PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PASAR BESTARI BINTAN CENTER DI BAWAH NAUNGAN PT. SINAR BAHAGIA GROUP TANJUNGPINANG

SKRIPSI

OLEH

BUDI SANTOSA

NIM : 15612295

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu instansi atau organisasi diperlukan adanya suatu sistem pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai untuk menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas pesaing dan menuntut perusahaan untuk memperhatikan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi keinginan konsumen dengan cara memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan dari pada yang telah diberikan oleh pesaing.

Saat ini banyak sekali pusat perbelanjaan yang bermunculan di Kota Tanjungpinang, baik itu berupa swalayan, toko, bahkan mall dan supermarket. Yang menawarkan kenyamanan, fasilitas dan serta kelengkapan barang yang ada di tempat-tempat tersebut seolah-olah sekaligus menjadi tempat hiburan untuk menghilangkan kejenuhan. Kenyamanan dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk berbelanja tanpa adanya gangguan yang diakibatkan terlalu padatnya pembeli maupun penjual dalam suatu area yang luasnya tidak memadai selain itu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas yang ada.

Kedudukan dan peranan pegadang yang ada dipasar dibawah naungan pihak swasta yang di kelola oleh organisasi memberikan penopang dalam sendi ekonomi kecil secara maksimal kepada pedagang yang ada berjualan dipasar. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pihak swasta yang menangani pedagang di pasar diarahkan untuk meningkatkan kualitas

sumber daya manusia agar memiliki sikap dan prilaku yang kejujuran, tanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat.

Pengelola suatu organisasi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pengelola yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Kerberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. pengelola pasar diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Berkaitan dengan pelayanan, pengelola yang mampu memberikan pelayanan maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menetukan kepuasan pedagang. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha mamasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas suatu bentuk manfaat dari jasa pengelola kepada pedagang yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang dibarikan akan membuat konsumen marasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kantor pelayanan pedagang pasar bestari bintan center yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan jual beli kebutuhan pokok dan barang-barang kehidupan sehari-hari yang notabene adalah pasar yang mencangkupi kehidupan transaksi tradisional dengan posisi tawar-menawar.

Berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik yang ditawarkan oleh tempat perbelanjaan tentunya akan menjadi harapan bagi konsumen tersebut sesuai dengan apa yang didapat sehingga menimbulkan suatu kepuasan tersendiri. Namun apabila terjadi sebaliknya maka yang akan timbul adalah keluhan yang akan mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola tempat perbelanjaan, karena tentunya berdampak pada puas atau tidak puasnya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain kekuatan perusahaan ini adalah bagaimana perilaku usaha menawarkan jasa yang terbaik terhadap konsumen.

Sinar Bahagia Group yang berdiri sejak tanggal 1 Desember 1990 ini merupakan kumpulan beberapa perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor, property dan pertambangan. Berbagai prestasi sudah di peroleh seperti penghargaan, sertifikat dan berbagai piagam dari instansi-instansi terkait. Perusahaan yang berada dibawah naungan Sinar Bahagia Grup salah satu diantaranya adalah Pasar Bestari Bintan Center Kota Tanjungpinang yang beralamat di Bt. IX. Sebagai layaknya pasar tradisional lain yang diorganisir dan dijalankan agar kelangsungan hidup serta perkembangannya dapat terpelihara

dengan baik. Sebagai salah satu pasar tradisional di Kota Tanjungpinang, menjadikan pasar ini banyak dikunjungi oleh para pelanggan baik untuk membeli atau hanya sekedar membeli sarapan.

Dalam perkembangannya para Pedagang Pasar Bestari Bintan Center dihadapkan pada kondisi dimana harus bersaing dengan para pedagang pasar lain atau bahkan mall dan juga supermarket yang banyak berdiri di Kota Tanjungpinang. Kondisi tersebut yang mendorong PT. Sinar Bahagia Group agar selalu memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi pedagang dan pengunjung pasar di Pasar Bestari Bintan Center.

Namun demikian yang perlu pembuktian apakah dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan selama ini mampu memberikan kepuasan kepada para pedagang dan pengunjung pasar. Adapun masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Pasar Bestari Bintan Center dibawah Naungan PT. Sinar Bahagia Group Tanjungpinang".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, untuk dapat mengarahkan serta memudahkan dalam penelitian ini agar terfokus dan sistematis maka penulis mengidentifikasikan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pedagang?

3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pedagang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Ilmiah

a. Bagi Peneliti

   Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang pada objek terkait.

b. Akademik

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta pemahaman medalam berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas teradap kepuasan pedagang pasar.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini akan memberikan masukan untuk Pasar Bestari Bintan Center Tanjungpinang tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan para pedagang yang berjualan di pasar. Sehingga pemilik pasar, pedagang dan pembeli bisa bersama-sama loyal satu dengan yang lainnya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut terutama tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memahami pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang pada Pasar Bestari Bintan Center Tanjungpinang, adapun sistematika penulisan dapat diperincikan satu per satu yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah yang mendasari penelitian ini, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menerangkan tentang uraian dari teori-teori yang relevan digunakan di dalam mendukung pembahasan masalah penelitian, kerangka pemikiran yang menggambarkan penelitian ini, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menyajikan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik pengolahan data teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis dan pengolahan data penelitian, serta hasil penelitian dan pembahasan masalah yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini, berisikan tentang kesimpulan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran dari hasil penelitian.