali government, providing effort place frankly have been long enough but rehabilitating to become new market. But ironically with effort market newly, pengahsilan all downhill merchant. But not yet been known what becoming cause from downhill the the production.

From background [of] that's in this research chosen PD. New Market Sunggingan in Regency Boyolali as obyek penelitan. From entire/all population, is hence specified sampel as much 100 kiosk lodger, as sampel random sampling. Target in this research is to know service quality factors that is: tangible, realibility, responsiveness, assurance, and empathy to market PD kiosk lodger satisfaction. New Sunggingan in Regency Boyolali.

From inferential research result that doubledly there four quality factor service that is: tangible, responsiveness, assurance, and empathy have an effect on by signifikan to lodger satisfaction, while one variable that is realibility don't have influence. From equation regresi show most variable dominant is variable empathy. Test together (F) equal to 26,669, and R^2 of equal to 58,7%, meaning entered/includedly five the free variable can explain lodger satisfaction variable, while 40,3% explained by other;dissimilar variable, and to test classic assumption do not experience of problems.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasar tradisional sebetulnya masih dibutuhkan terutama di lingkungan pedesaan. Pada kenyataannya makin lama tergeser oleh kemajuan jaman, sehingga terdesak dengan berdirinya pasar modern atau supermarket yang berkembang sangat pesat. Tetapi pemerintah seolah-olah membiarkan proses ini berjalan begitu saja tanpa suatu persiapan yang memadai, termasuk sosialisasi yang minim. Kebijakan pemerintah yang seharusnya mendukung dunia usaha sepertinya tidak nampak, dibanding negara lainnya telah mempersiapkan diri secara matang yaitu China, Malaysia, dan Thailand. Daya saing Indonesia dalam kompetisi global masih tetap pada posisi di bawah yaitu pada tahun 2003 dari 74 ke posisi 69 pada tahun 2004. Peningkatan daya saing sangat diperlukan dalam menghadapi tantangan era globalisasi yang penuh kompetisi. Negara yang tidak memiliki daya saing akan termarginalisasi. Menurut laporan Forum Ekonomi Dunia (WEF) terhadap peningkatan daya saing dari 117 negara, posisi Indonesia tergolong buruk. (Kompas, 4 September 2005)

Kesempatan berinvestasi dan kegiatan ekonomi pada pasar bebas dunia seperti AFTA, OPEC, NAFTA seharusnya dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh para pengusaha dalam negeri. Untuk itu usaha mikro kecil dan menengah harus mampu mengubah paradigma berpikir. UKM sudah mulai harus menerapkan pengelolaan usaha dengan berbasis manajemen. Untuk

mempercepat proses pertumbuhan ekonomi, pemerintah harus dapat meraih investor asing untuk menanamkan modalnya di dalam negeri. Mengutip laporan “*Doing Business, 2006: Creating jobs*” yang diterbitkan oleh Bank Dunia dan *Internasional Finance Corporation*, iklim berbisnis di Indonesia berada di peringkat 115 dari 155 negara yang diteliti. Data Badan Pusat Statistik mengenai kinerja ekspor dan impor, pertumbuhannya saling berkejaran. Total ekspor periode Januari – September 2005 mencapai 62,313 miliar dolar AS atau tumbuh 21,15 %, impor tumbuh dengan cepat yaitu dari 33,499 miliar dolar AS menjadi 43,746 miliar dolar AS atau 30,59 % (Kompas, 30 September 2005).

Indonesia telah memperbaiki peringkat dalam kurun waktu 2004 sampai dengan 2005 dengan kemajuan memperkenalkan Undang-Undang Kebangkrutan yang memperjelas penutupan usaha macet dan menyusun ulang bisnis-bisnis prospektif, memperbaiki peraturan yang melindungi para investor dan mengubah regulasi bisnis, antara lain dengan menurunkan biaya untuk memulai sebuah bisnis, serta pembangunan infrastruktur. Bank Indonesia pun mengakui kondisi pertumbuhan ekonomi Indonesia dan Abdullah menyatakan bahwa kondisi ekspor Indonesia tidak menggembirakan dengan menurunnya permintaan pasar global dan melemahnya daya saing serta salah satunya disebabkan ketergantungan kegiatan ekonomi domestik pada impor.

Kebijaksanaan pemerintah yang menaikkan harga bahan bakar minyak (BBM) hingga 126 % pada awal Oktober 2006 dan suku bunga Bank Indonesia (*BI Rate*) mencapai 11%, sehingga akan mendorong kenaikan

bunga kredit mencapai lebih 17% akan membawa pengaruh ekspansi ekonomi menjadi lebih lambat, kegiatan investasi terkendala dengan membunganya biaya produksi akibat kenaikan harga bahan bakar minyak dan belum tuntasnya berbagai peraturan di bidang investasi (Kompas, 14 Desember 2005: 35). Tetapi di lain pihak juga terjadi tuntutan kenaikan upah dan gaji. Dalam situasi inilah sektor riil cukup terpukul. Pemerintah seharusnya memberikan insentif seperti penurunan tarif pajak dan pengurangan ekonomi biaya tinggi. Upaya ini akan membantu sektor riil tetap *survive* walaupun terdapat tekanan *cost* dan juga penurunan daya beli masyarakat. Pada proses pertumbuhan ekonomi yang belum membaik semua sektor terpengaruh dan kinerjanya akan menurun sehingga menyebabkan lambannya laju pertumbuhan ekonomi. Kecenderungan ini dapat dilihat dari tingginya inflasi, menurunnya produksi, pertumbuhan melamban dan adanya PHK yang menyebabkan pengangguran bertambah (Suara Merdeka, 6 oktober 2005).

Pasar Sunggingan adalah suatu bentuk sektor riil yang masih berkualifikasi pasar tradisional di dalam kota Boyolali, tetap melakukan aktifitas kegiatannya. Pada tahun 2004 di tengah-tengah tekanan ekonomi internasional dan nasional yang belum membaik. Menurut Kasubag Perencanaan dan Pengendalian Dinas Pasar, Suratno, penataan ulang pedagang di Pasar Sunggingan Baru sulit dipenuhi, dengan pertimbangan yang menuntut berjumlah 50 orang sedangkan pedagang yang sepakat atau yang setuju tidak dilakukan penataan ulang sejumlah 1.600 orang. Penataan itu sendiri telah diprediksi ada pedagang yang dirugikan dan ada yang merasa diuntungkan dari penunjukan lokasinya. Mengenai pembuatan saluran limbah

tergantung dari dana APBD, bila DPRD setuju, pihak pasar segera melakukan pekerjaan tersebut. (Suara Merdeka, 10 Desember 2005).

Awal tahun 2004, Pemda Boyolali melakukan terobosan dengan pembangunan infrastruktur yaitu pembangunan pasar yang lebih permanen di tengah persaingannya dengan *supermarket* yang tumbuh di Surakarta, Jogjakarta, Klaten, dan Salatiga. Aktivitas pedagang di pasar semakin bertambah besar, pada saat pembukaan tahun 2005 jumlah pedagang yang menempati pertokoan dan los dasaran bertambah sekitar 20 % dari kapasitas awalnya. Pembangunan pasar dapat membawa dampak suatu perubahan yang konstruktif dan terdapat pula perubahan destruktifnya. Kegiatan ekonomi kerakyatan semakin bergairah dan pertumbuhan kegiatan ekonomi, perputaran uang dan pengurangan kredit macet (*Non Performance Loan/NPL*) menjadi positif di dalam situasi pertumbuhan ekonomi makro negara mengalami penurunan.

Sesuai dengan Wheeler dan Muller (1986) yang dikutip oleh Wahyuddin dalam Konsep *Transfer Ability* yang merupakan *transfer* kemampuan dari satu daerah ke daerah lain, PD. Pasar Sunggingan Baru mempunyai potensi yang dapat diunggulkan dalam hal sayur mayur. Selain itu jarak dengan kota besar Solo, Jogja, Klaten, dan Semarang relatif dekat dan hal ini mempertinggi tingkat interlasi ekonominya. Pengaruh pembangunan Pasar Sunggingan lama menjadi Pasar Sunggingan Baru sangat terasa di dalam masyarakat pedagang, dimulai saat awal perencanaan sampai mulai diresmikan. Sejumlah pedagang Pasar Sunggingan Baru Kabupaten Boyolali yang didampingi oleh LSM. *Partisipation Development Institute (PADI)* yang ketuanya Suyatno

mendatangi DPRD Kabupaten Boyolali untuk mengadukan nasibnya. Mereka menilai sejak pasar dibangun dan berubah menjadi Pasar Sunggingan Baru penghasilan pedagang menurun, selain itu juga dikeluhkan masalah saluran, sanitasi dan listrik yang belum terpasang (Suara Merdeka, 12 Oktober 2005).

Setelah mendatangi DPRD Kabupaten Boyolali, para pedagang menuntut kepada Dinas Pasar agar dilakukan penataan ulang. Menurut salah satu pedagang Mulyono "Pembangunan Pasar Sunggingan Baru ternyata tidak menguntungkan bahkan penghasilan yang diterima pedagang menurun" Tetapi Kepala Cabang Dinas Pasar Sunggingan Djoeasto dan Ketua Tim Penataan Pedagang menyatakan bahwa penataan pedagang telah melalui kesepakatan sehingga kalau minta ditata kembali justru akan menimbulkan masalah (Suara Merdeka, 14 Oktober 2005).

Upaya perbaikan stadion Sunggingan yang sebelumnya dipergunakan untuk pasar darurat selama pembangunan Pasar Sunggingan Baru disambut baik oleh masyarakat Desa Karanggeneng. Lapangan bola itu sangat penting digunakan untuk kegiatan turnamen sepak bola (Suara Merdeka, 28 November 2005). Berbagai masalah yang timbul dari pembangunan Pasar Sunggingan menjadi Pasar Sunggingan Baru merupakan pendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang cukup relevan pada saat ini. Dengan latar belakang tersebut di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: "PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PENYEWA PD. PASAR SUNGGINGAN BARU DI KABUPATEN BOYOLALI".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok-pokok masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

"Sejauh mana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan penyewa PD. Pasar Sunggingan Baru Kabupaten Boyolali"

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian penelitian karakteristik jasa kaitannya dengan simultanitas produksi dan konsumsi ialah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan para penyewa PD. Pasar Sunggingan Baru kabupaten Boyolali.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa PD. Pasar Sunggingan Baru terhadap rasa kepuasan penyewa PD. Pasar Sunggingan Baru Kabupaten Boyolali.
2. Untuk mengetahui jenis pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan penyewa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademik dapat dijadikan sebagai sumber informasi ilmiah berbagai kalangan akademis tentang pengaruh kualitas jasa PD. Pasar Sunggingan Baru Kabupaten Boyolali terhadap kepuasan penyewa.
2. Secara praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memperkuat sistem informasi bagi manajemen pemerintah dengan PD Pasar sebagai pembuat kebijakan terutama dalam mengantisipasi dampak negatif yang muncul dan mulai sosialisasi pembangunan dan tujuan dari kegiatan ekonomi

pasar tradisional Sunggingan Baru, sehingga tujuan dan sasaran pembangunan Pasar Sunggingan Baru dapat dinikmati oleh penyewa dan masyarakat di wilayah Kabupaten Boyolali dan sekitarnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat dengan kaidah dan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan landasan teori dan *review* penelitian terdahulu yang relevan yang mendukung penelitian, dan hopetesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang, identifikasi populasi, sampel, pengambilan sampel, variabel, definisi operasional, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISA DATA

Membahas pengolahan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas kesimpulan dari hasil analisis, dan saran bagi instansi.

