



ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PENGELOLAAN PASAR RAKYAT CISALAK KOTA DEPOK

ANNISA FALIMANTIK



**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA *

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Analisis Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Cisalak Kota Depok adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2020

Annisa Falimantik

NIM K15180099



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

ANNISA FALIMANTIK. Analisis Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Cisalak Kota Depok. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan KIRBRANDOKO.

Saat ini jumlah pasar rakyat di Indonesia berjumlah 9.559 unit dan telah menyumbangkan lapangan pekerjaan yang menampung sebanyak 2,6 juta pedagang (Kemendag 2019). Dengan jumlah dan kontribusi pasar rakyat tersebut, disusunlah Standar Nasional Indonesia (disingkat SNI) khusus untuk pasar rakyat yang telah diterbitkan sejak 2015 sebagai pedoman bagi semua pemangku kepentingan dalam mengelola pasar rakyat (BSN 2015). Namun, jumlah pasar rakyat yang telah tersertifikasi oleh SNI masih sangat minim, terutama di Provinsi Jawa Barat (Kemendag 2019). Pasar Rakyat Cisalak sebagai salah satu pasar rakyat di Jawa Barat dan dikelola oleh Pemerintah Kota Depok masih menghadapi isu strategis yang harus diselesaikan seperti permasalahan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berdampak pada sepiunya pengunjung dan jumlah penerimaan retribusi. Oleh karena itu, diperlukan adanya formulasi strategi pengembangan pengelolaan agar dapat menjawab isu strategis tersebut sehingga Pasar Rakyat Cisalak dapat dikelola dengan baik dan sesuai dengan SNI.

Tujuan penelitian ini adalah (1) menganalisis atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggannya untuk mengembangkan Pasar Rakyat Cisalak, (2) menganalisis prioritas spesifikasi teknis yang perlu dikembangkan berdasarkan *true customer requirements* untuk mengembangkan Pasar Rakyat Cisalak, (3) menganalisis *key success factor* yang dapat mendukung pengembangan Pasar Rakyat Cisalak, dan (4) merumuskan strategi pengembangan pengelolaan yang dapat dijalankan Disdagin Kota Depok untuk mengembangkan Pasar Rakyat Cisalak. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif kuantitatif yang menggunakan data primer dan sekunder dengan pengumpulan data dari September hingga Desember 2019. Responden yang dilibatkan adalah pengelola pasar, pedagang, pembeli serta pengelola pasar rakyat lain sebagai *benchmarking*.

Hasil analisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat sepuluh atribut kebutuhan pedagang dan sembilan atribut kebutuhan pembeli seperti pengelolaan sampah hingga pengawasan kualitas barang. Sedangkan, matriks *House of Quality* menunjukkan sembilan prioritas teknis responden pedagang dan enam prioritas teknis responden pembeli yang harus dikembangkan dengan peringkat pertama yaitu penertiban PKL dan pemenuhan atribut informasi. Selain itu, terdapat sepuluh faktor-faktor keberhasilan (*key success factor*) yang dapat mendukung pengembangan pengelolaan seperti pelaksanaan SOP hingga pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan hal tersebut, strategi yang direkomendasikan adalah melakukan penertiban PKL, memenuhi atribut informasi, meningkatkan pengelolaan sampah, kebersihan dan keamanan pasar, melakukan kegiatan pemeliharaan fasilitas pasar serta melaksanakan kegiatan aktivasi pasar.

Kata kunci: atribut kebutuhan, faktor-faktor keberhasilan, spesifikasi teknis

SUMMARY

ANNISA FALIMANTIK. Analysis of Cisalak Market Management Development Strategy. Supervised by SITI JAHROH and KIRBRANDOKO.

Nowadays, the number of public markets in Indonesia is 9,559 units and has contributed to the employment of 2.6 million traders (Ministry of Trade 2019). With this amount and contribution, Indonesian National Standards (abbreviated SNI) specifically for public markets has been published since 2015 as a guideline for all stakeholders in managing the market (BSN 2015). However, the number of public market that have been certified by SNI is still very minimal, especially in the province of West Java (Ministry of Trade 2019). Cisalak Market as one of the public markets in West Java and managed by the Depok City Government still faces strategic issues that must be resolved such as the problem of street vendors which impacts on the lack of visitors and the number of recipients of fees. So, it is necessary to formulate a market development strategy in order to answer these strategic issues so that the Cisalak Market can be managed properly and in accordance with SNI.

The purposes of this research are (1) to analyze the attributes of customer needs based on service quality and the level of customer satisfaction to develop Cisalak Market, (2) to analyze the priority of technical specifications that need to be developed based on true customer requirements to develop Cisalak Market, (3) to analyze the key success factor that can support the development of Cisalak Market, and (4) formulate a development strategy that can be carried out by Depok City Government to develop Cisalak Market. This research used a descriptive qualitative quantitative using primary and secondary data with data collection from September to December 2019. The respondents involved were market managers, traders, buyers and other public market managers as a benchmarking process.

The results of the analysis of service quality and kano models show that there are ten attributes of trader needs and nine attributes of buyer needs such as waste management to quality control of goods. Meanwhile, the House of Quality matrix shows nine technical priorities of traders and six technical priorities of buyer that must be developed with each of the first priorities, are controlling the street vendors and fulfilling information attributes. In addition, there are ten key success factors that can support the development of market management such as the implementation of SOPs to the development of Human Resources. Based on this, the recommended strategy is to control street vendors, fulfill information attributes, improve waste management, cleanliness and market security, conduct market facility maintenance activities and conduct market activation activities.

Keywords: attribute of needs, key success factors, technical specifications



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2020
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PENGELOLAAN PASAR RAKYAT CISALAK KOTA DEPOK

ANNISA FALIMANTIK

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Dr Mukhamad Najib, STP, MM



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Analisis Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Cisalak
Kota Depok.
Nama : Annisa Falimantik
NIM : K15180099

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing

Dr Siti Jahroh, BSc, MSc
Ketua

Dr Ir Kirbrandoko, MSM
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, M Eng

Prof Dr Ir Anas Miftah Fauzi, M Eng

Tanggal Ujian Tesis: 21 Februari 2020

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan September 2019 ini ialah pengembangan pasar, dengan judul Analisis Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Cisalak Kota Depok.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr Siti Jahroh dan Bapak Dr Ir Kirbrandoko selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran-saran berarti pada penelitian ini serta kepada Bapak Dr Mukhamad Najib dan Ibu Dr Megawati Simanjuntak selaku penguji yang juga telah memberikan saran demi penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Dwi selaku Kepala Bina Perdagangan Disdagin Kota Depok, Bapak Sutisna selaku Kepala UPT Pasar Rakyat Cisalak dan Bapak Budi Heryanto selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Pasar Rakyat Cisalak, Ibu Nadelia selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Pasar Rakyat Sukatani beserta seluruh staff Pasar Rakyat Cisalak dan Pasar Rakyat Sukatani yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada papa, mama, suami, serta seluruh keluarga, atas segala doa dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Mei 2020

Annisa Falimantik

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian	8
Manfaat Penelitian	8
Ruang Lingkup Penelitian	9
2 TINJAUAN PUSTAKA	9
Strategi	9
Manajemen Operasi Jasa	10
<i>Key Success Factor</i>	11
Analisis Kebutuhan	14
Kualitas Layanan	14
Model Kano	16
<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	17
Pasar	19
Kerangka Konseptual	21
3 METODE PENELITIAN	22
Lokasi dan Waktu Penelitian	22
Pendekatan Penelitian	22
Jenis dan Sumber Data	22
Metode Pemilihan Responden	23
Metode Pengumpulan Data	24
Teknik Analisis dan Pengolahan Data	25
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
Gambaran Umum Objek Penelitian	29
Analisis Kebutuhan Pelanggan	31
Analisis Peningkatan Kualitas	43
Analisis <i>Benchmarking</i>	58
Analisis <i>Key Success Factor</i>	65
Rekomendasi Strategi Pengembangan	71
Implikasi Manajerial	72
5 KESIMPULAN DAN SARAN	74
Kesimpulan	74
Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	133



DAFTAR TABEL

1	Jumlah Pasar Rakyat SNI di beberapa provinsi	2
2	Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Depok 2013-2017	4
3	Tipe Pasar Rakyat Kota Depok	5
4	Permasalahan Pasar Rakyat Cisalak	6
5	Evaluasi kano	17
6	Jenis dan sumber data	23
7	Korelasi spesifikasi teknis	28
8	Pengelompokkan suara pelanggan	31
9	Jenis kelamin responden	32
10	Usia responden	32
11	Jenis komoditas yang dijual pedagang Pasar Rakyat Cisalak	33
12	Pekerjaan responden pembeli	33
13	Jenis barang yang sering dibeli	34
14	Skala kualitas layanan	35
15	<i>Gap score</i> pedagang	35
16	<i>Gap score</i> pembeli	36
17	Kategori atribut kebutuhan pedagang	38
18	Kategori atribut kebutuhan pembeli	39
19	Atribut kebutuhan pedagang	40
20	Atribut kebutuhan pembeli	41
21	Rekomendasi <i>true customer requirements</i>	42
22	Daftar <i>true customer requirements</i> responden	43
23	Kategori tingkat kepentingan	44
24	Tingkat kepentingan pedagang	44
25	Tingkat kepentingan pembeli	45
26	Nilai kepentingan pedagang dan pembeli	45
27	Nilai <i>adjusted importance</i> pedagang dan pembeli	46
28	Nilai <i>adjusted importance percentage</i> pedagang dan pembeli	47
29	Daftar spesifikasi teknis responden	48
30	Tingkat korelasi	51
31	Tingkat pengaruh	53
32	Satuan spesifikasi teknis	54
33	Pemenuhan target spesifikasi teknis	55
34	Prioritas pengembangan spesifikasi teknis pedagang dan pembeli	57
35	Daftar <i>key success factor</i>	66
36	Rekomendasi strategi pengembangan	71

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR GAMBAR

1	Kontribusi terhadap PDRB Kota Depok	3
2	Pertumbuhan pasar modern Kota Depok 2015-2020	4
3	Retribusi Pasar Rakyat Kota Depok	7
4	<i>Key success factor</i>	13
5	Model kano	16
6	<i>House of quality</i>	19
7	Kerangka konseptual	21
8	<i>Traffic</i> pengunjung Pasar Rakyat Cisalak	34
9	Sampel matriks hubungan	52
10	Sampel matriks korelasi	53
11	Kondisi PKL pasar	58
12	Kondisi atribut informasi pasar	59
13	Kondisi pelanggaran pasar	60
14	Kondisi kebersihan pasar	61
15	Kondisi akses pasar	62
16	Kondisi pengelolaan sampah pasar	63
17	Kegiatan aktivasi pasar	64
18	Denah Pasar Rakyat Cisalak	69
19	<i>Layout</i> Pasar Rakyat Cisalak	70

DAFTAR LAMPIRAN

1	Persyaratan SNI pasar rakyat	81
2	Pasar rakyat bersertifikat SNI di Indonesia	90
3	Kuesioner kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (pedagang)	81
4	Kuesioner kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (pembeli)	100
5	Uji validitas dan reliabilitas responden pedagang	109
6	Uji validitas dan reliabilitas responden pembeli	111
7	Data pegawai UPT Pasar Rakyat Cisalak	113
8	Data zonasi dan jumlah pedagang Pasar Rakyat Cisalak	114
9	Nilai persepsi pedagang	116
10	Nilai harapan pedagang	117
11	Nilai persepsi pembeli	118
12	Nilai harapan pembeli	119
13	Hasil klasifikasi atribut kebutuhan pedagang	120
14	Hasil klasifikasi atribut kebutuhan pembeli	121
15	Perbandingan kualitas spesifikasi teknis	122
16	Daftar <i>key success factor</i>	127
17	HoQ pedagang	131
18	HoQ pembeli	132



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.