BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai gambaran bagaimana strategi yang dilakukan oleh pedagang pasar Subuh untuk menarik minat beli konsumen serta dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumen dalam melakukan kegiatan berbelanja di pasar Subuh. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode wawancara ini dilakukan dengan cara peneliti mendatangi para pedagang yang berjualan di pasar Bandung serta pembeli yang berbelanja sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih akurat. Dengan menggunakan metode wawancara maka peneliti akan semakin dekat dengan narasumber dalam memperoleh mengenai informasi yang dibutuhkan.

Gambar 4.1

Pintu Masuk Pasar Subuh

Tabel 4.1

Pemilik Kios di Pasar Subuh Bandung

No.	Nama	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Jenis Barang yang dijual
1.	Samsudin	Kranding	45	Laki-laki	Ayam potong
2.	Samsul Laili	Watulimo	38	Laki-laki	Buah
3.	Jaini	Bulus	55	Laki-laki	Sembako
4.	In	Ngepeh	43	Perempuan	Sembako
5.	Siti Wahnur	Trenggalek	34	Perempuan	Sembako
6.	Sin	Sukoanyar	45	Laki-laki	Snack

7.	Tanti	Gesikan	34	Perempuan	Bumbu dapur
8.	Gunawan	Kesambi	45	Laki-laki	Sembako
9.	Siti	Gandong	45	Perempuan	Buah
10.	Tatik	Kesambi	47	Perempuan	Ayam Potong
11.	Ud	Sukoanyar	42	Laki-laki	Snack
12.	Is	Kesambi	39	Perempuan	Ayam Potong
13.	Nanang	Mergayu	35	Laki-laki	Bumbu
14.	Rom	Jati	40	Laki-laki	Daging
15.	Ros	Wates	45	Perempuan	Sayur
16.	Yati	Sodo	37	Perempuan	Barang plastik
17.	Umi	Kedungwilut	39	Perempuan	Sari Kedelai
18.	Yanto	Alasmalang	40	Laki-laki	Bubur
19.	Titin	Campur Darat	43	Perempuan	Sayur
20.	Siti	Bandung	49	Perempuan	Snack
21.	Rin	Durenan	37	Perempuan	Tahu
22.	Wulan	Blitar	43	Perempuan	Tahu
23.	Am	Bono	45	Perempuan	Bumbu
24.	Yah	Wates	50	Perempuan	Sayuran
25.	Mi	Nguri	61	Perempuan	Sayuran

Berikut karakteristik dari beberapa informan yang diklasifikasikan dalam bentuk tabel, di mana di dalamnya tercantum nama, status, umur, jenis kelamin, lama berdagang dan barang yang ditawarkan.

Tabel 4.2

Karakteristik Informan Distributor

No.	Nama	Status	Umur	Jenis Kelamin	Jenis Barang Yang Dijual
1.	Sugeng	Menikah	50	Laki-laki	Kelapa
2.	Anja	Menikah	26	Laki-laki	Cabai

Tabel 4.3

Karakteristik Informan Penjual

No.	Nama	Status	Umur	Jenis Kelamin	Lama berdagang (tahun)	Jenis barang yang dijual
1.	Tanti	Menikah	34	Perempuan	11 tahun	Bumbu dapur
2.	Samsudin	Menikah	45	Laki-laki	15 tahun	Ayam potong
3.	Samsul Laili	Menikah	38	Laki-laki	17 tahun	Buah
4.	Jaini	Menikah	55	Laki-laki	9 tahun	Sembako
5.	In	Menikah	43	Perempuan	8 tahun	Sembako
6.	Siti Wahnur	Menikah	34	Perempuan	12 tahun	Plastik
7.	Asiyah	Menikah	35	Perempuan	7 tahun	Sembako

Dari tabel informan di atas, rata-rata pedagang tersebut masih belum terlalu lama berdagang di Pasar Bandung. Terlihat pedagang yang paling lama adalah 17 tahun.

Tabel 4.4

Karakteristik Informan pembeli

No.	Nama	Status	Umur	Jenis Kelamin
1.	Maryatun	Menikah	51	Perempuan
2.	Sulastri	Menikah	40	Perempuan
3.	Kanah	Menikah	45	Perempuan

Deskripsi Narasumber Penelitian

a. Ibu Tanti

Ibu tanti yang beralamat di Gesikan merupakan salah satu pedagang yang menjual berbagai macam bumbu dapur, ia bersama suaminya sudah mulai berdagang di pasar Bandung sejak tahun 2009. Selain bumbu dapur ia juga menjual berbagai pelengkap masakan, seperti daun bawang, serai, wortel, dan lain sebagainya. Setiap harinya Ibu Tanti biasanya memperoleh keuntungan sebesar Rp. 200.000,-.[80]

b. Bapak Samsudin

Bapak Samsudin yang beralamat di Kranding merupakan pedagang ayam potong. Ia mulai membuka dagangannya pada pukul 04.00 dan

[80]Wawancara dengan Ibu Tanti pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.00

sudah berjualan di pasar subuh selama 15 tahun. Harga yang ditetapkan oleh bapak Samsudin pun standar sesuai yang ditentukan pasar. Beliau memperoleh keuntungan tidak tetap, karena sesuai dengan jumlah pembelinya. Jika pada saat harga naik maka keuntungan yang didapatkan oleh bapak Samsudin juga akan turun.[81]

c. Bapak Samsul Laili

Bapak Samsul Laili ini merupakan salah satu penjual yang menjual buah-buahan, seperti semangka, pir, jeruk, apel hijau, dan lain sebagainya. Di samping ia menjual buah ia juga menjual tomat, timun, jagung, dan terong. Dibandingkan dengan narasumber yang lain, bapak Samsul Laili termasuk paling lama, karena sudah berjualan di pasar Bandung sejak tahun 2003.[82]

d. Bapak Jaini

Bapak Jaini yang beralamat di desa Bulus kecamatan Bandung ini merupakan pedagang sembako. Beliau termasuk orang yang ramah terhadap orang lain. Barang yang diperdagangkan pun beraneka ragam. Misalnya seperti beras, ketan, telur, gula, dan lain sebagainya. Ia memulai membuka barang dagangannya pada pukul 02.00-07.00.[83]

---

[81]Wawancara dengan Bapak Samsudin pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 05. 50
[82]Wawancara dengan Bapak Samsul Laili, pada tanggal 3 Maret 2020, pukul 06.30
[83]Wawancara dengan Bapak Jaini pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.20

e. Ibu In

Ibu in yang beralamat di desa Ngepeh kecamatan Bandung merupakan pedagang yang menjual sembako. Sama seperti pedagang sembako lainnya, ia juga menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh konsumen. Ia mulai berjualan di pasar Bandung sejak tahun 2012. Setiap harinya beliau memperoleh keuntungan Rp. 200.000,.[84]

f. Siti Wahnur

Ibu Siti Wahnur yang beralamat di Kabupaten Trenggalek ini menjual berbagai macam plastik. Dari plastik yaang berukuran kecil hingga yang paling besar. Ia bersama suaminya memulai usaha ini sejak tahun 2008. Harga yang ditetapkan pun beragam sesuai dengan ukuran, jenis plastik, dan kualitas dari plastik tersebut. Jika kualitasnya plastik bagus maka harganya juga lebih mahal sedikit dibandingkan dengan plastik yang lain begitu pula sebaliknya.[85]

g. Ibu Siti Asiyah

Ibu Siti Asiyah yang beralamat di desa Mergayu ini merupakan pedagang yang menjual berbagai sayur mulai dari kangkung, bayam, sawi, kacang panjang, dan sebagainya. Di samping ia menjual sayuran ia juga menjual berbagai macam bumbu dapur, seperti cabai, bawang merah dan bawang putih, kemiri, merica, jahe, kunir, kunyit,

---

[84]Wawancara dengan Ibu In pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 07.00
[85]Wawancara dengan Ibu Siti Wahnur pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 07.15

dan lain sebagainya. Ia merupakan salah satu pedagang yang menjual berbagai macam kebutuhan pembeli secara lengkap. Ia mulai berdagang di pasar Bandung sejak tahun 2013.[86]

h. Ibu Sulastri

Ibu Sulastri yang beralamat di desa Gandong selalu memenuhi kebutuhannya di pasar Subuh. Beliau merupakan pedagang rumahan, sehingga menjadikan pasar Subuh sebagai tempat kulakan. Hal tersebut didukung dengan tempatnya yang dekat rumah, harganya yang murah, serta pedagangnya yang ramah.[87]

i. Ibu Maryatun

Ibu Maryatun merupakan pedagang keliling yang sehari-harinya selalu membeli barang di pasar Subuh yang kemudian akan dijual kembali. Beliau berangkat ke pasar Subuh pada pukul 01.30 dini hari. Pada saat itu kondisi di pasar Subuh sudah mulai ramai. Banyak pedagang keliling dari beberapa kecamatan di sekitar kecamatan Bandung membeli barang di sini.[88]

j. Ibu Kanah

Ibu Kanah yang beralamat di desa Kesambi juga sering membeli barang di pasar Subuh. Hampir setiap hari beliau memenuhi kebutuhannya di pasar Subuh, barangnya yang tersedia secara

---

[86]Wawancara dengan Ibu Asiyah pada tanggal 03 Maret 2020, pukul 06.50
[87] Wawancara dengan Ibu Sulastri pada tanggal 17 Maret 2020, 07.50
[88] Wawancara dengan Ibu Maryatun pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 05.30

lengkap, menyebabkan beliau merasa nyaman ketika membeli barang di pasar Subuh[89]

B. Temuan Data

1. Wawancara

a. Permasalahan yang Dihadapi Pedagang dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Dalam meningkatkan kepuasan dan minat beli konsumen merupakan salah satu hal yang sulit bagi pedagang. Karena kebutuhan dan keinginan setiap orang itu berbeda-beda. Sehingga para pedagang harus pintar dalam mengambil hati para konsumen. Pedagang selalu berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas barang, harga, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan minat beli konsumen. Jika barang yang dibeli dalam kondisi yang cacat atau kurang bagus maka kepuasan konsumen mengenai barang tersebut pun juga akan menurun. Begitu pula mengenai harga, jika harga barang naik, minat beli konsumen untuk membeli suatu barang juga akan berkurang. Konsumen akan membeli barang yang dirasa sangat dibutuhkannya tetapi akan disesuaikan dengan pendapatan yang diperolehnya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Jaini, beliau mengungkapkan bahwa :

> "Ketika melakukan kegiatan berdagang pasti menemui adanya kendala-kendala, hanya saja bagaimana cara kita untuk

[89] Wawancara dengan Ibu Kanah pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 06.00

> mengatasi kendala tersebut. Untuk saya sendiri kendala yang paling sering itu mengenai kualitas barang. Saya menjual beras, ketan, dll. Sebisa mungkin barang yang saya jual itu dalam kondisi yang bagus, tidak ada hewannya, dan bersih. Terkadang ketika membeli beras dalam jumlah banyak kita tidak terlalu teliti mengenai hal tersebut, sehingga ketika dijual dapat mengecewakan pembeli. Untuk harga sendiri tidak terlalu menjadi kendala. Karena kenaikan harga tidak berpengaruh terhadap pembeli saya. Sehingga pada saat terdapat suatu barang yang naik, konsumen tidak akan berkurang banyak, karena barang yang saya jual kan barang pokok yang mana barang ini pastinya selalu dibutuhkan oleh pembeli".[90]

Hal lain disampaikan oleh Bapak Samsudin selaku penjual ayam potong, yang mana ia mengungkapkan :

> "Untuk kendala yang saya hadapi itu biasanya mengenai kualitas barang dan juga harga. Bagi penjual ayam kualitas sangat mempengaruhi. Ketika kondisi dari ayam tersebut terlihat kurang menarik, maka pembeli juga tidak tertarik untuk membelinya. Misalnya ayamnya terlihat pucat. Mengenai harga, ketika harga ayam naik, seperti pada saat hari besar atau tahun baru maka saya juga akan menaikkan harganya, karena mengikuti arahan dari pasar. Kalau tidak saya naikkan nanti rugi, namun jika dinaikkan pembeli berkurang. Sehingga Pendapatan saya pun juga akan berkurang karena pembeli menurun atau jika pun membeli dalam porsi yang lebih sedikit dari sebelumnya. Karena jika tidak membeli ayam kan masih ada alternatif lauk yang lain".[91]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Tanti yang menjual bumbu dapur seperti cabai, ia menjelaskan bahwa ;

> "Ketika harga cabai naik, pembeli juga akan berkurang. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pendapatan yang saya peroleh. Yang biasanya cabai akan cepat habis ini harus menunggu sampai siang jika ingin laku. Apalagi jika naiknya secara bersamaan, seperti cabai, bawang merah dan bawang putih.

---

[90] Wawancara dengan Bapak Jaini pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.20
[91] Wawancara dengan Bapak Samsudin pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 05. 50

> Maka biasanya saya jual lagi besok. Karena, ketika harga naik kita tidak bisa melakukan apa-apa, kita hanya bisa mengikuti. Serta kendala lainnya itu, jika menurut pembeli harga barang di sini sedikit mahal mereka akan protes, pembeli akan membandingkan dengan harga pada pedagang yang lain. Padahal menurut saya barang yang dijual di pasar ini kurang lebih harganya sama, namun masih banyak yang beli".[92]

Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa kebutuhan setiap orang berbeda-beda. Pembeli selalu mengutamakan kebutuhan pokok, daripada kebutuhan yang lain. Misalnya, ketika harga beras naik, pembeli akan tetap membeli beras, karena beras merupakan kebutuhan pokok untuk keberlangsungan hidupnya. Lain halnya jika harga ayam naik, maka pembeli dapat membeli alternatif lain, seperti ikan.

Sedangkan kepuasan konsumen diperoleh dari kondisi barang yang dibelinya. Jika barang yang dibeli dalam kondisi yang bagus maka kepuasan konsumen pun akan terpenuhi dan minat beli masyarakat untuk membeli pun juga meningkat sedangkan jika produknya terdapat kekurangan maka kepuasan dan minat beli konsumen akan menurun. Dalam melakukan kegiatan berdagang juga tidak selalu berjalan dengan baik sesuai keinginan pedagang, terdapat banyak hal yang terkadang membuat pembeli merasa kesal dengan pelayanan ataupun barang yang dijual oleh pedagang. Para pedagang di pasar Subuh juga pernah mengalami dikritik oleh para pembeli jika barang dagangan yang dijual

[92] Wawancara dengan Ibu Tanti pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.00

tersebut kualitasnya buruk, sehingga pembeli merasa dirugikan karena barang tersebut sudah terlanjur dibeli. Jika hal ini terus terjadi maka dapat memberikan citra yang buruk bagi pedagang dan dapat menyebabkan berkurangnya pembeli. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Samsul Laili yang mengungkapkan :

> "Pernah saya itu ditegur sama pembeli karena ternyata barang yang saya jual ada kecacatan. Misalnya buah, ketika pembeli datang dan menanyakan mengenai kondisi dari buah yang saya tawarkan, saya mengatakan kalau buahnya rasanya manis. Ketika pembeli membeli buah tersebut, ketika dicoba buahnya banyak yang asam. Jadi pembeli protes mengira kalau saya berbohong. Serta ketika memperdagangkan barang, banyak barang yang tergencet karena barang itu berada di bagian paling bawah sehingga banyak yang kondisinya rusak atau kurang menarik".[93]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Tanti, ia mengungkapkan:

> "Di sini saya menjual bumbu dapur seperti, cabai, bawang merah dan bawang putih, serai, seledri, dan lain-lain. Risiko menjual barang seperti ini, yaitu barangnya itu mudah layu dan busuk. Sehingga pernah saya itu ditegur sama pembeli karena barangnya masih kemarin beli hari ini kok sudah banyak yang busuk. Misalnya cabai, cabai itu mudah busuk jadi harus cepat-cepat dijual. Jika saya masih memaksakan diri untuk menjual cabai yang sudah mulai busuk, maka pembeli saya pun akan berkurang".[94]

Permasalahan lain yang dihadapi oleh pedagang itu mengenai pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu In, ia mengemukakan bahwa :

---

[93] Wawancara dengan Bapak Samsul Laili, pada tanggal 3 Maret 2020, pukul 06.30
[94] Wawancara dengan Ibu Tanti pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.00

> "Suasana hati dan sikap pedagang sangat berpengaruh untuk menarik perhatian pembeli. Ketika pedagang mempunyai sikap yang acuh kepada orang lain. Pembeli tidak akan tertarik untuk mampir ke kiosnya. Karena tidak akan memberikan rasa nyaman bagi pembeli. Karena saya sendiri juga pernah mengalami kondisi tersebut, yang mana dari hal tersebut pembeli menjadi risih kepada saya".[95]

Sedangkan permasalahan yang dihadapi pembeli mengenai tata letaknya, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Kanah :

> "Menurut saya, penataan tempat penjualnya kurang rapi. Sehingga ketika barang di pedagang satu kurang cocok, maka perlu berjalan kaki agak jauh untuk mencari barang yang sama. Alangkah lebih baik kalau barang yang dijual sama, ditempatkan di lokasi yang searah. Sehingga akan mempermudah pembeli yang lain. Bagi pembeli baru jika tempatnya berbeda-beda maka akan mengalami kesulitan".[96]

b. Perencanaan yang dilakukan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Untuk mengatasi permasalahan yang ada pastinya diperlukan perencanaan yang matang agar hal tersebut tidak terulang kembali. Dengan selalu bersikap ramah kepada pembeli, faktor situasi, menyediakan barang dengan kualitas yang bagus, dan harga. Harga barang yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Pada dasarnya perlu dilakukan berbagai perencanaan mengenai kepuasan konsumen yang akan menyebabkan setiap penjual untuk selalu bekerja keras dalam usahanya untuk mendapatkan

---

[95] Wawancara dengan Ibu In pada tanggal 01 Maret 2020, pukul 07.00
[96] Wawancara dengan Ibu Kanah pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 06.00

pelanggan dan memenuhi berbagai harapan yang diinginkan pelanggan terhadap barang yang dibutuhkannya. Sehingga apa yang menjadi kendala atau kesulitan yang dialami penjual dapat teratasi. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Samsul Laili :

> "Kritikan yang diberikan oleh pembeli saya jadikan pelajaran bagi saya sendiri, agar hal tersebut tidak terulang kembali. Saya akan lebih selektif ketika membeli barang dalam jumlah yang banyak. Selalu memperhatikan kondisi barang yang saya beli. Menyisihkan barang yang dirasa kualitasnya kurang bagus, sehingga barang yang ditawarkan sebisa mungkin dengan kondisi fisik yang enak dilihat. Selain itu, pembelian juga bisa menggunakan via whatsapp. Biasanya pembeli menanyakan, barang yang dibutuhkan itu ada atau tidak, kalau ada disuruh menyisihkan diambil nanti kalau sudah senggang".[97]

Ibu In juga menyampaikan bahwa mengenai perencanaan yang ia buat untuk mengatasi permasalahan yang ada, beliau mengungkapkan bahwa:

> "Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka seorang pedagang harus memiliki suasana hati yang bagus, permasalahan di rumah jangan di bawa ketika berdagang, sehingga pembeli akan merasa nyaman ketika diperlakukan dengan baik dan selalu menjalin hubungan yang baik dengan calon pembeli".[98]

Sedangkan perencanaan yang dilakukan oleh pihak pasar yaitu :

> "Kami selalu mengusahakan agar barang selalu tersedia, sehingga tidak akan mempengaruhi harga dari barang tersebut. Karena semakin langka barang maka harga akan semakin mahal, maka dari itu kami menghindari kondisi tersebut".[99]

---

[97] Wawancara dengan Bapak Samsul Laili, pada tanggal 3 Maret 2020, pukul 06.30

[98] Wawancara dengan Ibu In pada tanggal 01 Maret 2020, pukul 07.00

[99] Wawancara dengan Bapak Eko pada tanggal 10 Desember 2020, pukul 07.00

c. Implementasi dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Agar perencanaan yang dibuat sempurna maka harus dilaksanakan agar apa yang diinginkan tercapai. Dari kendala-kendala yang dialami oleh Ibu Tanti, ia mengemukakan bahwa :

> "Mengenai kualitas sejauh ini sudah jarang pembeli yang protes, karena barang yang saya jual juga dengan kualitas yang bagus. Kritikan dari pembeli itu saya jadikan motivasi, supaya ke depannya ketika berjualan saya bisa memperbaiki apa yang menurut pembeli tersebut kurang. Kalau mengenai harga sendiri, selalu mengikuti arahan. Ketika barang naik ya ikut naik. Serta untuk penetapan harga saya selalu berbicara jujur kepada pembeli mengenai berapa saya membeli barang tersebut dan berapa keuntungan yang saya ambil, sehingga saling terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Seperti pasar yang lain, pastinya ada tawar menawar antar pedagang dan pembeli untuk menemukan harga yang cocok. Dengan adanya hal tersebut pembeli akan nyaman ketika berbelanja di sini".[100]

Bapak Jaini juga mengungkapkan cara untuk menarik minat beli konsumen di pasar, yaitu

> "karena di sini saya berdagang sudah cukup lama, sehingga sedikit-sedikit sudah mengerti bagaimana cara menarik perhatian pembeli. Maka dari itu, untuk menarik pembeli untuk belanja di tempat saya itu, saya beserta istri saya harus selalu bersikap ramah dalam melayani pembeli (konsumen), mengajak bersenda gurau agar menciptakan kondisi yang nyaman bagi pembeli. Barang ditawarkan kepada konsumen dengan harapan konsumen jadi untuk membelinya. Seperti pedagang yang lain saya juga tidak memberikan harga yang mahal untuk barang yang saya jual. Karena kalau kemahalan juga bukan hal yang bagus, dan pastinya pembeli akan keberatan mengenai hal tersebut. Alangkah lebih baik jika baik

[100] Wawancara dengan Ibu Tanti pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.00

> pedagang maupun pembeli sama-sama diuntungkan serta selalu menyediakan barang dengan kualitas bagus".[101]

Demikian pula hasil wawancara dengan Ibu In yang berpendapat bahwa :

> "Jika pedagang ramah pastinya konsumen akan merasa puas karena dilayani dengan baik, begitu pula sebaliknya jika pedagang acuh dalam berdagang maka konsumen juga tidak akan berbelanja di sini karena yang dicari pembeli adalah sikap ramah dari penjual. Dalam memperdagangkan barangnya pun juga harus barang yang masih baru. Namun rata-rata pedagang di sini sudah memiliki pelanggannya sendiri-sendiri, sehingga tidak akan khawatir jika tidak ada pembeli. Karena pastinya pelanggan saya akan belanja di sini. Seperti kebanyakan pedagang kebutuhan pokok yang lain, jika terdapat beberapa barang yang naik, pembeli tidak akan berkurang karena barang yang di perjualkan di sini adalah barang pokok semua, sehingga pembeli selalu membutuhkan barang tersebut untuk kegiatan konsumsinya sehari-hari. Untuk menetapkan harga juga tidak boleh sembarangan, harus memperhatikan satu dan lain hal, sekiranya tidak rugi dan tidak terlalu mengambil banyak keuntungan".[102]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Asiyah yang mengungkapkan :

> "Pedagang harus mengerti bagaimana melayani pembeli agar pembeli mau berbelanja di tempatnya, hal yang dapat dilakukan pedagang ya harus bersikap ramah terhadap calon pembeli, jika pedagangnya saja bersikap tidak ramah maka yang akan membeli juga merasa sungkan karena tidak dilayani dengan baik. Karena ibaratnya kan pembeli adalah raja, maka saya pun sebagai pedagang harus dapat melayani pembeli dengan baik. Karena membuat pembeli merasa nyaman adalah kewajiban kita sebagai pedagang. Selain itu juga pastinya selalu menyediakan barang dengan kualitas barang yang bagus.

---

[101] Wawancara dengan Bapak Jaini pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 06.20
[102] Wawancara dengan Ibu In pada tanggal 01 Maret 2020, pukul 07.00

> Dengan menyediakan barang yang bagus maka pembeli akan tertarik mengenai barang-barang tersebut".[103]

Demikian pula yang disampaikan oleh Bapak Samsudin yang menyampaikan:

> "Saya ini sudah berdagang di pasar Bandung dari tahun 2005. Sehingga sudah ada di sini selama 15 tahun. Saya mulai berjualan dimulai pukul 04.00 – 10.00. Untuk menarik minat beli konsumen maka usaha yang saya lakukan adalah dengan selalu bersikap ramah, harus bisa dekat dengan konsumen, mengajak bercanda serta saya itu berusaha selalu menjual ayam dengan kualitas bagus, jadi kondisi ayam itu masih terlihat segar. Karena jika kita bersikap ramah namun tidak didukung oleh kualitas barang yang kita punya, maka konsumen juga tidak akan tertarik. Ketika semua hal tersebut dapat terpenuhi maka konsumen akan merasa puas jika barang yang dijual tersebut masih terlihat bagus. Untuk harganya saya sesuaikan dengan situasi dan kondisi. Jika harga ayam naik maka juga naik, jika turun maka harga ayam juga saya turunkan. Sehingga mengikuti arahan dari pasar. Walaupun jika harga ayam naik maka pembeli pun juga akan berkurang. Untuk tawar menawar sepertinya jarang, karena pembeli juga kebanyakan sudah tahu mengenai harga ayam pada saat ini".[104]

Sama seperti pedagang yang lain, Ibu Siti Wahnur pun selaku penjual plastik juga mengungkapkan bahwa :

> "Jika ingin barang dagangan yang kita jual itu laku, maka kita pun sebagai pedagang harus selalu bersikap ramah terhadap pembeli, berusaha mewujudkan keinginan dari pembeli tersebut agar pembeli dapat puas terhadap barang dagangan yang kita jual. Di sini saya menjual plastik dengan ukuran dan harga yang berbeda-beda. Harga tergantung dari ukuran dan kualitas dari plastik tersebut. Semakin bagus kualitasnya maka harganya juga lebih mahal sedikit".[105]

---

[103] Wawancara dengan Ibu Asiyah pada tanggal 03 Maret 2020, pukul 06.50
[104] Wawancara dengan Bapak Samsudin pada tanggal 1 Maret 2020, pukul 05.50
[105] Wawancara dengan Ibu Siti Wahnur pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 07.15

Selain itu, bapak Sugeng selaku pengepul kelapa pun juga menyampaikan bahwa:

> "Ketika berdagang, kita harus menjalin hubungan yang baik dengan pembeli. Selalu berkata yang sopan dan sebisa mungkin tidak menyinggung perasaan orang lain. Saya ketika berdagang meminta nomor ponsel dari konsumen, sehingga ketika memiliki kelapa dalam jumlah banyak saya akan tawarkan kepada konsumen saya terlebih dahulu apakah berminat membeli. Ketika memperoleh jawaban akan saya bawakan sehingga mempermudah konsumen, bisa juga diantarkan ke rumah. Ketika terjalin komunikasi yang baik, maka konsumen akan merasa nyaman, sehingga lama-kelamaan akan menjadi pelanggan. Kualitas barang juga sangat penting untuk mempertahankan konsumen. Ketika kelapa yang saya jual ternyata dalamnya tidak sesuai apa yang mereka perkirakan maka akan saya ganti lagi dengan yang baru tanpa membayar lagi, sehingga dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kita bertanggungjawab terhadap barang yang kita jual. Serta untuk harganya juga masih bisa ditawar".[106]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Anja, selaku karyawan yang bekerja di pengepul cabai, ia menyampaikan bahwa :

> " Saya kerjanya malam, mulai malam semua cabai yang akan disetor ke pedagang dipersiapkan, ketika sudah langsung di antar. Untuk memperoleh pelanggan pun juga bukan hal yang mudah, karena biasanya mereka memiliki langganan sendiri. Namun sekarang sudah banyak yang berlangganan. Karena ketika kita ulet dalam bekerja, maka akan membuahkan hasil yang cukup besar bagi kita. Barang akan kita antarkan untuk pembayarannya biasa dilakukan pada pagi harinya".[107]

Sedangkan pendapat dari Ibu Maryatun selaku pedagang keliling, ia mengungkapkan bahwa :

---

[106] Wawancara dengan Bapak Sugeng pada tanggal 10 Desember 2020, pukul 06.15
[107] Wawancara dengan Bapak Anja pada tanggal 10 Desember, pukul 06.30

> "Saya itu sudah jadi pedagang keliling sudah hampir 15 tahun. Berangkat dari rumah pukul 01.30 dini hari. Di sini itu pedagangnya ramah-ramah, selalu mengajak bercanda. Hampir semua pedagang di sini itu saya kenal. Jarang saya menemui pedagang yang acuh dan cuek. Karena kalau mempunyai niat berdagang di pasar itu harus mempunyai sikap yang ramah tidak boleh malu dalam menghadapi pembeli. Jadi pembeli pun merasa senang. Karena saya pun juga merasakan hal tersebut. Ketika saya sudah memantapkan hati untuk menjadi pedagang keliling itu harus tidak boleh malu karena tujuan kita itu untuk mencari rezeki. Sampai saat ini saya sudah mempunyai pelanggan sendiri, terkadang mereka akan protes ketika saya tidak berjualan. Sehingga mempunyai sikap yang ramah itu termasuk hal yang terpenting dalam sikap seorang pedagang. Kalau mengenai kualitas tergantung cara kita memilih dan mengenali barang yang akan kita beli. Karena saya sudah lama membeli di sini jadi sedikit-sedikit sudah tahu mana barang yang bagus, yang masih baru, atau ciri-ciri buah yang enak, manis itu sudah bisa membedakan".[108]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Kanah, ia menjelaskan bahwa :

> "Pedagang di pasar sini itu ramah-ramah, selalu membuat kami ini merasa nyaman ketika berbelanja di sini. Banyak pedagang di sini yang sudah akrab dengan saya. Karena biasanya pedagang akan mudah mengenali seseorang yang sering berbelanja di kiosnya. Serta meskipun saya jarang berbelanja di sini tapi para pedagang di sini masih mengingat dengan jelas pembelinya. Barang yang dijual pun juga lengkap. Jika kualitas dan harga cocok juga langsung beli tanpa menawar lagi. Terkadang ketika saya membeli dalam jumlah banyak juga sering dikasih lebih oleh penjualnya. Dengan hal tersebut membuat saya menjadi tertarik untuk membeli barang di pedagang tersebut".[109]

Seperti yang disampaikan oleh ibu Sulastri, ia mengungkapkan bahwa :

---

[108] Wawancara dengan Ibu Maryatun pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 05.30
[109] Wawancara dengan Ibu Kanah pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 06.00

> "Belanja di sini itu karena dekat dari rumah juga murah, lalu bisa saya jual lagi di rumah. Karena pasar ini cocok untuk dijadikan kulakan barang. Banyak barang yang dapat digunakan untuk kulakan, misalnya saja saya kulakan kentang dan lain-lain, selain itu di sini juga dapat kulakan makanan ringan atau jajanan juga banyak. Saya itu kalau belanja juga milih-milih barangnya bagus atau tidak. Untungnya saja pedagangnya ramah dan baik jadi beliau tidak mempermasalahkan jika saya memilih-milih barang dagangannya. Kalau saya belanja di sini pada saat hari sudah mulai siang karena jika pagi kondisinya masih terlalu ramai, jadi ketika akan memilih barang itu jadi sulit".[110]

Bapak Eko juga menyampaikan mengenai kenyamanan dan keamanan yang berada di Pasar Subuh, :

> "Di sini itu agar pedagang dan masyarakat merasa aman dan nyaman dalam belanja di pasar maka yang kami lakukan adalah memperbaiki sarana dan prasarana yang berada di pasar, seperti perbaikan jalan, kebersihan dari kamar mandi, serta penerangan lampu yang cukup agar masyarakat yang belanja tidak kesulitan ketika akan memilih suatu barang. Kami selaku pihak pasar Bandung selalu mengawasi kegiatan yang berada di pasar Bandung ini. Agar kegiatan di pasar Bandung dapat berjalan dengan lancar. Di sini juga terdapat beberapa petugas yang berjaga di pintu masuk dan keluar, sehingga keamanan di sini tetap terjaga. Sejauh ini belum ada laporan mengenai kehilangan barang. Mungkin karena situasi dan kondisi di pasar yang selalu ramai pedagang dan pembeli".[111]

d. Kontrol yang dilakukan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Supaya perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan tidak melenceng maka perlu dilakukan pengawasan. Pengawasan boleh dilakukan oleh siapa saja.

---

[110] Wawancara dengan Ibu Sulastri pada tanggal 17 Maret 2020, pukul 07.50
[111] Wawancara dengan Bapak Eko pada tanggal 30 April 2020, pukul 08.15

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Eko, beliau menyampaikan:

> "kita secara aktif selalu melakukan pengawasan apakah semuanya berjalan secara lancar. Yang terpenting yang selalu kita awasi itu mengenai harga. Harga yang ditawarkan di pasar itu kurang lebih harus sama. Tidak ada yang menawarkan harga tinggi. Sedangkan mengenai kualitas, itu menjadi haknya penjual. Kita tidak terlalu ketat mengenai kualitas barang. Karena yang menurut penjual bagus itulah yang mereka jual."[112]

Pihak pasar Bandung juga berusaha agar harga barang selalu dalam keadaan yang stabil. Sehingga semua pihak baik pedagang maupun pembeli tidak ada yang merasa keberatan mengenai harga yang ditetapkan tersebut. Kedua belah pihak sama-sama diuntungkan, pedagang memperoleh keuntungan berupa uang dan pembeli memperoleh barang yang dibutuhkan. Namun biasanya harga barang di pasar Bandung standar sesuai dengan harga pasaran pada umumnya.

Sedangkan untuk menarik minat beli konsumen agar tertarik berbelanja di pasar subuh, menurut Bapak Eko itu sudah menjadi mindset (kepercayaan) masyarakat. Karena dekat dari rumah, lokasi pasarnya yang sangat strategis karena berada di tengah-tengah kecamatan Bandung sehingga dapat di akses dari berbagai arah baik kecamatan Bandung, kecamatan Besuki, kecamatan Durenan dan Kecamatan Watulimo, serta menyediakan kebutuhan masyarakat yang lengkap, memberikan harga yang murah, tempat masyarakat untuk

---

[112] Wawancara dengan Bapak Eko pada tanggal 10 Desember 2020, pukul 07.00

kulakan barang dalam jumlah yang banyak. Dari faktor-faktor tersebutlah menyebabkan masyarakat tetap tertarik untuk berbelanja di pasar Bandung, terutama pasar subuh.

Selain banyaknya pedagang yang memiliki kios masing-masing. Masih banyak pula pedagang yang berjualan tidak di lapak (kios). Biasanya pedagang tersebut tidak menetap (berdagang sewaktu-waktu). Biasanya barang yang dijual berupa sayur mayur. Sehingga hanya pada saat musimnya saja pedagang musiman tersebut berjualan di pasar subuh. Menanggapi hal tersebut Bapak Eko pun berpendapat mengenai pedagang yang berjualan di bawah (yang tidak memiliki kios). Menurutnya hal tersebut juga perlu dilakukan pengawasan agar selalu dalam keadaan yang teratur sehingga tidak mengganggu aktivitas pedagang maupun pembeli yang lain :

> "Untuk pedagang yang berjualan di bawah itu tidak memiliki izin berdagang, tetapi karena di sini itu merupakan pasar tradisional maka hal tersebut tidak diperlukan, maka dari itu kami membebaskan siapa pun yang ingin berjualan di pasar subuh ini, semuanya kami perbolehkan asalkan tidak mengganggu dan tertib serta memberikan akses untuk pembeli. Tidak boleh berdagang yang terlalu di tengah jalan yang dapat mengganggu orang-orang berlalu lalang. Beda lagi kalau di pasar modern, mungkin mereka yang tidak memiliki izin tidak diperbolehkan berjualan. Lagi pula pedagang tersebut termasuk pedagang musiman, jadi tidak setiap hari berdagang".

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pasar Bandung tidak membatasi siapa pun yang ingin berjualan di pasar. Mereka dibebaskan untuk berdagang kapan pun asalkan hal tersebut tidak mengganggu

pihak lain, berdagang dengan tidak menutupi kios pedagang yang lain. Jika ingin berdagang berada di tempat yang sekiranya lenggang. Masih dapat dilalui oleh motor ataupun mobil. Selalu menjaga kebersihan di sekitarnya. Jika akan pulang dibersihkan terlebih dahulu tempat dagangannya jika ada sampah yang berserakan.

2. Observasi

Ketika melakukan observasi, peneliti mengamati keseluruhan kegiatan di pasar Subuh. Peneliti mengamati pelayanan yang diberikan pedagang ke calon pembeli. Peneliti melihat bahwa pedagang selalu bersikap ramah kepada pembeli dan sabar ketika pembeli memberikan pertanyaan mengenai barang yang ditawarkan.

Selain mengamati pedagang, peneliti juga mengamati pembeli. Dari raut wajahnya pembeli, bahwa pembeli sangat senang ketika membeli barang di pasar Subuh. Karena, senang atau tidaknya pembeli dapat terlihat dengan jelas pada ekspresi wajahnya.

C. Analisis Data

1. Permasalahan yang Dihadapi oleh Pedagang dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Dari hasil wawancara yang dilakukan di pasar Subuh, maka dapat dijumpai beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pedagang maupun pembeli. Pedagang kesulitan dalam memberikan barang dengan kualitas yang bagus, dikarenakan ketika membeli barang dalam jumlah banyak,

maka barang yang berada di bawah banyak barang yang tergencet sehingga kondisi fisik dari barang tersebut banyak yang rusak. Hal tersebut harus segera diperbaiki, karena ketika terjadi secara berketerusan akan memberikan citra yang buruk bagi pedagang, dan konsumen lama kelamaan tidak akan tertarik untuk membeli barang di pedagang tersebut.

Harga juga berpengaruh karena ketika harga barang mengalami kenaikan, biasanya terjadi pada saat hari besar seperti Idul Fitri, Idul Adha, tahun baru, dan lain sebagainya maka pembeli cenderung mengurangi pembeliannya sehingga akan berdampak pada pendapatan pedagang yang berkurang.

Selain kedua permasalahan di atas, hal lain yang mempengaruhi adalah pelayanan yang diberikan oleh pedagang. Ketika harga barang murah lalu kualitas barang juga bagus, namun hal tersebut tidak didukung oleh pelayanan yang diberikan maka konsumen juga tidak akan tertarik untuk membeli barang di pedagang tersebut. Sehingga sikap pedagang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen.

2. Perencanaan yang dilakukan oleh pihak UPT Pasar Bandung dan pedagang dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Dari hasil wawancara yang dilakukan agar permasalahan dapat segera teratasi maka diperlukan perencanaan yang matang dan tepat. Pedagang harus pintar untuk mengatasi permasalahan yang ada agar kejadian seperti itu tidak akan terulang kembali.

Pedagang berusaha untuk memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi sebelumnya, menjadikan kritikan dari konsumen sebagai pelajaran dan pengalaman serta memotivasi diri sendiri untuk menjadi lebih baik lagi. Perencanaan yang dilakukan oleh pedagang adalah lebih selektif dalam pembelian barang dengan jumlah banyak. Menyortir barang yang sekiranya masih layak untuk dijual. Serta memperhatikan sikap yang lebih ramah dan sabar kepada calon pembeli. Mengenai harga selalu mengikuti arahan dari pasar. Ketika mengalami kenaikan, maka pedagang juga mengikuti dengan menaikkan barang dagangannya.

3. Implementasi Perencanaan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Setelah membuat perencanaan yang tepat, maka harus dilaksanakan agar tujuan dapat tercapai. Dari hasil wawancara yang dilakukan bahwasanya ketika berdagang, pedagang selalu bersikap ramah kepada pembeli, sabar ketika pembeli memberikan banyak pertanyaan mengenai barang yang ditawarkan. Berusaha mendekatkan diri kepada pembeli agar pembeli merasa nyaman dan selalu menyediakan barang dengan kualitas yang bagus, segar, dan harga yang murah. Karena ketika semua hal tersebut dapat terpenuhi akan memberikan kepuasan yang sangat besar bagi konsumen. Ketika konsumen memperoleh kepuasan maka minat beli konsumen juga akan meningkat. Sehingga akan memberikan dampak dan manfaat yang bagus bagi pedagang, karena ketika pembeli memperoleh

apa yang mereka inginkan dan butuhkan serta memperoleh kepuasan ketika membeli barang tersebut pembeli akan cenderung membeli ulang barang di tempat yang sama. Pedagang selalu menyediakan barang dengan kualitas yang masih baru, bagus, dan segar. Untuk harga, pedagang dan pembeli selalu melakukan proses tawar menawar untuk menemukan harga yang cocok. Ketika harga sudah cocok maka akan terjadi transaksi.

4. Kontrol yang dilakukan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Minat Beli Konsumen

Agar perencanaan yang dilakukan berjalan secara efektif dan efisien maka diperlukan pengawasan agar apa yang mereka inginkan tidak melenceng. Bapak Eko selalu melakukan pengawasan mengenai harga yang terjadi di pasar. Mereka melakukan pengawasan mengenai harga supaya pedagang tidak semena-mena dalam menetapkan harga terhadap barang dagangannya. Sehingga semuanya merasa diuntungkan. Serta melakukan pengawasan terhadap sarana dan prasarana yang berada di pasar, sehingga ketika terdapat kerusakan dapat segera teratasi supaya baik pedagang maupun pembeli merasa aman dan nyaman ketika melakukan kegiatan di pasar Subuh. Selain itu, juga dilakukan pengawasan terhadap pedagang musiman, agar ketika berdagang selalu tertib, mematuhi peraturan yang ada, tidak berdagang terlalu ke tengah sehingga tidak mengganggu pengendara lain yang akan lewat.