

ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN PASAR TRADISIONAL SEKETENG SUMBAWA BESAR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Farida Riani¹, Syafruddin^{2*}

¹²Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: syafagent@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 09 Maret 2024 Revised: 03 April 2024 Published: 30 April 2024	<i>This study aims to analyze the strategy of Seketeng traditional market management in Sumbawa Besar to increasing customer satisfaction. The type of this study was descriptive study with qualitative approach. The type of data used was qualitative data obtained from primary sources using research instruments in the form of interview guidelines. The informants in this study consisted of bureaucrats from government agencies/ institutions/ agencies in Sumbawa District, academics, traders, and customers at the Seketeng traditional market, Sumbawa Besar. The data analysis technique used was analysis hierarchy process (AHP), which measures the consistency level of the strategy of Seketeng traditional market management in Sumbawa Besar to increasing customer satisfaction. The results of this study showed that the revitalization of market facilities and infrastructure had the highest level of importance compared to other alternative criteria, so that it becomes a priority strategy for managing the Seketeng traditional market in Sumbawa Besar to increasing consumer satisfaction. Therefore, the market revitalization program must be carried out optimally to improve the physical conditions and spatial layout of the Seketeng traditional market in Sumbawa Besar so as to increase consumer satisfaction. That was followed by other alternative criteria in sequence according to their level of importance, namely strengthening market management, establishing regional rules or regulations, market expansion, and strengthening trader capital.</i>
Keywords Traditional Market Management; Customer Satisfaction; Analysys Hierarchy Procces.	

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan jumlah penduduk, kebutuhan manusia juga semakin meningkat dan beragam. Permasalahan timbul karena kebutuhan manusia sifatnya tidak terbatas dan bermacam-macam, sedangkan alat pemuas kebutuhan tersebut yang berupa barang dan jasa serta sumber daya alamnya lain jumlahnya sangat terbatas. Hal ini menyebabkan setiap orang tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri. Oleh karenanya, untuk memenuhi berbagai kebutuhan guna mempertahankan kelangsungan hidupnya, manusia melakukan tindakan ekonomi dalam berbagai bentuk sehingga muncullah aneka transaksi mulai dari barter hingga yang paling modern adalah pasar. Secara sederhana, pasar dapat diartikan sebagai tempat bertemunya para penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi (Sabatiny dan Martini, 2018).

Pentingnya pasar tidak terlepas dari fungsi pasar sebagai wadah bagi berlangsungnya kegiatan jual beli. Pasar merupakan salah satu sarana ekonomi untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada kalangan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli barang atau produk baik barang-barang yang bersifat konsumtif maupun produktif. Dalam perkembangannya pasar diklasifikasikan atas dua bentuk, yaitu pasar modern dan pasar tradisional, dimana kedua pasar tersebut memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing.

Pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli dan ditandai dengan adanya transaksi penjual dan pembeli secara langsung dan biasanya ada proses tawar menawar (Angkasawati dan Milasari, 2021). Sedangkan pasar modern adalah pasar yang pengelolaannya dilaksanakan secara modern, mengutamakan pelayanan dan kenyamanan berbelanja dengan manajemen berada pada satu tangan, bermodal kuat dan dilengkapi label harga yang pasti sehingga tidak ada aktivitas tawar menawar (Wibowo, *et al.*, 2022).

Di Indonesia, keberadaan pasar tradisional bukan semata urusan ekonomi tetapi lebih jauh kepada norma, ranah budaya, sekaligus peradaban yang berlangsung sejak lama di berbagai wilayah Indonesia. Keberadaan pasar tradisional sebagai pusat kegiatan ekonomi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pasar tradisional merupakan salah satu sektor perekonomian yang sangat penting bagi mayoritas penduduk di Indonesia sehingga dalam pembangunannya akan memberikan kontribusi bagi dinamika ekonomi masyarakat dan menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan pengangguran dan kemiskinan (Hidayat, *et al.*, 2018).

Pasar tradisional merupakan basis ekonomi rakyat yang memiliki potensi besar dalam menggerakkan perekonomian. Namun pada masa sekarang ini, pasar-pasar tradisional telah banyak ditinggalkan oleh konsumen. Di tengah arus modernitas dan liberalisasi investasi yang makin tidak terbendung telah membuat pasar tradisional semakin terdesak dengan bermunculannya pasar modern, seperti mal, minimarket, supermarket, hipermarket, dan sebagainya yang menawarkan lebih banyak keunggulan komoditi, harga serta kenyamanan. Kenyataan tersebut telah membuat masyarakat meninggalkan pasar tradisional yang merupakan aset ekonomi masyarakat dan cenderung lebih memilih berbelanja di pasar modern yang menawarkan fasilitas dan layanan yang lebih baik (Hikma dan Sarnawiah, 2020).

Dalam rangka menjaga eksistensi menghadapi ancaman pasar-pasar modern dalam era globalisasi saat ini, setiap pasar-pasar tradisional dituntut untuk dapat bersaing dengan pasar-pasar modern yang berkembang bak jamur dimusim hujan. Selama ini pasar tradisional selalu identik dengan tempat belanja yang kumuh, becek, fasilitas kurang memadai dan penataannya yang masih amburadul, dan karenanya hanya didatangi oleh kelompok masyarakat kelas bawah (Suryani, *et al.*, 2023). Gambaran tersebut harus diubah menjadi tempat yang bersih dan nyaman bagi pengunjung. Dengan demikian, masyarakat dari semua kalangan akan tertarik untuk datang dan melakukan transaksi di pasar tradisional.

Untuk menghilangkan citra buruk tersebut dan mempertahankan eksistensinya, maka pasar tradisional perlu diubah dan diperbaiki. Pada umumnya, kondisi pasar tradisional yang ada di tanah air ini terlihat kurang baik dalam aspek fisik bangunan dan manajemen pengelolaan pasar. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek fisik pasar dalam bentuk renovasi bangunan maupun dalam tatanan manajemen pengelolaan dan administratif agar lebih profesional yang dilakukan diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan daya saing pasar tradisional dalam menghadapi persaingan dengan pasar modern (Nurlaili, *et al.*, 2022).

Upaya ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menyentuh kondisi fisik dan tata kelola pasar yang nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung dan berbelanja di pasar tradisional sehingga berdampak pada kesejahteraan pedagang. Kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam berbelanja di pasar tradisional merupakan prioritas utama bagi pemerintah dan pengelola pasar. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pengelola pasar tradisional agar memiliki pertimbangan yang tepat dari apa yang konsumen butuhkan.

Kepuasan konsumen adalah salah satu tolok ukur dalam menilai keberhasilan suatu usaha, melalui kepuasan konsumen diharapkan akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Kotler (dalam Pitoei, *et al.*, 2021) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau hasil dengan harapan mereka. Konsumen akan merasa puas jika kinerja sesuai bahkan melebihi harapan, tetapi sebaliknya jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Perusahaan akan berhasil mendapatkan konsumen dalam jumlah besar, jika dinilai mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, termasuk hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi baik, serta meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang dapat dilihat dari tindakan konsumen dalam melakukan pembelian secara berulang-ulang, bahkan konsumen tersebut mampu membuat rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan (dalam Wati, *et al.*, 2020).

Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh indikator-indikator kebersihan, ketenangan, keamanan, serta tersedianya sarana dan prasarana pasar tradisional yang memadai. Artinya, bagaimana mengelola pasar tradisional supaya tertata dengan rapi, bersih dan aman serta mengakibatkan penghuni pasar merasa nyaman serta puas akan fasilitas serta pelayanan yang diberikan merupakan prioritas utama dalam pengelolaan pasar tradisional. Dengan mengetahui kepuasan konsumen, maka arah kebijakan pembangunan dan pengelolaan pasar tradisional harus disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan dari masyarakat guna meningkatkan kepuasan konsumen sehingga keberadaan pasar tradisional dapat terjaga.

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar. Pasar Seketeng yang merupakan pasar rakyat terbesar dan berperan besar dalam menggerakkan roda perekonomian di Kabupaten Sumbawa. Namun, pada saat ini pasar Seketeng Sumbawa Besar mengalami kondisi sangat memprihatinkan. Keterbatasan sarana dan prasarana serta lemahnya manajemen pengelolaan pasar tidak lepas dari pencitraan buruk yang melekat pada pasar Seketeng Sumbawa Besar. Kondisi ini menyebabkan transaksi jual beli di pasar Seketeng Sumbawa Besar berangsur-angsur mengalami penyusutan. Hal ini tidak terlepas dari adanya perubahan pada perilaku masyarakat yang lebih memilih berbelanja di pasar modern yang menawarkan lebih banyak keunggulan komoditi, harga serta kenyamanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka diperlukan usaha yang optimal dari pemerintah dan pengelola pasar dalam memperbaiki kondisi fisik dan tata kelola pasar yang bertujuan agar terciptanya kondisi pasar tradisional yang kondusif demi mendukung kenyamanan aktivitas perbelanjaan oleh masyarakat. Lewat penataan kembali aspek fisik dan tata kelola pasar tradisional dengan memperhatikan aspek kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan, maka daya saing yang dimiliki pasar tradisional akan dapat meningkat. Daya saing yang meningkat diharapkan mampu memberi keunggulan komparatif bagi pasar tradisional agar dapat bersaing dengan pasar modern sehingga keberadaannya dapat tetap terjaga ditengah pesatnya perkembangan pasar modern.

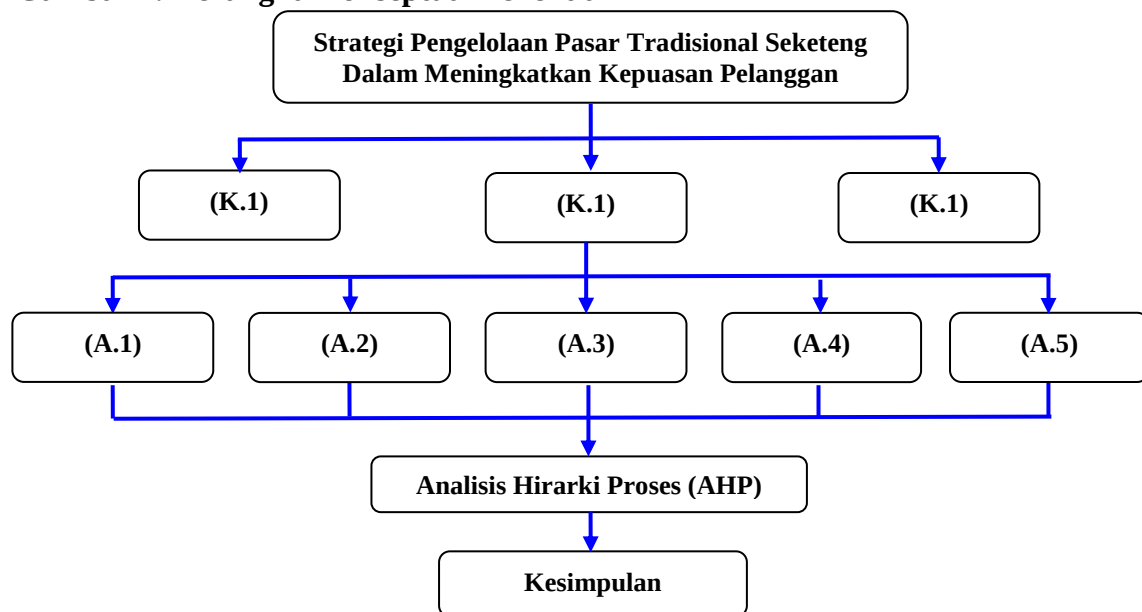
Upaya perbaikan pasar Seketeng Sumbawa Besar akan dapat terlaksana dengan baik jika semua pihak yang terkait saling mendukung, baik pemerintah, pedagang hingga pembeli. Keterlibatan semua unsur terkait sangat diperlukan dalam memformulasikan strategi agar pasar tradisional dapat berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan alternatif strategi pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang datang berkunjung dan berbelanja di pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sumadinata (2017), penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mendeskripsikan gejala yang terjadi dari data yang diperoleh dan menganalisis untuk mendapatkan gambaran tentang strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tujuan tersebut, maka alur penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka konseptual penelitian berikut ini.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan:

K = Kriteria

K.1 = Model Pengelolaan Partisipasi

K.2 = Model Pengelolaan Terpusat

K.3 = Model Pengelolaan Gabungan

A = Alternatif

A.1 = Penguatan permodalan

A.2 = Penetapan peraturan atau regulasi

A.3 = Ekspansi Pasar

A.4 = Penguatan Manajemen Pengelola

A.5 = Revitalisasi Sarana dan Prasarana

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2021), data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, skema, dan gambar, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif pada penelitian ini merupakan persepsi informan penelitian mengenai strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui wawancara.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer. Menurut Sugiyono (2021), data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan penelitian menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara.

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2019), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian merupakan individu yang memiliki pengetahuan tentang perkembangan strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar, yang dalam penelitian ini dibagi menjadi empat bagian dengan kriteria sebagai berikut.

1. Responden birokrat, ialah responden (individu) dari dinas/lembaga/instansi pemerintah di Kabupaten Sumbawa, sebagai pakar yang memahami masalah terkait strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar.
2. Responden akademisi, ialah responden yang bekerja diperguruan tinggi serta pakar yang memahami permasalahan terkait strategi pengelolaan pasar khususnya pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar.
3. Responden pedagang, ialah responden yang bekerja dan terlibat langsung dalam kegiatan di pasar seketeng khususnya yang memahami permasalahan strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar.
4. Responden pelanggan, ialah responden yang menerima pelayanan secara langsung di pasar seketeng khususnya yang memahami permasalahan terkait strategi pengelolaan tradisional Seketeng Sumbawa Besar.

Sedangkan sampel merupakan perwakilan dari populasi yang dipilih untuk dikaji dalam penelitian. Menurut Indriantoro dan Supomo (2018), sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi. Pada penelitian ini, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Hal ini sesuai dengan Mahmud (dalam Abdallah dan Maryanto, 2020) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30. Penentuan sampel dilakukan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* (*judgement, selective* atau *subyektif* sampling), yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria responden penelitian ini harus sesuai dengan kriteria populasi, yaitu semua unsur pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar, yang terdiri dari birokrat, akademisi, pedagang, dan pelanggan. Alasan menggunakan teknik ini adalah agar karakteristik sampel yang dipilih sesuai kebutuhan penelitian sehingga informasi yang diperoleh dapat mendukung hasil penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer yang akan digunakan pada peneliti ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Menurut Sujarweni (2020), kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Penyusunan kuisoner AHP pada penelitian ini bertujuan untuk menjangkau persepsi responden sebagai *expert* untuk menghasilkan data primer dalam proses indentifikasi dan menentukan prioritas kebijakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, pengetahuan yang dimiliki, dan pengalaman yang mereka miliki untuk masing-masing masalah yang dihadapi.

Dengan kuesioner yang ada, reponden diharapkan dapat mengisi sesuai interaksi faktor-faktor yang berkesinambungan didalam situasi yang kompleks, karena AHP dapat digunakan untuk memecahkan masalah *multiobjectives* dan *multicriterias* menjadi suatu hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis. Pengukuran masing-masing faktor APH yang digunakan pada penelitian ini untuk menemukan skala rasio perbandingan berpasangan secara kontinyu dengan bobot penilaian yang dipilih antara 1-9, mulai dari kriteria sama penting hingga element satu mutlak lebih penting dari pada element lainnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dengan bantuan aplikasi *Expert Choice* (EC). Konsep dari AHP pada dasarnya adalah mengubah nilai-nilai kualitatif menjadi nilai-nilai kuantitatif. Metode AHP awalnya dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, dengan kegunaan utamanya adalah memecahkan masalah dan pengambilan keputusan di lingkungan multikriteria. AHP menetapkan bobot prioritas sebagai alternatif dengan mengatur tujuan, kriteria, dan subkriteria dalam struktur hirarki. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis (Wobowo, *et al.*, 2022).

Metode AHP ini membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstruktur suatu hirarki kriteria, pihak yang berkepentingan, hasil dan dengan menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas. Proses pengambilan keputusan pada dasarnya adalah memilih suatu alternatif yang terbaik. Seperti melakukan penstrukturan persoalan, penentuan alternatif-alternatif, penetapan nilai kemungkinan untuk variabel aleatori, penetapan nilai, persyaratan preferensi terhadap waktu, dan spesifikasi atas resiko. Menentukan nilai kriteria menggunakan perbandingan berpasangan berdasarkan skala perbandingan 1-9. Data ini menjadi data matrix dengan menjumlahkan nilai pada setiap kolom matrix yang dibuat sebelumnya (Parhusipa, 2019).

Analysis Hierarchy Process (AHP) pada penelitian ini digunakan untuk menentukan prioritas strategi pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar. Metode AHP dipilih karena dapat menyeleksi alternatif terbaik dari beberapa alternatif berdasarkan kriteria pemilihan variabel yang telah ditentukan sehingga dapat ditentukan strategi yang paling tepat pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data Hasil Penelitian

AHP adalah metode yang bisa digunakan untuk pengambilan keputusan dengan beberapa tujuan atau kriteria untuk memilih keputusan tertentu. AHP dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, metode ini mempunyai teknik pengambilan keputusan yang melihat aspek kualitatif dan kuantitatif yang digunakan sebagai dasar dalam memecahkan masalah dan pengambil keputusan. AHP menetapkan bobot prioritas sebagai alternatif dengan mengatur tujuan, kriteria, dan subkriteria dalam struktur hirarki. Faktor-faktor yang diperhatikan dalam metode AHP adalah faktor persepsi, pengalaman dan intuisi.

Dalam penelitian ini, metode AHP digunakan peneliti untuk menentukan prioritas strategi pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kriteria dan alternatif kriteria. *Analytic Hierarchy Process* (AHP) pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Expert Choice* (EC).

1. Penentuan Prioritas Kriteria

Elemen kriteria pada penelitian ini terdiri dari model pengelolaan partisipasi, model pengelolaan terpusat, dan model pengelolaan gabungan. Berikut ini disajikan hasil perhitungan bobot kriteria AHP dari matrix perbandingan berpasangan dalam menentukan strategi prioritas pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Bobot Kriteria

No	Kriteria	Priority Vector
1	Model Pengelolaan Partisipasi	0.248
2	Model Pengelolaan Terpusat	0.170
3	Model Pengelolaan Gabungan	0.582
Consistency Ratio (CR)		0.000

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa model pengelolaan gabungan memiliki nilai *priority vector* paling tinggi dibandingkan dengan model pengelolaan partisipasi dan model pengelolaan terpusat, yaitu sebesar 0.582 (58,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa model pengelolaan gabungan menjadi prioritas pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar harus dilakukan secara terpadu dan partisipatif dengan melibatkan semua unsur yang berkaitan dengan pasar, mulai dari pemerintah, akademisi, pedagang dan masyarakat agar terciptanya pasar yang aman dan nyaman sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

2. Penentuan Prioritas Alternatif Kriteria

Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui bobot nilai alternatif kriteria dari setiap kriteria yang ada pada model AHP. Elemen alternatif kriteria pada penelitian ini terdiri dari penguatan permodalan pedagang, penetapan peraturan atau regulasi daerah, ekspansi pasar, penguatan manajemen pengelolaan pasar, serta revitalisasi sarana dan prasarana.

Tahap pertama, perhitungan dilakukan untuk menentukan tingkat kepentingan alternatif kriteria berkaitan dengan model pengelolaan partisipasi. Berikut ini disajikan hasil perhitungan bobot alternatif kriteria AHP dari matrix perbandingan berpasangan berkaitan dengan model pengelolaan partisipasi.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Bobot Alternatif Kriteria Model Pengelolaan Partisipasi

No	Alternatif Kriteria	Priority Vector
1	Penguatan permodalan pedagang	0.104
2	Penetapan peraturan daerah atau regulasi daerah	0.209
3	Ekspansi pasar	0.120
4	Penguatan manajemen pengelolaan pasar	0.180
5	Revitalisasi sarana dan prasarana	0.388
Consistency Ratio (CR)		0.007

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa revitalisasi sarana dan prasarana pasar memiliki nilai *priority vector* paling tinggi dibandingkan dengan alternatif kriteria lainnya, yaitu sebesar 0.388 (38,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa berkaitan dengan model pengelolaan partisipasi, revitalisasi sarana dan prasarana pasar menjadi prioritas pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penataan elemen fisik dan tata ruang pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar guna menjadikan tempat tersebut lebih bersih dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, perhitungan dilakukan untuk menentukan tingkat kepentingan alternatif kriteria berkaitan dengan model pengelolaan terpusat. Berikut ini disajikan hasil perhitungan bobot alternatif kriteria AHP dari matrix perbandingan berpasangan berkaitan dengan model pengelolaan terpusat.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Bobot Alternatif Kriteria Model Pengelolaan Terpusat

No	Alternatif Kriteria	Priority Vector
1	Penguatan permodalan pedagang	0.072
2	Penetapan peraturan daerah atau regulasi daerah	0.340
3	Ekspansi pasar	0.078
4	Penguatan manajemen pengelolaan pasar	0.320
5	Revitalisasi sarana dan prasarana	0.190
Consistency Ratio (CR)		0.009

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa penetapan peraturan daerah atau regulasi daerah memiliki nilai *priority vector* paling tinggi dibandingkan dengan alternatif kriteria lainnya, yaitu sebesar 0.340 (34%). Hasil ini menunjukkan bahwa berkaitan dengan model pengelolaan terpusat, penetapan peraturan atau regulasi daerah menjadi prioritas pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah perlu menetapkan peraturan atau regulasi yang jelas untuk memperkuat eksistensi pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar. Hal ini penting dilakukan mengingat semakin gencarnya ekspansi para pemodal besar yang dapat memonopoli pasar sehingga bisa mengancam keberadaan pedagang di pasar tradisional yang notabene pemodal kecil.

Tahap berikutnya, perhitungan dilakukan untuk menentukan tingkat kepentingan alternatif kriteria berkaitan dengan model pengelolaan gabungan. Berikut ini disajikan hasil perhitungan bobot alternatif kriteria AHP dari matrix perbandingan berpasangan berkaitan dengan model pengelolaan gabungan.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Bobot Alternatif Kriteria Model Pengelolaan Gabungan

No	Alternatif Kriteria	Priority Vector
1	Penguatan permodalan pedagang	0.092
2	Penetapan peraturan daerah atau regulasi daerah	0.205
3	Ekspansi pasar	0.110
4	Penguatan manajemen pengelolaan pasar	0.239
5	Revitalisasi sarana dan prasarana	0.353
Consistency Ratio (CR)		0.007

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa revitalisasi sarana dan prasarana pasar memiliki nilai *priority vector* paling tinggi dibandingkan dengan alternatif kriteria lainnya, yaitu sebesar 0.353 (35,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa berkaitan dengan model pengelolaan gabungan, revitalisasi sarana dan prasarana pasar menjadi prioritas pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada kondisi internal pasar, seperti melihara lingkungan pasar agar tetap bersih,

tenang, dan aman serta membangun fasilitas sarana dan prasarana pasar yang memadai sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Penentuan Prioritas Strategi Pengelolaan

Langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas strategi pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Tingkat kepentingan ini diputuskan berdasarkan angka yang didapat dari rata-rata *priority vector* tiap kriteria dan juga alternatif kriteria. Hasil dari masing-masing rata-rata *priority vector* alternatif kriteria tersebut kemudian dikali dengan rata-rata *priority vector* kriteria menggunakan perkalian matriks perbandingan berpasangan. Hasil akhir perhitungan model struktur hirarki penelitian ini disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Perhitungan Akhir Bobot Kriteria dan Alternatif Kriteria

No	Alternatif Kriteria	Priority Vector
1	Penguatan permodalan pedagang	0.092
2	Penetapan peraturan daerah atau regulasi daerah	0.229
3	Ekpansi pasar	0.107
4	Penguatan manajemen pengelolaan pasar	0.238
5	Revitalisasi sarana dan prasarana	0.334
Consistency Ratio (CR)		0.000

Sumber: Data primer (diolah), 2024.

Hasil perhitungan diatas menunjukkan tingkat kepentingan dari masing-masing alternatif kriteria yang terdapat pada model struktur hirarki penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa revitalisasi sarana dan prasarana pasar memiliki tingkat kepentingan paling tinggi dibandingkan dengan alternatif kriteria lainnya, yaitu sebesar 0.334 (33,4%). Selanjutnya diikuti oleh alternatif kriteria lainnya secara berurutan sesuai dengan tingkat kepentingannya, yaitu penguatan manajemen pengelolaan pasar, penetapan peraturan atau regulasi daerah, ekspansi pasar, dan penguatan permodalan pedagang. Oleh karena itu, program revitalisasi pasar harus dilakukan untuk memperbaiki kondisi fisik dan tata ruang pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pembahasan

Dalam rangka memperkuat eksistensi pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar ditengah pesatnya perkembangan pasar modern, maka diperlukan strategi pengelolaan yang tepat untuk meningkatkan keunggulan komparatif pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar sehingga dapat bersaing menghadapi persaingan dengan pasar modern yang semakin kompetitif.

Pada penelitian ini, penentuan strategi pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar untuk meningkatkan kepuasan konsumen dilakukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil dari perhitungan dengan metode AHP ini adalah berupa tabel peringkat prioritas strategi pengelolaan berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut diuraikan secara berurutan prioritas strategi pengelolaan berdasarkan tingkat kepentingannya.

1. Revitalisasi Sarana dan Prasana Pasar

Untuk menghilangkan citra buruk yang selama ini melekat pada pasar tradisional, maka pasar tradisional perlu dirubah dan diperbaiki melalui program

revitalisasi. Revitalisasi sarana dan prasarana pasar merupakan upaya membangun kembali dan memperbaiki sarana dan prasarana dipasar menjadi lebih baik. Pemerintah harus serius dalam menata dan mempertahankan eksistensi pasar tradisional. Melalui perbaikan pada aspek fisik pasar dalam bentuk renovasi sarana dan prasarana pasar yang dilakukan diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan daya saing pasar tradisional dalam menghadapi persaingan dengan pasar modern.

Untuk meningkatkan kualitas pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar, maka pembenahan pengaturan sarana fisik dan prasana pasar yang dapat dilakukan, di antaranya:

- a. Perencanaan tata ruang
- b. Arsitektur bangunan yang memadai
- c. Pengaturan lalu lintas
- d. Meningkatkan kualitas konstruksi
- e. Menyediakan fasilitas air bersih
- f. Sistem elektrik
- g. Sistem pencegahan kebakaran
- h. Penanggulangan sampah.

2. Penguatan Manajemen Pengelolaan Pasar

Penguatan manajemen pengelolaan pasar merupakan langkah-langkah yang dilakukan pemerintah daerah dalam memperbaiki tatanan manajemen pengelolaan dan administratif agar lebih profesional sebagai upaya untuk melindungi keberadaan pasar tradisional agar mampu berkembang lebih baik untuk dapat bersaing dengan pusat pembelanjaan dan toko modern. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan perbaikan pada manajemen pengelolaan pasar. Pengelola harus memiliki kompetensi yang memadai sehingga mampu menangani permasalahan pasar dengan baik.

Upaya ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menyentuh aspek non fisik pasar yang nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung dan berbelanja di pasar sehingga akan berdampak pada kesejahteraan pedagang. Pengelola pasar harus memiliki pengetahuan tentang apa yang konsumen butuhkan dan harapkan sehingga arah kebijakan pembangunan dan pengelolaan pasar harus disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan dari masyarakat guna meningkatkan kepuasan konsumen sehingga keberadaan pasar tradisional dapat terjaga.

3. Penetapan Peraturan atau Regulasi Daerah

Pasar tradisional memiliki peranan sangat penting bagi pemerintah, pedagang dan masyarakat. Bagi pemerintah, pasar tradisional merupakan aset ekonomi daerah karena menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah lewat retribusi yang ditarik dari para pedagang. Bagi pedagang, pasar tradisional merupakan tempat yang relatif lebih bisa dimasuki oleh pelaku ekonomi lemah, terutama yang bermodal kecil yang menempati posisi mayoritas di negeri ini. Sedangkan bagi masyarakat, pasar tradisional merupakan perekat hubungan sosial dalam masyarakat dan kebudayaannya yang secara turun menurun.

Demi menjaga keberadaan pasar tradisional kedepannya maka pemerintah pusat serta daerah perlu mempunyai prosedur kontrol serta sistem pemantauan dapat menjamin kompetisi yang sehat antara pasar modern serta pasar tradisional, dengan demikian kedua pasar tersebut mampu saling berkembang. Oleh karena itu, pemerintah perlu menetapkan peraturan atau regulasi yang jelas untuk memperkuat eksistensi pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar. Hal ini penting dilakukan

mengingat semakin gencarnya ekspansi para pemodal besar yang dapat memonopoli pasar sehingga bisa mengancam keberadaan pedagang di pasar tradisional yang notabene pemodal kecil.

4. Ekspansi Pasar

Ekspansi pasar merupakan upaya yang dilakukan untuk memperluas pasar. Kegiatan ini dilakukan pengusaha barang dan jasa untuk menjangkau pasar yang lebih luas, meningkatkan kapasitas produksi serta menghasilkan kerjasama yang menguntungkan dengan beberapa perusahaan lain. Dengan mengakses pasar baru atau menciptakan pangsa pasar baru pada wilayah operasi yang lebih luas, para pedagang memiliki kesempatan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan sehingga dapat meningkatkan pendapatan mereka secara signifikan. Hal ini penting demi keberlangsungan hidup para pedagang pasar tradisional khususnya serta menjaga eksistensi pasar tradisional umumnya.

Ada banyak cara yang dapat dilakukan oleh pedagang pasar tradisional untuk mengembangkan usahanya, diantaranya:

- a. Ikuti pergerakan dan tren pasar
- b. Kelola stok barang
- c. Bergabung dengan e-commerce.

5. Penguatan Permodalan Pedagang

Salah satu permasalahan yang banyak dihadapi oleh para pelaku usaha mikro kecil dan menengah yang menempati posisi mayoritas di negeri ini adalah keterbatasan modal. Terbatasnya modal usaha yang dimiliki pedagang kecil di pasar tradisional serta kurangnya akses pembiayaan modal dengan bunga rendah bagi para pedagang telah menjadi faktor semakin terpuruknya jumlah pasar tradisional di Indonesia, selain faktor-faktor lain, seperti buruknya citra pasar tradisional di kalangan masyarakat, kondisi pasar yang memprihatinkan, sarana yang tidak lengkap, kualitas produk yang tidak standar serta suasana yang tidak nyaman.

Oleh karena itu, untuk mempertahankan eksistensi pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar, maka peran pemerintah sangat diperlukan dalam membantu penyediaan modal bagi pedagang kecil di pasar tradisional. Selain itu, para pedagang di pasar tradisional yang menjadi cerminan ekonomi kerakyatan harus mendapat kemudahan dalam mengakses sumber permodalan yang dapat menunjang kelancaran dalam usaha mereka. Lembaga keuangan formal, baik bank maupun non bank harus mampu mendorong serta menyokong para pelaku usaha kecil di pasar tradisional agar mereka tetap mampu berkarya dan produktif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ika Fitriyani, *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan usaha adalah melalui manajerial yang baik, yaitu dengan memberikan pemahaman mengenai peluang bisnis, mendayagunakan pengalaman dan kemudahan manajemen usaha yang fleksibel, memberikan penyuluhan dan pelatihan untuk mendapatkan informasi, memanfaatkan bahan-bahan lokal sebagai sarana produksi, memiliki biaya produksi yang menguntungkan serta memadukan kekuatan internal untuk meningkatkan produk penjualan dan pemasaran. Pemerintah daerah melalui dinas teknik terkait diharapkan lebih memperhatikan pelaku usaha dan memberikan pelayanan yang baik melalui pengadaan pelatihan dan penyuluhan teknis secara rutin/berkala untuk memperbaiki kualitas usaha serta memberikan bantuan modal yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa revitalisasi sarana dan prasarana pasar memiliki tingkat kepentingan paling tinggi dibandingkan dengan alternatif kriteria lainnya sehingga menjadi prioritas strategi pada pengelolaan pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, program revitalisasi pasar harus dilakukan untuk memperbaiki kondisi fisik dan tata ruang pasar tradisional Seketeng Sumbawa Besar sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Selanjutnya diikuti oleh alternatif kriteria lainnya secara berurutan sesuai dengan tingkat kepentingannya, yaitu penguatan manajemen pengelolaan pasar, penetapan peraturan atau regulasi daerah, ekspansi pasar, dan penguatan permodalan pedagang.

SARAN

Adapun saran yang dapat diajukan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Demi menjaga perkembangan dan keberlangsungan hidup pasar tradisional kedepannya, maka pemerintah pusat serta daerah perlu menerapkan prosedur kontrol serta sistem pemantauan untuk menjamin kompetisi yang sehat antara pasar tradisional dengan pasar modern sehingga keduanya mampu berkembang dengan selaras.

2. Bagi Pengelola Pasar

Pemerintah dan pengelola pasar diharapkan agar dapat memperbaiki kondisi internal pasar, seperti melihara lingkungan pasar agar tetap bersih, tenang, dan aman serta membangun fasilitas sarana dan prasarana pasar yang memadai. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang berkunjung dan berbelanja sehingga perkembangan dan keberlangsungan hidup pasar tradisional dapat tetap terjaga.

3. Bagi Para Pedagang

Bagi para pedagang diharapkan untuk melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan keunggulannya menghadapi persaingan, utamanya dengan kehadiran pasar modern. Para pedagang harus selalu memberikan layanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan agar merasa puas sehingga mereka menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, Z., & Maryanto. (2020). Pengaruh Persepsi Atas Tujuan Laporan Keuangan dan Pengetahuan Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan UMKM di Kota Sungai Penuh Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi Sakti (JES)*, 9(2): 229-238
- Angkasawati, & Milasari, D. (2021). Pengembangan Pasar Tradisional Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung di Pasar Tradisional Boyolangu Kec. Boyolangu Tulungagung. *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 14(1): 169-187.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Fitriyani, I., Sumbawati, N.K., & Rahman, R. (2021). Peran Kemampuan Manajerial Dan Lingkungan Industri Dalam Meningkatkan Kualitas UMKM. *Jurnal Tambora*, 5(3): 35-39.
- Hidayat, W., Widiartanto, Prihartini, A.E., & Dewi, R.S. (2018). Model Pengembangan Pasar Tradisional Berbasis Pada Perilaku Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2): 108-117.
- Hikma, N., & Sarnawiah. (2020). Pengaruh Keberadaan Minimarket Terhadap Tingkat Pendapatan Pedagang Pasar Tradisional di Kecamatan Turikale Kabupaten Maros. *PAY: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2(1): 10-17.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif (Disertai Contoh Praktis)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nurlaili, N., Riswanda, & Yulianti, R. (2022). Evaluasi Kebijakan Revitalisasi Pasar Tradisional Dalam Mewujudkan Pengembangan Ekonomi Lokal di Pasar Petir Kabupaten Serang. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 6(1): 27-36.
- Parhusipa, J. (2019). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Desain Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Calon Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Palangka Raya. *Jurnal Teknologi Informasi*, 13(2): 18-29.
- Pitoy, C.D., Tampi, J.R.E., & Punuindoong, A.Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western the Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1): 1-5.
- Sabatiny, S., & Martini, R. (2018). Perkembangan Pasar Tradisional dan Keberadaan Pasar Modern di Kota Palembang. *Eksistensi*, 7(1): 1068- 1076.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suryani, L., Sutanty, M., & Suprianto. (2023). Revitalisasi Pasar Tradisional Sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis (JEB)*, 11(2): 323-333.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2015). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Syafruddin, Rahayu, S., & Diatmika, I.P.G. (2022). The Evaluation of Internal Control System for Market Retribution Collection. *JIA: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(2): 254-267.



- Wati, W.T., Aprileny, I., & Emarawati, J.A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(2): 39-47.
- Wibowo, B.A., Bambang, A.N., Pribadi, R., Setiyanto, I., Prihantoko, K.E., & Sutanto, H.A. (2022). Strategi Pengelolaan Kawasan Pesisir di Pasar Banggi Kabupaten Rembang dengan Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Kelautan Tropis*, 25(2): 191-201.
- Wibowo, F., Khasanah, A.U., Putra, F.I.F.S. (2022). Analisis Dampak Kehadiran Pasar Modern terhadap Kinerja Pemasaran Pasar Tradisional Berbasis Perspektif Pedagang dan Konsumen di Kabupaten Wonogiri. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1): 53-65.