

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Meskipun pasar bukanlah tempat yang steril di masa pandemi ini namun peran pasar tetaplah sangat penting dalam kehidupan ini. Banyak bisnis di seluruh dunia sedang menghadapi masa-masa yang sulit karena pandemi Covid-19. Covid-19 adalah Virus Corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), virus ini menyerang sistem pernafasan. Virus ini juga bisa menyebabkan infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Virus ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China, pada akhir Desember dan menyebar ke Negara lain termasuk Indonesia. (alodokter.com). Pandemi yang melanda saat ini menyebabkan ekonomi global mengalami penurunan, salah satunya adalah para pedagang yang berada di pasar-pasar tradisional. Sampai saat ini penyebaran virus corona masih menunjukkan tren yang terus meningkat, berdasarkan covid19.go.id (12/12/2020), total kasus saat ini berjumlah 611.631. Menurut Menkes, yang perlu disadari benar adalah pentingnya menjaga kesehatan diri sendiri karena pencegahan tersebut adalah yang paling baik dan murah. Adapun langkah pencegahan dan menjaga diri dari virus adalah dengan menerapkan GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat) yaitu dengan rajin mencuci tangan dengan sabun, makan dengan gizi yang seimbang, rajin berolahraga,

istirahat yang cukup, menjaga kebersihan lingkungan, tidak merokok, minum air mineral 8 gelas per hari, makan makanan yang dimasak dengan sempurna dan tidak memakan daging hewan yang berpotensi menularkan virus, bila demam dan sesak nafas segera ke fasilitas kesehatan, gunakan masker bila batuk atau tutup mulut dengan lengan atas bagian dalam dan tidak hanya itu masker digunakan setiap keluar rumah terutama hendak berpergian ke tempat ramai seperti pasar, untuk yang terakhir selalu berdoa. Untuk kondisi di Yogyakarta sendiri saat ini masih sangat jauh dari kata normal. Yogyakarta sangat mengandalkan roda perekonomiannya dari pendidikan maupun pariwisata. Keberadaan mahasiswa, pelajar, dan wisatawan menjadi penghidup perekonomian di kota ini. Agar perekonomian tetap berjalan dan, pencegahan penularan Covid-19 bisa dilakukan maksimal, maka jalan satu-satunya adalah menjalankan seluruh protokol kesehatan secara disiplin.

Pasar merupakan salah satu dari berbagai sistem, institusi, prosedur, hubungan sosial dan infrastruktur dimana usaha menjual barang, jasa, dan tenaga kerja untuk orang-orang dengan imbalan uang. Pasar menjadi tempat bagi para penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara langsung dan biasanya ada proses tawar menawar terutama pada pasar tradisional yang mana dapat dilihat dari bangunannya biasanya terdiri dari kios-kios atau gerai, los, dan dasaran terbuka. Disamping itu, pasar juga menjadi salah satu bagian dari kehidupan sosial ekonomi yang berkembang dalam

masyarakat. Pasar pada umumnya menjual kebutuhan manusia diantaranya kebutuhan primer yang berasal dari produk pertanian, perkebunan, maupun industri rumah tangga lainnya. Dalam perkembangannya, pasar mampu diartikan sebagai lembaga atau institusi yang dikelola oleh pemerintah atau swasta sehingga kegiatan yang ada di dalamnya dapat berjalan dengan baik (Wahyudin, Melli Suryanti).

Pasar Ngemplak adalah salah satu pasar tradisional yang ada di kecamatan Tempel Kota Sleman, yang mana dahulunya adalah pasar salak. Seiring berjalannya waktu pasar Ngemplak berkembang menjadi pasar yang menjajakan berbagai macam sayuran, buah, daging, dan lainya seperti apa yang dijual di pasar tradisional pada umumnya. Pasar Ngemplak terletak di desa Margorejo tepatnya di Padukuhan Kadiluwih, sedangkan di desa Margorejo terdapat 14 Padukuhan yaitu Padukuhan Lojajar, Padukuhan Tegalrejo, Padukuhan Ngabean, Padukuhan Nglebeng, Padukuhan Ngamboh, Padukuhan Kadiluwih, Padukuhan Kadisono, Padukuhan Mangkudranan, Padukuhan Cungkuk, Padukuhan Surowangsan, Padukuhan Kemiri, Padukuhan Ngebong, Padukuhan Tegal Domari, dan Padukuhan Jlegongan. Akan tetapi masyarakat yang berkunjung ke Pasar Ngemplak hanya sebagian dari 14 Padukuhan tersebut yaitu Padukuhan Ngamboh, Padukuhan Kadiluwih, Padukuhan Tegalrejo, Padukuhan Kadisono, Padukuhan Lojajar, Padukuhan Ngabean dan Padukuhan Cungkuk. Pasar Ngemplak memiliki 41 pedagang yang mana produk yang mereka tawarkan

kepada konsumen hampir berbeda dan hal ini memudahkan konsumen untuk fokus pada apa yang mereka inginkan. Lokasi pasar Ngemplak berada di pojok pertigaan tugu Padukuhan Kadiluwih dan mempunyai 2 pintu masuk sekaligus sebagai pintu keluar.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan oleh konsumen dari kinerja pedagang, sudahkah memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang puas akan setia lebih lama dan memberikan komentar yang baik tentang produk dan pedagangnya (Kiky Janitha, 2018). Ikatan antara konsumen dengan pedagang akan terjalin apabila kualitas barang dan jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan ekspektasi konsumen, yang nantinya ikatan seperti ini akan lebih memudahkan pedagang dalam memahami keinginan serta kebutuhan dari konsumen. Dengan demikian akan berimbas pada meningkatnya kepuasan konsumen yang nantinya diharapkan akan menciptakan suatu bentuk loyalitas dimana konsumen akan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Dimasa pandemi Covid-19 rasa aman dan kepuasan konsumen sangat perlu diperhatikan. Menurut Kartika dkk (2020) Konsumen akan merasa puas apabila yang mereka peroleh adalah pelayanan yang baik atau pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan yang kelima adalah biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Salah satu dari faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan. Konsep pelayanan yang paling populer

adalah *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zethhalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reability*, *Responsivenese*, *Asurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Adapun dimensi serta tolak ukur dari *Reability*, *Responsivenese*, *Asurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* dikenal dengan *ServQual*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional di Masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional di Masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional di Masa Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen di Pasar Ngemplak, Tempel, Sleman, DIY.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis perilaku khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil Uji Empiris dalam penelitian ini diharapkan mampu memperkuat teori yang telah ada sebelumnya.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Pasar Ngemplak, Tempel, Sleman, DIY dapat mengetahui pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19 terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam meningkatkan volume penjualan. Serta sebagai pertimbangan dan masukan bagi Pasar Ngemplak dalam membuat kebijakan dan mengambil keputusan strategi untuk meningkatkan volume penjualan yang berimbas pada meningkatnya kepuasan konsumen.

Untuk manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan memberikan masukan bagi masyarakat luas pada umumnya.

2. Bagi universitas, diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang berkaitan terkait.
3. Bagi umum, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan konsumen pasar tradisional.
4. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat.
5. Sebagai bahan pertimbangan Pasar Tradisional terutama Pasar Ngemplak.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat penelitian ini dilakukan saat kondisi pandemic Covid-19 maka penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

- a. Tidak dapat melakukan wawancara dengan jarak dekat terhadap responden.
- b. Mempunyai waktu tertentu untuk melakukan wawancara karena pengunjung di pasar Ngemplak dibatasi dan menggunakan waktu sebaik mungkin.
- c. Dalam sehari ada beberapa konsumen yang sama dengan hari-hari sebelum dan berikutnya sehingga harus lebih selektif dalam mewawancarai responden dengan begitu tidak ada kesamaan responden.