BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Kondisi Pasar Tradisional Ngentrong

Pasar Tradisional Ngentrong merupakan pasar yang telah ada sejak lama. Namun secara resmi Pasar Tradisional Ngentrong didirikan atau mulai dikelola oleh pemerintah pada tahun 1993. Luas lahan Pasar Tradisional Ngentrong adalah 21.285 M². Pasar Tradisional Ngentrong telah mengalami banyak kemajuan, dahulu ketika masyarakat masih menggunakan budaya tradisional Pasar Tradisional Ngentrong merupakan tempat yang disepakati oleh para penjual dan pembeli untuk mengadakan jual beli atau pertukaran barang. Pedagang di Pasar Tradisional Ngentrong dahulu kebanyakan adalah petani yang menjual hasil ladangnya. Saat ini pasar bukan lagi hanya sebagai tempat untuk menjual hasil ladang tetapi masyarakat mulai menyadari bahwa pasar merupakan tempat atau sumber untuk mendapatkan penghasilan dan berbisnis. Jumlah pedagang terus mengalami penambahan. Mereka tidak hanya menyediakan barang untuk diperdagangkan namun ada pula yang memanfaatkan pasar sebagai ladang untuk menawarkan jasa, misalkan menawarkan jasa servis jam, jasa jahit sepatu, serta servis payung. Selain itu juga menawarkan produk seperti HP, Kartu perdana, Kursi, Meja, kipas angin atau mebel dari beberapa toko di luar Pasar Tradisional Ngentrong.

Pasar Tradisional Ngentrong beroperasi setiap hari, namun dihari tertentu seperti hari pasaran pon, hari pasaran wage, dan hari pasaran legi pasar tradisional ini sangat ramai. Hal tersebut dikarenakan bahwa hari pasarannya dari Pasar Tradisional Ngentrong jatuh pada ketiga hari tersebut.

2. Struktur Kepengurusan

Pasar Tradisional Ngentrong salah satu Asset milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Menejemen atau pengelolaan Pasar Tradisional Ngentrong berada dibawah tanggung jawab Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten. Struktur kepengurusan merupakan silsilah manajemen dari Pasar Tradisional Ngentrong. Pasar Ngentrong merupakan pasar gelombang kedua atau berada dibawah kepengurusan Pasar Campurdarat. Jadi kantor Pasar Tradisional Ngentrong jadi satu dengan Pasar Campurdarat. Dan kantor pasar tersebut akan mempertanggung jawabkan wewenangnya kepada kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Tulungagung.

DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KAB. TULUNGAGUNG KOORDINATOR PASAR PETUGAS KEAMANAN PETUGAS KEBERSIHAN PETUGAS PETUGAS KEBERSIHAN PUNGUT PETUGAS ADMINISTRASI

Struktur Kepengurusan Pasar Tradisional Ngentrong

Gambar 1.2: Sumber Pasar Tradisional Ngentrong

3. Letak geografis Pasar Tradisional Ngentrong

Pasar Tradisional Ngentrong Berada di Kawasan Jalan Popoh Indah, tepatnya di Desa Ngentrong, Kecamatan Campurdarat, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pasar Tradisional Ngentrong yang berada di wilayah selatan dari Kecamatan Campurdarat mempunyai posisi yang strategis. Karena menjadi penghubung antara Kecamatan Tanggunggunung dan Besuki, maupun Kecamatan Campurdarat dan Besuki. Selain itu Pasar Ngentrong juga berada di kawasan Industri Marmer. Lokasi

Pasar Tradisional Ngentrong juga mudah untuk dijangkau, karena berada di dekat Jalan Raya dan berada di Desa yang padat penduduknya.

Selain itu letak Pasar Tradisional Ngentrong juga tidak jauh dengan Kantor Desa Ngentrong yang hanya berjarak beberapa puluh kilometer. Pasar Ngentrong juga dekat dengan Lapangan Ngentrong. Lapangan Ngentrong juga selalu dijadikan sebagai tempat perayaan hari kemerdekaan Indonesia. Selain itu Pasar Ngentrong juga dekat dengan Masjid Jami' Syuhada' yang selalu dijadikan tempat beribadah bagi pedagang Pasar Ngentrong.

Luas wilayah Desa Ngentrong yaitu 611,8 Ha. Dengan batas wilayah meliputi:¹

- 1. Sebelah Utara: Desa Sawo, Kecamatan Campurdarat.
- 2. Sebelah Timur: Desa Ngrejo, Kecamatan Tanggunggunung
- 3. Sebelah Selatan: Desa Besole, Kecamatan Besuki
- 4. Sebelah Barat: Parit Agung

Desa Ngentrong memiliki tujuh Dusun, yaitu Dusun Krajan, Dusun Tegir, Dusun Ngentrong Wetan, Dusun Klampis, Dusun Jati, Dusun Krobyokan dan Dusun Centong. Jumlah penduduk di Desa Ngentrong tahun 2017, yaitu sejumlah 7.044 jiwa yang terdiri dari laki-laki sejumlah 3.473 jiwa, perempuan sejumlah 3.571 jiwa. Dengan jumlah KK sebanyak 2.158 KK.²

Peta Desa Ngentrong

² Profil Desa Ngentrong (Tulungagung).

_

¹ Lihat Monografi Desa Ngentrong (Tulungagung).

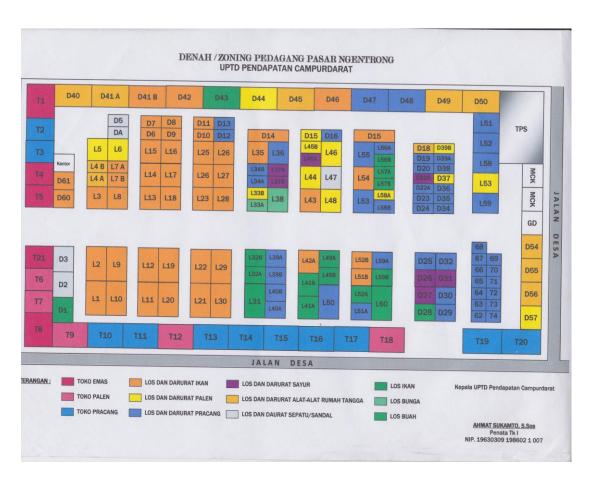


Gambar 1.3: Sumber Profil Desa Ngentrong

4. Jumlah Pedagang Pasar Tradisional Ngentrong

Tercatat dalam pendataan Pasar Tradisional Ngentrong, pedagang yang ada di Pasar Tradisional Ngentrong adalah sejumlah 173 pedagang. Pedagang yang memiliki kios di Pasar Tradisional Ngentrong tidak hanya berasal dari kecamatan Campurdarat tetapi juga beberapa kecamatan di wilayah Kabupaten Tulungagung.

Denah Pasar Tradisional Ngentrong



Gambar 1.4: Sumber dari Pasar Tradisional Ngentrong

Jenis tempat berdagang	Jumlah pedagang
Los	152 pedagang
Kios	21 pedagang
Total	173 pedagang

Tabel 2.1 : Sumber dari data Pasar Tradisional Ngentrong

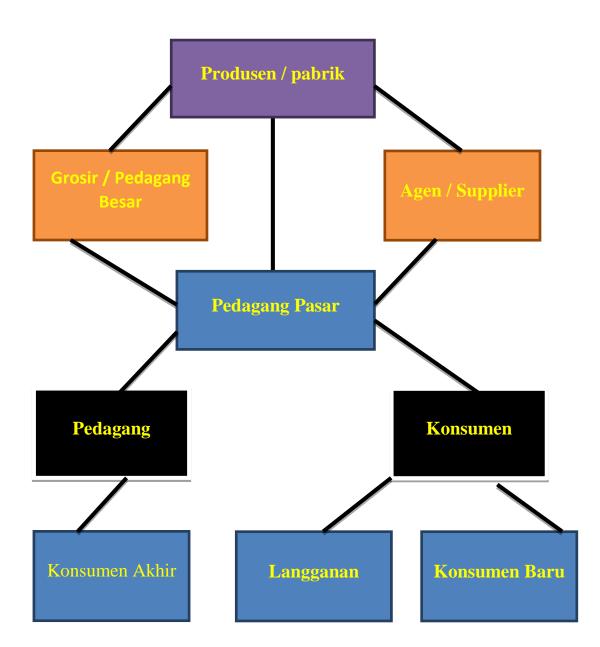
Dari total keseluruhan 173 pedagang terdiri menjadi beberapa pedagang yang diantaranya adalah sebagai berikut:

No	Jenis Pedagang	Jumlah	
1	Pedagang bunga	2 Orang	
2	Pedagang sepatu dan sandal	5 Orang	
3	Pedagang Ikan	10 Orang	
4	Pedagang Emas	5 Orang	
5	Pedagang Sembako	Sembako 20 Orang	
6	Pedagang Buah	6 Orang	
7	Pedagang Ikan	10 Orang	
8	Pedagang Jam	1 Orang	
9	Pedagang Kaset	1 Orang	
10	Pedagang Nasi	10 Orang	
11	Pedagang Jajan	10 Orang	
12	Pedagang Mainan	2 Orang	
13	Pedagang Tahu	5 Orang	
14	Pedagang Pakaian	10 Orang	
15	Pedagang Sayur	15 Orang	
16	Pedagang Ayam	10 Orang	
17	Pedagang Daging	2 Orang	
18	Pedagang Krupuk	3 Orang	
19	Pedagang Es	5 Orang	
20	Pedagang Tempe	1 Orang	

21	Pedagang Roti	10 Orang
22	Pedagang Getuk	10 Orang
23	Pedagang Kelapa	7 Orang
24	Pedagang Rempah-Rempah	13 Orang

Tabel 2.2: Sumber dari Pasar Tradisional Ngentrong

 Jalur distribusi barang kepada konsumen di Pasar Tradisional Ngentrong.



Gambar 1.5: Sumber Pasar Tradisional Ngentrong

a. Jalur Pembelian Barang Dagangan

Pasar Tradisional Ngentrong tergolong sebagai pasar yang lengkap. Di Pasar Tradisional Ngentrong menyediakan segala jenis kebutuhan mulai dari bahan makanan, makanan, sembako, pakaian, tas, sepatu, asesoris, peralatan dapur, gerabah, mainan anak-anak, buah-buahan, obat-obatan dan lain-lain. Namun untuk penelitian ini terfokus pada pedagang sembako.

Pedagang sembako di Pasar Tradisional Ngentrong mendapatkan barang dagangan tersebut dari pabrik (produsen), pedagang besar (grosir), dari agen. Dalam keputusan pengambilan barang dagangan ini tentunya akan mempengaruhi harga pokok pembelian barang dagangan. Dagangan yang dibeli langsung dari produsen (pabrik) tentunya akan lebih murah jika dibandingkan dengan dagangan yang dibeli dari grosir maupun agen atau sales.

Di Pasar Tradisional Ngentrong banyak pedagang grosir yang memilih berkeliling menawarkan dagangannya kepada pedagang yang ada di Pasar Tradisional Ngentrong. Akan tetapi harganya tentu lebih mahal jika dibandingkan dengan pedagang mengambil sendiri dagangannya kepada pedagang besar.

b. Jalur Penjualan Barang Dagangan

Dagangan yang telah diperoleh pedagang di Pasar Ngentrong akan dijual kepada pedagang dan kepada konsumen akhir. Dagangan yang dijual

kepada pedagang untuk dijual kembali bersifat grosir. Pembeli (yang dimaksud pedagang yang akan menjual kembali) ada yang datang dari sesama pedagang yang ada di Pasar Tradisional Ngentrong ada pula yang dari luar Pasar Pasar Tradisional Ngentrong. Barang dari pedagang tersebut akan dijual kembali kepada konsumen akhir baik melalui perdagangan menggunakan kios untuk menjajakan dagangannya atau menggunakan sistem keliling kampung. Pembeli ini mayoritas adalah ibu-ibu yang membeli di Pasar Tradisional Ngentrong untuk kemudian dijual kembali di wilayah tempat tinggalnya secara kredit, sistem ini biasanya berlaku untuk pakaian. Selain penjualan sistem kredit pedagang keliling juga menjual barang dagangannya secara tunai, sebagai contohnya pedagang sayur keliling. Selain pembelian dalam bentuk grosir ada pula pembelian dalam bentuk satuan.

Para pedagang di Pasar Tradisional Ngentrong juga menjual kembali barang dagangannya pada konsumen akhir. Penjualan ini biasanya dengan sistem ecer. Dan dari sinilah terjadi sistem tawar menawar diantara penjual dan pembeli. Untuk harga yang ditawarkan pada pembeli akhir biasanya lebih mahal dibanding dengan sesama pedagang.

6. Sarana Dan Prasarana

Pasar merupakan salah satu tempat masyarakat dalam mengupayakan pemenuhan kebutuhan. Pedagang memanfaatkan pasar untuk memasarkan barang dagangannya yang berupa pangan, non pangan juga jasa-jasa lainnya. Pembeli memanfaatkan pasar untuk mendapatkan apa yang mereka

perlukan. Dalam aktifitasnya yang berjalan untuk waktu yang lama tentunya diperlukan adanya sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran proses pertukaran tersebut. Berikut sarana dan prasarana yang ada di Pasar Tradisional Ngentrong:

Bangunan di dalam Pasar Tradisional Ngentrong bersifat permanen, namun ada beberapa tempat yang oleh pedagang dibangun kembali untuk kenyamanan dalam berdagang dan keamanan. Berikut tempat berdagang yang disediakan oleh Pasar Tradisional Ngentrong:

Jenis tempat berdagang	Jumlah pedagang
Los	152 pedagang
Kios	21 pedagang
Total	173 pedagang

<u>Tabel 2.3: Sumber Pasar Tradisional Ngentrong</u>

selain tempat berdagang Pasar Tradisional Ngentrong juga didukung dengan adanya tempat parkir. Ada tiga tempat parkir yang berada di sekitar pasar. Namun, tempat parkir ini tidak dikelola oleh petugas pasar, melainkan dikelola oleh warga yang berada di sekitar pasar. Dari ketiga tempat parkir tersebut letaknya berbeda-beda. Di sebelah utara gerbang sebelah barat terdapat satu tempat parkir, sementara di sebelah timur gerbang sebelah selatan terdapat dua tempat parkir. Akan tetapi tempat parkir yang disediakan disebelah timur tidak terlalu luas. Dimana masing—masing hanya dapat menampung ± 30 kendaraan. Sementara tempat parkir di sebelah utara cukup luas yang mampu menampung ± 60 kendaraan. Jadi dengan adanya tempat parkir tersebut bisa membuat para pengunjung pasar

menjadi nyaman. Akan tetapi beberapa pengunjung pasar juga ada yang memarkir kendaraannya di pinggir jalan sepanjang Pasar Tradisional Ngentrong. Untuk hari-hari tertentu dimana kondisi pasar sedang ramai terkadang hal ini menghambat kegiatan lalu lintas yang ada di kawasan tersebut.

MCK yang berada di satu tempatyang terdiri dari dua toilet. Dan juga sebuah TPS di pojok timur sebelah utara. Selain itu juga terdapat satu tempat gudang yang berada di sebelah timur. Pasar ini tidak menyediakan tempat ibadah karena di selatan pasar sudah terdapat masjid yang cukup besar yaitu Masjid Jami' Syuhada.

7. Permasalahan Pasar Tradisional Ngentrong

Permasalahan yang sering dihadapkan pada pasar tradisional ngentrong antara lain:

Permasalahan Sosial Ekonomi Pasar Tradisional Ngentrong ialah a. mengalami persaingan ketat dengan sejumlah pusat perbelanjaan modern yang semakin menjamur seiring dengan pertumbuhan kecamatan Campurdarat. Di wilayah Campurdarat dan sekitarnya, setidaknya telah berdiri sejumlah pusat perbelanjaan modern seperti Indomaret, ruko dan swalayan disekitar. Keberadaan pusat perbelanjaan modern ini cenderung menyebabkan menurunnya omset penjualan pedagang pasar tradisional Ngentrong. Pergeseran pola hidup masyarakat ke arah selera dan tuntutan yang lebih modern yang umumnya disediakan oleh pusat perbelanjaan modern. Terdapat tuntutan konsumen terhadap kebutuhan keamanan dan ketertiban.

Pemahaman masyarakat ,konsumen, pada pedagang pasar terhadap tata tertib pasar dan aturan-aturan lainnya (parkir, sampah, wilayah belanja dan dagang) relatif masih rendah.

b. Permasalahan Kondisi Sarana dan Prasarana yang ditemui ialah drainase dalam pasar sebagian rusak dan sebagian pasar belum terpasang drainase sehingga pada waktu hujan banjir. Di bagian dalam belum terdapat lampu listrik, sehingga pada saat pedagang berangkat atau buka dasaran di waktu subuh masih gelap.

Dalam penelitian ini, penelti terfokus pada pedagang sembako. Dari 20 Pedagang Sembako peneliti mengambil 5 informan yang mewakili 20 pedagang sembako di Pasar Tradisional Ngentrong. Yang diantaranya ialah sebagai berikut:

No.	Nama Pedagang	Jenis Dagangan	Jenis Kelamin
1	Pak Mani	Sembako	Laki-Laki
2	Ibu Rukayah	Sembako	Perempuan
3	Pak Harto	Sembako	Laki-Laki
4	Ibu Suprih	Sembako	Perempuan
5	Ibu Karti	Sembako	Perempuan

Tabel 2.4: Daftar Informan Pedagang

B. Paparan Data

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Pasar Tradisional Ngentrong ada beberapa perilaku yang sering dilakukan oleh para pedagang yang pertama ialah dalam hal takaran atau timbangan, dalam menimbang suatu barang dagangan setiap pedagang memiliki sikap yang berbeda beda, seperti dari hasil wawancara pada lima informan pedagang di Pasar Tradisional Ngentrong berikut ini.

Pak Mani Mengatakan:

"Kalau itu ya saya selalu trip mas pada saat menimbang barang seperti beras, gula, minyak goreng, dan telur. Soalnya ya kasihan pembelinya mas jika saya menimbangnya tidak trip. Lagian nanti juga akan mempengaruhi para pembeli mas jika mengetahui bahwa takaran yang saya berikan tidak trip".

Begitu juga dengan Ibu Rukayah dan Ibu Suprih, mereka juga telah memberikan takaran yang sempurna seperti yang telah dilakukan oleh Pak Mani. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rukayah dan Ibu Suprih berikut ini:

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Gak berani mas saya kalau mengurangi takaran beras dan telur, karena itu dapat merugikan pelanggan saya mas, dan saya juga takut dosa bila melakukan hal seperti itu".⁴

Ibu Suprih Mengatakan:

"Ya lek gula putih gak begitu trip mas yang sudah dibungkus plastik itu. Tapi kalau telur ya terkadang saya ngasihnya trip kalau untuk pedagang lain yang akan dijual lagi. Tapi kalau untuk diecerkan ya terkadang kurang dikit mas".⁵

Terkait yang dilakukan Pak Mani, Ibu Rukayah dan Ibu Suprih, para pedagang tersebut sudah berusaha menimbang dengan bagus. Namun terkait standarisasi timbangan belum ada. Seperti yang dikatakan Pak Mani berikut ini:

³ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁴ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁵ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

Pak Mani Mengatakan:

"Alat timbangan ini saya beli sendiri mas. Kalau untuk standarisasi belum ada mas. Tapi ya saya juga gak berani mempermainkan timbangan mas".

Apa yang dilakukan oleh Pak Mani sama dengan Ibu Rukayah dan Ibu Suprih yakni mereka sudah berusaha memberikan takaran yang bagus pada pembeli, namun terkait standarisasi timbangan masih belum ada.

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Kalau untuk timbangan belum ada standarisasi mas. Tapi ya walaupun tidak ada standarisasi saya tetep takut mas kalau mau berbuat curang pada timbangan. Soalnya kasian juga pembelinya".

Ibu Suprih Mengtakan:

"Kalau untuk timbangan belum ada standarisasi mas. Lhawong ini juga saya nyarinya sendiri kok. Tapi ya untuk timbangan ini kualitasnya bagus mas". 8

Tetapi yang dilakukan oleh Pak Harto dan Ibu Karti berbeda dengan apa yang dilakukan oleh Pak Mani, Ibu Rukayah, dan Ibu Suprih. Pak Harto dan Ibu Karti dalam memberikan takaran pada pembeli tidak sempurna, seperti yang telah diungkapkan mereka berikut ini:

Pak Harto Mengatakan:

"Yah kalau menimbang telur kadang saya menimbangnya tidak trip mas kalau untuk diecer, cuman sedikit dibawah takaran yang pas sih sebenarnya. Tapi kalau untuk pedagang lain yang akan dijual lagi ya saya hangatkan timbangannya". ⁹

Pak Harto Mengatakan:

"Kalau untuk gula putih ya gak terlalu trip mas. Ya hitung-hitung untuk ganti plastiknya mas". 10

Ibu Karti Mengatakan:

"Yah kadang juga saya kasih trip mas kalau untuk telur, tapi kalau untuk diecer misalkan belinya ¼ ya kadang saya ngasihnya ya kurang

⁶ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁷ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁸ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁹ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

¹⁰ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

dikit. Kalau untuk pedagang lain yang akan dijual lagi ya saya hangatkan timbangannya". 11

Selain dari segi takaran, ada juga perilaku pedagang dalam memberikan kualitas barang dagangannya. Para pedagang telah berusaha memberikan kualitas produk yang terbaik pada pelanggannya. seperti yang dikatakan oleh Pak Mani dan Ibu Suprih berikut ini:

Pak Mani Mengatakan:

"Barang yang saya jual kualitasnya bagus semua mas. Kalau ada yang kualitasnya rusak ya saya suruh mengembalikan lagi pada saya, nanti akan saya kembalikan ke salesnya lagi mas untuk ditukar". ¹²

Pak Mani Mengatakan:

"Kalau untuk gula putih saya gak berani mas mengoplosnya dengan yang lama, karena juga kasihan pembelinya nanti". 13

Ibu Suprih Mengatakan:

"Kalau untuk barang yang saya jual halal semua mas. Jika ada barang yang rusak ya saya tidak berani menjualnya mas, langsung saya tukarkan kesalesnya mas". 14

Terkait apa yang telah dilakukan oleh Pak Mani dan Ibu Suprih berbeda dengan apa yang dilakukan oleh Ibu Rukayah, Pak Harto dan Ibu Karti. Mereka sudah memiliki niat untuk mencampur antara kualitas barang yang bagus dengan barang yang jelek. Seperti yang telah mereka ungkapkan berikut ini:

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Kalau barang yang saya jual ya halal mas semuanya. Kualitasnya juga bagus kok. Jika nanti ada barang yang kualitasnya sudah rusak ya saya tukarkan lagi pada salesnya". 15

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Kalau untuk gula putih kadang saya mencampurnya antara gula yang lama dengan yang baru mas. Karena biar bisa terjual mas". 16

Pak Harto Mengatakan:

¹¹ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

¹² Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

¹³ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

"Kalau kualitas barang yang saya jual ya bagus-bagus lah mas. Kalau untuk gula putih kadang saya mencampurnya dengan yang baru mas". 17

Ibu Karti Mengatakan:

"Barang yang saya jual kualitasnya bagus-bagus mas. klaupun ada yang rusak ya saya tukarkan pada salesnya mas. untuk gula putih kadang saya mengoplosnya dengan yang baru mas, supaya yang lama itu bisa terjual".¹⁸

Dalam melakukan perdagangan para pedagang sembako di Pasar Tradisional Ngentrong berbeda-beda dalam melayani para pembeli seperti dalam hal keramahan bisa diketahui dari hasil wawancara dengan beberapa informan berikut ini:

Pak Mani Mengatakan:

"Ya kalau ada pelanggan ya saya sapa mas dengan senyuman. Kadang ya saya mengatakan monggo mbak/mas mau beli apa? Dan kayak gitu saya lakukan pada semua pembeli". ¹⁹

Sikap yang ditunjukkan oleh Pak Mani sangat ramah untuk seorang pembeli. Begitujuga dengan Ibu Suprih, Pak Harto, dan Ibu Rukayah beliau juga ramah pada setiap pelanggannya.

Ibu Suprih Mengatakan:

"Yo lek ada pelanggan datang ya saya sapa dengan senyuman mas". ²⁰ Ibu Rukayah Mengatakan:

"saya ya selalu menyapa mas jika ada pembeli yang datang". ²¹

Pak Harto Mengatakan:

"ya lek ada pembeli datang ya selalu saya sambut dengan senyuman mas. Karena kan pembeli juga senang juga kita terseyum gitu". 22

Namun sedikit berbeda dengan Ibu Karti. Pada saat ada pembeli, tidak semuanya yang dilayani dengan ramah. Terkadang beliau menunjukkan raut muka

²² Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

_

¹⁷ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

¹⁹ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

²⁰ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

²¹ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

yang cemberut pada pembeli. Namun hal tersebut juga memiliki alasan yakni pada saat beliau capek beliau selalu melakukan hal ini pada para pelanggannya.

Ibu Karti Mengatakan:

"Ya lek pas capek kadang ya tiak saya senyumin mas". 23

Selain itu ada juga perilaku dalam penepatan janji. Dalam hal ini para pedagang memiliki sikap yang berbeda-beda, seperti yang dilakukan oleh beberapa informan pedagang. Dalam menjalankan bisnisnya mereka selalu menepati janji. seperti berikut ini:

Pak Mani Mengatakan:

"Ya jika ada pemesan yang sudah membayar saya tidak berani menjual barangnya pada pembeli lain mas, meskipun nantinya saya ganti lagi dengan barang yang baru".²⁴

Ibu Rukayah Mengatakan:

"yo gak berani mas lek ada pembeli yang sudah membayar barangnya dan akan diambil besuknya terus barangnya saya jual ke pedagang lain walaupun harganya lebuh mahal". ²⁵

Pak Harto Mengatakan:

"ya gak berani mas, kasihan pembelinya nanti jika mengambil sewaktu-wwaktu ²⁶

Ibu Suprih Mengatakan:

"yo enggak mas, walaupun harganya lebih tinggi". 27

Baik pak Harto, Pak Mani, Ibu Suprih dan Ibu Rukayah sudah berusaha menepati janji dalam menjalankan bisnisnya, namun berbeda dengan Ibu Karti, beliau ini terkadang masih melanggar janji yang diberikannnya.

Ibu Karti Mengatakan:

"ya kadang jika ada yang mau membeli dngan harganya agak tinggi saya kasihkan mas". ²⁸

Selain itu ada juga perilaku pedagang dalam hal pelayanan, seperti yang dilakukan oleh beberapa informan dari hasil wawancara berikut ini.

²⁸ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

²³ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

²⁴ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

²⁶ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

²⁷ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

Pak Mani Mengatakan:

"Kalau dengan pembeli ya harus ramah dong mas". 29

Pak Mani ini selalu bersikap ramah pada setiap pembeli. Seperti juga dengan Ibu Suprih. Keramahan yang diberikan pada pembeli tidak jenuh jenuh beliau berikan.

Ibu Suprih Mengatakan:

"Kalau untuk pembeli ya saya layani dengan baik mas, supaya pembeli bisa nyaman saat membeli dagangan saya". 30

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Kalau ada pelanggan datang ya biasanya saya hadapi dengan ramah mas, supaya pembeli akan senang jika datang ke toko saya". ³¹

Namun terdapat perbedaan jika dibandingkan dengan Pak Harto dan Ibu Karti. Mereka sedikit kurang dalam memberikan sikap ramah pada pembeli.

Pak Harto Mengatakan.

"Kalau ada pembeli datang ya saya layani dengan sebaik mungkin to mas, jika ada pembeli datang ya kadang saya sapa mas kalau itu, soalnya jika kondisi badan agak capek ya biasanya saya jarang melakukan dengan ramah". 32

Ibu Karti Mengatakan:

"Lek pas gak capek ya tak layani dengan baik mas, tapi lek capek yo kadang gak tak layani dengan baik mas". 33

Dalam menghadapi pelanggan sikap empati pada pelanggan atau perhatian terhadap pelanggan merupakan sikap yang melekat pada pedagang, namun para pedagang dalam memberikan sikap perhatian individual pada pelanggan juga berbeda-beda, yang diantaranya ialah sebagai berikut:

Pak Mani Mengatakan:

"Ya jika ada pembeli datang langsung sanya tanya mas, mau beli apa mbak/mas? selain itu ada juga mas pelanggan yang menawar barang dagangan saya mas. tapi ya saya sikapi dengan ramah, jika ada

_

²⁹ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

³⁰ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

³¹ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

³² Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

³³ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

pembeli yang ngomel terhadap barang dagangan saya ya saya dengarkan mas". ³⁴

Sama dengan yang dilakukan oleh Pak Mani, baik Pak Harto, dan Ibu Suprih mereka selalu memnerikan sikap empati ini pada setiap pembelinya.

Pak Harto Mengatakan:

"Jika ada pembeli datang ya langsung saya sapa.

Ohh. Untuk pembeli yang menawar dagangan saya juga ada mas. ya wajar namanya juga pembeli mas. tapi kalau ada yang ngomel dengan barang dagangan saya ya saya dengarkan aja mas, takutnya nanti malah menyinggung pembeli". 35

Ibu Suprih Mengatakan:³⁶

"Saya sapa mas, saya tanyai mau beli apa gitu. Tapi kalau ada pembeli yang menawar atau ada yang menilai dagangan saya, saya dengarkan aja".

Namun disisi lain terdapat pedagang yang kurang dalam memberikan sikap empatinya pada para pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rukayah dan Ibu Karti berikut ini.

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Lek ada pembeli datang ya saya sapa langsung mas, saya tanya mau beli apa? Atau terkadang saya ajak bercanda biar pembelinya gak tegang. Kalau untuk pembeli yang menawar dagangan saya ya ada mas. tapi itu lo mas yang kadang bikin saya pegel itu kalau ada pembeli yang ngomel terhadap barang dagangan saya. Tapi ya saya potong biasanya pembicaraannya jika ada pembeli yang gremeng dengan barang dagangan saya, soalnya ya itu tadi bikin pegel ae mas, lhawong udah ditawar masih aja dicaci maki". 37

Ibu Karti Mengatakan:

"Jika ada yang datang ya saya sapa kadang-kadang. Kalau untuk pembeli yang menilai barang saya ya saya tegur kadang mas". 38

³⁴ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

³⁵ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

³⁶ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

³⁷ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

³⁸ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

Pada aktivitas perdagangan ada juga persaingan antar sesama pedagang. Seperti yang ada di Pasar Tradisional Ngentrong ini. Pak mani salah satu pedagang sembalo di Pasar Tradisional Ngrntong mengatakan.

Pak Mani Mengatakan:

"Persaingan ya wajar mas, tapi untuk banting harga itu saya gak pernah melakukannya mas, paling selisihnya dengan toko lain ya sedikit. Biasanya saya menjual sedikit lebih murah mas. tetapi tidak untuk semua barang. Selain itu rizqi juga udah ada yang ngatur mas". 39

Sudah bisa disimpulkan bahwasannya Pak Mani menurunkan harga demi meraih hati para pembeli supaya berminat membeli barang dagangannya. Namun apa yang dilakukan oleh Pak Mani berbeda dengan apa yang dilakukan oleh Ibu Suprih, Pak Harto, Ibu Rukayah, dan Ibu Karti. Untuk menjual barang dagangannya, kisaran harga yang diberikan pada pelanggan sama, namun sedikit ada perbedaan pada Ibu Karti, beliau jauh lebih mahal.

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Gak tau mas lek membanting harga, solanya rata-rata kulakan barang dagangan kita sama tempatnya". 40

Pak Harto Mengatakan:

"Opo to mas lek kayak gitu ya gak pernah mas, lhawong batine ae nipis to mas". 41

Ibu Suprih Mengatakan:

"Gak pernah mas lek membanting harga ngono kuwi". 42

Ibu Karti Mengatakan:

"Marai lek kayak gitu yo batine nipis mas, jadi ya gak pernah saya melakukan banting harga seperti itu". 43

Selain dengan adanya persaingan pedagang ada juga perilaku pedagang dalam hal pencatatan atau pembukuan setiap transaksinya, dalam pencatatan setiap transaksi ini tidak semua pedagang melakukannya.

-

³⁹ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁴¹ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁴² Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁴³ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

Pak Harto Mengatakan:

"Kalau ada orang yang berhutang atau uangnya kurang ya saya catat mas". 44

Dapat disimpulkan bahwasannya Pak Harto ini sangat teliti sebagai pedagang karena beliau selalu mencatat setiap hasil transaksinya. Berbeda dengan yang dilakukan oleh Pak Mani, Ibu Rukayah, Ibu Suprih dan Ibu Karti. Mereka jarang mencatat setiap transaksi yang dilakukannya.

Pak Mani Mengatakan:

"Kalau untuk setiap transaksi jarang saya catat mas untuk dibukukan paling ya cuman nulis nama barang yang diinginkan pembeli kemudian saya carikan habis itu ya saya kasihkan pada pembeli. Kalau untuk pembeli yang uangnya kurang ya terkadang saya catat kadang juga tidak saya catat". 45

Ibu Rukayah Mengatakan:

"Jarang mas saya nyatatnya kalau ada orang yang uangnya kurang, tapi ya terkadang saya catat juga". 46

Ibu Suprih Mengatakan:

"Jaranag mas saya mencatatnya paling yo cuman tak tekokne ae pas dia beli lagi". 47

Ibu Karti Mengatakan:

"Saya jarang nyatat ngono kuwi mas, kalau ada yang hutang ya kadang saya catat". 48

Walaupun mereka jarang mencatat setiap transaksinya, namun setidaknya mereka sudah mencatat satu atau beberapa transaksi yang telah dilakukannya walaupun Cuma sedikit.

-

⁴⁴ Wawancara dengan Pak Harto (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁴⁵ Wawancara dengan Pak Mani (Pedagang Sembako), Tanggal 13 Juni 2017.

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Rukayah (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Suprih (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Karti (Pedagang Sembako), Tanggal 12 Juni 2017.

C. Analisis Data

Berdasarkan paparan data di atas, terdapat perilaku pedagang yang berbedabeda pada setiap pedagang sembako. Terkait perilaku dalam menjalankan bisnis ada beberapa aspek yang diantaranya ialah sebagai berikut:

a. Takaran Timbangan

Seperti halnya sikap pedagang dalam memberikan takaran pada para konsumennya. Berdasarkan hasil wawancaran di atas, sikap yang dilakukan oleh Pak Mani dalam suatu takaran, beliau memberikan takaran yang pas atau sempurna pada setiap pembeli. Seperti pada saat menimbang gula, beras dan minyak goreng, takaran yang diberikan beliau tidak kurang dari takaran aslinya. Begitu juga dengan Ibu Rukayah, beliau hampir sama dengan Pak Mani dalam memberikan takaran pada setiap pembeli. Pada saaat menimbang gula, beras, telur maupun minyak goreng, beliau selalu memberikan takaran yang sempurna dengan alasan tidak mau merugikan setiap pembeli yang membeli barang dagangannya. Namun dari lima informan di atas tidak semua yang melakukan sikap seperti Ibu Rukayah dan Pak Mani. Untuk Pak Harto yakni salah satu pedagang sembako di Pasar Tradisional Ngentrong, pada saat memberikan takaran pada pembeli tidak selalu sempurna. Hal ini bisa dilihat bahwa pada saat menimbang telur yang dijual dalam eceran. Pada saat menimbang telur seberat ¼ kg, namun takaran yang diberikan kadang masih kurang sempurna yakni kurang

dari ¼ kg. Selain itu hasil takaran beliau pada gula putih juga masih belum sempurna.

Untuk sikap yang dilakukan Ibu Suprih pada saat memberikan takaran pada pembeli ialah Ibu Suprih selalu memberikan hasil takaran yang sempurna. Seperti pada saat menimbang beras, gula maupun telur beliau tidak pernah memberikan takaran yang kurang. Berbda dengan Ibu Suprih, jika dengan Ibu Karti pada saat memberikan takaran untuk barang yang dijualnya pada pembeli masih belum bisa dikatakan sempurna. Hal ini bisa dilihat pada saat beliau menjual gula putih. Namun beliau juga beralasan bahwa hasil pengurangannya itu bisa untuk mengganti dari harga plastik sebagai pembungkus gula putih.

b. Kualitas Produk/Produk

Dalam sikap memberikan suatu produk juga berbeda-beda pada setiap pedagang sembako. Jika dilihat dari kelima informan di atas seperti yang dilakukan oleh Pak Mani. Beliau selalu memberikan produk yang kualitasnya bagus. Apabila ada salah satu produknya yang rusak beliau selalu menukarkannya pada sales yang sudah jadi langganannya. Selain itu pada saat menjual gula putih beliau juga tidak mencampurnya antara gula putih yang lama dengan gula putih yang baru. namun tidak dmikian dengan Ibu Rukayah. beliau terkadang mencampur antara gula putih yang kualitasnya tidak bagus dengan gula putih yang baru dengan kualitas bagus. Hal semacam ini dilakukan beliau dengan alasan supaya gulanya yang lama bisa terjual atau rusak.

Seperti halnya yang dilakukan oleh Ibu Rukayah. Pak Harto juga memberikan produk yang kurang bagus pada pembeli. Kasusnya sama dengan Ibu Rukayah, beliau mencampur antara gula yang kualitasnya bagus dengan gula putih yang sudah lama dan kualitasnya buruk. Alasannya pun sama yakni supaya gula putihnya yang lama bisa laku terjual. Namun berbeda dengan sikap yang dilakukan oleh Ibu Suprih. Beliau memberikan produk yang kualitasnya bagus pada setiap pembeli. Selain itu gula, beras maupun minyak gorengnya juga berkualitas bagus. Namun sedikit berbeda dengan Ibu Karti, beliau memberikan kualitas produk yang kurang bagus. Yakni seperti yang dilakukan oleh Pak Harto dan Ibu Rukayah, beliau mencampur antara gulaputih yang lama atau rusak dengan gula putih yang baru. alasannya pun sama yakni supaya barang dagangannya bisa laku terjual.

c. Keramahan

Untuk sikap keramahan juga berbeda-beda dari beberapa informan diatas. Untuk Pak Mani sangat ramah pada saat berhadapan pada setiap orang ataupun pembeli yang mampir ke tokonya, beliau selalu memberikan senyuman manis pada setiap pembeli barang dagangannya. Hal ini juga dilakukan oleh Ibu Rukayah dan Ibu Suprih beliau selalu menyapa setiap pembelinya dengan ramah. Selain itu senyuman manis juga selalu diberikan pada setiap pembeli. Namun sikap yang dilakukan oleh Pak Harto dan Ibu Karti berbeda dengan Pak Mani, Ibu Rukayah dan Ibu Suprih. Dalam menghadapi pelanggan atau setiap pembeli

beliau terkadang masih kurang ramah. Jika kondisi badannya mulai terasa lelah beliau terkadang tidak menyapa para pembeli dengan senyuman.

d. Penepatan Janji

Seperti yang dilakukan oleh Pak Mani. Jika ada pembeli yang sudah membeli barang dagangnnya namun barang dagangan yang sudah dibeli tadi akan diambil dikeesokan harinya, beliau tidak berani menjualnya kembali pada pedagang lain walaupun ada pembeli baru yang bisa membayarnya lebih mahal. Sikap demikian juga sama seperti yang dilakukan oleh Ibu Suprih dan Ibu Rukayah. dalam melakukan perdagangan mereka selalu menepati janji. Namun berbeda dengan apa yang dilakukan oleh Pak Harto dan Ibu Karti, mereka melakukan sikap yang kuarang menepati janji. Pada saat ada pembeli yang sudah memesan barang dagangannya dan sudah diberi uang oleh pembeli, terkadang barang dagangan tersebut dijual kembali pada pembeli baru yang memberikan nilai harga lebih tinggi dari pada pembeli sebelumnya.

e. Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap pembeli, ada beberapa pedagang yang sudah memberikan pelayanan bagus pada setiap pembeli. Seperti yang telah dilakukan oleh Pak Mani, Ibu Rukayah, dan Ibu Suprih. Mereka sangat menghargai para pembeli sehingga pelayanan yang bagus selalu mereka berikan pada setiap pembeli. Namun di sisi

lain ada perbedaan sikap pelayanan pada pembeli. Ibu Karti dan Pak Harto merupakan pedagang yang terkadang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan. Mereka terkadang mengabaikan para pembelinya dengan jarang menyapanya pada saat mampir ke toko mereka.

f. Empati Pada Pelanggan

Dalam sikap empati untuk setiap pelanggan juga berbeda-beda yang dilakukan oleh kelima informan tersebut. Seperti halnya yang dilakukan oleh Pak Mani dan Ibu Suprih. Mereka selalu menghargai perasaan pembeli. Hal semacam ini bisa dilihat pada saat ada pembeli yang menawar barang dagangannya. Kadang-kadang ada juga pembeli yang ngomel atau menilai barang dagangannya. Jika menghadapi kejadian seperti itu Pak Mani dan Ibu Suprih selalu menanggapinya dengan tenang. Mereka selalu mendengarkan apa perkataan pembeli dan tidak pernah memotong perkataan pembeli jika ada perkataan yang mengarah pada hal yang kurang baik terhadap barang dagangannya. Namun yang dilakukan oleh Pak Harto, Ibu Rukayah dan Ibu Karti berbeda. Pada saat ada pembeli yang menawar barang dagangannya dan ada pembeli yang ngomel dengan barang dagangannya mereka terkadang tersinggung jika tawarannya tidak cocok dan juga terhadap sikap pembeli yang menilai barang dagangannya. Mereka sering memotong pembicaraan pembeli dengan menginterupsinya pada saat pembeli mengomentari barang dagangannya.

g. Persaingan Sesama Pedagang

Di dalam menghadapi persaingan bisnis ini para pedagang sembako menghadapinya dengan bersaing secara sehat. yakni tidak pernah membanting harga. Seperti yang dilakukan oleh kelima informan tersebut. Namun perbedaan harga yang ditetapkan oleh setiap pedagang hanya sedikit selisihnya. Hal ini bisa dilihat pada sikap Pak Mani pada saat memberikan harga pada para pembelinya. Ada beberapa barang dagangan yang harganya sedikit lebih murah dari pada pedagang yang lainnya namun hal ini juga dengan alasan supaya dapat menarik para pembeli. Namun yang untuk harga yang diberikan oleh Ibu karti sedikit lebih mahal dibanding dengan Ibu Suprih, Ibu Rukayah dan Pak Harto.

h. Pencatatan/Pembukuan Transaksi

Di dalam melakukan transaksi jual beli ada juga sikap dalam pencatatan setiap transaksi. Namun hal semacam ini juga disikapi oleh para pedagang dengan berbeda-beda sikap. Seperti yang dilakukan oleh Ibu Rukayah, Pak Mani, Ibu Suprih dan Ibu Karti mereka jarang mencatat setiap hasil dari transaksinya. Dan mereka juga jarang mencatat jika ada pembeli yang kurang dalam pembayarannya. Namun hal ini berbeda dengan yang dilakukan oleh Pak Harto. Pak harto selalu mencatat setiap transaksinya. Selain itu jika ada yang berhutang ataupun kurang dalam pembayaran selalu dicatat.