

**Kepuasan Pelanggan Terhadap Administrasi Lingkungan  
Ditinjau dari Kebersihan Pasar Tradisional di Kabupaten Sidoarjo**

Lucia Diah Sawitri  
Universitas Surabaya  
lucia@staff.ubaya.ac.id

**ABSTRAK**

Kebersihan pasar tradisional tidak terlepas dari sampah-sampah yang terlihat disekitar pasar. Sampah yang kelihatan berserakan, tidak rapi, dan belum dikelola dengan baik, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat terhadap pasar tradisional berstigma negatif seperti kumuh, kotor, semrawut, bau, sampah berceceran. Persepsi masyarakat seharusnya secara perlahan-lahan dapat diubah menjadi positif apabila melihat perubahan sebuah pasar tradisional bersih, khas, unik, dan menarik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai kepuasan pada pasar tradisional Bluru Permai, Kemiri, dan Buduran yang diperoleh adalah hampir mendekati cukup puas, belum mencapai nilai 3 (cukup puas), untuk menunjang kebersihan pasar tradisional perlu kerjasama semua pihak yang berada di pasar tradisional yaitu pemerintah, staf P & D Pasar, penjual, pembeli untuk bersama-sama membangun, memelihara, merawat dan menjaga kebersihan pasar. Diperlukan edukasi terhadap semua orang yang berada di pasar dengan cara memasang banner-banner, dan untuk lebih menertibkan kebersihan pasar diperlukan sangsi. Suasana sebuah pasar yang berbeda tetapi mempunyai kesan yang nyaman dengan keasrian, keteduhan, hijau dan indah, maka sesuai hasil penelitian didapatkan bahwa di pasar tradisional perlu dibuatkan taman-taman hijau, sehingga ke depan kota Sidoarjo akan mempunyai pasar tradisional yang bersih, asri, hijau, sehat, unik dan menarik untuk menjadikan sebuah kota tujuan wisata.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Administrasi Lingkungan, Pasar Tradisional

---

***Customer Satisfaction Against Environmental Administration Viewed From The Cleaning Of Traditional Market In Sidoarjo Regency***

**ABSTRACT**

*Traditional market hygiene can not be separated from the rubbish seen around the market. Garbage that looks scattered, not tidy, and has not been well managed, thus causing public perception of negative traditional market of neglect like slum, dirty, chaotic, smell, garbage spilled. Public perceptions should be gradually changed to be positive when looking at changes in a traditional market clean, distinctive, unique, and interesting. The result of research indicates that overall satisfaction value in traditional market of Bluru Permai, Kemiri, and Buduran obtained is almost close enough to satisfy, not yet reached value 3 (enough satisfied), to support cleanliness of traditional market need cooperation all parties*

*in traditional market government, Market P & D staff, sellers, buyers to jointly build, maintain, maintain and maintain market hygiene. It is necessary to educate everyone in the market by installing banners, and to further order the market hygiene is sanctioned. The atmosphere of a different market but has a comfortable impression with keasrian, shade, green and beautiful, then according to the results of research found that in the traditional market needs to be made green parks, so in the future Sidoarjo city will have a clean traditional market, beautiful, green, healthy, unique and interesting to make a tourist destination city.*

**Keywords:** *Satisfaction, Environmental Administration, Traditional Market*

## **A. PENDAHULUAN**

Pulau Bali merupakan pulau wisata nomor satu di Indonesia setiap waktu dan setiap saat selalu didatangi wisatawan mancanegara dan domestik yang berarti mendatangkan pendapatan luar biasa untuk Devisa Negara. Sebuah bangunan yang artistik ketika melihat tulisan “Pasar Umum UBUD.” Sementara persepsi masyarakat tentang pasar tradisional kotor, becek, riuh dan tidak teratur, kemudian pelan-pelan menjadi hilang ketika melihat pasar satu ini. Di pasar tersebut, tempat-tempat sampah yang mudah ditemui, ukurannya besar. Bangunan pasar dengan model bangunan khas dan unik Bali, terlihat menyenangkan dan menenangkan hati bagi wisatawan yang mengunjungi. Sisi-sisi pasar nampak klasik, menjual nuansa, suasana rekreasi mewah, megah dengan kesan Internasional, bahkan ada sisi pasar yang nampak begitu artistik, tua tapi punya nyawa. Bau dupa wangi juga menghiasi los-los pasar, memberi dimensi tersendiri bagi pengunjung.

Kebersihan pasar tradisional tidak terlepas dari sampah-sampah yang terlihat disekitar pasar. Sampah yang kelihatan berserakan, tidak rapi atau tertata, belum dikelola dengan baik, sehingga

menimbulkan persepsi masyarakat terhadap pasar tradisional akan tetap melekat berstigma negatif seperti kumuh, kotor, semrawut, bau, sampah berceceran di mana-mana dan seterusnya. Persepsi masyarakat seharusnya secara perlahan-lahan dapat diubah menjadi positif apabila melihat perubahan sebuah pasar tradisional bersih, khas, unik dan mempunyai nuansa yang berbeda dari pasar tradisional lainnya. Pengelolaan Sampah yang baik yang berarti bersih dan indah dapat menjadi salah satu solusi dalam penanganan sampah pada pasar tradisional. Sampah adalah salah satu komponen dalam lingkungan alam. Dalam menjaga keseimbangan lingkungan alam salah satunya adalah mengelola sampah disekitar pasar tradisional dengan baik.

Keseimbangan lingkungan alam menunjang keberlangsungan makhluk hidup yang ada didalamnya. Berbagai macam penyakit yang timbul karena sampah yang belum dikelola dengan baik akan menurun. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai tanggung jawab yang sama dalam menjaga lingkungan alam.

Definisi Pengelolaan Lingkungan Hidup menurut Arif Zulkifli (2014) adalah upaya terpadu dalam memanfaatkan, menata, memelihara, mengawasi, mengendalikan, memulihkan dan

mengembangkan lingkungan hidup. Pengelolaan lingkungan hidup adalah menjaga keseimbangan lingkungan atau melestarikan fungsi lingkungan. Pelestarian lingkungan hidup merupakan rangkaian usaha untuk memelihara kelangsungan daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup. Daya dukung lingkungan merupakan kemampuan lingkungan untuk mendukung perikehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Menjaga keseimbangan lingkungan bukan hanya tugas pemerintah saja tetapi merupakan tugas semua lapisan masyarakat yang ada di dalamnya.

Kota yang indah, hijau, bersih, nyaman, mempunyai kekhasan dan keunikan yang menarik merupakan peluang potensi sebuah daerah untuk dikembangkan. Seperti khasnya pulau Bali yang mempunyai pasar tradisional yang bersih, khas, unik dan mempunyai nuansa yang berbeda dari pasar tradisional lainnya. Menjadikan pasar tradisional Kota Sidoarjo dengan nuansa yang berbeda tetapi menarik untuk dikunjungi konsumen atau pelanggan merupakan salah satu kepuasan tersendiri seorang pelanggan dalam berbelanja karena merasa nyaman, tidak khawatir dalam kesehatan, sebagai sarana kegiatan refreshing, dan mengisi waktu dalam berwisata. Kota Sidoarjo mempunyai potensi khas dan unik yang berbeda dengan daerah lainnya, dengan makanan-makanan khas, hasil produk yang menarik seperti tas, sepatu, topi, keberagaman budaya daerah seperti tari-tarian, upacara adat dan sebagainya. Beberapa tahun mendatang Kota Sidoarjo dapat mewujudkan mempunyai pasar tradisional yang bersih, khas, unik dan mempunyai nuansa yang berbeda dari pasar tradisional lainnya sehingga dapat menarik wisatawan domestik maupun luar negeri, sehingga dapat menambah atau

memperbaiki roda perekonomian Kota Sidoarjo.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Definisi secara umum mengenai kepuasan merupakan hasil dari beberapa perbedaan –perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dari beberapa definisi kepuasan pelanggan yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi pasca beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, dan sharing dari teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa serta periklanan yang ada.

Indikator yang dapat menunjukkan kepuasan pelanggan adalah apakah pelanggan tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Definisi Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson (2004) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi

harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2001) Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai:

- a. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan sebuah produk. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.
- b. Pelayanan pelanggan tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih daripada pemecahan yang timbul setelah pembelian.
- c. Menurut Kotler (2000) definisi nilai pelanggan adalah : nilai yang

dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

## 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam melakukan penilaian terhadap loyalitas ini, dapat dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain menurut Sugiyono (2004) No. Jawaban Skor

1. Sangat Puas - skor 5
2. Puas - skor 4
3. Netral - skor 3
4. Tidak Puas - skor 2
5. Sangat Tidak Puas - skor 1

1. Sangat Setuju - skor 5
2. Setuju - skor 4
3. Agak Setuju - skor 3
4. Tidak Setuju - skor 2
5. Sangat Tidak Setuju - skor 1

### **3. Definisi Administrasi**

Definisi administrasi menurut Haryadi Hendi (2009) ada dua yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

Administrasi melingkupi seluruh kegiatan, dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang yang terlibat di dalamnya.

### **4. Lingkungan Hidup**

Menurut Soerjani, dkk (2006), ilmu lingkungan adalah penggabungan ekologi (manusia) yang dilandasi dengan kosmologi (tatanan alam) yang mempunyai paradigm sebagai ilmu pengetahuan murni. Hakikat ilmu pengetahuan pada dasarnya berkembang untuk mendasari, mewarnai, serta sebagai pedoman kearifan sikap dan perilaku manusia.

Definisi Pengelolaan Lingkungan Hidup menurut Arif Zulkifli (2014) adalah

upaya terpadu dalam memanfaatkan, manata, memelihara, mengawasi, mengendalikan, memulihkan dan mengembangkan lingkungan hidup.

Pengelolaan lingkungan hidup adalah menjaga keseimbangan lingkungan atau melestarikan fungsi lingkungan. Pelestarian lingkungan hidup merupakan rangkaian usaha untuk memelihara kelangsungan daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup. Daya dukung lingkungan merupakan kemampuan lingkungan untuk mendukung perikehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Menjaga keseimbangan lingkungan bukan hanya tugas pemerintah saja tetapi merupakan tugas semua lapisan masyarakat yang ada di dalamnya. Sebuah kota yang indah, hijau, bersih, nyaman, mempunyai sebuah kekhasan dan keunikan yang menarik adalah sebuah peluang potensi sebuah daerah untuk dikembangkan. Seperti khasnya pulau Bali yang mempunyai pasar tradisional yang bersih, khas, unik dan mempunyai nuansa yang berbeda dari pasar tradisional lainnya. Menjadikan pasar tradisional kota Sidoarjo dengan nuansa yang berbeda tetapi menarik untuk dikunjungi pelanggan atau pelanggan merupakan salah satu kepuasan tersendiri seorang pelanggan dalam berbelanja karena merasa nyaman, tidak khawatir dalam kesehatan, sebagai sarana kegiatan refreshing, dan mengisi waktu dalam berwisata. Kota Sidoarjo mempunyai potensi khas dan unik yang berbeda dengan daerah lainnya, dengan makanan-makanan khas, hasil produk yang menarik seperti tas, sepatu, topi, keberagaman budaya daerah seperti tari-tarian, upacara adat dan sebagainya. Beberapa tahun mendatang Kota Sidoarjo dapat mewujudkan mempunyai pasar tradisional yang bersih, khas, unik dan

mempunyai nuansa yang berbeda dari pasar tradisional lainnya sehingga dapat menarik wisatawan domestik maupun luar negeri. Dengan demikian dapat menambah atau memperbaiki roda perekonomian Kota Sidoarjo.

### 5. Gambaran Umum Sampah

Definisi Sampah Arif Zulkifli (2014) adalah merupakan suatu bahan yang terbuang atau di buang dari suatu sumber hasil aktivitas manusia atau proses-proses alam yang tidak mempunyai nilai ekonomi, bahkan dapat mempunyai nilai ekonomi yang negatif karena dalam penanganannya baik untuk membuang maupun membersihkannya memerlukan biaya yang relatif besar. Saat ini sampah sudah menjadi persoalan yang sangat sulit diatasi Indonesia. Banyak faktor yang menyebabkan masalah sampah. Faktor tersebut meliputi bencana alam, pembuangan sampah tidak pada tempatnya, dan lain sebagainya. Berbagai cara pun telah dilakukan untuk mengatasi masalah sampah, tapi masih kurang efektif dikarenakan masih kurangnya kesadaran manusia untuk hidup sehat terbebas dari sampah yang dapat merugikan manusia dan lingkungan. Perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat yang bermukim di daerah yang bisa dikatakan rawan kumuh dan lokasi sampah yang melimpah. Sosialisasi bertujuan untuk menyadarkan manusia bahwa betapa pentingnya menjaga lingkungan agar tetap bersih, sehat dan indah.

Dampak sampah bagi manusia dan lingkungan sangat besar. Pencemaran lingkungan akibat sampah rumah tangga sangat merugikan manusia dan lingkungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut dampak sampah bagi manusia dan lingkungan menurut Hadiwiyoto (1983), jika ditinjau dari segi

keseimbangan lingkungan, kesehatan, keamanan dan pencemaran, apabila sampah tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai gangguan-gangguan antara lain sebagai berikut.

- a. Sampah dapat menimbulkan pencemaran udara karena mengandung gas-gas yang terjadi dan rombakan sampah bau yang tidak sedap, daerah becek dan kadang-kadang berlumpur terutama apabila musim penghujan datang.
- b. Sampah yang bertumpuk tumpuk dapat menimbulkan kondisi dari segi fisik dan kimia yang tidak sesuai dengan lingkungan normal, yang dapat mengganggu kehidupan di lingkungan sekitarnya.
- c. Di sekitar daerah pembuangan sampah akan mengalami kejadian kurangnya suplai oksigen. Keadaan ini disebabkan karena selama proses perombakan sampah menjadi senyawa-senyawa sederhana diperlukan oksigen yang diambil dari udara disekitarnya dalam prosesnya. Karena kekurangan oksigen dapat menyebabkan kehidupan flora dan fauna disekitar menjadi terdesak.
- d. Sampah beracun, telah dilaporkan bahwa di Jepang kira-kira 40.000 orang meninggal akibat mengkonsumsi ikan yang telah terkontaminasi oleh raksa (Hg). Raksa ini berasal dari sampah yang dibuang ke laut oleh pabrik yang memproduksi baterai dan akumulator.
- e. Gas-gas yang dihasilkan selama degradasi atau pembusukan sampah dapat membahayakan kesehatan, karenakadang-kadang proses pembusukan ada yang mengeluarkan gas beracun yang

- tidak sedikit yang dapat menyebabkan polusi udara disekitar
- f. Dapat menimbulkan berbagai wabah penyakit, terutama yang dapat ditularkan oleh lalat atau serangga lainnya, binatang-binatang seperti tikus, kecoa, kucing bahkan anjing.
  - g. Secara estetika sampah tidak dapat digolongkan sebagai pemandangan yang nyaman untuk dinikmati.

Pengelolaan sampah adalah pengumpulan, pengangkutan, pemrosesan, pendaurulangan atau pembuangan dari material sampah. Lebih utama material sampah yang dihasilkan dari kegiatan manusia, dan biasanya dikelola untuk mengurangi dampaknya terhadap kesehatan, lingkungan, atau keindahan. Pengelolaan sampah juga dapat dilakukan untuk memulihkan sumber daya alam. Pengelolaan sampah bisa melibatkan zat padat, cair, gas atau bisa juga radioaktif dengan metode dan keahlian khusus untuk masing-masing jenis zat.

Pengelolaan sampah yang tepat akan sangat menguntungkan bagi manusia. Merubah keadaan sampah yang seharusnya negatif menjadi positif karena karya tangan kita. Dan seharusnya berbagai wilayah di seluruh Indonesia menggunakan sistem seperti ini, agar meminimalkan dampak negatif yang disebabkan oleh sampah untuk mengatasi penanggungan sampah.

Beberapa akibat karena sampah yang bertumpuk antara lain:

- a. Lingkungan menjadi terlihat kumuh, kotor dan jorok. Ini akan menjadi tempat yang subur bagi organisme patogen yang berbahaya bagi kesehatan manusia. Juga merupakan sarang lalat, tikus dan hewan liar lainnya. Dengan demikian sampah

berpotensi sebagai sumber penyebaran penyakit.

- b. Sampah yang membusuk menimbulkan bau yang tidak sedap dan berbahaya bagi kesehatan. Air yang dikeluarkan (lindi) juga dapat menimbulkan pencemaran sumur, sungai maupun air tanah.
- c. Sampah yang tercecer tidak pada tempatnya dapat menyumbat saluran drainase sehingga dapat menimbulkan bahaya banjir.
- d. Pengumpulan sampah dalam jumlah besar memerlukan tempat yang luas, tertutup dan jauh dari pemukiman.

Jadi, pengelolaan sampah tidak cukup hanya dilakukan dengan manajemen 3P (Pengumpulan, Pengangkutan dan Penimbunan di TPA). Sampah dikumpulkan dari sumbernya kemudian diangkut ke TPS dan terakhir ditimbun di TPA. Pengurangan volume sampah dengan mengolah sampah menjadi produk yang berguna perlu dipikirkan dan dipraktekkan secara konsisten. Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pengelolaan sampah perkotaan, antara lain: kepadatan dan penyebaran penduduk, karakteristik fisik lingkungan dan sosial ekonomi, karakteristik sampah, budaya sikap dan perilaku masyarakat, jarak dari sumber sampah ke tempat pembuangan akhir sampah (TPA), rencana tata ruang dan pengembangan kota, sarana pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan TPA, biaya yang tersedia, dan peraturan daerah setempat.

## **6. Paradigma Penanganan Sampah**

Penumpukkan sampah di TPA merupakan akibat hampir semua pemerintah daerah di Indonesia masih menganut paradigma lama penanganan sampah kota, yang menitikberatkan hanya

pada pengangkutan dan pembuangan akhir. TPA dengan sistem lahan urug saniter yang ramah lingkungan ternyata tidak ramah dalam aspek pembiayaan, karena membutuhkan biaya tinggi untuk investasi, konstruksi, operasi dan pemeliharaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sudah saatnya pemerintah daerah mengubah pola pikir yang lebih bernuansa lingkungan hidup. Konsep pengelolaan sampah yang terpadu sudah saatnya diterapkan, yaitu dengan meminimalisasi sampah serta memaksimalkan daur ulang dan pengomposan disertai TPA yang ramah lingkungan. Paradigma baru penanganan sampah lebih merupakan satu siklus yang sejalan dengan konsep ekologi. Energi baru yang dihasilkan dari hasil penguraian sampah maupun proses daur ulang dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.

Sistem Pengelolaan Sampah Terpadu tersebut berarti paling tidak mengkombinasikan pendekatan pengurangan sumber sampah, daur ulang & guna ulang, pengkomposan, insinerasi dan pembuangan akhir. Pengurangan sumber sampah untuk industri itu berarti perlu adanya teknologi proses yang nirlimbah serta *packing* produk yang ringkas/minim serta ramah lingkungan. Sementara pengurangan sumber sampah untuk rumah tangga berarti menanamkan kebiasaan untuk tidak boros dalam penggunaan barang-barang keseharian. Untuk pendekatan daur ulang dan guna ulang diterapkan khususnya pada sampah non organik seperti kertas, plastik, aluminium, gelas, logam dan lain-lain. Sementara untuk sampah organik dapat diolah menjadi kompos, biogas, briket atau produk lainnya.

## 7. Pasar Tradisional dan Kebersihan

Sudah sejak lama pasar tradisional memegang peranan penting dalam pergerakan ekonomi rakyat di wilayah negeri ini. Fungsi penting pasar tradisional selain sebagai muara dari produk-produk rakyat disekitarnya juga merupakan lapangan kerja yang sangat berarti bagi masyarakat. Sejak zaman penjajahan, zaman orde lama, dan zaman orde baru kegiatan pasar beserta para pedagangnya berkembang secara alamiah. Dalam era reformasi, terjadi perubahan sistem pemerintahan menjadi otonomi daerah dengan semua keputusan mengenai perizinan hampir 100% merupakan otoritas pimpinan daerah, perhatian terhadap perkembangan pasar serta pedagang tradisional mulai terabaikan dan pedagang kaki lima tersingkir.

Di era reformasi, bangsa Indonesia yang terus melakukan perubahan dan pembangunan di segala bidang, nasib pasar tradisional masih merana. Keberadaan pasar tradisional terdesak dengan munculnya mal, supermarket dan minimarket yang berkembang pesat. Banyak pasar tradisional setelah direnovasi justru menjadi sepi, berkurang pembelinya dan ditinggalkan pedagang. Roda perekonomian rakyat dapat terus bergulir jika pasar-pasar tradisional yang memiliki sejarah panjang dikelola dengan baik dan tetap lestari.

Pasar Tradisional menurut Herman Malano (2011) selama ini identik dengan tempat yang kumuh, semrawut, becek, bau dan sumpek. Kebersihan pada pasar tradisional belum terwujud karena pengelolaan sampah yang belum dikelola dengan baik. Pasar tradisional sebenarnya menawarkan banyak kelebihan. Selain harganya lebih murah, berbagai kebutuhan di pasar tradisional masih bisa ditawar. Hal ini cocok dengan masyarakat Indonesia, khususnya golongan menengah

ke bawah. Pertumbuhan pasar modern saat ini memang sangat pesat. Bukan hanya di kota, tetapi sudah menjalar hingga ke pelosok-pelosok desa. Minimarket yang buka 24 jam yang saling bersisian maupun berseberangan banyak berdiri. Mal, minimarket, supermarket, hipermarket telah menjadi tujuan masyarakat Indonesia untuk berbelanja atau sekadar “nongkrong” bahkan dengan mengisi waktu mereka dengan menggunakan WIFI di pasar modern tersebut, seolah meningkatkan gengsi khususnya bagi kaum remaja. Lantas setelah banyaknya masyarakat yang menggandrungi pasar modern, bagaimana nasib pasar tradisional? Bagaimana jutaan rakyat Indonesia yang mencari nafkah di sana. Ada beberapa penyebab semrawutnya disekitar pasar tradisional yaitu semakin sempitnya lahan parkir yang ada karena areal parkir terus dibangun pengembang untuk memperluas pasar. Penyebab lain adalah pertumbuhan kepemilikan kendaraan roda empat yang semakin pesat, semakin mudahnya kredit kendaraan roda dua dan banyak angkutan kota menaikkan dan menurunkan penumpang seenaknya di sekitar pasar.

Definisi Pasar Tradisional oleh Herman Malano (2011) adalah representasi dari ekonomi rakyat, ekonomi kelas bawah, serta tempat bergantung para pedagang skala kecil dan menengah. Pasar tradisional menjadi harapan petani, peternak, pengrajin atau produsen lainnya selaku pemasok. Disisi lain mental pedagang harus diubah. Mereka perlu meningkatkan kejujuran dan profesionalisme. Ada pedagang yang menawarkan harga yang tinggi, ada juga timbangan yang dimanipulasi. Banyak pengunjung ketika masuk ke pasar tradisional tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya, banyak pedagang tidak

memakai pakaian yang layak, pakaian yang seadanya, kurang rapi. Bila seorang pedagang mampu menaklukkan hati pembeli dengan gaya lemah lembut dan sopan justru akan meningkatkan nilai tambah terhadap produk atau barang yang ditawarkan.

Pasar Tradisional oleh Herman Malano (2011) merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi secara langsung dan biasanya ada proses tawar menawar. Bangunan pasar biasanya terdiri atas kios-kios atau gerai, los dan dasaran terbuka yang disediakan oleh penjual maupun suatu pengelola pasar. Pasar ini kebanyakan menjual kebutuhan sehari-hari seperti bahan-bahan makanan, ikan, buah, sayur-sayuran, telur, daging, kain, pakaian, barang elektronik, jasa dan lain-lain. Selain itu, ada pula yang menjual kue-kue dan barang-barang lainnya.

Kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu sampah dan bau. Kebersihan adalah salah satu dari keadaan hygiene yang baik. Manusia perlu menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri agar sehat, tidak berbau, tidak malu, tidak menyebarkan kotoran atau menularkan kuman penyakit bagi diri sendiri maupun orang lain. Demikian pula kebersihan Pasar tradisional adalah menjadi tanggungjawab kita bersama untuk menjaga kebersihannya

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif, karena penelitian yang dilakukan memberikan gambaran secara sistematis dan nyata serta mengikuti fakta yang ada. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pasar Tradisional Bluru Kidul, Pasar Tradisional Kemiri, dan Pasar Tradisional

Buduran Sidoarjo. Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada hal-hal berikut ini:

### 1. Definisi Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson (2004) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika pelanggan membeli suatu barang maka harapan pelanggan terhadap barang yang dibeli mempunyai kualitas baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan dari segi kebersihan pasar tradisional sehingga pelanggan merasakan puas atau tidak puas dengan mengisi kuisioner yang berisi tingkat kepuasan :

Sangat Tidak Puas	- Skor 1
Tidak Puas	- Skor 2
Cukup Puas	- Skor 3
Puas	- Skor 4
Sangat Puas	- Skor 5

### 2. Pasar Tradisional

Pasar Tradisional adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi secara langsung dan biasanya ada proses tawar menawar. Pasar yang ada saat ini seadanya saja, masih perlu diperhatikan tentang kepuasan pelanggan terhadap kebersihan pasar.

### 3. Wisata

Wisata adalah perjalanan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi. Sedang Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan. Obyek wisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang yang mau datang berkunjung ke tempat tujuan wisata tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan pasar tradisional.

Penelitian ini mengambil sebagian pelanggan yang berbelanja yang ada di pasar tradisional tersebut. Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Probability Sampling*. Definisi *Random Probability Sampling* menurut J. Supranto (2001) adalah pengambilan sampel dari populasi secara random dengan memperhatikan jumlah sampel dengan tujuan agar sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. Dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 60 orang, yang terdiri dari 20 orang untuk pelanggan pasar tradisional Perum. Bluru Permai Sidoarjo, 20 orang untuk pelanggan pasar tradisional Kemiri Sidoarjo, dan 20 orang untuk pelanggan pasar tradisional Buduran Sidoarjo. Sampel pada penelitian disini diambil dari sebagian pelanggan yang berbelanja dari selama bulan Juli 2017. Besarnya sampel tersebut sesuai dengan pendapat (J. Supranto : 2001) yang mengatakan bahwa jumlah sampel sudah memenuhi dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer menurut Mohammad Farhan Quadratullah (2014) adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian oleh pihak yang berkepentingan, biasanya data diperoleh dari perhitungan atau pengukuran secara langsung, bisa melalui wawancara maupun pengisian kuisioner. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan observasi.

Tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

#### 1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis disini maksudnya

mendeskripsikan/menggambarkan pasar tradisional pada umumnya sehingga latar belakang masalah penelitian ini dibuat.

## 2. Analisis Data

- a. Reduksi Data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
- b. Dalam penelitian ini kuisioner di sebarakan secara acak kepada pelanggan yang datang di pasar tradisional berdasarkan usia, jenis kelamin, status tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- c. Penyajian Data  
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.
- d. Penyajian data disini adalah mentabulasi semua data pelanggan pasar tradisional yang mengisi kuisioner sebanyak 60 orang, dalam bentuk tabel, grafik, pie chart berdasarkan usia, jenis kelamin, status tingkat pendidikan, dan pekerjaan dalam dimensi 5 tingkat kepuasan pelanggan yaitu Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas dan Sangat Puas.
- e. Verifikasi  
Verifikasi adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-

bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dapat dilakukan dengan menarik kesimpulan, setelah peneliti mengolah data kuisioner dalam penyajian data.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Legal Formal pasar tradisional Sidoarjo adalah Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo (Perda) No 21 Tahun 2008 Tanggal 18 Nopember 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Bupati Sidoarjo No. 48 tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pasar Kabupaten Sidoarjo adalah Dinas Pasar. Dinas Pasar sebagai instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah sebagai dari bidang perdagangan dalam penyediaan pasar. Pasar yang dikelola sebanyak 18 unit pasar yang tersebar di 14 kecamatan dengan jumlah pedagang keseluruhan lebih kurang 15.000 orang. Oleh sebab itu berdasarkan Perda No. 15 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pasar, Dinas Pasar berkewajiban untuk menyelenggarakan pemungutan retribusi pasar. Kantor Dinas Pasar Kabupaten

Sidoarjo berada di Jl. Pahlawan Komplek Stadion Gelora Delta. Sidoarjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa identitas seluruh responden kepuasan pelanggan terhadap pasar tradisional Bluru Permai, Kemiri dan Buduran Sidoarjo sebanyak 60 (enam puluh) orang. Berdasarkan data yang

diperoleh dari 60 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang terdiri responden di Pasar Bluru Permai :Laki-laki sebesar 10% dan Perempuan 90%, di Pasar Kemiri :Laki-laki sebesar 15% dan Perempuan 85%, dan di Pasar Buduran :Laki-laki sebesar 20% dan Perempuan 80%. Dilihat dari usia responden dari 60 responden, sebagian besar responden yang berbelanja di pasar tradisional berusia 36 – 45 tahun, dimana data selengkapnya terdiri di Pasar Bluru Permai : usia 16 – 25 tahun 5%, 26 – 35 tahun 35%, 36 – 45 tahun 30%, dan diatas 46 tahun 30%, di Pasar Kemiri :usia 16 – 25 tahun 0%, 26 – 35 tahun 25%, 36 – 45 tahun 50% dan diatas 46 tahun 25%, dan di Pasar Buduran :usia 16 – 25 tahun 0%, 26 – 35 tahun 15%, 36 – 45 tahun dan diatas 46 tahun 85%. Tingkat pendidikan responden yang berbelanja di Pasar Tradisional terdiri dari : di Pasar Bluru Permai : SD 30%, SMP 20%, SMU 5%, Sarjana 20% dan Lainnya 25%, di Pasar Kemiri :SD 35%, SMP 40%, SMU 10%, Sarjana % dan Lainnya 15%, dan di Pasar Buduran :SD 20%, SMP 50%, SMU 25%, Sarjana 5% dan Lainnya 0%. Pekerjaan responden yang berbelanja di pasar tradisional terdiri dari : di Pasar Bluru Permai : Pelajar/Mahasiswa 0%, Pegawai Swasta 35%, Pegawai Negeri 0%, Wirausaha 10% dan Lainnya 55%, di Pasar Kemiri : Pelajar/Mahasiswa 0%, Pegawai Swasta 15%, Pegawai Negeri 0%, Wirausaha 20% dan Lainnya 65%, di Pasar Buduran : Pelajar/Mahasiswa 0%, Pegawai Swasta 40%, Pegawai Negeri 5%, Wirausaha 0% dan Lainnya 55%.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan pelanggan terhadap kebersihan, penataan, kerapian semua barang yang dijual, kios, toilet, lahan parkir dan semua tempat di pasar tradisional pasar tradisional Perum Bluru

Permai Sidoarjo adalah 3,1 (cukup puas), dan persetujuan agar pasar tradisional terlihat bersih, asri, sehat, unik dan menarik dengan taman-taman hijau dan atau pot-pot tanaman hijau adalah mendapatkan skor 4,8 (mendekati Sangat Setuju), sedangkan rata-rata kepuasan pelanggan terhadap kebersihan, penataan, kerapian semua barang yang dijual, kios, toilet, lahan parkir dan semua tempat di pasar tradisional Kemiri adalah 2,8 (mendekati cukup puas), dan persetujuan agar pasar tradisional terlihat bersih, asri, sehat, unik dan menarik dengan taman-taman hijau dan atau pot-pot tanaman hijau adalah mendapatkan skor 4,7 (mendekati Sangat Setuju). Selanjutnya rata-rata kepuasan pelanggan terhadap kebersihan, penataan, kerapian semua barang yang dijual, kios, toilet, lahan parkir dan semua tempat di pasar tradisional Buduran adalah 2.8 (mendekati cukup puas), persetujuan agar pasar tradisional terlihat bersih, asri, sehat, unik dan menarik dengan taman-taman hijau dan atau pot-pot tanaman hijau adalah mendapatkan skor 4.8 (mendekati Sangat Setuju).

#### **4. Pengelolaan Administrasi Lingkungan Ditinjau dari Kebersihan Pasar Sidoarjo dan sekitarnya**

Kebersihan pasar tradisional Bluru Permai, Kemiri dan Buduran dengan hasil mendekati cukup puas, sehingga pasar tradisional perlu membenahi diri, agar memenuhi kepuasan pelanggan dari bidang kebersihan, penataan dan kerapian serta kepedulian orang-orang yang berada di pasar tradisional. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pembenahan yang perlu dilakukan oleh Pasar Tradisional di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel 4 sampai dengan tabel 7. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan di Pasar Tradisional Bluru Sidoarjo.  
Permai, Kemiri, dan Buduran Kabupaten

**Tabel 4**  
**Pembenahan Pasar Tradisional dari Bidang Kebersihan**

No	Uraian Daftar Pertanyaan	Keterangan Perbaikan
1	Kebersihan semua barang yang dijual di pasar	Kebersihan barang yang dijual selalu dijaga setiap hari
2	Kualitas (baik, bagus) barang yang dijual pasar	Kualitas barang dijaga setiap hari
3	Kebersihan Kios-kios pasar	Kios-kios pasar dibersihkan setiap hari
4	Kebersihan ketika melihat tempat/wadah tempat menjual barang pasar	Tempat/wadah tempat menjual barang dibersihkan setiap hari
5	Kebersihan baju yang dipakai pedagang pasar	Baju yang dipakai pedagang bersih setiap hari
6	Kebersihan halaman depan pasar	Halaman depan pasar bersih setiap hari
7	Kebersihan lahan parkir pasar	Lahan parkir pasar dibersihkan setiap hari
8	Kebersihan toilet pasar	Toilet pasar dibersihkan 3 kali sehari
9	Ketersediaan tempat sampah di tiap kios pasar	Selalu tersedia tempat sampah tiap kios
10	Ketika melihat sampah tiap kios tidak menumpuk	Sampah di tiap kios tidak menumpuk setiap hari

*Sumber Data : Data Primer Diolah*

**Tabel 5**  
**Pembenahan Pasar Tradisional dari Bidang Penataan**

No	Uraian Daftar Pertanyaan	Keterangan Perbaikan
1	Penataan dan kerapian semua barang yang dijual	Penataan dan kerapian semua barang yang dijual dilakukan setiap hari dengan penempatan dengan wadah sesuai dengan kelompok barang yang dijual
2	Penataan dan kerapian pedagang yang menata barang rapi dan ada yang tidak rapi	Pedagang yang menata barang dengan rapi, tetap konsisten, sedang yang tidak rapi lebih merapikan barang dagangannya
3	Penataan dan kerapian antar kios	Barang yang dijual antar kios lebih teratur dengan garis lurus, tidak terlalu menonjol keluar
4	Penataan dan kerapian kios-kios ditata atau diatur berdasarkan kelompok barang yang dijual	Pengelompokkan kios-kios berdasarkan barang yang dijual, misalnya kios sembako berkumpul dengan kios sembako, kios sayur dengan kios sayur
5	Penataan dan kerapian tempat/wadah tempat menjual barang tertata dan rapi	Penataan dan kerapian tempat/ wadah tempat menjual barang tertata dan rapi
6	Penataan dan kerapian halaman depan pasar	Penataan dan kerapian halaman depan pasar diperhatikan setiap hari
7	Penataan dan kerapian lahan parkir	Penataan dan kerapian lahan parkir dilakukan setiap hari
8	Penataan dan kerapian toilet	Penataan dan kerapian toilet diberikan pengharum kamar mandi dan lebih dirapikan
6	Bangunan pasar yang terlihat kuat dan rapi	Bangunan pasar yang terlihat kuat dan rapi, dicat dengan periode waktu tertentu
7	Penataan dan kerapian bangunan/desain tiap kios sama, tertata dan rapi	Penataan dan kerapian bangunan/desain tiap kios sama, tertata dan rapi dengan meluruskan/tidak terlalu menonjol keluar barang yang dijual antar kios

Sumber Data : Data Primer Diolah

**Tabel 6**  
**Pembenahan Pasar Tradisional Terhadap Kepedulian Personel**

No	Uraian Daftar Pertanyaan	Keterangan Perbaikan
1	Petugas kebersihan yang rajin membersihkan sampah	Petugas kebersihan lebih rajin membersihkan sampah
2	Pedagang membuang sampah di tempat sampah	Pedagang membuang sampah di tempat sampah
3	Semua orang di pasar tradisional saling mengingatkan apabila ada sampah yang berserakan/kepedulian terhadap sampah	Membiasakan Semua orang di pasar tradisional saling mengingatkan apabila ada sampah yang berserakan/kepedulian terhadap sampah
4	Ada petugas kebersihan di lingkungan pasar	Sudah ada petugas kebersihan di lingkungan pasar
5	Petugas kebersihan bertanggungjawab terhadap kebersihan pasar	Petugas kebersihan bertanggungjawab terhadap kebersihan pasar untuk lebih memantau lagi
6	Toilet dibersihkan setiap hari	Toilet dibersihkan 3 kali setiap hari
7	Pedagang akan menjawab jujur pertanyaan pelanggan mengenai barang yang dijual bersih, sehat dan aman	Pedagang akan menjawab jujur pertanyaan pelanggan mengenai barang yang dijual bersih, sehat dan aman
8	Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap barang yang dijual tidak baik atau kurang bersih dengan menggantinya.	Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap barang yang dijual tidak baik atau kurang bersih dengan menggantinya, sudah dilakukan oleh pedagang.
9	Pedagang selalu menjaga kebersihan lingkungan kiosnya	Pedagang selalu menjaga kebersihan lingkungan kiosnya setiap hari
10	Pedagang selalu memakai baju yang bersih dan rapi	Pedagang membiasakan memakai baju yang bersih dan rapi

*Sumber Data : Data Primer Diolah*

**Tabel 7**  
**Pembenahan Pasar Tradisional Terhadap Kebersihan, Keasrian, Keunikan**

No	Uraian Daftar Pertanyaan	Keterangan Perbaikan
1	Halaman depan pasar terdapat taman hijau dan atau pot-pot dengan tanaman hijau	Halaman depan pasar ditanami beberapa pohon besar sehingga teduh, taman-taman dan pot-pot tanaman hijau
2	Lahan parkir terdapat taman hijau dan atau pot-pot dengan tanaman hijau	Lahan parkir pasar ditanami beberapa pohon besar sehingga teduh, taman-taman dan pot-pot tanaman hijau
3	Di dalam pasar terdapat taman hijau dan atau pot-pot dengan tanaman hijau	D dalam pasar dibuat taman-taman kecil dan pot-pot dengan tanaman hijau
4	Di halaman depan pasar tradisional diberikan simbol/icon Kota Sidoarjo (Bandeng dan Udang) untuk menarik pemandangan halaman depan Sebuah Pasar khas kota Sidoarjo	Halaman depan pasar ditambahkan bangunan simbol/icon Kota Sidoarjo (Bandeng dan Udang) untuk menarik pemandangan halaman depan Sebuah Pasar khas kota Sidoarjo
5	Pasar terkesan asri/hijau dengan tanaman hijau, segar, sehat membuat kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan	Pasar diperlukan penghijauan agar pelanggan yang mengunjungi nyaman dan merasa asri, hijau, segar dan sehat.

Sumber Data : Data Primer Diolah

### 5. Potensi Bisnis Wilayah Sidoarjo Sebagai Kota Tujuan Wisata

Kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu sampah dan bau. Kebersihan adalah salah satu dari keadaan hygiene yang baik. Manusia perlu menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri agar sehat, tidak berbau, tidak malu, tidak menyebarkan kotoran atau menularkan kuman penyakit bagi diri sendiri maupun orang lain. Demikian pula kebersihan Pasar tradisional adalah menjadi tanggungjawab kita bersama untuk menjaga kebersihannya

Pasar tradisional yang menarik untuk dikunjungi adalah berkesan bersih, bernuansa indah (hijau), nyaman, aman, produk-produk yang dijual adalah menarik hati, khas dan unik, penataan ruang rapi, harga terjangkau, tetap menyediakan bahan atau barang yang dijual seperti sayur mayur, buah, ikan, daging, kue, dan lain sebagainya agar berbeda dengan pasar tradisional yang ada saat ini. Pasar tradisional selama ini merupakan tempat yang selalu dikunjungi karena satu-satunya pasar yang bertempat tidak jauh dari sebuah perumahan ataupun tempat tinggal masyarakat sekitarnya, walaupun

banyak dari para pelanggannya kurang berkenan dengan keadaan atau kondisi kebersihan pasar.

Persepsi pasar tradisional yang ada saat ini kotor haruslah diubah persepsinya menjadi BERSIH, dengan mewujudkan pasar tradisional yang benar-benar berbeda dari pasar tradisional pada umumnya yaitu bersih dan terkesan sangat indah, nyaman, unik dan menarik. Sehingga kita dapat sebagai masyarakat yang peduli terhadap masa depan pasar tradisional dapat mewujudkan pasar tradisional yang bersih, nyaman, aman, suasana lingkungan pasar akan disenangi pengunjung yang berbelanja. Tingkat kepentingan yang tinggi dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari, mencerminkan bahwa pelanggan mempunyai harapan yang besar dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Jadi akan sangat buruk konsekuensinya apabila pedagang dan pengelola pasar mempunyai *performance* yang kurang baik untuk hal-hal yang penting di mata pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja akan lebih baik apabila kondisi lingkungan sekitarnya lebih baik, sehingga berbeda dengan pasar tradisional pada umumnya. Apabila pasar tradisional yang bersih telah terwujud, maka persepsi pasar tradisional Sidoarjo akan berangsur-angsur berubah dengan berjalannya waktu.

Setiap daerah pasti memiliki ciri khas dan keunikan yang membedakan dari daerah lain. Ciri khas dan keunikan tersebut dapat berupa bentuk rumah, pakaian adat, bahasa, sampai makanan khas atau potensi-potensi lainnya. Kekhasan dan keunikan yang dimiliki itu biasanya sudah ada sejak zaman nenek moyang atau bisa dikatakan warisan turun-temurun untuk keturunan selanjutnya. Begitu juga di daerah Sidoarjo. Sebenarnya banyak kekhasan dan keunikan yang dimiliki oleh Sidoarjo.

Namun tampaknya masih banyak yang belum mengenal betul apa saja yang dimiliki Sidoarjo sehingga kadang-kadang bingung akan membeli apa jika sedang berkunjung di Sidoarjo, padahal banyak makanan khas Sidoarjo serta potensi-potensi yang dimiliki Sidoarjo berupa potensi nabati dan hewani. Makanan khas Sidoarjo seperti Bandeng Asap, Lontong Kupang, Bandeng Presto, Kerupuk Talas, Kerupuk Udang, Sate Kerang, Petis, Terasi, dan Telur Asin. Makanan khas Sidoarjo memiliki kandungan nutrisi yang baik. Justru makanan khas Sidoarjo memiliki manfaat yang sangat baik bagi kesehatan tubuh.

Sektor industri yang ada di Sidoarjo akan berkembang cukup pesat karena lokasi Sidoarjo yang berdekatan dengan beberapa daerah basah, seperti pusat bisnis kawasan Indonesia Timur (Surabaya), Pelabuhan Laut Tanjung Perak maupun Bandar Udara Juanda. Ditambah lagi, sektor industri kecil juga berkembang cukup baik, diantaranya sentra industri kerajinan tas dan koper di Tanggulangin, sentra industri sandal dan sepatu di Wedoro - Waru dan Tebel - Gedangan, sentra industri kerupuk di Telasih – Tulangan. Disamping itu ada lagi sentra penghasil Batik Sidoarjo berada di Kampung Batik Jetis. Dengan adanya sentra kampung batik tersebut, diharapkan para wisatawan yang berasal dari luar Kabupaten Sidoarjo bisa berkunjung ke kawasan tersebut untuk menikmati Batik Sidoarjo. Seiring berkembangnya teknologi sekarang ini, muncul batik printing sebagai pesaing batik tulis. Motifnya bagus, corak warnanya bagus, tapi sekali cuci langsung luntur. Itulah perbedaan yang membuat batik tulis masih bisa bertahan karena lebih awet dari pada batik jenis lainnya. Peran Pemerintah dan masyarakat untuk melestarikan Batik

Sidoarjo sangatlah penting. Sebelum batik ini punah karena tak ada lagi peminatnya

Mewujudkan pasar tradisional yang berbeda dengan melihat peluang potensi daerah yang khas dan unik adalah modal utama sebuah bisnis wisata daerah kota Sidoarjo. Bagaimana cara melakukan agar sebuah pasar tradisional menjadi berbeda dengan daerah lain adalah:

- a. Menciptakan pasar tradisional bersih dengan bangunan simbol yang khas icon Bandeng dan Udang Sidoarjo
- b. Pasar tradisional menjadi wadah atau tempat menjual produk-produk khas kota Sidoarjo
- c. Kepuasan pelanggan sebuah pasar tradisional yang perlu diperhatikan
- d. Kebersihan pasar tradisional ke masa yang akan datang

Dari uraian tersebut tersebut potensi Kabupaten Sidoarjo sebagai kota wisata yang mempunyai ciri khas dan keunikan tersendiri, sebuah keinginan dan cita-cita peneliti menjadikan kota Sidoarjo menjadikan kota di Indonesia yang mempunyai kesan tersendiri dan menjadi tujuan utama wisatawan asing dan domestik untuk berkunjung di Kota Sidoarjo. Salah satu tempat wisata yang dibahas peneliti adalah menjadikan salahsatu tempat pasar tradisional menjadi sebuah wadah atau tempat menampung penjual-penjual daerah Sidoarjo

#### **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan nilai kepuasan pada pasar tradisional Bluru Permai, Kemiri, dan Buduran yang diperoleh adalah hampir mendekati cukup puas, belum mencapai nilai 3 (cukup puas). Hal ini disebabkan karena persentase kebersihan dari semua aspek kebersihan pada pasar tradisional belum memenuhi harapan pelanggan yaitu dibawah 3. Kebersihan

pasar tradisional disini menggambarkan pelanggan pasar tradisional hampir cukup puas atas kinerja/ layanan yang diberikan dan dirasakan belum cukup maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka pihak pengelola pasar harus meningkatkan kinerja layanan kebersihan terhadap pelanggan pengguna pasar tradisional tersebut. Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna pasar tradisional dalam range agak cukup.

Tingkat persetujuan yang tinggi dalam kuisisioner kepuasan pelanggan pasar tradisional pembuatan taman-taman hijau pada pasar tradisional menggambarkan bahwa pelanggan mempunyai harapan yang tinggi untuk menjadikan pasar tradisional terlihat bersih, asri, sehat, unik dan menarik. Dalam menata pasar tradisional sehingga dapat memiliki daya saing yang tinggi dan unggul terhadap pasar modern maka yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kota Sidoarjo. Dalam hal ini Perusahaan Daerah Pasar dapat menciptakan model atau sistem supaya para pedagang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi kebersihan. Maksudnya adalah membuat dan memasang beberapa papan atau banner pengumuman untuk edukasi warga pasar yang bertuliskan dilarang membuang sampah sembarangan, Apabila membuang sampah sembarangan diberikan sanksi berupa membayar denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah), sesuai Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Sidoarjo Nomor 18 Tahun 2008 pasal 40 yang menyebutkan “Masyarakat baik orang perseorangan maupun badan hukum yang membuang sampah di tempat yang tidak sesuai dengan ketentuan, diancam pidana kurungan maksimal 6 (enam) bulan atau denda tidak kurang dari Rp 50.000,-

(lima puluh ribu rupiah) tetapi tidak lebih dari Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).”

---

**Referensi :**

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani . 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif, Pustaka Setia.
- Arif Zulkifli. 2014. Dasar-Dasar Ilmu Lingkungan, Salemba Teknika.
- Herman Malano. 2011. Selamatkan Pasar Tradisional, Gramedia.
- J. Supranto.2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ 2009.Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Ketujuh, Jilid 1, Erlangga.
- Mohammad Farhan Quadratullah .2014., Statistika Terapan, Andi Yogyakarta.
- Nirwono Joga. 2013. Gerakan Kota Hijau, Kompas Gramedia.
- Oka A. Yoeti. 1985. Pemasaran Pariwisata, Angkasa.
- Richard F.Gerson. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM.
- Salah WahaB.1984.Manajemen Kepariwisata Alih Bahasa Drs. Frans Gromang, Pradnya Paramita.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Alfabeta Bandung.