

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan pada dasarnya dipahami sebagai pemilik jasa yang menyampaikan kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang menunjukkan sikap atau sifat memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Saat ini ditemukan permasalahan terkait dengan kurang baiknya kualitas pelayanan dari pemilik layanan atau dari instansi pemerintah terkait. Selain itu tuntutan pedagang terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik terus meningkat, hal ini dikarenakan pelayanan yang baik dari suatu instansi atau penyedia jasa fasilitas merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan kepada pedagang sebagai wujud hubungan timbal balik yang baik. Semakin baik kualitas yang diberikan kepada pedagang, maka pedagang akan semakin puas dengan berkembangnya lembaga atau penyedia jasa fasilitas sarana tersebut.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan seorang pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk dapat menyeimbangkan atau menyesuaikan harapan pelanggan. Menurut Kotler (2003), menjelaskan bahwa pelayanan (*service*) adalah suatu tindakan atau kinerja yang dapat diberikan kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen harus dilakukan secara maksimal karena konsumen adalah raja yang harus

dilayani dengan sebaik-baiknya mengingat pedagang mempunyai kontribusi yang besar dalam hal keuntungan PAD bagi instansi atau penyedia jasa sehingga agar mereka dapat terus bertahan hidup.

Sebagai salah satu penyedia jasa layanan bagi konsumen, Dinas Perdagangan kota padang merupakan perangkat daerah yang diberikan kewenangan untuk penyedia jasa sarana pasar sesuai Perwako No.7 Tahun 2022 tentang Pemanfaatan Sarana Prasarana Perdagangan Pada Pasar Yang Dikelola Pemerintah Daerah, maka dari itu kualitas pelayanan yang baik diperlukan dalam kegiatan operasionalnya. Dinas Perdagangan kota padang mempunyai tugas melaksanakan dan merumuskan kebijakan di bidang perdagangan, bina usaha dan pelaku distribusi, sarana pedagang, pengawasan dan stabilitas harga, unit pelaksana teknik dinas (UPTD).

Dinas Perdagangan Kota Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman 67, Lolong Belanti, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Didirikan sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang. Organisasi perangkat daerah yang diberi kewenangan melaksanakan urusan pemerintahan bidang perdagangan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Perdagangan Kota Padang memiliki kedudukan, susunan organisasi, tugas, dan fungsi serta tata kerja yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 87 Tahun 2016.

Dinas Perdagangan Kota Padang memiliki kedudukan berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Wali Kota Padang Nomor 87 Tahun 2016 yang

berbunyi “Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang perdagangan”.Dinas Perdagangan Kota Padang mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan suatu koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perdagangan secara terpadu dengan prinsip koordinasi integrasi simplikasi keamanan dan kepastian Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat di bidang perdagangan dengan kepastian waktu syarat biaya dan akuntabilitas serta memperpendek jalur birokrasi sehingga kedepannya diharapkan berdampak pada peningkatan kenyamanan dan motivasi bagi pedagang dengan konsumen untuk bertransaksi jual-beli di pasar Kota Padang.

Sebagai salah satu instansi yang memiliki banyak interaksi dengan pedagang atau dengan orang yang memiliki kepentingan, Dinas Perdagangan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya keluhan-keluhan yang tidak diinginkan dari konsumen ataupun pedagang yang mengurus keperluan pada instansi tersebut.

Kualitas pelayanan diawali dengan memperhatikan keinginan konsumen dan diakhiri dengan opini konsumen. Menurut Tjiptono (2016), “Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan harapan konsumen”. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas yang baik bukan berasal dari sudut pandang atau pendapat pihak pemberi jasa atau instansi terkait, melainkan berdasarkan sudut pandang atau pendapat konsumen. Oleh karena itu, Departemen Sarana prasarana dalam upaya pelayanannya kepada pedagang atau konsumen harus

memperhatikan seluruh aspek tersebut di atas dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang bermutu dan mencapai kepuasan baik bagi pemberi jasa maupun penerima jasa.

Pasar tradisional merupakan pusat dimana kegiatan perekonomian berlangsung. Dalam penyelenggaraannya pasar harus mempunyai sarana, sarana fisik berupa kios dan bangunan pasar. Tanpa fasilitas dan bangunan yang memadai, transaksi di pasar akan kurang maksimal. Selain sebagai media perekonomian, salah satu kegiatan pasar adalah jasa. Sehingga sangat penting untuk memperhatikan fasilitas yang ada di pasar demi kenyamanan pedagang pasar dan konsumen pasar. Pasar Tradisional dibedakan dalam 4 kelas :

KELAS	FASILITAS
Kelas I	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal 2000m² • Fasilitas: tempat bongkar muat, tempat parkir motor & mobil, tempat promosi, tempat pelayanan kesehatan, tempat ibadah, kantor pengelola, KM/WC, sarana pengamanan, sarana kebersihan, sarana air bersih, dan lampu penerangan.

Kelas II	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal 1500m² • Fasilitas: tempat parkir motor & mobil, tempat promosi, tempat pelayanan kesehatan, tempat ibadah, kantor pengelola, KM/WC, sarana pengamanan, sarana kebersihan, sarana air bersih, instalasi listrik, dan lampu penerangan.
Kelas III	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal 1000m² • Fasilitas: tempat promosi, tempat ibadah, kantor pengelola, KM/WC, sarana pengamanan, sarana air bersih, dan lampu penerangan.
Kelas IV	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal 500m² • Fasilitas: tempat promosi, kantor pengelola, KM/WC, sarana Pengamanan, sarana air bersih, dan lampu penerangan.

Table1.1

4 Kelas Pasar Tradisional

Setelah melihat tabel diatas dapat diketahui bahwa pasar tradisional yang memiliki sarana prasarana paling lengkap adalah pasar kelas I. terdapat 2 pasar tradisional yang dijadikan objek pada observasi peran sarana infrastruktur ini karena selain pasar tersebut termasuk pasar tradisional kelas I, juga memiliki lokasi yang strategis untuk dijangkau . Adapun pasar yang akan dijadikan objek observasi adalah Pasar Tanah kongsi, dan Pasar Raya. Dengan mengacu pada kelas pasar tradisional tersebut, maka dapat bahwa pasar kelas I, adalah pasar yang memiliki luas dasaran minimal 2000m² dan memiliki fasilitas berupa tempat parkir, tempat bongkar muat, tempat promosi, tempat pelayanan kesehatan, tempat ibadah, kantor pengelola, KM/WC, sarana pengamanan, sarana pengolahan kebersihan, sarana air bersih, instalasi listrik,

dan penerangan umum.

Menurut Moenir (2006) Sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan. Sarana pasar antara lain: kantor pengelola, areal parkir, toilet, tempat pembuangan sampah, drainase, hidrant (sumber air pemadam kebakaran), pos keamanan, tempat ibadah, kios, los, area bongkar muat, dan transportasi. Prasarana pasar adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses aktivitas berjalan dengan lancar sehingga memudahkan pengunjung atau konsumen memenuhi kebutuhannya. Prasarana pasar antara lain: akses jalan, instalasi listrik, pelayanan kesehatan, dan air bersih. Menurut Subroto (2016) sarana infrastruktur memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pemerintah Kota Padang haruslah memperhatikan sarana dan prasarana di pasar tradisional yang meliputi bangunan fisik, kebersihan, keamanan, dan kelengkapan lainnya seperti tempat ibadah mushola.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan landasan permasalahan di atas, maka permasalahan pada laporan magang ini ialah Bagaimanakah Penerapan Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang

1.3. Tujuan Magang

Adapun tujuan dalam melakukan kegiatan magang ini Sesuai latar

belakang masalah ialah Untuk mengetahui Penerapan Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang

1.4. Manfaat Magang

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang tertulis di atas, semoga penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Sebagai acuan atau pedoman pembaca tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Dalam Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.

2. Bagi praktisi

Lewat Koordinasi antara dunia pendidikan dan Dinas Perdagangan Kota Padang, dengan harapan laporan tugas akhir ini dapat memberikan masukan dan perbaikan dalam Penerapan Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Dalam Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.5. Tempat dan Pelaksanaan Magang

Kegiatan Magang ini dilakukan di Dinas Perdagangan Kota Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman no 67, Padang, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang selama periode 40 hari kerja yang dimulai 29 Januari 2024 sampai dengan tanggal 01 April 2024.

1.6. Metode Pengumpulan Data Magang

1 Riset Pustaka

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dari buku-buku serta jurnal-jurnal yang berisi teori yang relevan terhadap permasalahan yang akan penulis bahas.

2 Penelitian lapangan

Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan dalam bentuk praktek kerja lapangan, guna memperoleh data yang pihak-pihak terkait dengan Penerapan Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.7. Sistematika penulisan laporan magang

Adapun sistematika penulisan laporan magang sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan secara ringkas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pelaksanaan magang, manfaat pelaksanaan magang, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori ini mengemukakan teori-teori yang relevan dengan isi yang menyangkut tentang pelayanan jasa yang bersumber dari buku, jurnal, internet, dan lain-lain.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan hal-hal berkaitan dengan gambaran umum Dinas Perdagangan

yang berisi profil dinas perdagangan, visi, misi, struktur organisasi, serta uraian tugas dan fungsi masing-masing bidang dalam dinas perdagangan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil atau data yang di dapat selama magang, yaitu Penerapan Kualitas Pelayanan Sarana Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pedagang Pasar Oleh Dinas Perdagangan Kota Padang.

BAB V : PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengamatan dari pelaksanaan magang yang telah di lakukan.

