

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan perdagangan di setiap ujung kota besar, terutama pada pusat pembelanjaan, keramaian serta jalan-jalan utama pusat kota selalu diselimuti dengan keberadaan pedagang kaki lima (PKL). Sebuah gambaran dimana ada sesuatu yang menjanjikan dan menguntungkan, akibatnya pasti akan diimbangi dengan terdapatnya sekelompok masyarakat yang ambil bagian untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Termasuk salah satunya adalah PKL yang terdapat di bantaran sungai Tlogosari Raya kota Semarang merupakan bagian dari sebuah fenomena kehidupan, dimana para pedagang datang ditengah-tengah keramaian dan kepadatan penduduk, tanpa menghiraukan daerah larangan atau tidak, menawarkan dagangan dengan berbagai macam cara agar konsumen tertarik serta datang menghampiri untuk membeli dagangan yang ditawarkan. Seiring maraknya PKL yang tumbuh bagai jamur di musim hujan, tidak diiringi dengan pembinaan dan penataan dari pemangku wilayah setempat secara berkala dan berkelanjutan atau dengan konsep yang jelas, sehingga tidak jarang keberadaan PKL dianggap sebagai pengganggu ketertiban dan keindahan kota, dan menambah keruwetan dan kesemrawutan lalu lintas.

Berdasarkan atas data dari kelurahan Tlogosari Kulon tercatat ada kurang lebih 190 PKL yang menempati bantaran ruas sungai di Jl. Tlogosari Raya, 90 diantaranya merupakan pelaku usaha PKL makanan dan minuman. Pertumbuhan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya semakin subur seiring dengan pertumbuhan pemukiman yang semakin padat.

Secara administrasi pemerintahan, perumahan Tlogosari berada dibawah naungan 2 (dua) kelurahan yaitu kelurahan Tlogosari Kolon (34.000 KK) dan kelurahan Muktiharjo Kidul (26.000 KK), dimana jumlah penduduk tersebut sebanding dengan jumlah penduduk salah satu kecamatan di kota Semarang (Kecamatan Tugu dan Mijen, data kependudukan kota Semarang: 2011). Berdasarkan perda no 14/2011 tentang Rencana dan Tata Ruang Wilayah kota Semarang 2011-2031, tidak ada pengaturan khusus bagi PKL di wilayah bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang. Tlogosari merupakan kawasan yang diciptakan untuk wilayah permukiman, perdagangan serta jasa. Sehingga memungkinkan bagi para pedagang untuk menawarkan produknya kepada konsumen di Tlogosari karena

jumlah penduduknya yang padat. Tlogosari merupakan salah satu *trade mark* kota Semarang, karena merupakan bagian dari salah satu tujuan bisnis terutama sebagai penyangga lingkungan bisnis di Semarang Timur. Salah satu kegiatan bisnis yang berbasis ekonomi kerakyatan adalah dijajakannya pemenuhan kebutuhan makan, terutama makan siang dan malam dalam berbagai bentuk penawaran. Makan secara santai di pinggir sungai merupakan salah satu cara makan tradisional dengan duduk di atas kursi/*dingklik* dengan menggunakan meja seadanya yang dinaungi tenda aluminium sekedarnya ditambah dengan hiruk-pikuknya lalu lintas, menjadikan bantaran sungai Tlogosari Raya bagaikan pasar rakyat.

Berdasarkan informasi dari pemilik warung makan serta pengamatan awal dan diskusi dengan para pelaku penjual makanan, saat ini dirasakan keberadaannya banyak keluhan dari para pengunjung. Selain itu dirasakan pula kurang adanya pembinaan yang mengarah untuk memajukan nasib penjual makanan yang merupakan pencaharian setiap hari. Permasalahan yang dijumpai dalam penyelenggaraan penjualan makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya bagi konsumen diantaranya adalah: 1) kurang tersedianya air bersih yang cukup untuk mencuci peralatan makan dan minuman; 2) penggunaan minyak goreng yang berulang-ulang sehingga berubah menjadi warna hitam, 3) kurangnya transparansi harga makanan, 4) kurangnya aspek sanitasi, 5) variasi dan kualitas hidangan yang ditawarkan, serta 6) aspek kenyamanan. Permasalahan-permasalahan tersebut masih berasal dari pengamatan sementara serta isu-isu yang dirasa saat ini. Oleh karena itu untuk memantapkan permasalahan yang sebenarnya perlu dilakukan penelitian. Seperti halnya pada masalah peningkatan kualitas produk. Untuk mempersempit kesenjangan kualitas produk (organoleptik dan variasi produk) dengan tuntutan konsumen, maka perlu adanya suatu standart produk makanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Aktivitas ini dimaksudkan untuk mendekatkan tuntutan konsumen dengan produk yang ditawarkan oleh produsen. Selain dari unsur konsumen juga perlu diketahui dari produsen dalam hal ini penjual makanan dan minuman. Sejauhmana pengelolaan warung makan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, serta faktor-faktor penghambat apa yang paling dominan dan faktor pendukungnya dalam menjajakan makanan agar konsumen merasa nyaman yang akibatnya dapat meningkatkan pendapatan sehingga kesejahteraan bagi pelaku usaha PKL makanan segera terwujud serta terjaminnya konsumen dalam mengkonsumsi produk

makanan dengan aman dan sehat/higienis.

Berbagai hasil kajian yang telah dilakukan terhadap industri kecil menunjukkan bahwa pemahaman terhadap peraturan-peraturan tentang lingkungan masih sangat kurang. Cahyono (2007), menemukan dari sejumlah 143 perusahaan yang menjadi responder, sebanyak 6,5% yang sangat faham terhadap berbagai peraturan pemerintah tentang lingkungan; 34,7% cukup faham, 37,8% kurang faham dan sebanyak 21,1% tidak faham. Artinya sebagian besar industri kecil di Jateng hampir tidak pernah menyelesaikan permasalahan lingkungan, misalnya polusi udara, limbah cair yang membahayakan. Porter and Linde (1995), Pandangan tradisional meyakini bahwa aktivitas lingkungan akan berpengaruh negatif terhadap kinerja perusahaan, karena akan menimbulkan investasi besar dalam mencapai lingkungan yang berkualitas (Naffziger, 2003). Berdasarkan berbagai temuan, maka permasalahan PKL masih perlu ditindaklanjuti, khususnya dalam pengelolaan produk dan manajemen. Pengelolaan difokuskan pada bagaimana sistem pengelolaan produk dan manajemen dalam meningkatkan kemampuan, meliputi: kemampuan memahami keinginan pelanggan; kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan; kemampuan mengontrol biaya; kemampuan menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif; kemampuan membuat produk yang baik; dan Kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan kinerja PKL dan akhirnya berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Pengelolaan bisnis difokuskan pada bagaimana sistem pengelolaan produk dan manajemen dalam meningkatkan kemampuan, meliputi: kemampuan memahami keinginan pelanggan; kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan; kemampuan mengontrol biaya; kemampuan menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif; kemampuan membuat produk yang baik; dan kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan kinerja PKL dan berdampak pada kepuasan pelanggan yang akhirnya menyebabkan terjadinya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui aktivitas bisnis PKL.

Perumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah keinginan pelanggan terhadap layanan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang?
2. Bagaimana kemampuan PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya kota Semarang dalam meningkatkan jumlah pelanggan?
3. Bagaimana kemampuan PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam mengontrol biaya operasional usaha?
4. Bagaimana kemampuan PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya dalam menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap layanan produk PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang?
6. Bagaimana pengaruh layanan kinerja PKL terhadap kepuasan pelanggan pada PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang meliputi:

1. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam memahami keinginan pelanggan terhadap dagangan yang ditawarkan,
2. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang untuk meningkatkan jumlah pelanggan,
3. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam mengontrol biaya operasional usaha,
4. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif,
5. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam membuat produk yang baik,
6. menganalisis kemampuan PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam memberi pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait sebagai berikut ini.

1. Manfaat Teoritis.

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia. Kontribusi dalam bidang manajemen sumber daya manusia pada penggunaan model pendekatan bimbingan kolaboratif dalam melakukan tindakan untuk mengembangkan peningkatan kinerja bisnis yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis.

a. Memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan usaha kecil pelaku PKL. Selain itu kontribusi yang diberikan dapat menambah atau memperkaya teori yang sudah ada dengan mengembangkan kompetensi, layanan jual, komitmen kerja dan kinerja pengelola PKL, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terutama pengembangan akademis yang dapat digunakan untuk referensi baik bagi masyarakat maupun para akademisi dalam penelitian selanjutnya.

3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan berkaitan dengan pentingnya kompetensi, layanan jual, komitmen kerja dan kinerja PKL secara keseluruhan bagi pelaku usaha PKL.

Secara organisasional, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengambil kebijakan kepada pemerintah kota Semarang khususnya Dinas Koperasi dan UMKM dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan dan pengelolaan PKL untuk meningkatkan pengembangan wilayah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan