
Pengaruh *Work Engagement* dan *Creative Self – Efficacy* Terhadap *Innovative Work Behavior*

Muhammad Aditya Putra Arsyad*

Institut Bisnis dan Teknologi Kalimantan, Indonesia

*) Correspondent Author: aditya@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

Abstract

This study examines trader satisfaction with the management of traditional markets in Banjarmasin City, using primary survey data collected from 397 traders across 53 traditional markets. Satisfaction was measured through five indicators: staff friendliness, complaint-handling speed, fairness in stall placement, firmness in rule enforcement, and market security, each rated on a five-point Likert scale. Descriptive quantitative analysis shows that the overall mean satisfaction score is 3.06, which falls into the “fairly satisfied” category, with all five indicators consistently scoring between 3.05 and 3.08. Market-level comparison across the six markets with the largest number of respondents shows a similarly uniform pattern, with mean scores ranging from 2.96 to 3.17. These findings indicate that trader satisfaction toward market management in Banjarmasin is moderate and relatively homogeneous across markets, suggesting that management practices are perceived similarly regardless of location, while still leaving room for improvement before reaching the “satisfied” category.

Keywords: *Trader Satisfaction, Traditional Market, Market Management, Banjarmasin*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin. Data primer diperoleh melalui survei kepada 397 pedagang yang tersebar di 53 pasar tradisional. Kepuasan pedagang diukur melalui lima indikator, yaitu keramahan petugas, kecepatan penanganan keluhan, keadilan penempatan lapak/kios, ketegasan penegakan aturan, dan keamanan pasar, yang masing-masing dinilai menggunakan skala Likert lima poin. Analisis deskriptif kuantitatif menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,06 yang berada pada kategori “cukup puas”, dengan kelima indikator secara konsisten berada pada rentang 3,05 hingga 3,08. Perbandingan pada enam pasar dengan jumlah responden terbanyak juga menunjukkan pola yang relatif seragam, dengan rata-rata skor berkisar antara 2,96 hingga 3,17. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar di Kota Banjarmasin berada pada level sedang dan relatif homogen antarpasar, sehingga masih terdapat ruang perbaikan pelayanan agar mencapai kategori puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Pedagang, Pasar Tradisional, Pengelolaan Pasar, Banjarmasin*

1. Pendahuluan

Pasar tradisional merupakan salah satu elemen penting dalam sistem ekonomi perkotaan, khususnya di kota-kota berkembang seperti Banjarmasin. Selain berfungsi sebagai pusat aktivitas ekonomi masyarakat lokal, pasar tradisional juga berperan dalam penyediaan

kebutuhan pokok, penciptaan lapangan kerja, serta pelestarian interaksi sosial dan budaya masyarakat. Keberlangsungan fungsi tersebut sangat bergantung pada kualitas pengelolaan pasar oleh pihak pengelola, baik dari sisi pelayanan, penegakan aturan, maupun penyediaan rasa aman bagi pedagang yang beraktivitas di dalamnya.

Kepuasan pedagang sebagai pengguna utama fasilitas pasar menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan pasar tradisional. Pedagang yang puas terhadap pelayanan pengelola cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap lokasi usahanya, serta lebih kooperatif dalam mendukung program penataan dan revitalisasi pasar. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan berpotensi menimbulkan keluhan, penurunan kepatuhan terhadap aturan pengelola, hingga perpindahan pedagang ke lokasi usaha lain.

Berbagai kajian pengelolaan pasar tradisional di Indonesia umumnya lebih banyak berfokus pada aspek fisik dan spasial pasar, seperti kondisi bangunan, kelengkapan fasilitas, maupun pola persebaran lokasi pasar. Sementara itu, kajian yang secara khusus menilai persepsi dan tingkat kepuasan pedagang terhadap kinerja pengelola pasar, khususnya di Kota Banjarmasin, masih relatif terbatas. Padahal, aspek pelayanan pengelola merupakan komponen non-fisik yang secara langsung dirasakan oleh pedagang dalam menjalankan usahanya sehari-hari.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin melalui lima dimensi pelayanan, yaitu keramahan petugas, kecepatan penanganan keluhan, keadilan penempatan lapak/kios, ketegasan penegakan aturan, serta keamanan pasar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pedagang yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan pengelola pasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin. Tingkat kepuasan diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas) yang kemudian dikategorikan berdasarkan interval kelas sebagai berikut:

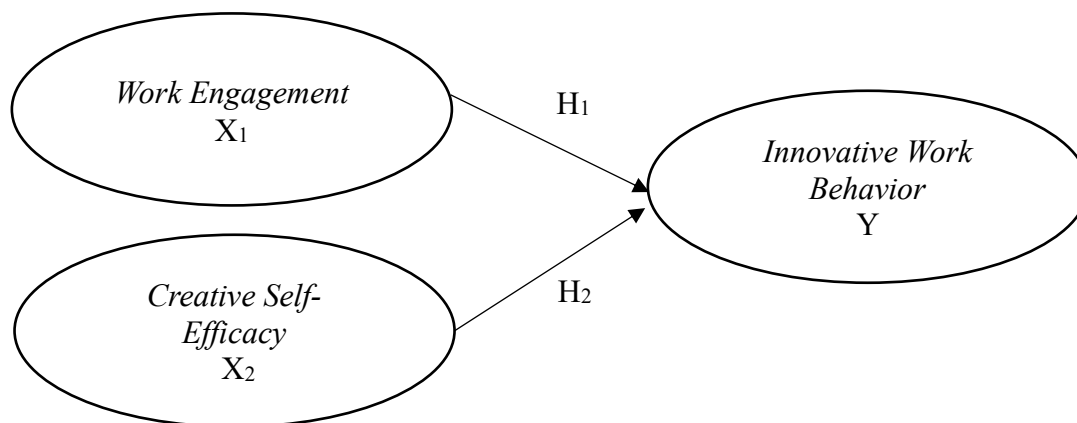
1,00 – 1,80 : Sangat Tidak Puas 1,81 – 2,60 : Tidak Puas 2,61 – 3,40 : Cukup Puas 3,41 – 4,20 : Puas 4,21 – 5,00 : Sangat Puas

H_0 (Hipotesis nol): Tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin berada pada kategori cukup puas hingga puas (skor rata-rata $\geq 2,61$).

H_1 (Hipotesis alternatif): Tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar

tradisional di Kota Banjarmasin berada pada kategori tidak puas (skor rata-rata < 2,61). Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata skor kepuasan pedagang terhadap kriteria interval kelas yang telah ditetapkan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui survei kepada pedagang pasar tradisional di Kota Banjarmasin menggunakan kuesioner terstruktur. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 397 pedagang yang tersebar di 53 pasar tradisional, dengan konsentrasi responden terbanyak berada di Pasar Antasari (46 responden), Samudra Baru (39 responden), Pasar Kuripan (27 responden), Pasar Pekauman (25 responden), Pasar Baru (21 responden), dan Pasar Kalindo (20 responden).

Responden didominasi oleh pedagang laki-laki (246 responden atau 62%) dibandingkan pedagang perempuan (151 responden atau 38%), dengan rata-rata usia pedagang 42 tahun (rentang 19–70 tahun). Tingkat pendidikan responden bervariasi, dengan proporsi terbesar berpendidikan SMA (194 responden), diikuti SMP (126 responden), SD (49 responden), Sarjana (24 responden), serta sebagian kecil Diploma dan tidak bersekolah.

Variabel utama dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar, yang diukur melalui lima indikator: (1) keramahan petugas pengelola pasar, (2) kecepatan pengelola dalam menangani keluhan, (3) keadilan dalam penempatan lapak/kios, (4) ketegasan pengelola dalam menegakkan aturan, dan (5)

keamanan pasar. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin (sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas) yang selanjutnya dikonversi ke skala numerik 1–5 untuk keperluan analisis.

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor pada masing-masing indikator kepuasan, rata-rata skor keseluruhan sebagai indeks kepuasan pedagang, serta perbandingan rata-rata skor pada enam pasar dengan jumlah responden terbanyak. Hasil rata-rata skor selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kriteria interval kelas yang telah ditetapkan pada bagian hipotesis.

3. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 397 pedagang pasar tradisional di Kota Banjarmasin, diperoleh rata-rata skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,06, yang berada pada kategori cukup puas karena berada pada rentang 2,61–3,40. Hasil ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima, yaitu tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin berada pada kategori cukup puas.

Tabel 1. Rata-rata Skor Kepuasan Pedagang Berdasarkan Indikator Pelayanan

Item Kepuasan	Rata-rata Skor	Kategori
Keramahan petugas pengelola pasar	3,08	Cukup Puas
Kecepatan pengelola menangani keluhan	3,05	Cukup Puas
Keadilan dalam penempatan lapak/kios	3,06	Cukup Puas
Ketegasan pengelola dalam menegakkan aturan	3,06	Cukup Puas
Keamanan pasar	3,07	Cukup Puas
Rata-rata Keseluruhan (Indeks Kepuasan Pedagang)	3,06	Cukup Puas

Sumber: Data Primer, diolah, 2026

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, kelima indikator kepuasan menunjukkan pola skor yang relatif seragam, berkisar antara 3,05 hingga 3,08. Tidak terdapat indikator yang menonjol secara signifikan lebih tinggi atau lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pedagang terhadap berbagai aspek pelayanan pengelola pasar—mulai dari sikap petugas, penanganan keluhan, keadilan penempatan lapak, penegakan aturan, hingga keamanan—relatif konsisten dan belum ada satu aspek pelayanan yang dirasakan jauh lebih baik atau jauh lebih buruk oleh pedagang.

Kondisi ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Skor rata-rata

3,06 yang berada pada kategori cukup puas mengindikasikan bahwa kinerja pengelola pasar secara umum telah memenuhi harapan minimal pedagang, namun belum mencapai tingkat yang membuat pedagang merasa puas secara penuh terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 2. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan pada Enam Pasar dengan Responden Terbanyak

Nama Pasar	Jumlah Responden	Rata-rata Skor	Kategori
Pasar Antasari	46	3,17	Cukup Puas
Samudra Baru	39	3,00	Cukup Puas
Pasar Kuripan	27	3,00	Cukup Puas
Pasar Pekauman	25	3,00	Cukup Puas
Pasar Baru	21	3,01	Cukup Puas
Pasar Kalindo	20	2,96	Cukup Puas

Sumber: Data Primer, diolah, 2026

Perbandingan antarpasar pada Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pedagang di enam pasar dengan jumlah responden terbanyak berkisar antara 2,96 (Pasar Kalindo) hingga 3,17 (Pasar Antasari), yang seluruhnya berada pada kategori cukup puas. Meskipun Pasar Antasari menunjukkan skor tertinggi, selisih antarpasar tergolong kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan pedagang relatif homogen di berbagai pasar tradisional di Kota Banjarmasin, tidak terkonsentrasi hanya pada pasar-pasar tertentu.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa pola pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin cenderung diterapkan secara relatif seragam antarpasar, baik dari sisi pelayanan petugas maupun penegakan aturan. Namun demikian, karena skor rata-rata belum mencapai kategori puas ($>3,40$), masih terdapat ruang perbaikan, khususnya pada aspek kecepatan penanganan keluhan yang mencatat skor terendah (3,05) di antara kelima indikator, sekaligus proporsi jawaban “tidak puas” tertinggi dibandingkan indikator lainnya.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin berdasarkan lima indikator pelayanan. Berdasarkan hasil analisis terhadap 397 pedagang di 53 pasar tradisional, diperoleh rata-rata skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,06 yang berada pada kategori cukup puas.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin secara umum telah memenuhi harapan minimal pedagang, namun belum sepenuhnya memuaskan. Pola kepuasan yang relatif seragam pada kelima indikator maupun antarpasar mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pengelola diterapkan secara konsisten, sehingga perbaikan yang

dilakukan idealnya juga bersifat menyeluruh dan tidak hanya terfokus pada pasar atau aspek pelayanan tertentu.

Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pedagang terhadap pengelolaan pasar tradisional di Kota Banjarmasin telah tercapai. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan pengelola pasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan penanganan keluhan yang menjadi indikator dengan skor terendah.

5. Keterbatasan dan Saran

Beberapa keterbatasan dalam studi ini perlu dicatat sebagai bahan pertimbangan dalam membaca hasil evaluasi. Pertama, aspek kepuasan yang diukur di sini masih terbatas pada lima indikator kinerja pengelola saja. Riset ini belum menyentuh variabel fisik yang sebenarnya krusial bagi pedagang, seperti keandalan bangunan, kelengkapan fasilitas, atau akses transportasi menuju pasar.

Selain itu, analisisnya baru sebatas deskriptif. Peneliti belum memetakan apakah faktor personal pedagang seperti jenis barang yang dijual, tingkat pendidikan, atau sudah berapa lama mereka berjualan di sana turut memengaruhi perbedaan skor kepuasan yang muncul. Terakhir, evaluasi komparatif antarpasar baru menyentuh enam lokasi dengan basis sampel terbesar. Oleh karena itu, potret kepuasan di 47 pasar tradisional lainnya di Banjarmasin belum tergambar secara mendalam.

Meski begitu, catatan-catatan ini tidak menggugurkan validitas temuan awal mengenai peta kepuasan pedagang di Kota Banjarmasin. Untuk agenda riset mendatang, peneliti lain disarankan masuk ke area pengujian hubungan, baik lewat analisis regresi maupun uji beda (t-test/ANOVA) menggunakan karakteristik demografi pedagang, sekaligus memperlebar cakupan variabel non-pelayanan.

Daftar Pustaka

- Dinas Perdagangan Kota Banjarmasin. (2024). Data pasar tradisional Kota Banjarmasin tahun 2024. Banjarmasin: Pemerintah Kota Banjarmasin.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pembangunan dan pengelolaan sarana distribusi perdagangan (Pasar Rakyat)*.