

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)
DI JALAN SUDIRO KOTA BATU**



**Disusun Oleh:
OKTOFAN THAHIR
NIM: 03.24.047**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG
2015**

AMERICAN UNIVERSITY
WASHINGTON, D.C.

INTERNATIONAL MANAGEMENT PROGRAM
LEADERSHIP AND INNOVATION IN BUSINESS
AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

AMERICAN UNIVERSITY
INTERNATIONAL MANAGEMENT PROGRAM
LEADERSHIP AND INNOVATION IN BUSINESS
AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

AMERICAN UNIVERSITY
INTERNATIONAL MANAGEMENT PROGRAM
LEADERSHIP AND INNOVATION IN BUSINESS
AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT
AMERICAN UNIVERSITY
WASHINGTON, D.C.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Tingkat Kepuasan Pengunjung
Pedagang kaki Lima (PKL)
Di jalan Sudiro Kota Batu

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Sarjana Teknik Planologi S-1
Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun oleh:
Oktofan Thahir
03.24.047

Menyetujui:

Pembimbing I,



Agung Witjaksono ST., MTP

Pembimbing II,



Ir. Titik Poerwati, MT

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota ITN Malang



Ida Soewarni, ST., MT

LEMBAR PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pengunjung
Pedagang kaki Lima (PKL)
Di jalan Sudiro Kota Batu

Skripsi dipertahankan dihadapan Majelis Penguji Sidang Skripsi
Jenjang Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 13 Februari 2015

Diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik

Disusun oleh:
Oktofan Thahir
03.24.047

Disahkan oleh:

Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,


Pr. Ir. Ibnu Sasongko MT


Ida Soewarni ST.MT


Arief Setiawan ST.MTP



Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah Dan Kota ITS Malang


Ida Soewarni, ST., MT

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktofian Thahir
Nim : 03.24.047
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
(Teknik Planologi)
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki
Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, Februari 2015
Yang membuat pernyataan,



Oktofian Thahir

03.24.047



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada:

Nama : Oktofan Thahir
Nim : 03.24.047
Hari / Tanggal Seminar :
Judul : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Terdapat kekurangan yang meliputi:

- Pentingnya kepuasan pengunjung
- Data diambil sesuai dengan tema
- Kesesuaian data dgn jenis pedagang/pengunjung
- Metode bisa di buat tipologinya

Malang, Februari 2015
Dosen Penguji I


DR. Ir. Ibnu Sasongko MT



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

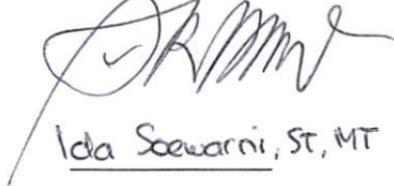
Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada:

Nama : Oktofan Thahir
Nim : 03.24.047
Hari / Tanggal Seminar :
Judul : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Terdapat kekurangan yang meliputi:

- Perlu ditata sistemnya :
PKL - informal - formal
- Orientasi sistem kawasan / aktifitas

Malang, Februari 2015
Dosen Penguji II


Ida Saewarni, ST, MT



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada:

Nama : Oktofan Thahir
Nim : 03.24.047
Hari / Tanggal Seminar :
Judul : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Terdapat kekurangan yang meliputi:

- Hubungan tingkat kepuasan dg perencanaan
- Analisis bisa lebih dipertajam
- Rekomendasi dipertajam

Malang, Februari 2015
Dosen Penguji III


Arief Setiawan ST, MTP

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) DI JALAN SUDIRO KOTA BATU

ABSTRAKSI

Salah satu potensi pengembangan pembangunan daerah adalah usaha di sektor informal seperti pedagang kaki lima (PKL). Potensi ini apabila dikelola dengan baik, maka akan memberikan kontribusi yang besar dalam aktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. PKL adalah pedagang yang menjual barang dagangannya di pinggir jalan atau tempat umum. Usaha pedagang tersebut dilaksanakan pada tempat-tempat yang dianggap strategis. Bahkan secara nyata, PKL mampu memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Seiring dengan perkembangan, pedagang kaki lima juga harus memiliki kemampuan dalam menarik simpatik pengunjung atau konsumennya. Hal ini pasti akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memasarkan dan menawarkan barang dagangannya. Bentuk-bentuk persaingan yang dapat dilihat adalah mulai dari jenis barang/jasa yang ditawarkan, kualitas pelayanan dan sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu. Fasilitas dan pelayanan sangatlah penting dalam menarik konsumen maupun pengunjung yang datang. Populasi penelitian adalah sebanyak 55 pengunjung di Jalan Sudiro. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan beberapa atribut yang dirasa sangat memuaskan bagi pengunjung antara lain: Kemampuan PKL dalam berkomunikasi, kualitas dan keramahan PKL, Perhatian dan kesopanan PKL, Pelayanan PKL dalam bertransaksi, kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan serta kemudahan dalam pemilihan menu (makanan) yang diinginkan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Pedagang Kaki Lima

THE SATISFACTION OF VISITORS LEVEL VENDORS ON SUDIRO STREET BATU CITY

ABSTRACT

One of the potential for the development of regional development is a business in the informal sector as street vendors (PKL). This potential if managed properly, it will make a major contribution to economic activity and social welfare. PKL is a merchant who sells his wares in the streets or public places. The trader efforts implemented in places that are considered strategic. Even real, vendors are able to provide services to the needs of middle-income people.

Along with the development, vendors must also have the ability to attract sympathetic visitors or customers. This will inevitably lead to intense competition in the market and offering his wares. Forms of competition that can be seen is the start of the type of goods / services offered, quality of service and so on.

This study aims to determine the level of visitor satisfaction hawkers in Sudiro Street. Facilities and services is crucial in attracting consumers and visitors. The study population was approximately 55 visitors on the Road Sudiro. Data collection techniques using a questionnaire and analyzed using qualitative descriptive analysis and the method of Importance Performance Analisis (IPA).

The results showed some attribute which is considered very satisfactory for visitors include: Ability street vendors in communicating, quality and friendliness of street vendors, attention and courtesy vendors, service vendors in the transaction, the ability of vendors to understand the needs and ease in the selection menu (food) is desired.

Keywords: Visitor Satisfaction, Street Vendors

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "*Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu*". Skripsi ini dibuat sebagai prasyarat yang harus dipenuhi bagi setiap mahasiswa Jurusan Teknik Planologi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S-1 di Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.

Selama penulisan tugas akhir ini, penulis menemui banyak kendala dan kesulitan, dimulai dari tahap awal penyusunan laporan hingga dapat terselesaikannya laporan ini. Namun semuanya dapat dihadapi berkat niat, motivasi diri yang kuat agar segera menyelesaikan laporan sebagai sebuah tanggung jawab.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima yang berada di Jalan sudiro Kota Batu, baik dari segi pelayanan maupun prasarana serta sarana penunjang pedagang kaki lima.

Penulis menyadari sepcnuhnya bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini sudah sewajarnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Agung Witjaksono ST., MTP. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, memotivasi, memberikan banyak pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan laporan skripsi ini.
2. Ibu Ir. Titik Poerwati, MT. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan dan sumbangan pemikiran kepada penulis.

Dengan keterbatasan sebagai seorang mahasiswa, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis menginginkan kritik dari semua pihak agar menjadi tambahan pengalaman dalam menulis karya ilmiah pada waktu yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat dibaca oleh banyak orang.

Malang, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR PETA	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Sasaran.....	5
1.3.1. Tujuan.....	5
1.3.2. Sasaran.....	5
1.4. Ruang Lingkup.....	6
1.4.1. Lingkup Lokasi.....	6
1.4.2. Lingkup Materi.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1. Kegunaan Bagi Peneliti.....	11
1.5.2. Kegunaan Bagi Masyarakat.....	11
1.5.3. Kegunaan Bagi Pemerintah.....	11
1.6. Sistematika Pembahasan.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pedagang Kaki Lima (PKL).....	13
2.1.1 Pengertian PKL.....	13
2.1.2 Karakteristik PKL.....	15
2.1.3. Sarana dan Prasarana Pelayanan PKL.....	16
2.2 Karakteristik Pengunjung PKL.....	25
2.2.1 Perilaku Pengunjung.....	25
2.2.2 Karakteristik Faktor Demografi.....	27
2.3 Kepuasan Pengunjung/Konsumen PKL.....	28
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen/Pengunjung PKL.....	28
2.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen/Pengunjung PKL.....	32
2.4 Landasan Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data	39
3.1.1. Data Primer	39
3.1.2. Data Sekunder	43
3.2. Metode Analisa	44
3.2.1. Metode Penentuan Sampel	44
3.2.2. Analisa Karakteristik PKL	45
3.2.3. Analisa Karakteristik Pengunjung PKL	47
3.2.4. Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung PKL	48

BAB IV GAMBARAN UMUM PEDAGANG KAKI LIMA JALAN SUDIRO KOTA BATU

4.1. Gambaran Umum Kota Batu	54
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Batu	55
4.3. Kondisi Pedagang Kaki Lima di Kota Batu	57
4.4. Karakteristik Pedagang Kaki Lima di Jalan Sudiro	61
4.4.1. Karakter Demografi PKL	61
4.4.2. Karakteristik PKL Berdasarkan Jenis Dagangan	62
4.4.3. Karakteristik PKL Berdasarkan Waktu Berdagang	63
4.4.4. Karakteristik PKL Berdasarkan Sarana Fisik Berdagang	63
4.4.5. Karakteristik PKL Berdasarkan Pola Penyebaran	65
4.4.6. Karakteristik PKL Berdasarkan Pola Pelayanan	65
4.5. Kepuasan Pengunjung	66
4.5.1. Kondisi serta Keberadaan Tempat Parkir	66
4.5.2. Kebersihan dan Ketersediaan Toilet	67
4.5.3. Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan	69
4.5.4. Kondisi dan Ketersediaan Tempat Sampah	70
4.5.5. Keberadaan Tempat Duduk/Santai	71
4.5.6. Penataan Eksterior dan Interior	72
4.5.7. Kemampuan PKL dalam Berkomunikasi	73
4.5.8. Kualitas serta Keramahan PKL	74
4.5.9. Perhatian dan Kesopanan PKL	75
4.5.10. Pelayanan PKL dalam Bertransaksi	76
4.5.11. Pemahaman PKL Terhadap Kebutuhan Pengunjung	77
4.5.12. Penanganan Keluhan oleh PKL	78
4.5.13. Kemudahan dalam Pemilihan Menu	79
4.5.14. Kualitas barang dan Jasa Dagangan	80
4.5.15. Penentuan harga Barang oleh PKL	82
4.5.16. Tingkat Keamanan dilokasi PKL	83
4.5.17. Tingkat Kebersihan dilokasi PKL	84

4.5.18 Ketersediaan Hotspot, TV dan hiburan lain	85
--------------------------------------------------------	----

**BAB V ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
PEDAGANG KAKI LIMA**

5.1. Analisa Karakteristik PKL Jalan Sudiro	87
5.1.1. Analisa Karakter Umum PKL.....	87
5.1.2. Analisa Karakter Lokasi.....	90
5.1.3. Analisa Waktu Berdagang.....	97
5.1.4. Analisa Sarana Fisik Berdagang	98
5.1.5. Analisa Analisa Jenis Dagangan	98
5.1.6. Analisa Pola Penyebaran.....	99
5.1.7. Analisa Pola Pelayanan	100
5.2. Analisa Karakteristik Pengunjung/Konsumen PKL di Jalan Sudiro Kota Batu	100
5.3. Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung PKL Jalan Sudiro Kota Batu	104
5.3.1. Kinerja Pelayanan PKL Berdasarkan Kepuasan Pengunjung.....	107
5.3.2. Tingkat Kesesuaian Kinerja PKL di Jalan Sudiro Kota Batu	110
5.3.3. Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pengunjung PKL pada Diagram Kartesius	114

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	124
6.2. Rekomendasi	132

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel Penelitian Kepentingan.....	36
Tabel 3.1	Skala Tingkat Kepuasan Menurut Skala Likert	42
Tabel 3.2	Atribut Kuesioner IPA	43
Tabel 4.1	Luas Kota Batu Menurut Kecamatan Tahun 2012.....	55
Tabel 4.2	Jumlah Dusun, RW dan RT Kecamatan Batu.....	56
Tabel 4.3	Luas Wilayah Kecamatan Batu Menurut Desa dan Kelurahan Tahun 2012	56
Tabel 4.4	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.5	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.6	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Kota Asal.....	62
Tabel 4.7	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.8	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Jenis Dagangan.....	63
Tabel 4.9	Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Sarana Fisik Berdagang.....	65
Tabel 4.10	Kinerja Keberadaan Tempat Parkir.....	66
Tabel 4.11	Kepentingan Keberadaan Tempat Parkir	67
Tabel 4.12	Kinerja Kebersihan dan Ketersediaan Toilet	68
Tabel 4.13	Kepentingan Kebersihan dan Ketersediaan Toilet.....	68
Tabel 4.14	Kinerja Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan	69
Tabel 4.15	Kepentingan Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan	70
Tabel 4.16	Kinerja Kondisi dan Ketersediaan Tempat Sampah	70
Tabel 4.17	Kepentingan Kondisi dan Ketersediaan Tempat Sampah.....	71
Tabel 4.18	Kinerja Keberadaan Tempat Duduk/Santai	71
Tabel 4.19	Kepentingan Keberadaan Tempat Duduk/Santai	72
Tabel 4.20	Kinerja Penataan Eksterior dan Interior.....	73
Tabel 4.21	Kepentingan Penataan Eksterior dan Eksterior.....	73
Tabel 4.22	Kinerja Kemampuan PKL dalam Berkomunikasi	74
Tabel 4.23	Kepentingan Kemampuan PKL Dalam Berkomunikasi	74
Tabel 4.24	Kinerja Kualitas dan Keramahan PKL.....	75
Tabel 4.25	Kepentingan Kualitas dan Keramahan PKL	75
Tabel 4.26	Kinerja Perhatian dan Kesopanan PKL	76
Tabel 4.27	Kepentingan Perhatian dan Kesopanan PKL	76
Tabel 4.28	Kinerja Pelayanan PKL Dalam Bertransaksi	77
Tabel 4.29	Kepentingan Pelayanan PKL Dalam Bertransaksi.....	77
Tabel 4.30	Kinerja Pemahaman PKL akan Kebutuhan Pengunjung	78
Tabel 4.31	Kepentingan Pemahaman PKL akan Kebutuhan Pengunjung.....	78
Tabel 4.32	Kinerja Penanganan Keluhan oleh PKL	79
Tabel 4.33	Kepentingan Penanganan Keluhan oleh PKL.....	79
Tabel 4.34	Kinerja Terhadap Kemudahan Dalam Memilih Menu.....	80

Tabel 4.35 Kepentingan Kemudahan Dalam Memilih Menu	80
Tabel 4.36 Kinerja Kualitas Barang dan Jasa/Dagangan	81
Tabel 4.37 Kepentingan Kualitas Barang/Jasa Dagangan	82
Tabel 4.38 Kinerja Penentuan Harga Barang oleh PKL	82
Tabel 4.39 Kepentingan Penentuan Harga Barang oleh PKL	83
Tabel 4.40 Kinerja Tingkat Keamanan dilokasi PKL.....	83
Tabel 4.41 Kepentingan Tingkat Keamanan dilokasi PKL	84
Tabel 4.42 Kinerja Tingkat Kebersihan dilokasi PKL.....	84
Tabel 4.43 Kepentingan Tingkat Kebersihan dilokasi PKL	85
Tabel 4.44 Kinerja Ketersediaan Hotspot, TV dan Hiburan Lainnya.....	85
Tabel 4.45 Kepentingan Ketersediaan Hotspot, TV dan Hiburan Lainnya	86
Tabel 5.1 Rasio Kebutuhan Toilet Umum	95
Tabel 5.2 Kebutuhan Toilet Umum PKL Berkelompok	95
Tabel 5.3 Prosentase Tingkat Kepentingan Pengunjung Pedagang Kaki Lima	108
Tabel 5.4 Prosentase Tingkat Kinerja Pedagang Kaki Lima (PKL).....	110
Tabel 5.5 Kriteria Nilai Kinerja Pelayanan Pedagang Kaki Lima(PKL) Jalan Sudiro.....	111
Tabel 5.6 Kriteria Nilai Kesesuaian pada Dimensi Pelayanan yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)	112
Tabel 5.7 Kriteria Nilai Kepuasan Pengunjung Per Dimensi terhadap Kinerja Pelayanan Pedagang Kaki Lima(PKL) dalam Sudiro.....	114
Tabel 5.8 Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)	114
Tabel 5.9 Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro Kota Batu	120
Tabel 5.10 Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) pada Kuadran IPA di Jalan Sudiro Kota Batu	123
Tabel 6.1 Atribut yang dinilai Pengunjung PKL Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja PKL	128
Tabel 6.2 Penilaian Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Pada Tiap Atribut	129
Tabel 6.3 Distribusi Atribut Pada Kuadran Kartesius.....	131

DAFTAR PETA

Peta 1.1	Batas Administrasi Kota Batu.....	7
Peta 1.2	Administrasi Kecamatan Batu.....	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Denah Lokasi Kawasan PKL di Jalan Sudiro Kota Batu.....	9
Gambar 2.1	Bentuk Sarana Dagang.....	20
Gambar 2.2	Pola Penyebaran Mengelompok (<i>Focus Agglomeration</i>)	23
Gambar 2.3	Pola Penyebaran Memanjang (<i>Linier Agglomeration</i>)	24
Gambar 2.4	Pola Pelayanan PKL.....	25
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	50
Gambar 4.1	Kondisi PKL di Jalan Sudiro	57
Gambar 4.2	Sarana Fisik Dagang Gerobak.....	64
Gambar 4.3	Kondisi Parkir Sepeda Motor dilokasi PKL	67
Gambar 4.4	Kondisi Toilet dilokasi PKL	68
Gambar 4.5	Sarana Penerangan dilokasi PKL.....	69
Gambar 4.6	PKL yang Menggunakan Sarana Duduk Lesehan	72
Gambar 4.7	Jenis Barang Dagangan	81
Gambar 5.1	Diagram Analisa Proses Pengelolaan Sampah.....	94
Gambar 5.2	Parkir Kendaraan Bermotor pada Pedagang Kaki Lima	96
Gambar 5.3	Parkir Kendaraan Bermotor untuk efisien tempat.....	97
Gambar 5.4	Diagram Analisa Proses Parkir dilokasi Studi	97
Gambar 5.5	Diagram Kartesius Analisa Kepuasan-Harapan.....	116

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Karakteristik PKL Berdasarkan Usia	88
Grafik 5.2	Karakteristik PKL Berdasarkan Asal Pedagang	89
Grafik 5.3	Karakteristik PKL Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Grafik 5.4	Karakteristik PKL Pendidikan	90
Grafik 5.5	Karakteristik PKL Berdasarkan Sarana Fisik Berdagang	98
Grafik 5.6	Karakteristik PKL Berdasarkan Jenis Dagangan	99
Grafik 5.7	Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Usia	101
Grafik 5.8	Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Kota Asal	102
Grafik 5.9	Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Grafik 5.10	Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Pekerjaan	104
Grafik 5.11	Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung PKL Jalan Sudiro Kota Batu	113
Grafik 5.12	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja per Dimensi pada Pedagang Kaki Lima Jalan Sudiro	117
Grafik 5.13	Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung Pedagang Kaki Lima per Atribut pada Pedagang Kaki Lima Jalan Sudiro.....	119

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan perekonomian di Indonesia, tidak hanya menumbuhkan dan mengembangkan industri-industri besar dan program-program resmi pemerintah yang dikenal dengan sektor formal, namun juga menumbuhkan usaha-usaha berskala kecil yang dikelola oleh individu/perorangan yang bebas menentukan dimana dan bagaimana cara usaha mereka dijalankan yang lebih dikenal dengan sektor ekonomi informal. Salah satu kegiatan informal dibidang perdagangan adalah pedagang kaki lima atau yang disingkat PKL.

Faktor pendorong masyarakat untuk memilih berusaha pada PKL antara lain disebabkan karena; satu, pola kegiatan ekonomi perkotaan yang cenderung menciptakan persaingan yang tidak seimbang terhadap usaha kecil yang dilakukan ekonomi lemah; dua, keterbatasan sumber daya (harta benda, keterampilan, permodalan dan informasi); tiga, terjadinya krisis moneter yang mengakibatkan terjadinya pemutusan hubungan kerja sehingga banyak pekerja formal terpaksa berpindah ke sektor informal; empat, kesempatan kerja pada sektor informal terutama pedagang kaki lima sangat terbuka lebar, karena penawaran/permintaan tenaga kerja tidak terbatas sedangkan sektor formal kesempatan kerja tercipta karena adanya kenaikan permintaan atas barang dan jasa, yang besar kecilnya tergantung pada elastisitas pemakaian teknologi.

Dalam perancangan Kota, pedagang kaki lima (PKL) dapat dikategorikan sebagai elemen perancangan Kota, yang disebut *activity support*. Menurut Hamid Shirvani (1985), aktivitas pendukung (*activity support*) dapat meliputi semua penggunaan dan kegiatan yang membantu memperkuat ruang publik perkotaan, karena aktivitas dan ruang fisik selalu menjadi ruang pelengkap satu sama lain.¹

¹ Hermin Werdiningsih, 2008, Kajian PKL di Kawasan Simpang Lima Semarang, Jurnal Ilmiah Perancangan Kota dan Permukiman, Enclosure Volume 7 No. 1, Hal 59.

PKL walaupun dikategorikan sebagai aktivitas pendukung suatu perkotaan ataupun sebagai bisnis eceran, pada dasarnya memiliki masalah yang sama sebagaimana pedagang pengecer umum lainnya, yaitu: pertama, bagaimana mengkreasikan pilihan yang tepat antara barang/jasa yang ditawarkan dengan kebutuhan konsumennya dan sekaligus menjadikannya sebagai keuntungan yang layak. Kedua, bagaimana membentuk pencampuran dari komponen: barang/jasa yang ditawarkan tepat, pada lokasi yang tepat, pada waktu yang tepat, dalam jumlah yang tepat, harga yang sesuai dan dengan pertimbangan stimulasi lainnya. Ketiga, pilihan yang tepat dari konsumen, yaitu: apa yang dibeli, dimana membelinya, seberapa banyak pembeliannya, seberapa banyak uang yang dibelanjakan dan untuk siapa pembelian tersebut. Dari ketiga permasalahan tersebut yang paling esensial dari bisnis eceran yaitu permasalahan kedua, khususnya lokasi dari pengecer tersebut sebab dengan lokasi membuatnya pertama kali mendapat keuntungan dari kepuasan pembeli dan juga yang pertama kali mendukung kejatuhannya dari ketidakpuasan pembeli.

Ada beberapa komunitas PKL di kota-kota di Indonesia. Salah satunya komunitas PKL yang berada di Kota Makassar, yaitu komunitas PKL Pantai Losari. Sesuai dengan namanya komunitas ini beraktivitas di sepanjang kawasan Pantai Losari, tepatnya di Kelurahan Bulogading, Maloku, dan Losari kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.²

Tidak jauh berbeda dengan komunitas PKL di Kota Batu khususnya yang berada di Jalan Sudiro. Komunitas PKL ini berjualan di sekitar kawasan Pantai Losari karena merupakan salah satu tujuan wisata dan rekreasi di Kota Makassar. Keberadaannya sejak beberapa puluh tahun yang lalu dan jumlah mereka terus bertambah setiap tahunnya, mereka menempati emperan-emperan toko di sepanjang Pantai Losari dengan jenis dagangan yang bermacam-macam. Di satu sisi keberadaan PKL cukup membantu dan menjadi salah satu sumber pemasukan PAD bagi pemerintah Kota Makassar.

² Auliya Insani Yunus, 2011, "Potret Kehidupan Sosial Ekonomi Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar (Kasus Penjual Pisang *ape* di Pantai Losari)" Skripsi Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hassanudin, Makassar.

Kota Batu sebagai salah satu tujuan wisata di Jawa Timur, ini didukung dengan adanya obyek wisata yang beragam serta iklimnya yang dingin menyejukkan. Tak ketinggalan keberadaan pedagang kaki limanya. PKL di Kota Batu tepatnya di kawasan Alun-alun dan Jalan Sudiro sudah ada sejak tahun 1971. Dan sampai dengan tahun 2014, disana sudah ada sekitar 250 pedagang, baik yang tergabung dalam paguyuban maupun yang tidak tergabung dalam paguyuban PKL Alun-alun Kota Batu. Semuanya adalah para pedagang yang menjajakan dagangannya di sekitar kawasan depan Plasa Batu, Jalan Kartini, depan GOR Ganessa, depan Masjid Agung An-Nur, di Selatan Alun-alun, dan yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu. Jadi bisa dikatakan keberadaan pedagang kaki lima sudah menjadi simbol tersendiri di Kota Batu.

Koridor Jalan Sudiro merupakan ruas jalan di Kota Batu yang sering dikunjungi wisatawan baik dari luar Kota Batu maupun masyarakat Kota Batu itu sendiri, karena Jalan Sudiro berada tepat di kawasan pusat Kota dan merupakan salah satu penghubung menuju Alun-alun Kota. Selain itu di koridor Jalan Sudiro Kota Batu ini terdapat kawasan/komplek PKL yang terdiri dari kurang lebih 50 (lima puluh) kios maupun tenda-tenda yang mana di dalamnya menjajakan berbagai macam kebutuhan rumah tangga, makanan dan jajanan, misalnya ayam goreng, angkle dan aneka barang lainnya. Oleh karena itu dengan melihat hal-hal tersebut maka koridor Jalan Sudiro ini mempunyai nilai positif yang mana di dalamnya sangat mendukung wisata kuliner.

Pengunjung yang datang ke Kota Batu khususnya masyarakat yang dari luar Kota Batu tidak lengkap rasanya kalau tidak mengunjungi "Pasar Senggol" orang Batu menyebut lokasi PKL yang ada di koridor Jalan Sudiro tersebut. Sehingga dengan keadaan yang seperti itu maka secara otomatis "Pasar Senggol" tersebut bisa menjadi simbol Kota (*landmark*) dari Kota Batu meskipun Kota Batu juga mempunyai alun-alun sebagai *landmarknya*.

Keberadaan PKL di Jalan Sudiro saat ini merupakan hasil dari kebijakan pemerintah tentang penataan Kota untuk memberi fasilitas penempatan dagang terhadap PKL, sehingga memungkinkan berpartisipasi dalam pembangunan Kota yang dinamis. Oleh karena itu Kota Batu melakukan upaya kebijakan penataan

pedagang kaki lima dengan cara mengeluarkan Perda No. 5 tahun 2005 tentang Pengaturan dan Penertiban Pedagang Kaki Lima serta Keputusan Walikota Batu No. 18 tahun 2011 tentang Kawasan Bebas Pedagang Kaki Lima.

Adanya kegiatan PKL di Jalan Sudiro ini menyebabkan pendapatan PKL terus meningkat. Selain itu juga dapat menambah kegiatan positif yang ada di dalamnya karena secara otomatis dengan adanya kegiatan PKL di koridor Jalan Sudiro tersebut sudah menyedot, menampung, mempekerjakan orang-orang yang mau bekerja sebagai penjual dan penjaja makanan di dalamnya, baik sebagai pelayan atau juru parkir dan lain sebagainya. Sehingga dengan hal tersebut pemerintah Kota tidak perlu repot lagi didalam mengatasi masalah pengangguran, karena dengan ini bisa mengurangi pengangguran tenaga kerja yang ada di Kota Batu.

Untuk menjaga eksistensi serta mutu dan kualitas PKL di kawasan Alun-alun Kota Batu khususnya yang berada di Jalan Sudiro ini, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan dari para konsumen atau pengunjung terhadap PKL itu sendiri. Hal ini dimaksudkan agar para pedagang dapat mempelajari persepsi dari masing-masing pengunjung terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati, diterima atau tidak diterima pengunjung yang pada akhirnya pengunjung dapat merasakan kepuasan dan terus melakukan kerja sama. Selain itu pedagang yang ada juga dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan sesuai yang diharapkan, sehingga para pedagang dapat menyempurnakan kualitas serta mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan para pengunjung atau konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Banyaknya jumlah PKL yang berdagang di kawasan ini, mendorong mereka untuk mampu bersaing dengan pedagang lainnya. Oleh karena itu, para PKL harus memperhatikan kemajuan bisnisnya. Bisnis skala kecil maupun besar harus menjaga kualitas produksi barang dan kepuasan konsumen akan barang dagangannya. Selain itu, kenyamanan pengunjung juga harus tetap diutamakan, baik dari sisi prasarana maupun sarana penunjang yang tersedia di kawasan tersebut. Adanya keterbatasan prasarana dan sarana tersebut memacu para pedagang untuk selalu berbenah dan menutupi kekurangan yang ada, mulai dari

fasilitas umum, persampahan, parkir sampai dengan toilet atau WC umum. Semakin lama persaingan bisnis semakin banyak, baik yang sama jenis usahanya maupun yang berbeda. Seorang pedagang harus mempunyai strategi bisnis untuk bisa tetap menjalankan bisnisnya. Meskipun dalam bisnis ini banyak persaingan serta hambatan yang beraneka ragam, namun bagaimana seorang pedagang beretika untuk menjalankan bisnisnya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas beberapa bagian masalah yang melatarbelakangi tentang perlunya kajian tentang tingkat kepuasan pengunjung PKL di Jalan Sudiro Kota Batu, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam studi ini, maka diperlukan adanya sebuah rumusan tentang tujuan dan sasaran. Tujuan dan sasaran yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan

Tujuan studi penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) yang berada di koridor Jalan Sudiro Kota Batu.

1.3.2 Sasaran

Selanjutnya untuk menjawab tujuan tersebut maka ditentukan beberapa sasaran yang ingin dicapai dalam studi ini sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik pedagang kaki lima (PKL) yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu?
2. Mengetahui karakteristik pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu?
3. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu?

1.4 Ruang Lingkup

Penelitian ini terdapat dua lingkup penelitian antara lain ruang lingkup lokasi dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup lokasi digunakan untuk membatasi ruang kerja dalam suatu lokasi, sehingga pekerjaan difokuskan pada lingkup-lingkup tertentu dan tidak keluar dari alur pekerjaan dan ruang lingkup materi merupakan materi yang digunakan untuk mencapai sasaran dalam suatu perencanaan.

1.4.1 Ruang Lingkup Lokasi Studi

Koridor Jalan Sudiro merupakan salah satu ruas jalan yang berada di pusat Kota Batu. Disekitar Jalan tersebut terdapat Alun-alun Kota, Masjid Raya serta Gelanggang Olahraga. Hal ini membuat koridor Jalan Sudiro menjadi ramai dengan pengunjung maupun wisatawan yang hendak atau sekedar jalan-jalan dipusat Kota Batu. Panjang koridor Jalan Sudiro ini sebenarnya hanya beberapa meter saja. Namun di koridor ini terdapat puluhan PKL yang menjajakan dan menawarkan berbagai kebutuhan.

Lokasi studi berada di koridor Jalan Sudiro, Kecamatan Batu, Kota Batu.

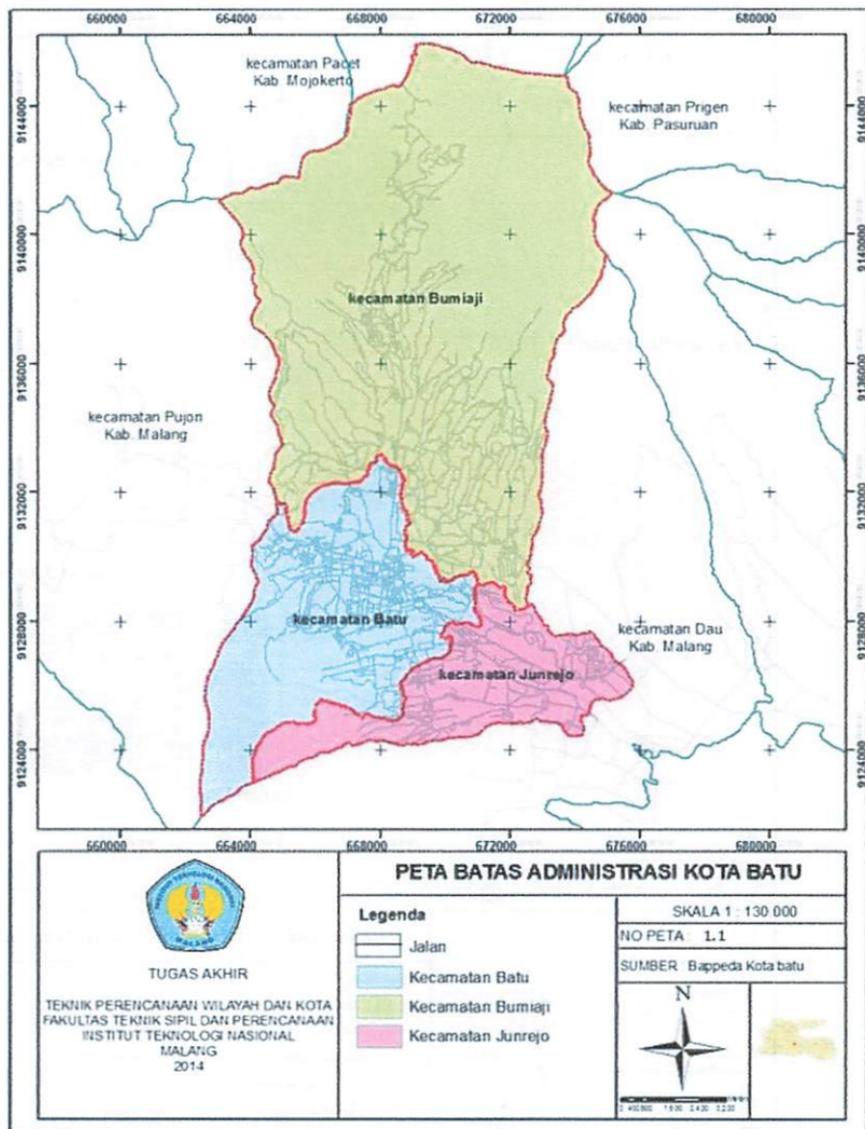
Adapun batas-batas wilayah Kota Batu adalah:

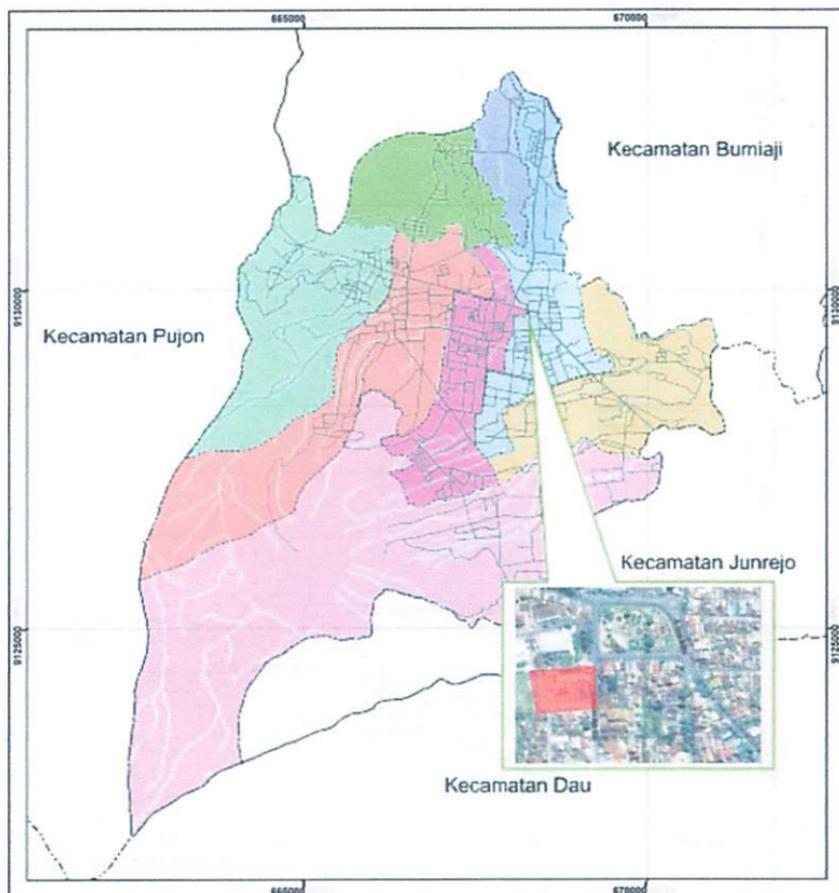
Batas sebelah Utara	:	Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto
Batas sebelah Barat	:	Kecamatan Pujon Kabupaten Malang
Batas sebelah Selatan	:	Kecamatan Dau Kabupaten Malang
Batas sebelah Timur	:	Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Peta 1.1

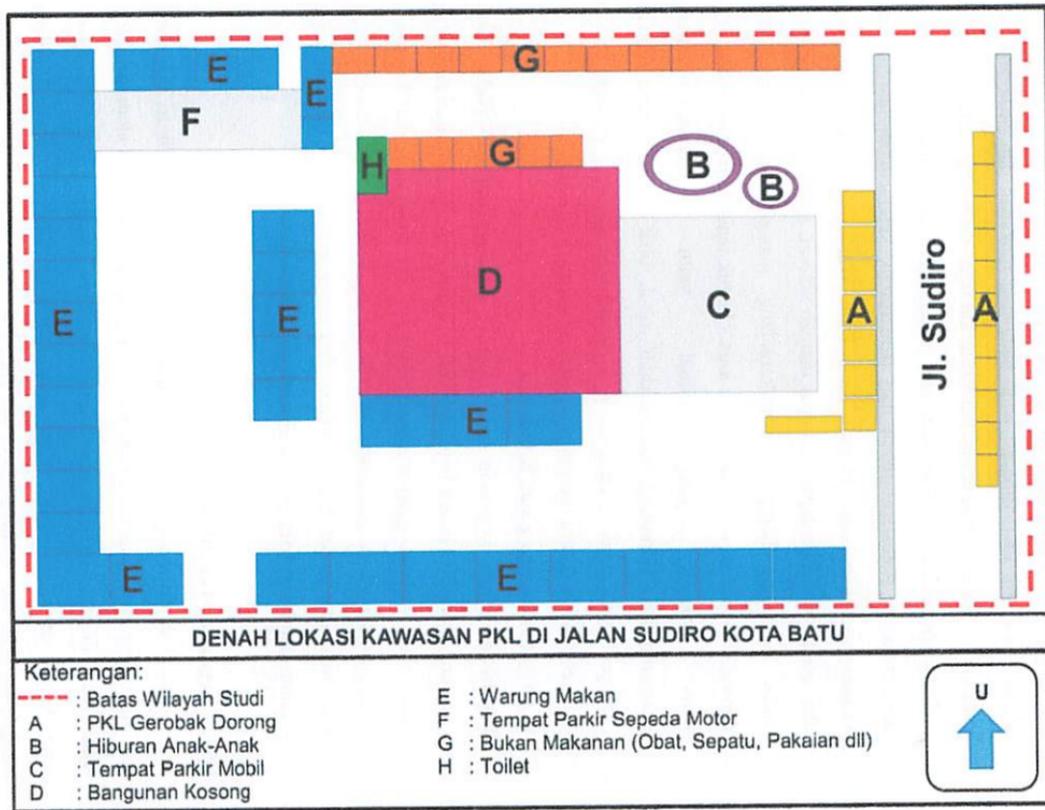
1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Materi yang akan dibahas dalam penelitian ini memerlukan batasan agar arahan yang akan dicapai dapat dirumuskan dengan tepat. Untuk itu perlu adanya lingkup materi dimana dapat digunakan sebagai batasan dan acuan dalam pembahasan materi. Adapun materi yang akan diteliti dibatasi pada aspek sebagai berikut:





Gambar 1.1



1. Pedagang Kaki Lima (PKL)

Penelitian untuk PKL dibatasi pada pedagang makanan dan pedagang non makanan. Dengan variabel amatan yaitu: karakter pedagang yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta asal pedagang. Karakter lokasi berupa ada atau tidaknya status/izin resmi dari pemerintah, ketersediaan fasilitas dan utilitas serta aksesibilitas menuju lokasi PKL. Waktu berdagang yang dilihat dari waktu mulai berdagang sampai dengan selesai. Sarana yang digunakan untuk berdagang berupa pikulan/keranjang, alas/gelaran, gerobak/kereta dorong, warung semi permanen dan kios. Untuk jenis dagangan dilihat dari jenis barang yang dijual yaitu: makanan/minuman, pakaian/mainan/kelontong, buah-buahan, rokok /obat-obatan, barang cetakan serta jasa perorangan. Sedangkan pola penyebaran dan pelayanannya dilihat dari kemudahan dalam menjangkau keberadaan PKL tersebut.

2. Kepuasan Pengunjung atau Konsumen

Penelitian untuk kepuasan pengunjung/konsumen dibatasi pada bukti langsung (*tangible*) antara lain: fasilitas fisik dan perlengkapan dari pedagang kaki lima. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu: kecepatan dan ketepatan pelayanan serta keramahan dari pedagang. Jaminan (*assurance*) berupa keamanan dan kebersihan di lokasi PKL, suasana aktifitas dilokasi serta kualitas dan harga barang yang diperdagangkan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada bab ini menguraikan seberapa jauh kegunaan, kontribusi dan hasil penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, dari penelitian ini akan diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung/konsumen pedagang kaki lima (PKL) yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu sehingga diperoleh konsep dalam mengembangkan dan meningkatkan aktivitas PKL yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu.

Kegunaan atau manfaat penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung PKL di Jalan Sudiro Kota Batu dapat dibedakan menjadi 3, yaitu manfaat bagi peneliti, manfaat bagi masyarakat, dan manfaat bagi pemerintah.

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Adapun kegunaan atau manfaat dari analisa tingkat kepuasan pengunjung PKL terhadap peneliti, yaitu:

1. Menambah wawasan serta pengetahuan dalam sektor informal khususnya tentang PKL.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, khususnya konsumen atau pengunjung pada PKL.

1.5.2 Manfaat Bagi Masyarakat

Adapun analisa tingkat kepuasan pengunjung PKL terhadap masyarakat, yaitu:

1. Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman bagi pengunjung/konsumen dan PKL sebagai pelaku kegiatan perekonomian.
2. Masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia sebagai sarana penunjang kehidupan perekonomian informal.

1.5.3 Manfaat Bagi Pemerintah

Adapun kegunaan atau manfaat dari analisa tingkat kepuasan pengunjung PKL terhadap pemerintah, antara lain:

1. Dapat dijadikan panduan atau pedoman untuk pengembangan lokasi-lokasi PKL.
2. Sebagai bahan evaluasi pembangunan ekonomi khususnya disektor informal guna peningkatan jumlah kunjungan konsumen.

1.6 Sistematika Pembahasan

BABI PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang studi, perumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup materi dan studi, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan penelitian serta teori-teori maupun pengertian yang mendukung proses penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang proses pencarian data dan metode apa saja yang digunakan untuk mencapai sasaran dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV GAMBARAN UMUM KEPUASAN PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) JALAN SUDIRO KOTA BATU

Inti penjelasan pada bab lima ini yaitu menguraikan gambaran umum lokasi studi menjabarkan tentang uraian gambaran umum lokasi penelitian. Gambaran lokasi penelitian yang dimaksud meliputi hal-hal yang berkenaan dengan tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu.

BAB V ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) JALAN SUDIRO KOTA BATU

Pembahasan analisa pada bab lima ini yaitu menjelaskan tahapan-tahapan langkah pengerjaan atau operasional metode yang digunakan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari proses kegiatan penelitian sesuai dengan sasaran yang akan dicapai dan memuat usulan menyangkut tema studi berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kajian teori penelitian serta metode yang berfungsi untuk membantu dalam merumuskan permasalahan guna menghasilkan keluaran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini, kajian pustaka memuat teori yang diambil dari literatur penunjang yang dapat dijadikan sebagai landasan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu. Kajian tersebut dapat berupa definisi dan konsep penelitian serta teori yang berhubungan dengan tema penelitian.

2.1 Pedagang Kaki Lima (PKL)

2.1.1 Pengertian Pedagang Kaki Lima (PKL)

Menurut Danisworo (2000) dalam Salmina (2004) istilah PKL yaitu pertama kali dikenal pada zaman Hindia Belanda, tepatnya pada saat Gubernur Jenderal . Stanford Raffles berkuasa. Ia mengeluarkan peraturan yang mengharuskan pedagang informal membuat jarak sejauh 5 kaki (*5 feet*) atau sekitar 1,2 m dari bangunan formal dipusat kota. Peraturan ini diberlakukan untuk melancarkan jalur pejalan kaki sambil tetap memberikan kesempatan kepada pedagang informal untuk berdagang. Tempat pedagang informal yang berada lima kaki dari bangunan formal dipusat kota inilah yang kelak dikenal dengan “kaki lima”. Dan pedagang yang berjualan pada tempat tersebut dikenal dengan sebutan “Pedagang Kaki Lima (PKL)”³

Pedagang kaki lima (PKL) termasuk usaha kecil yang berorientasi pada laba (*profit*) layaknya sebuah kewirausahaan (*entrepreneurship*). PKL mempunyai cara tersendiri dalam mengelola usahanya agar mendapatkan keuntungan. PKL menjadi manejer tunggal yang menangani usahanya mulai dari perencanaan

³ Salmina W. Ginting, 2004, Studi Kasus: Pengaruh Keberadaan Pedagang Kaki Lima Terhadap Jumlah Pengunjung Taman Kota di Medan. Jurnal Teknik Simetrika Vol. 3 No. 3. Fakultas Teknik USU. Medan, hal. 204

usaha, menggerakkan usaha sekaligus mengontrol atau mengendalikan usahanya, padahal fungsi-fungsi manajemen tersebut jarang atau tidak pernah mereka dapatkan dari pendidikan formal. Manajemen usahanya berdasarkan pada pengalaman dan alur pikir mereka yang otomatis terbentuk sendiri berdasarkan arahan ilmu manajemen pengelolaan usaha, hal inilah yang disebut "*learning by experience*" (belajar dari pengalaman). Kemampuan manajerial memang sangat diperlukan PKL guna meningkatkan kinerja usaha mereka, selain itu motivasi juga sangat diperlukan guna memacu keinginan para PKL untuk mengembangkan usahanya.⁴

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa PKL merupakan sektor informal yang lebih banyak berada pada kawasan perkotaan, yang mana usaha tersebut dikategorikan sebagai usaha kecil yang dikendalikan secara langsung oleh satu manager atau disebut manager tunggal. Definisi tersebut bila kita telaah masih melihat definisi PKL dari sisi manajemennya. Berdasarkan pemahaman tersebut diatas, tumbuhnya PKL juga dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan penduduk yang disebabkan oleh faktor urbanisasi dan diimbangi dengan lambatnya pelayanan ketenagakerjaan disektor yang mampu menyerap tenaga kerja yang besar seperti disektor industri dan teknologi yang padat modal. Sehingga terciptalah sektor-sektor perdagangan baru yang tumbuh pesat di kawasan perkotaan.

Bila kita pahami definisi berdasarkan bentuknya fisiknya, maka dapat dikatakan bahwa PKL adalah mereka yang didalam usahanya menggunakan sarana dan atau perlengkapan yang mudah dibongkar pasang atau dipindahkan yang pada umumnya menggunakan atau memanfaatkan bagian jalan/trotoar, tempat untuk kepentingan umum yang bukan diperuntukkan bagi tempat usaha atau tempat lain yang bukan miliknya.

⁴ Witis Kristianing Shakti, Haryanto. 2013. Pedagang Kaki Lima Dalam Media Lokal (Studi Analisis Isi Liputan Berita Pedagang Kaki Lima di Kota Solo pada Surat Kabar Lokal Solo Pos dan Joglo Semar Pada Periode 1 Oktober-31 Desember 2011). Jurnal Online. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Surakarta, hal. 5-6

Definisi ini sejalan dengan Dinas Tata Kota Kota Bandung (2000) dimana mendefinisikan PKL dengan ciri-ciri sebagai berikut:⁵

1. Dilakukan dengan modal kecil oleh masyarakat ekonomi lemah
2. Biasanya dilakukan perscorangan atau keluarga tanpa sesuatu kongsi dagang
3. Selalu berada dekat dengan jalur sirkulasi atau lokasi yang paling sibuk
4. Menggunakan fasilitas publik sebagai lokasi berjualan seperti trotoar, badan jalan dan lain-lain
5. Menggunakan gerobak atau tenda sederhana yang cukup fleksibel untuk dipindah-pindahkan.

2.1.2 Karakteristik Pedagang Kaki Lima

Astri (2012)⁶ dalam studinya untuk menentukan karakteristik PKL ditentukan dengan beberapa parameter yang dapat dilihat dari sisi:

1. Asal Pedagang.
2. Jenis Kelamin.
3. Umur.
4. Status Perkawinan.
5. Status Tempat Tinggal.
6. Jumlah Anggota Keluarga.
7. Lama Menetap.
8. Lama Berdagang.
9. Permodalan.
10. Tabungan.
11. Pendidikan.

Karakteristik PKL dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Karakteristik PKL berdasarkan cara melakukan kegiatan:
Menurut Jenny Ernawati, Tunjung, Subekti (1995)⁷ berdasarkan cara melakukan kegiatannya, kegiatan PKL dikelompokkan menjadi tiga macam,

⁵ Salmina, loc. cit.

⁶ Astri Ayeti Safardi. 2012, "Penata Kelola Pedagang Kaki Lima (PKL) Buah di Kota Padang". Artikel. Program Pascasarjana Universitas Andalas, hal. 5

yaitu: (1) Pedagang Kaki Lima Menetap, (2) Pedagang Kaki Lima Berpindah, (3) Pedagang Kaki Lima Berkeliling.

b. Karakteristik PKL berdasarkan sarana jual yang dipergunakan:

Menurut Jenny Ernawati, Tunjung, Subekti (1995)⁸ ditinjau dari alat atau sarana yang dipakai, kegiatan PKL dapat dibagi menjadi lima tipe dasar, yaitu: (1) Hampanan di lantai, (2) Pikulan, (3) Meja, (4) Kios, (5) Kereta Dorong.

2.1.3 Sarana dan Prasarana Pelayanan PKL

Sarana usaha sektor informal dapat dipilah menjadi sarana usaha yang bersifat permanen, semipermanen, dan tidak permanen. Sarana usaha yang bersifat permanen biasanya menggunakan bangunan yang dindingnya terbuat dari batu bata, batako, tembok serta kayu/papan yang dibangun secara kuat diatas suatu lahan. Sarana usahanya dibangun untuk jangka waktu yang lama. Sarana usaha yang bersifat semipermanen pemasangan bahan-bahan bangunannya dapat dibongkar pasang. Biasanya, sarana usahanya menggunakan tenda yang mudah dibongkar pasang atau gerobak yang mudah dipindahkan.

Sarana usaha yang bersifat tidak permanen menggunakan tikar, tanpa pelindung di atasnya. Sarana usaha yang bersifat tidak permanen ini mudah dipindahkan sehingga dapat mengikuti kerumunan orang-orang yang potensial membeli barang dagangannya. Sarana usaha yang dinamis ini dapat memberikan penghasilan yang lebih tinggi bagi pelaku sektor informal dengan sarana usaha permanen dan semipermanen.

Sektor informal dengan sarana usaha permanen dan semi permanen sebenarnya bukan sarana usaha yang dibenarkan, karena;

1. Telah ada peraturan yang menentukan bahwa sektor informal seharusnya memiliki sarana usaha tidak permanen.

⁷ Mintarti Indartini, Analisis Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Pendapatan Pedagang Makanan Dan Minuman Kaki Lima Di Alon-Alon Kota Madiun, Jurnal SOSIAL Volume 10 Nomor 1, Maret 2009. Hal 71

⁸ Ibid., Hal 71

2. Kegiatan sektor informal dilakukan di ruang publik diatas lahan pemerintah Kota sehingga sewaktu-waktu usaha tersebut harus dapat dipindahkan.
3. Kehadiran sarana usaha sektor informal, khususnya pedagang kaki lima dianggap mengganggu keindahan kota.

Dikarenakan kelonggaran pemerintah Kota, biasanya sektor informal dengan sarana usaha semipermanen diizinkan, dengan catatan setelah kegiatan usai, sarana usaha itu harus dibongkar.

Astri (2012)⁹ dalam sebuah artikelnya tentang “Penata Kelolaan Pedagang Kaki Lima (PKL) Buah di Kota Padang”. Menyebutkan beberapa indikator didalam penataan PKL yang perlu diperhatikan meliputi:

1. Adanya jaminan perlindungan bagi PKL yang berupa perlindungan keamanan dari pihak pemerintah bagi PKL.
2. Adanya pembinaan, bimbingan dan penyuluhan kemampuan manajerial antara lain tentang: pemasaran, pengadaan barang, personalia atau ketenagakerjaan, organisasi dan administrasi.
3. Adanya kerjasama permodalan. Biasanya berupa pemberian bantuan modal usaha oleh pemerintah Kota melalui instansinya serta pemberian bantuan dari pihak swasta.
4. Adanya kerjasama kemitraan pemerintah dan *stakeholder* dengan PKL yaitu, kerjasama kemitraan antara PKL dengan pemerintah dan kerjasama kemitraan antara PKL dengan *stakeholder*.
5. Adanya pembinaan PKL dan pengaturan usaha. Biasanya berupa program pembinaan dan program pengaturan.
6. Adanya penyuluhan tentang waktu usaha, tempat usaha dan sarana usaha. Yaitu penyuluhan tentang waktu usaha, penyuluhan tentang tempat usaha dan penyuluhan tentang sarana usaha yang digunakan.
7. Adanya pengaturan dan penyuluhan non fisik tentang ketertiban, kerapian, kebersihan, keindahan, kesehatan lingkungan dan keamanan tempat usaha. Yaitu penyuluhan-penyuluhan tentang ketertiban, kerapian kebersihan

⁹ Ibid., hal. 22-23.

keindahan, penyuluhan tentang kesehatan lingkungan serta penyuluhan tentang keamanan tempat usaha.

8. Adanya kondisi yang kondusif bagi PKL untuk berdagang. Antara lain: fasilitas jalan, fasilitas listrik dan fasilitas jaringan komunikasi.
9. Adanya legalisasi usaha dan izin usaha dari pemerintah. Berupa penempatan lokasi dan izin usaha.
10. Adanya Perda tentang penataan PKL yang menunjang iklim usaha. Hal ini berupa pendanaan, sarana dan prasarana, informasi usaha, kemitraan, kesempatan berusaha, promosi dagang serta dukungan kelembagaan.

Sedangkan menurut Mc. Gee dan Yeung (1977:76)¹⁰ pola ruang aktivitas pedagang kaki lima (PKL) sangat dipengaruhi oleh aktivitas sektor formal dalam menjaring konsumennya. Lokasi PKL sangat dipengaruhi oleh hubungan langsung dan tidak langsung dengan berbagai kegiatan formal dan kegiatan informal atau hubungan PKL dengan konsumennya. Untuk dapat mengenali penataan ruang kegiatan PKL, maka harus mengenal aktivitas PKL melalui pola penyebaran, pemanfaatan ruang berdasarkan waktu berdagang dan jenis dagangan serta sarana berdagang.

Komponen penataan ruang sektor informal, antara lain meliputi:

1. Lokasi

Berdasarkan hasil studi oleh Ir. Goenadi Malang Joedo (1997; 6-3)¹¹, penentuan lokasi yang diminati oleh sektor informal atau PKL adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat akumulasi orang yang melakukan kegiatan bersama-sama pada waktu yang relatif sama sepanjang hari.
- b. Berada pada kawasan tertentu yang merupakan pusat-pusat kegiatan perekonomian kota dan pusat non ekonomi perkotaan, tetapi sering dikunjungi dalam jumlah besar.

¹⁰ Retno Widjajanti, 2009. "Karakteristik Aktivitas Pedagang Kaki Lima Pada Kawasan Komersial di Pusat Kota. Studi Kasus: Simpang Lima, Semarang. *TEKNIK - Vol. 30 No. 3, ISSN 0852-1697*, Hal. 164.

¹¹ Ibid.

- c. Mempunyai kemudahan untuk terjadi hubungan antara pedagang kaki lima dengan calon pembeli, walaupun dilakukan dalam ruang yang relatif sempit.
- d. Tidak memerlukan ketersediaan fasilitas dan utilitas pelayanan umum.

Mc. Gee dan Yeung (1977; 108)¹² menyatakan bahwa PKL beraglomerasi pada simpul-simpul jalur pejalan yang lebar dan tempat-tempat yang sering dikunjungi orang dalam jumlah besar yang dekat dengan pasar publik, terminal dan daerah komersial.

2. Waktu Berdagang

Menurut Mc. Gee dan Yeung (1977; 76) dari penelitian di Kota-kota di Asia Tenggara menunjukkan bahwa pola aktivitas PKL menyesuaikan terhadap irama dari ciri kehidupan masyarakat sehari-hari. Penentuan periode waktu kegiatan PKL didasarkan pula atau sesuai dengan perilaku kegiatan formal. Dimana perilaku kegiatan keduanya cenderung sejalan, walaupun pada saat tertentu kaitan aktivitas keduanya lemah atau tidak ada hubungan langsung antara keduanya.

3. Sarana Fisik Perdagangan dan Jenis Dagangan

Sarana fisik perdagangan dan jenis dagangan menurut Mc. Gee dan Yeung (1997: 82-83) sangat dipengaruhi oleh sifat pelayanan PKL.

a. Sarana Fisik Pedagang Kaki Lima

Berdasarkan hasil dari penelitian oleh Waworoentoe (1973: 24) sarana fisik perdagangan pedagang kaki lima dapat dikelompokkan sebagai berikut:

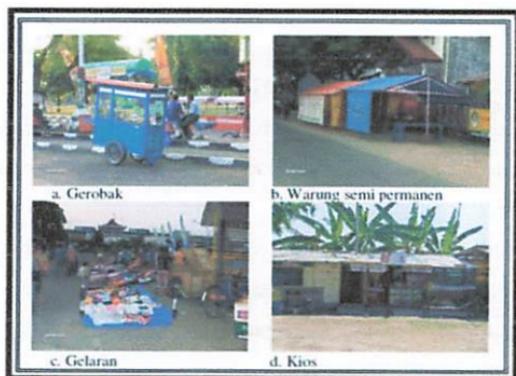
- Pikulan/keranjang, bentuk saran ini digunakan oleh para pedagang yang keliling (*mobile hawkers*) atau semi menetap (*semi static*). Bentuk ini dimaksudkan agar barang dagangan mudah untuk dibawa berpindah-pindah tempat.
- Gelaran/alas, pedagang menjajakan barang dagangannya di atas kain, tikar dan lain-lain. Bentuk sarana ini dikategorikan PKL yang semi

¹² Ibid

menetap (*semi static*).

- Gerobak/kereta dorong, bentuk sarana terdapat dua jenis yaitu beratap dan tidak beratap. Sarana ini dikategorikan jenis PKL yang menetap dan tidak menetap. Biasanya untuk menjajakan makanan/minuman dan rokok.
- Warung Semi Permanen, terdiri dari beberapa gerobak yang diatur berderetan yang dilengkapi dengan meja dan bangku-bangku panjang. Bentuk sarana ini beratap dari bahan terpal atau plastik yang tidak tembus air. PKL dengan bentuk sarana ini dikategorikan sebagai PKL menetap dan biasanya berjualan makanan dan minuman.
- Kios, pedagang yang menggunakan bentuk sarana ini dikategorikan pedagang yang menetap, karena secara fisik jenis ini tidak dapat dipindahkan. Biasanya merupakan bangunan semi permanen yang dibuat dari papan.

Masing-masing jenis bentuk sarana berdagang, memiliki ukuran yang berbeda-beda, sehingga berbeda pula ukuran ruang yang diperlukan. Besaran ruang berpengaruh dalam pengaturan dan penataan ruang untuk PKL.



Sumber: Hasil Observasi 2014

Gambar 2.1
Bentuk Sarana Dagang

b. Jenis Dagangan (Mc Gee dan Yeung; 1997: 69)¹³

- Makanan dan minuman, terdiri dari pedagang yang berjualan makanan dan minuman yang telah dimasak dan langsung disajikan ditempat maupun dibawa pulang. Hasil analisis di beberapa Kota di Asia Tenggara menunjukkan bahwa penyebaran fisik PKL ini biasanya mengelompok dan homogen dengan kelompok mereka. Lokasi penyebarannya di tempat-tempat strategis seperti di tempat-tempat perdagangan, perkantoran, tempat rekreasi/hiburan, sekolah, ruang terbuka/taman, persimpangan jalan utama menuju perumahan atau diujung jalan tempat keramaian.
- Pakaian/tekstil dan mainan anak/kelontong, pola pengelompokkan komoditas ini cenderung berbau aneka ragam dengan komoditas lain. Pola penyebarannya sama dengan pola penyebaran pada makanan dan minuman.
- Buah-buahan, jenis buah yang diperdagangkan berupa buah-buah segar. Komoditas yang diperdagangkan cenderung berubah-ubah sesuai dengan musim buah. Pengelompokkan komoditas cenderung berbau dengan komoditas lainnya. Pola sebarannya berlokasi pada pusat keramaian.
- Rokok/Obat-obatan, biasanya pedagang yang menjual rokok juga berjualan makanan ringan, obat permen. Jenis komoditas ini cenderung menetap. Lokasi sebarannya di pusat-pusat keramaian atau dekat dengan kegiatan-kegiatan sektor formal.
- Barang cetakan, jenis dagangan adalah majalah, Koran dan buku bacaan. Pola pengelompokkannya berbau dengan jenis komoditas lainnya. Pola penyebarannya pada lokasi strategis di pusat-pusat keramaian. Jenis komoditas yang diperdagangkan relatif tetap.
- Jasa perorangan, terdiri dari tukang membuat kunci, reparasi jam, tukang gravier/stempel/cap, serta tukang pembuat pigura. Pola

¹³ Ibid. Hal 165

penyebarannya pada lokasi pusat pertokoan. Pola pengelompokannya membaik dengan komoditas lainnya.

4. Pola Penyebaran PKL dan Pola Pelayanan PKL

a. Pola Penyebaran

Menurut Mc. Gee dan Yeung (1977: 76)¹⁴ pola penyebaran PKL dipengaruhi oleh aglomerasi dan aksesibilitas.

- Aglomerasi, aktivitas PKL selalu akan memanfaatkan aktivitas-aktivitas di sektor formal dan biasanya pusat-pusat perbelanjaan menjadi salah satu daya tarik lokasi sektor informal untuk menarik konsumennya. Adapun cara PKL menarik konsumennya dengan cara berjalan berkelompok (*aglomerasi*). Para PKL cenderung melakukan kerjasama dengan PKL lainnya yang sama jenis atau saling mendukung seperti penjual makanan dan minuman. Pengelompokan PKL juga merupakan salah satu daya tarik bagi konsumen, karena mereka dapat bebas memilih barang atau jasa yang diminati konsumen.
- Aksesibilitas, para PKL lebih suka berlokasi disepanjang pinggir jalan utama dan tempat-tempat yang sering dilalui pejalan kaki.

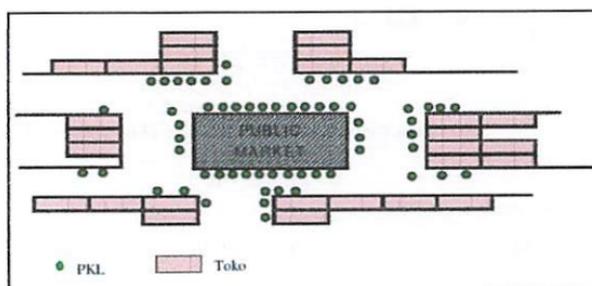
Menurut Mc. Gee dan Yeung (1977:37-38)¹⁵, pola penyebaran aktivitas PKL ada dua kategori, yaitu:

- Pola Penyebaran PKL secara mengelompok (*focus agglomeration*), biasa terjadi pada mulut jalan, disekitar pinggiran pasar umum atau ruang terbuka. Pengelompokan ini terjadi akibat suatu pemusatan atau pengelompokan pedagang yang memiliki sifat sama/berkaitan. Pengelompokan pedagang yang sejenis dan saling mempunyai kaitan, akan menguntungkan pedagang, karena mempunyai daya tarik yang besar terhadap calon pembeli. Aktivitas pedagang dengan pola

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid., Hal. 166.

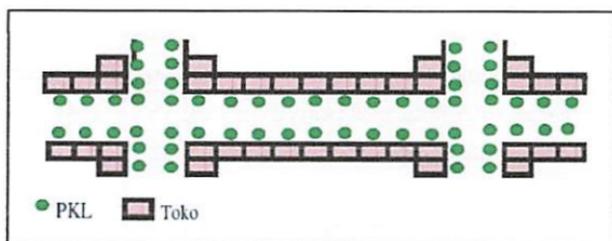
ini dijumpai pada ruang-ruang terbuka (taman, lapangan dan lain-lain). Biasanya dijumpai pada para pedagang makanan dan minuman. Untuk lebih jelas, pola penyebaran PKL secara mengelompok (*focus agglomeration*) dapat dilihat pada gambar 2.2



Sumber: Mc. Gee dan Yeung (1977 : 37)

Gambar 2.2
Pola Penyebaran Mengelompok (*Focus Agglomeration*)

- Pola penyebaran memanjang (*linier agglomeration*), pola penyebaran ini dipengaruhi oleh pola jaringan jaringan jalan. Pola penyebaran memanjang ini terjadi di sepanjang/pinggiran jalan utama atau jalan penghubung. Pola ini terjadi berdasarkan pertimbangan kemudahan pencapaian, sehingga mempunyai kesempatan besar untuk mendapatkan konsumen. Jenis komoditi yang biasa diperdagangkan adalah sandang/pakaian, kelontong, jasa reparasi, buah-buahan, rokok/obat-obatan dan lain-lain. Pola penyebaran pedagang kaki lima (PKL) secara memanjang (*linier agglomeration*) dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut ini:



Sumber: Mc. Gee dan Yeung (1977 : 37)

Gambar 2.3
Pola Penyebaran Memanjang (*Liner Agglomeration*)

b. Pola Pelayanan PKL

Menurut Mc. Gee dan Yeung (1977: 82-83)¹⁶ sifat pelayanan PKL digolongkan menjadi:

- Unit PKL tidak menetap, unit ini ditunjukkan oleh sarana fisik perdagangan yang mudah dibawa, atau dengan kata lain ciri utama dari unit ini adalah PKL yang berjualan bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain. Biasanya bentuk sarana fisik perdagangan berupa kereta dorong, pikulan/keranjang.
- Unit PKL setengah menetap. Ciri utama unit ini adalah PKL yang pada periode tertentu menetap pada suatu lokasi kemudian pada bergerak setelah waktu berjualan selesai (pada sore hari atau malam hari). Sarana fisik berdagang berupa kios beroda, jongko atau roda/kereta beratap.
- Unit PKL menetap. Ciri utama unit ini adalah PKL yang berjualan menetap pada suatu tempat tertentu dengan sarana fisik berdagang berupa kios atau jongko/roda/kereta beratap.

Untuk jelasnya jenis pola pelayanan pedagang kaki lima dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini:

¹⁶ Ibid.



Sumber: Hasil Observasi 2014

Gambar 2.4
Pola Pelayanan PKL

2.2 Karakteristik Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

2.2.1 Perilaku Pengunjung

Perilaku konsumen yang dalam hal ini adalah pengunjung adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen atau pengunjung untuk membuat keputusan pembelian.¹⁷

Perilaku pengunjung atau konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Swastha dkk., 1997). Perilaku pengunjung mempelajari dimana, dalam kondisi macam apa dan bagaimana kebiasaan seseorang membeli produk barang atau jasa tertentu. Proses pengambilan keputusan pembelian suatu barang atau jasa akan melibatkan berbagai pihak, sesuai dengan peran masing-masing. Peran yang dilakukan tersebut adalah:¹⁸

1. *Inintator* adalah yang mempunyai inisiatif pembelian barang tertentu.

¹⁷ http://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku_konsumen

¹⁸ Swastha Dh, Basu dan Handoko, Hani. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Ketiga, (Yogyakarta Liberty, 1997) hal. 203-206

2. *Influrncer* adalah individu yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Informasi mengenai kriteria yang diberikan akan dipertimbangkan baik secara sengaja atau tidak.
3. *Decider* adalah yang memutuskan apakah akan membeli atau tidak, apa yang akan dibeli dan bagaimana membelinya.
4. *Buyer* adalah individu yang melakukan transaksi pembelian sesungguhnya.
5. *User* yaitu individu yang mempergunakan produk barang dan jasa yang dibeli.

Banyak faktor yang mempengaruhi seseorang melakukan pembelian terhadap suatu produk. Manajemen perlu mempelajari faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor ekonomi, psikologi, sosiologis dan antropologis. Alasan mengapa seseorang membeli produk tertentu atau alasan mengapa membeli pada penjual tertentu merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam menentukan desain produk, harga, saluran distribusi dan program promosi yang efektif serta beberapa aspek lain dari program pemasaran perusahaan. Adapun beberapa teori perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

1. Teori Ekonomi Mikro. Teori ini beranggapan bahwa setiap konsumen atau pengunjung akan berusaha memperoleh kepuasan maksimal. Mereka akan berupaya meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk apabila memperoleh kepuasan dari barang atau jasa yang telah dikonsumsi, dimana kepuasan ini sebanding atau lebih besar dengan *marginal utility* yang diturunkan dari pengeluaran yang sama untuk beberapa produk yang lain
2. Teori Psikologis. Teori ini mendasarkan diri pada faktor-faktor psikologis individu yang dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan lingkungan. Bidang psikologis ini sangat kompleks dalam menganalisa perilaku konsumen karena proses mental tidak dapat diamati secara langsung.
3. Teori Antropologis. Teori ini juga menekankan perilaku pembelian dari suatu kelompok masyarakat yang ruang lingkungannya sangat luas seperti kebudayaan, kelas-kelas sosial dan sebagainya.

2.2.2 Karakteristik Faktor Demografis

Salah satu cara untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen melalui karakteristik demografi konsumen, selain aspek lingkungan seperti budaya, kelas sosial, proses komunikasi, keluarga dan lain-lain yang semuanya bisa mempengaruhi perilaku konsumen (Sumarwan, 2002). Konsumen memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda dapat terlihat dari karakteristik sosial demografinya (Sumarwan, 2002). Karakteristik sosial demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pernikahan lokasi geografi dan kelas sosial (Kotler dan Armstrong, 2001)¹⁹.

Menurut Cherepanov, (2010); Kuloglu, (2003); Wilkinson, (2009) faktor demografi yang dapat digunakan adalah:

1. Jenis Kelamin

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita lebih dipengaruhi oleh alasan fungsi dan instrumen (Kacen & Lee, 2002 : 164)

2. Usia

Fakta bahwa semakin tua usia seseorang, maka semakin kurang impulsif pembeliannya (Kacen & Lee, 2002 : 164; Mai, 2003 : 19)

3. Penghasilan

Mereka yang memiliki penghasilan lebih tinggi terbukti lebih impulsif dibandingkan mereka yang penghasilannya rendah (Mai et. al., 2003 : 20)

4. Tingkat Pendidikan

Berasal dari anggapan umum, maka semakin tinggi tingkat pendidikannya maka semakin tinggi pula pembelian impulsif seseorang.

5. Status Menikah

Status menikah turut menentukan pula dalam terjadinya *impulse buying*. Berdasarkan penelitian terdahulu orang yang masih belum menikah lebih sering melakukan *impulse buying*.

¹⁹ Willy Halmar Kosasi, Analisa Pengaruh Faktor Demografi Dan Promosi Terhadap Munculnya *Impulse Buying* Pada Produk Keetori Di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1. (2014). Program Manajemen Pemasaran, Univ. Kristen Petra. Surabaya. 2014. Hal 2.

Karakteristik demografi terdiri atas usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Usia konsumen dikategorikan dalam lima kategori yaitu remaja (16-19 tahun), dewasa awal (20-30 tahun), dewasa madya (31-40 tahun), dewasa akhir (41-50 tahun) dan lansia (51-60 tahun) (Papalia, Ods & Feldman, 2009)²⁰. Jenis Kelamin terdiri atas laki-laki dan perempuan. Pendidikan konsumen diukur berdasarkan lama pendidikan yang telah ditempuh konsumen. Pekerjaan konsumen dibedakan menjadi dua kategori yaitu bekerja dan tidak bekerja. Pendapatan konsumen yang tidak bekerja dibedakan dalam lima kategori yaitu kurang dari Rp. 980.000, antara Rp. 980.000 - Rp. 1.860.000, Rp. 1.860.000 - Rp. 2.740.000, Rp. 2.740.000 - Rp. 3.620.000 dan lebih dari Rp. 3.620.000. Pendapatan konsumen yang bekerja dikategorikan dalam lima kategori, yaitu kurang dari Rp. 5.400.000, Rp. 5.400.000 – Rp. 10.300.00, Rp. 10.300.000 – Rp. 15.200.000, Rp 15.200.000 – 20.100.000 dan lebih dari 20.100.000.

2.3 Kepuasan Konsumen/Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen/Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

Untuk memahami definisi kepuasan konsumen dalam hal ini sebagai bagian dari penelitian, dimana konsumen ataupun pelanggan dapat diartikan sebagai pengunjung. Kepuasan konsumen/pengunjung menurut Jasfar (2005) merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap jasa pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1995) bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa.²¹

²⁰ Lilik Nor Hidayati 2011, Syvia Simanjuntak. Persepsi Manfaat Dan Resiko Dalam Perilaku Pembelian Konsumen *Online Shop*. Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen, Agustus 2011, p: 173-181. ISSN: 1907-6037. Vol. 4, No. 2. Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Hal 174

²¹ Cokorda Gede Darma Putra. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. Tesis. Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar, hal. 14

Dalam Tesis Andi (2008)²² mengutip beberapa teori tentang definisi kepuasan konsumen diantaranya dalam Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al.. (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, (1996) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas dapat kita tarik sebuah kesimpulan bahwa kepuasan konsumen atau pengunjung dapat dilihat pada persepsi orang terhadap jasa pelayanan atau tanggapan emosional terhadap sebuah produk atau kinerja orang setelah dibandingkan dengan harapannya. Sehingga faktor penting yang perlu diketahui untuk mengukur sebuah kepuasan ditentukan oleh 3 faktor yaitu perilaku konsumen itu sendiri, jasa pelayanan yang ada termasuk dalam hal ini adalah kinerja orang dan produk yang dapat berbentuk barang atau jasa.

Andi (2008) dalam Parasuraman (et. al. 1985) menjelaskan kepuasan konsumen terhadap produk, jasa atau perusahaan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi, yaitu:²³

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayan dengan tanggap.

²² Andi Wahyu Hermanto. 2008. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Tesis. Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang, hal. 37

²³ Ibid., hal. 38-39

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Ada beberapa keuntungan untuk pengendalian keberadaan PKL sebagaimana yang dinyatakan oleh Salmina (2004)²⁴ meliputi:

1. Keramahtamahan PKL, keunikan dari gerobak dan aktivitas yang ditimbulkan. Seperti duduk-duduk sambil belajar, membaca, berbicara dengan teman, berdiskusi dan lain-lain dapat menciptakan suatu suasana dengan karakter yang hidup.
2. Dengan pengembangan desain yang tidak mahal, gerobak PKL dapat menjadi warna-warna yang menarik pada areal ruang basis kegiatan dan ruang kegiatan umum.
3. PKL juga menarik karena menawarkan pelayanan yang tidak diberikan pada toko-toko atau restoran besar, seperti harga yang lebih murah dan suasana yang lebih terbuka.
4. PKL dapat memelihara kawasan disekitar tempatnya berjualan, memungut sampah, dan melaporkan kerusakan fasilitas-fasilitas umum.
5. Mereka memberikan petunjuk jalan bagi orang baru pertama kali datang dan mengawasi keamanan di areal ia berjualan.
6. Keberadaan dapat menambah rasa aman bagi pejalan kaki hingga malam hari.
7. PKL dapat sering membangkitkan aktivitas positif pada suatu daerah yang tidak terpakai dengan baik dimana sering terdapat aktivitas atau kegiatan ilegal.
8. PKL juga dapat memberikan kontribusi berupa kutipan sebagai uang pemeliharaan dan berbagai program manajemen lainnya untuk kesinambungan program penataan PKL.

²⁴ Salmina. W. *Ginting. Op. cit., hal. 205*

Pemahaman tentang beberapa kriteria tersebut diatas perlu untuk dikendalikan agar dapat memberikan sebuah keuntungan dan tentunya memberikan manfaat bagi pedagang PKL, pemerintah dalam hal ini sebagai pengelola dan masyarakat pengunjung. Dan dari kriteria tersebut diatas dapat kita ambil sebuah kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sisi produk berupa barang dan jasa dan lokasi.

Dari sisi jasa dapat dilihat dari kinerja orang dalam memberikan pelayanan seperti faktor keramahan, sistem keterbukaan dalam hal berkomunikasi. Dari sisi barang yang dijual lebih murah, dan dari sisi lokasi atau tempat memberikan suasana yang nyaman dengan beberapa fasilitas untuk berinteraksi, kegiatan yang menarik dengan bentuk desain kawasan PKL, keamanan, kebersihan dan pengoptimalan fasilitas penunjang.

Kualitas pelayanan menurut Arif (2006; 124-125) dalam Nur Ahmad dkk. menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dalam menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Terdapat 8 (delapan) dimensi yang dikembangkan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut yaitu²⁵:

1. Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti, contoh kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap seperti tempat duduk, tempat parkir dan lain-lain.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.

²⁵ Nur Ahmad, "Analisis Karakteristik Dan Faktor Dominan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Internet Di Kota Boyolali", Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. Kemampuan melayani (*serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*Aesthetic*) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya, biasanya pelanggan mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek.

Sedangkan untuk mendukung penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) yang akan menjadi kajian berikutnya, dimana teori yang lebih banyak untuk mendukung kajian tentang kepuasan konsumen atau pengunjung lebih banyak ditekankan pada sisi keberadaan dari PKL itu sendiri terhadap pengunjung yang dilihat dari sarana dan prasarana penunjang dilokasi penelitian.

2.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen/Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

Kotler, et. al. (1995) dalam Andi (2008)²⁶ mengidentifikasi terdapat 4 (empat) teknik dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga

²⁶ Andi Wahyu Hermanto. *op. cit.*, hal. 39-41

memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berpikir” (menyumbang ide) kepada perusahaan.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temunannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya setiap manajer perusahaan terjun langsung menjadi '*ghost shopper*' untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami

mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survai, baik dengan survai melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (Mc. Neal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survai perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.4 Landasan Penelitian

Landasan penelitian merupakan dasar dari penyusunan penelitian yang merupakan kesimpulan dari beberapa teori dan pendapat para ahli terkait dengan judul penelitian. Adapun landasan teori yang akan dikaji meliputi: karakteristik pedagang kaki lima, karakteristik pengunjung/konsumen pedagang kaki lima serta tingkat kepuasan pengunjung/konsumen serta rumusan variabel yang menjadi fokus dari penelitian.

Dari beberapa definisi yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa definisi yang dapat menjadi landasan penelitian ini. Dari definisi tersebut selanjutnya diseleksi berdasarkan variabel yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi pada lokasi penelitian.

Menurut Jenny Ernawati, Tunjung, Subekti (1995), berdasarkan cara melakukan kegiatan, PKL dikelompokkan menjadi PKL menetap, PKL berpindah dan PKL berkeliling. Sedangkan berdasarkan sarana jual yang digunakan PKL dapat dibagi menjadi 5 (lima) tipe yaitu: hamparan dilantai, pikulan, meja, kios dan kereta dorong. Menurut Mc. Gee dan Yeung (1977:76) karakter PKL dipengaruhi oleh lokasi, waktu berdagang, jenis dagangan, pola

penyebaran dan pola pelayanan. Sedangkan menurut Astri (2012), karakter PKL antara lain asal pedagang, jenis kelamin, umur, status perkawinan, status tempat tinggal, jumlah anggota keluarga, lama menetap, lama berdagang, permodalan, tabungan dan pendidikan.

Berdasarkan teori-teori di atas, peneliti mencoba merumuskan variabel-variabel yang sesuai dengan lokasi penelitian, sehingga diperoleh variabel yang mempengaruhi karakter pedagang kaki lima yaitu terdiri dari variabel demografis antara lain: asal, jenis kelamin, umur dan pendidikan. Sedangkan variabel aktivitas usaha terdiri atas jenis dagangan, bentuk sarana dagang, pola penyebaran serta pola pelayanan.

Menurut Sumarwan (2002) konsumen memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda dapat terlihat dari karakteristik sosial demografinya. Karakteristik sosial demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pernikahan lokasi geografi dan kelas sosial (Kotler dan Armstrong, 2001).

Dari definisi di atas disimpulkan bahwa variabel yang digunakan peneliti adalah karakter demografi yaitu: lokasi geografis (asal), jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

Andi (2008) dalam Parasuraman (et. al. 1985) menjelaskan kepuasan konsumen terhadap produk, jasa atau perusahaan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi, yaitu Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*),

Lebih jelasnya variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan keseluruhan kajian teori diatas, dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1
Variabel Penelitian

NO	SASARAN	LANDASAN TEORI	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
1	Mengetahui karakteristik pedagang kaki lima (PKL)	<ul style="list-style-type: none"> Menurut Astri (2012) tentang parameter untuk menentukan karakteristik PKL Mc. Gee dan Yeung (1977:76) tentang pola ruang aktivitas PKL 	Karakter Pedagang	Umur	16-19 tahun (Remaja)
					20-30 tahun (Dewasa Awal)
					31-40 tahun (Dewasa Madya)
					41-50 tahun (Dewasa Akhir)
					51-60 tahun (Lansia)
				Kota Asal	Kota Batu
					Kota Malang
					Luar Kota/Lainnya
			Jenis Kelamin	Laki-Laki	
				Perempuan	
			Tingkat Pendidikan	SD	
				SMP	
				SMU	
				PT	
			Karakter Lokasi	Status	izin pemerintah
					tidak izin pemerintah
Ruang Publik	pusat kota				
	jalur sirkulasi				
	pusat kegiatan				
	pusat keramaian				
Aksesibilitas	mudah dijangkau				
	sulit dijangkau				
Fasilitas & Utilitas	parkir				
	air bersih				

NO	SASARAN	LANDASAN TEORI	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	
					listrik	
					tempat sampah	
					tempat duduk/santai	
			Waktu Berdagang	Harian	Waktu & Durasi per jam	
				Musiman	Hari-hari Besar/Libur	
			Sarana Fisik Berdagang	Pikulan/Keranjang	Ukuran & Luas	
				Alas/Gelaran	Ukuran & Luas	
				Gerobak/Kereta Dorong	Ukuran & Luas	
				Warung Semi Permanen	Ukuran & Luas	
				Kios	Ukuran & Luas	
			Jenis Dagangan	Makanan/Minuman	Jumlah & Harga	
				Pakaian/Mainan/Kelontong	Jumlah & Harga	
				Buah-buahan	Jumlah & Harga	
				Rokok/Obat-obatan	Jumlah & Harga	
				Barang Cetakan	Jumlah & Harga	
			Pola Penyebaran	Jasa Perorangan	Jumlah & Harga	
				Mengelompok	Dagangan sejenis/beragam	
				Menyebar	Dagangan sejenis/beragam	
			Pola Pelayanan	PKL Menctap	Waktu & durasi berdagang	
					PKL Setengah Menctap	Waktu & durasi berdagang
					PKL Tidak Menctap	Waktu & durasi berdagang
2	Mengetahui karakteristik pengunjung pedagang kaki lima (PKL)	<ul style="list-style-type: none"> Kotler dan Amstrong, (2001) tentang ciri karakteristik social demografi Papalia, Ods & Feldman, (2009) tentang karakteristik demografi 	Karakter Demografi Pengunjung	Umur	16-19 tahun (Remaja)	
					20-30 tahun (Dewasa Awal)	
					31-40 tahun (Dewasa Madya)	
					41-50 tahun (Dewasa Akhir)	
					51-60 tahun (Lansia)	

NO	SASARAN	LANDASAN TEORI	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
				Kota Asal	Kota Batu Kota Malang Luar Kota/Lainnya
				Jenis Kelamin	Laki-Laki Perempuan
				Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa PNS Wiraswasta Lain-Lain
3	Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL)	<ul style="list-style-type: none"> Menurut Andi (2008) dalam Parasuraman (et al 1985) tentang faktor atau dimensi kepuasan konsumen terhadap produk Menurut Salmina (2004) tentang pengendalian keberadaan PKL Menurut Arif (2006) tentang kualitas pelayanan 	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Fasilitas Fisik Perlengkapan Sarana Komunikasi	Baik & Buruk Baik & Buruk Baik & Buruk
			Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Keramahtamahan Pelayanan Komunikasi Pelayanan Berjualan	Baik & Buruk Baik & Buruk Baik & Buruk
			Jaminan (<i>Assurance</i>)	Suasana Aktifitas Keamanan Kebersihan Harga Murah	

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah langkah-langkah yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Pada metodologi penelitian ini akan diuraikan segala hal yang berkenaan dengan cara dan metode yang digunakan pada penyusunan laporan penelitian, diantaranya metode pengumpulan data dan metode analisa. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau pendekatan yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi terkait tema penelitian, sedangkan metode analisa yaitu teknik atau pendekatan berupa alat analisa yang digunakan dalam menganalisa data. Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang dua aspek, yaitu pedagang kaki lima (PKL) dan kepuasan pengunjung atau konsumen.

3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data terdiri dari pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder yang dipergunakan sebagai penunjang penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro Kota Batu.

3.1.1 Data Primer

Pengumpulan data primer merupakan tahapan pengumpulan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan serta hasil pengujian.

A. Metode Observasi

Dalam melakukan observasi atau pengamatan langsung ke lokasi studi, peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi lokasi penelitian dan kemudian diidentifikasi berdasarkan variabel amatan yang telah ditentukan.

Adapun persiapan observasi yang dilakukan yaitu:

- a. Persiapan peta dasar untuk lokasi studi yaitu kawasan Kota Batu, tepatnya di Jalan Sudiro.
- b. Persiapan peralatan survey seperti alat tulis, kamera, kertas dan lain sebagainya.
- c. Observasi awal berupa pengenalan lokasi survey.
Sedangkan detail dari observasi lapangan yang dilakukan yaitu:

- a. Lokasi

- Panjang dan lebar eksisting trotoar yang digunakan PKL dan fasilitas pendukungnya termasuk parkir
- Panjang dan lebar eksisting bahu jalan yang digunakan PKL dan fasilitas pendukung/parkir
- Halaman
- Badan jalan
- Guna Lahan eksisting

- b. Pedagang Kaki Lima

- Jenis usaha
- Persebaran dan pengelompokan
- Jenis sarana berdagang

- c. Kondisi fasilitas dan Utilitas

- Penerangan
- Jaringan air bersih
- Jaringan air limbah
- Tempat sampah
- Toilet
- Parkir

B. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau angket yang berisi pertanyaan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi, tanggapan, keyakinan, pendapat dan kegiatan responden terhadap objek yang ditanyakan. Pemilihan sampel ini

dilakukan dengan cara acak, baik untuk masyarakat/konsumen maupun pihak-pihak yang dirasa mewakili objek penelitian.

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden pengunjung pedagang kaki lima dalam hal ini adalah konsumen mengenai tingkat kepuasan. Hasil dari penyebaran kuesioner ini guna mengetahui skala tingkat kepuasan pengunjung atau konsumen yang nantinya akan digunakan dalam menganalisa tingkat kepuasan pengunjung atau konsumen pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari proses ini adalah penentuan nilai bobot terendah dan tertinggi dari setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/konsumen. Kuesioner ini nantinya akan ditujukan kepada Pedagang Kaki Lima (PKL) serta pengunjung/konsumen Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu itu sendiri.

Penyebaran kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pengunjung ataupun konsumen serta pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu.

Kuesioner yang dikatakan baik, efektif dan efisien apabila memenuhi komponen-komponen dibawah ini:

1. Pertanyaan atau pernyataan dibuat harus jelas atau tidak meragukan.
2. Hindari pertanyaan atau pernyataan ganda.
3. Responden harus mampu menjawab.
4. Pertanyaan atau pernyataan harus relevan.
5. Pertanyaan atau pernyataan sebisa mungkin singkat.
6. Hindari pertanyaan atau pernyataan yang bias.

Untuk dapat menyusun sesuai dengan kriteria diatas maka langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1. Merumuskan isi pertanyaan yang akan diajukan.

2. Menentukan format dan gaya dari formulir isian.
3. Menentukan tipe, format dan susunan pertanyaan yang akan diajukan.
4. Menyusun penjelasan untuk responden.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik pendampingan dimana *surveyor* mendampingi responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan dalam pengisian seperti terjadinya salah persepsi dari responden, dan apabila terdapat pertanyaan-pertanyaan yang tidak dimengerti maka responden dapat langsung bertanya kepada *surveyor*, untuk mempermudah responden, *surveyor* akan memberikan contoh-contoh sebagai gambaran bagi responden dalam mengisi serta pertanyaan. Dalam penyebaran kuesioner, adapun informasi yang ingin diperoleh yaitu:

1. Ketersediaan serta kondisi fasilitas umum dilokasi.
2. Pelayanan Pedagang Kaki Lima (PKL)
3. Tingkat keamanan serta kenyamanan pengunjung dilokasi.

Responden akan diminta untuk memberikan skala tingkat kinerja dan kepentingan dari masing-masing atribut atau variabel yang ada. Dengan menggunakan perbandingan skala menurut likert sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Menurut Skala Likert

TINGKAT KINERJA	TINGKAT KEPENTINGAN
Tidak Baik	Tidak Penting
Kurang Baik	Kurang Penting
Cukup Baik	Cukup Penting
Baik	Penting
Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber: J. Supranto 2001

Tabel 3.2
Atribut Kuisisioner IPA

No	VARIABEL KEPUASAN	SM	M	CM	KM	TM
1	Bukti Langsung (Tangible)					
	• Kondisi dan keberadaan tempat parkir					
	• Keberadaan dan kondisi toilet					
	• Keberadaan dan kondisi lampu penerangan					
	• Keberadaan dan kondisi tempat sampah					
	• Sarana tempat duduk					
2	Daya Tanggap (Responsiveness)					
	• Keramahmatamahan Pedagang					
	• Kecepatan Pelayanan Pedagang					
3	Jaminan (Assurance)					
	• Kondisi keamanan lokasi PKL					
	• Kondisi kebersihan lokasi PKL					
	• Kualitas dan harga barang yang dijual					

Sumber: Hasil analisa

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka individu yang membentuk populasi yang akan diteliti tidak memungkinkan untuk dikenai secara keseluruhan. Oleh karena itu penelitian akan dilakukan terhadap sejumlah sampel yang diambil dari populasi yang bersangkutan. Teknik sampling dan jumlah sampel yang digunakan untuk setiap obyek dalam penelitian ini adalah pedagang kaki lima (PKL) dan konsumen atau pengunjung pedagang kaki lima (PKL).

Teknik sampling dilakukan untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

3.1.2 Data Sekunder

Data-data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari survey sekunder yaitu survey yang dilakukan pada instansi atau lembaga yang terkait dan juga dengan studi literatur. Data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

Adapun data sekunder diperoleh dari:

1. Instansi atau data terkait
2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan cara pengambilan data berdasarkan literatur untuk memperkuat landasan teori dan dapat pula menjadi standar dan perbandingan serta acuan dalam penyusunan konsep studi.

3.2 Metode Analisa

Metode analisa merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis permasalahan penelitian, sehingga dapat memudahkan mencapai sasaran dan tujuan penelitian ini. Tahapan analisa yaitu tahapan untuk menguraikan data dan untuk merubah data atau informasi ke dalam suatu bentuk lain yang lebih spesifik sesuai sasaran dengan menggunakan metode dan cara tertentu untuk menghasilkan suatu kesimpulan mengenai studi yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.2.1 Metode Penentuan Sampel

Populasi adalah sekelompok objek yang akan diselidiki. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif, artinya jumlah sampel harus dapat mewakili populasi yang ada (Arikunto, 2006). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh pengunjung maupun pedagang kaki lima menjadi responden.

Sampel dalam penelitian ini terbagi atas sampel untuk PKL dan sampel bagi pengunjung yang menjadi konsumen. Untuk pengunjung, populasinya adalah seluruh pengunjung yang menjadi konsumen PKL. Asumsi dalam penelitian ini bahwa populasi tidak terbatas. Penentuan sampel untuk pengunjung menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dapat dilakukan sewaktu-waktu sampai jumlah

sampel (quota) yang diinginkan terpenuhi. Menurut Likert sampel diambil paling sedikit 30, 50, 75, 100 atau kelipatannya (Riduwan, 2008: 45)²⁷. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 55 sampel dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi jumlah minimal dalam penelitian ($n= 55$).

Sedangkan penentuan sampel untuk PKL digunakan penentuan sampel menurut *Taro Yamane* yang dikutip oleh Rahmat (1982:82) yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{250}{250 \cdot (0.1)^2 + 1}$$

$$n = 71.42$$

$$= 71 \text{ Responden}$$

3.2.2 Analisa Karakteristik Pedagang Kaki Lima

Analisa karakteristik pedagang kaki lima (PKL) bertujuan untuk mengetahui karakteristik pedagang kaki lima yang berada di koridor Jalan Sudiro Kota Batu. Adapun metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif.

A. Karakteristik Demografi Pedagang Kaki Lima

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui karakter umum pedagang kaki lima. Sedangkan variabel yang dibutuhkan antara lain:

- Jenis Kelamin
- Usia
- Asal Pedagang
- Pendidikan

²⁷ <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/192>

B. Karakter Lokasi

Analisa karakter lokasi bertujuan untuk mengetahui letak dan status dari lokasi pedagang kaki lima. Variabel pendukung untuk analisa karakter lokasi antara lain:

- Status
- Ruang Publik
- Aksesibilitas
- Fasilitas dan Utilitas

C. Waktu Berdagang

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kapan waktu pedagang kaki lima ini berjualan. Faktor yang diamati dalam analisa ini adalah waktu berdagang pedagang yang musiman ataupun pedagang harian.

D. Sarana Fisik Berdagang

Meliputi pengamatan pada bentuk sarana berdagang di wilayah studi mulai dari bahan material yang digunakan sampai bentuk kerangka sarana yang digunakan. Hal-hal yang diamati pada analisa ini antara lain sarana berdagang yang berupa:

- Pikulan/Keranjang
- Alas/Gelaran
- Gerobak/Kereta Dorong
- Warung Semi Permanen
- Kios

E. Jenis Dagangan

Bertujuan untuk mengetahui jenis dagangan yang dijual dengan cara observasi langsung dilokasi studi. Jenis dagangan yang menjadi amatan antara lain:

- Makanan/Minuman

- Pakaian/Mainan/Kelontong
- Buah-Buahan
- Rokok/Obat-Obatan
- Barang Cctakan
- Jasa Perorangan

F. Pola Penyebaran

Merupakan analisa untuk mengetahui cara pedagang kaki lima melakukan aktivitas berdagang. Yang menjadi amatan dalam analisa ini yaitu:

- Pola Penyebaran Mengelompok (*Focus Agglomeration*)
- Pola Penyebaran Memanjang (*Linier Concentration*)

G. Pola Pelayanan

Merupakan analisa untuk mengetahui cara pedagang kaki lima melakukan aktivitas berdagang dan bagaimana pelayanan pedagang terhadap pengunjung.

Yang menjadi amatan dalam analisa ini yaitu:

- PKL Menetap
- PKL Setengah Menetap
- PKL Tidak Menetap

3.2.3 Analisa Karakteristik Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

Analisa karakteristik pengunjung pedagang kaki lima (PKL) bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung pedagang kaki lima yang berada di koridor Jalan Sudiro Kota Batu. Analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif dengan variabel yang menjadi amatan dalam analisa ini adalah karakteristik demografi pengunjung, antara lain:

- Jenis Kelamin
- Usia
- Pekerjaan
- Alamat Asal

3.2.4 Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

Analisa tingkat kepuasan pengunjung PKL bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan oleh PKL. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dan bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000).²⁸

Menurut Kotler (1997;95), produk/jasa dapat diperingkat menurut kepentingan konsumen/pengunjung (*Customer Importance*) dan kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah pedagang kaki lima (*Company Performance*). Kepentingan diperingkat seperti; sangat penting, penting, kurang penting dan tidak penting. Sedangkan kinerja juga diperingkat seperti; sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas.

Dalam pelaksanaan penelitian, metode ini akan digunakan untuk menganalisis secara deskriptif kualitas produk/jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara produk/jasa yang diharapkan (kepentingan konsumen/pengunjung) dengan produk/jasa yang dirasakan (kinerja PKL).

Persamaan yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah²⁹:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \dots\dots\dots 1$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan*

²⁸ Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani, Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano, *J@TI Undip*, Vol V, No 3, September 2010, Hal. 188

²⁹ Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rinca Cipta, Jakarta.hal.241

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan**

* Simbol X_i tidak diartikan sebagai variabel independent

** Simbol Y_i tidak diartikan sebagai variabel dependent

Untuk sumbu mendatar (X) merupakan skor untuk produk/jasa yang dirasakan, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk produk/jasa yang diharapkan. Skor-skor penilaian tersebut akan disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing faktor. Penyederhanaan masing-masing faktor penilaian tersebut dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

..... 2

Keterangan:

X_i = Skor penilaian produk/jasa yang dirasakan

Y_i = Skor penilaian produk/jasa yang diharapkan

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

n = Jumlah sampel

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan pada titik-titik (X , Y). Untuk X adalah rata-rata dari rata-rata skor produk/jasa yang dirasakan, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor produk/jasa yang diharapkan.

Untuk jelasnya rumus yang dimaksud adalah:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

..... 3

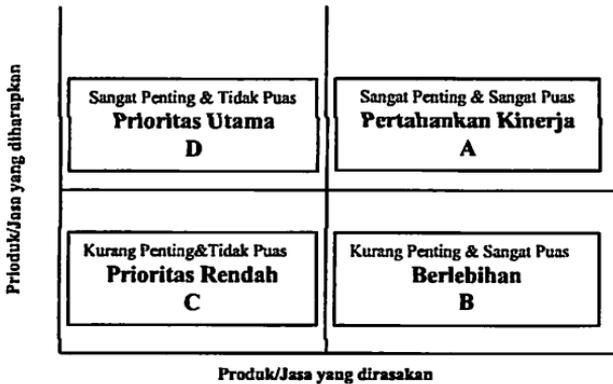
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

- \bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
 \bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
 K = Banyaknya faktor

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan lagi dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, sebagai berikut:



Gambar 3.1
Diagram kartesius
Analisa Kepuasan-harapan
 Sumber: Martilla dan James (1977)

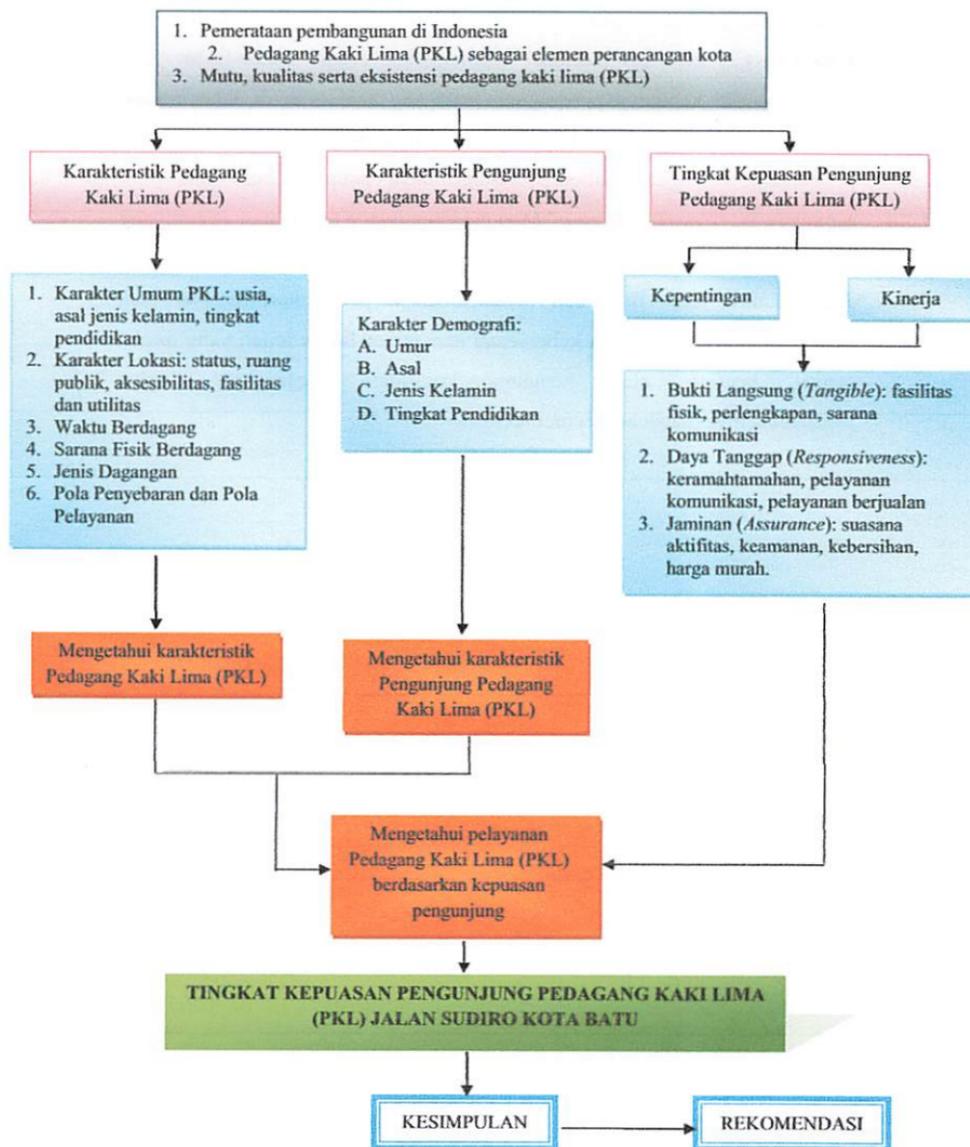
Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran A, "Pertahankan Kinerja"** Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/konsumen pedagang kaki lima dan perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan pengunjung/konsumen.
2. **Kuadran B, "Berlebihan"** Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap

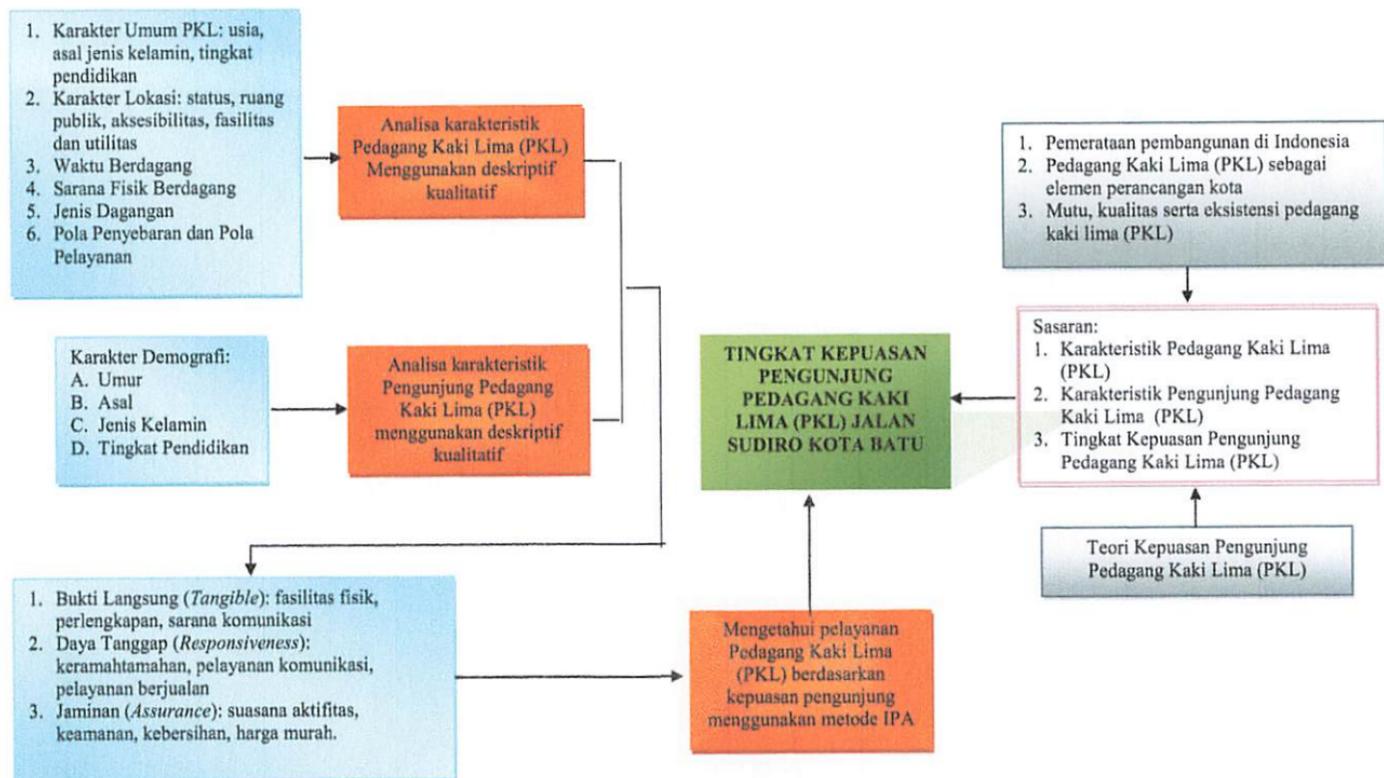
bahwa tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pedagang kaki lima (PKL) sehingga sangat memuaskan.

3. **Kuadran C, “Prioritas Rendah”** Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi pengunjung, sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja.
4. **Kuadran D, “Prioritas Utama”** Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung atau konsumen pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pedagang kaki lima, karena keberadaan dari faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengunjung/konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

KERANGKA PIKIR
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)
JALAN SUDIRO KOTA BATU



KERANGKA KERJA
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA
JALAN SUDIRO KOTA BATU



BAB IV
GAMBARAN UMUM
PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)
JALAN SUDIRO KOTA BATU

Pada bab ini akan menguraikan tentang fakta yang akan digunakan dalam membantu tahap analisis penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu.

4.1 Gambaran Umum Kota Batu

Kota Batu sebagai daerah otonom termuda di Jawa Timur telah memasuki tahun ketigabelas. Meski relatif masih muda, namun Kota Batu yang sebelumnya merupakan bagian dari sub satuan wilayah pengembangan I (SSWP I) Malang Utara ini mempunyai banyak tugas dan tantangan dalam mengembangkan pembangunan dimasa yang akan datang terutama di era otonomi daerah. Dalam perkembangannya Kota Batu mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan pada saat mulai terbentuk tahun 2004. Pada tahun 2012, Kota Batu masih terbagi menjadi 3 kecamatan, 24 Desa/Kelurahan, 237 RW dan 1127 RT. Kecamatan tersebut antara lain: Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji.

Mendengar nama Kota Batu, banyak orang akan berpikir pada daerah dengan udara yang sejuk, pemandangan alam yang indah serta buah apelnnya. Kota ini berada pada jalur transit yang dapat menjadi pilihan untuk melanjutkan perjalanan melalui jalur selatan menuju kota-kota di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Selama berada di Kota Batu, pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang tersedia seperti akomodasi, wisata alam hingga makanan khas Kota ini.

Secara umum Kota batu dapat dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu daerah lereng/bukit dengan proporsi lebih luas dan daerah dataran. Luas Kota Batu secara

keseluruhan adalah sekitar 19.908,72 Ha atau sekitar 0,42 % dari total luas Jawa Timur. Sebagai daerah yang topografinya sebagian besar wilayah perbukitan, Kota Batu memiliki pemandangan alam yang sangat indah, sehingga banyak dijumpai tempat-tempat wisata yang mengandalkan keindahan alam pegunungan disertai wisata air terjun, kolam renang dan sebagainya. Kondisi topografi pegunungan dan perbukitan tersebut menjadikan Kota Batu terkenal sebagai daerah dingin.

Luas Kota Batu menurut Kecamatan dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Luas Kota Batu Menurut Kecamatan 2012

No.	Kecamatan	Luas Area (km ²)	Prosentase (%)
1	Batu	4,545.81	22.83
2	Junrejo	2,565.02	12.88
3	Bumiaji	12,797.89	64.28
Kota Batu		19,908.72	100

Sumber: Bapeda Kota Batu 2013

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Batu

Kecamatan Batu sebagai wilayah jantung Kota Batu memiliki peran vital dan strategis. Sebagai barometer perkembangan Kota Batu, Kecamatan Batu betul-betul diandalkan sebagai pusat kegiatan ekonomi yang diharapkan mampu menyerap potensi ekonomi yang dapat diandalkan untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat Kota Batu maupun wilayah sekitarnya.

Letak geografi dan topografi dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian utama yaitu daerah lereng/bukit sebanyak 3 (tiga) desa/kelurahan dan daerah dataran sebanyak 5 (lima) desa/kelurahan.

Luas wilayah Kecamatan Batu secara keseluruhan adalah sekitar 4.545,81 Ha atau sekitar 22,83 % dari total luas Kota Batu dan terbagi menjadi 4 Kelurahan dan 4 Desa, serta memiliki 14 Dusun, 96 RW dan 458 RT. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Jumlah Dusun, RW dan RT Kecamatan Batu

No	Kecamatan Batu	Jumlah Dusun	Jumlah RW	Jumlah RT
1	Oro-oro Ombo	3	13	36
2	Temas	-	11	63
3	Sisir	-	13	83
4	Ngaglik	-	15	78
5	Pesanggrahan	5	13	69
6	Songgokerto	-	9	29
7	Sumberejo	3	10	50
8	Sidomulyo	3	12	50
Jumlah		14	96	458

Sumber: Kecamatan Batu Dalam Angka 2013

Banyaknya jumlah Rukun warga yang dimiliki tidak otomatis menjadi daerah dengan jumlah Rukun Tetangga terbanyak pula. Terbukti jumlah RT terbanyak di Kelurahan Sisir yaitu sebanyak 83 RT. Berikutnya Ngaglik sejumlah 15 RW dan 78 RT, Pesanggrahan sejumlah 13 RW dan 69 RT, Temas sejumlah 11 RW dan 63 RW, Sidomulyo sejumlah 12 RW dan 50 RT, Oro-Oro Ombo sejumlah 13 RW dan 36 RT, Songgokerto sejumlah 9 RW dan 29 RT, serta Sumberejo sejumlah 10 RW dan 50 RT.

Sedangkan untuk luas wilayah Kecamatan Batu menurut Desa/Kelurahan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Luas Wilayah Kecamatan Batu
Menurut Desa/Kelurahan Tahun 2012

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)
1	Oro-oro Ombo	1.691,63
2	Temas	461,05
3	Sisir	263,40
4	Ngaglik	320,27
5	Pesanggrahan	699,40
6	Songgokerto	566,86
7	Sumberejo	291,84
8	Sidomulyo	251,36
Kecamatan Batu		4.545,81

Sumber: Bapeda Kota Batu 2012

Berdasarkan data Bapeda Kota Batu tahun 2012 diketahui bahwa desa/kelurahan di Kecamatan Batu yang memiliki wilayah terluas adalah Oro-Oro Ombo yang memiliki luas 1.691,63 Ha. Sedangkan desa/kelurahan yang memiliki luas lahan terkecil adalah Sidomulyo yaitu 251,36 Ha.

4.3 Kondisi Pedagang Kaki Lima di Kota Batu

Pembangunan alun-alun Kota Batu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap ruang terbuka hijau yang dapat digunakan sebagai tempat berkumpul, berkomunikasi dan rekreasi, dan wisata murah telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Batu. Pusat Kota yang bersimbolkan alun-alun Kota Batu sejak tahun 1971 sudah dijadikan tempat para pedagang kaki lima untuk mencari penghasilan.

Saat ini di sana sudah ada sekitar 480 pedagang baik yang tergabung maupun yang tidak dan tergabung dalam paguyuban pedagang alun-alun Kota Batu. Kesemuanya adalah para pedagang yang menjajakan dagangannya di sekitar kawasan depan Plasa Batu, Jalan Kartini, Jalan Sudiro, depan GOR Ganesha, depan Masjid Agung An-Nur dan selatan alun-alun. Jadi bisa dikatakan keberadaan pedagang kaki lima sudah menjadi simbol tersendiri di Kota Batu.



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.1
Kondisi PKL di Jalan Sudiro Kota Batu

Pedagang-pedagang itu menjajakan berbagai oleh-oleh khas Kota Batu, mulai dari makanan ringan hingga pakaian yang bertemakan Kota Batu. Keberadaan para pedagang lebih terlihat saat malam hari. Biasanya para wisatawan akan meramaikan dengan membeli oleh-oleh khas Kota Batu.

Sektor Informal pada jenis pedagang kaki lima di Kota Batu perkembangannya pesat sekali terutama di sekitar koridor jalan-jalan utama kota dan kawasan strategis di pusat kota. Perkembangan pedagang kaki lima yang ada di Kota Batu saat ini adalah jenis pedagang kaki lima yang mendatangi pembeli atau mendekati pusat-pusat keramaian, sehingga pedagang kaki lima jenis ini pada umumnya menimbulkan konflik pemanfaatan ruang terutama pada masalah transportasi (sirkulasi lalu lintas dan pejalan kaki).

Pengembangan pedagang kaki lima pada prinsipnya selama tidak mengganggu sirkulasi lalu lintas, pejalan kaki dan tidak berada di RTH masih diperbolehkan, sehingga strategi dari penataan PKL di Kota Batu adalah:

- PKL dengan sistem bongkar pasang, yaitu PKL yang berjualan di daerah manfaat jalan (Damaja) maupun daerah milik jalan (Damija) pada saat sirkulasi lalu lintas jam sibuk (sekitar jam 05.00 – 17.00) tidak diijinkan untuk berjualan (tempat berjualannya dibongkar bersih) dan diijinkan berjualan pada saat sirkulasi lalu lintas sepi (sekitar jam 17-05.00). Penempatan PKL jenis ini di Kota Batu diarahkan pada jaringan jalan yang bukan jenis jalan utama untuk sirkulasi lalu lintas misalnya di jalan sekitar Alun-alun di Jalan Sudiro, Jalan Munif dan jalan di sebelah Timur Makam Pahlawan. Khusus PKL di kawasan sekitar alun-alun karena tempat ini merupakan land mark Kota Batu, pengembangan PKL yang ada perlu penataan dan menarik wisatawan untuk datang dan menikmati hidangan yang disuguhkan oleh para PKL dengan sistem bongkar – pasang.
- Pengembangan PKL pada satu kawasan, yaitu jenis PKL dari beragam jenis dagangan ditempatkan dalam satu kawasan dan lokasinya tidak harus berada di pusat kota atau pusat keramaian. Pengembangan PKL jenis ini di Kota Batu selain di arahkan di sekitar pusat-pusat pelayanan BWK juga di sekitar kawasan permukiman.

Rencana relokasi pedagang kaki lima jika pembangunan alun-alun Kota Batu sudah selesai sebenarnya para pedagang kaki lima yang berada di sekitaran alun-alun tidak setuju dengan kebijakan pemerintah Kota Batu. Namun karena harus taat dengan pemerintah maka mau tidak mau relokasi pedagang kaki lima harus dilaksanakan. Relokasi tersebut dilakukan karena pemerintah akan mengkosongkan areal yang biasanya sebagai tempat pedagang berjualan akan dijadikan jalan dan tempat parkir. Menurut salah satu anggota Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batu hal tersebut dilakukan agar sekitar alun-alun lebih terlihat bersih, indah dan aksesibilitas lebih lancar.

Pemerintah Kota Batu memberikan sosialisasi mengenai pembangunan alun-alun Kota Batu akan berdampak kepada direlokasinya para pedagang kaki lima. Dari hasil kuesioner yang telah disebar, rata-rata hampir 75% pedagang kaki lima sudah mengetahui bahwa setelah alun-alun Kota Batu selesai dipugar akan dipindah tempatkan. Rata-rata penghasilan para pedagang kaki lima di sekitar alun-alun Kota Batu sebelum direnovasi tidak menentu. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pendapatan dari pedagang kaki lima sebelum direnovasi bervariasi. Pedagang kaki lima yang berjualan kue molen berpendapatan bersih rata-rata Rp.20.000. Berbeda lagi dengan pedagang kaki lima yang berjualan aksesoris kecil-kecilan tiap hari tidak bisa ditentukan nominalnya karena tiap hari sangat tidak menentu. Perlu diketahui pedagang kaki lima yang memusatkan dagangannya di sekitar alun-alun Kota Batu rata-rata adalah pedagang kecil-kecilan yang berdagang hanya pada sore sampai malam hari dengan berpendapatan kecil.

Para pedagang akan dipindahkan di Batu Tourism Center yang juga masih dibangun oleh Kota Batu. Menurut wakil paguyuban PKL Alun-Alun Kota Batu mengatakan bahwa tempat relokasi dirasa oleh para pedagang terlalu ke dalam. Jadi menurut pedagang kaki lima tempat di Batu Tourism Center kurang strategis. Dari hasil kuesioner yang diperoleh pedagang kaki lima yang mampu akan dipindahkan di Batu Tourism Center. Harga yang ditawarkan oleh pihak Batu Tourism Center adalah Rp. 70.000.000 dengan mendapat subsidi dari pemerintah Kota Batu sebesar Rp. 14.000.000. Merupakan kebijakan yang dirasa sangat membartakan bagi pedagang kaki lima.

Kebijakan pemerintah Kota Batu bagi pedagang kaki lima yang tidak mampu membeli bidak di Batu Tourism Center akan dipindahkan dan ditempatkan di sebelah selatan Stadion Brantas Kota Batu yang berdekatan dengan DISPORA. Pencampatan pedagang kaki lima tersebut dibatasi pemerintah hanya dengan lahan seluas 3x3 m bagi para pedagang kaki lima. Pedagang banyak yang tidak mampu membayar harga yang ditetapkan oleh pihak Batu Tourism Center maka dengan terpaksa pedagang kaki lima harus mau direlokasi.

Selama ini pembangunan alun-alun Kota Batu mempengaruhi pendapatan pedagang kaki lima. Pedagang kaki lima merasakan perbedaan antara saat belum dibangun dan saat proses pembangunan alun-alun Kota Batu. Pendapatan pedagang kaki lima semakin drastis menurun. Hal tersebut dikarenakan orang-orang atau masyarakat pengunjung alun-alun yang biasanya berjalan-jalan di sekitar alun-alun untuk membeli sesuatu dari pedagang kaki lima, sekarang sudah jarang bahkan sering tidak dijumpai.

Alun-alun Kota Batu yang masih dalam proses pembangunan ditutup untuk umum, membuat pengunjung atau masyarakat yang biasanya bersantai di alun-alun menjadi enggan dan tidak bisa ke area alun-alun karena masih dalam tahap pembangunan. Kondisi tersebut menjadikan para pedagang kaki lima pendapatannya semakin berkurang dari hari-hari sebelum alun-alun kota dibangun.

Hari-hari saat alun-alun ramai pengunjung seperti pada hari sabtu, pedagang kaki lima juga akan mendapatkan keuntungan yang cukup banyak. Misalnya pedagang kacang rebus saat alun-alun ramai, bisa laku sampai dengan Rp. 50.000,00. Tapi kondisi tersebut saat alun-alun belum dipugar, saat proses pembangunan alun-alun hanya bisa mencapai Rp. 15.000,00. Keadaan yang hampir sama bagi pedagang kaki lima yang lain seperti pedagang martabak. Pedagang martabak bahkan setelah dalam proses pembangunan alun-alun bisa dalam satu hari tidak terjual sama sekali. Kondisi tersebut karena alun-alun yang sepi. Dari hasil kuesioner menunjukkan rata-rata pendapatan pedagang kaki lima berkurang drastis karena proses pembangunan alun-alun Kota Batu membuat sepi pengunjung.

4.4 Karakteristik Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro

Pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu menjajakan berbagai jenis kebutuhan, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan lainnya. Selain itu aneka jenis makanan dan minuman hangat juga tersedia disana. Proses pembuatan aneka makanan dan minuman yang disajikan dilakukan langsung di lapak tempat mereka berjualan, sehingga semua makanan dan minuman masih dalam keadaan segar dan baru matang dari olahan. Hal seperti ini yang diminati oleh pengunjung sehingga mereka selalu datang untuk menikmati berbagai macam hidangan makanan dan minuman untuk dikonsumsi.

4.4.1 Karakter Demografi PKL

Untuk karakteristik Pedagang Kaki Lima di lokasi penelitian mengarah kepada karakter umum pedagang yaitu usia, asal pedagang, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Rata-rata pedagang kaki lima dilokasi penelitian berusia produktif dengan latar belakang pendidikan mulai dari lulusan SD hingga SMA dan lebih didominasi oleh pedagang berjenis kelamin laki-laki yang menjajakan pakaian, mainan anak, rokok dan obat-obatan. Selain itu berbagai minuman hangat seperti kopi dan gorengan juga disajikan oleh pedagang berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan pedagang berjenis kelamin perempuan umumnya menawarkan makanan cepat saji seperti aneka lalapan, nasi goreng, gado-gado, soto ayam dan lain sebagainya. Sebagian besar pedagang berasal dari Kota Batu, namun ada juga pedagang yang berasal dari luar Kota seperti Kota Malang dan sekitarnya.

Tabel 4.4
Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah PKL	Prosentasi (%)
1	Laki-Laki	52	73.23
2	Perempuan	19	26.76
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

Tabel 4.5

Tabel 4.5
Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah PKL	Prosentase (%)
1	16-19 tahun	2	2.82
2	20-30 tahun	22	30.98
3	31-40 tahun	36	50.7
4	41-50 tahun	11	15.49
5	> 51 tahun	-	-
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

Tabel 4.6
Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Kota Asal

No	Asal	Jumlah PKL	Prosentase (%)
1	Kota Batu	58	81.69
2	Kota Malang	6	8.45
3	Kota Lain	7	9.86
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

Tabel 4.7
Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah PKL	Prosentase (%)
1	SD	10	14.08
2	SLTP	13	18.31
3	SMU	45	63.38
4	PT	1	1.41
5	Lainnya	2	2.81
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

4.4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Dagangan

Jenis dagangan yang ditawarkan di lokasi penelitian sangat bervariasi, mulai dari kebutuhan sehari-hari berupa sandal, sepatu, pakaian, obat-obatan sampai dengan makanan dan minuman antara lain, aneka lalapan, bakso, nasi goreng dan lain sebagainya. Sedangkan untuk minuman pedagang menyajikan aneka minuman hangat berupa wedang jahe, kopi, susu dan lain-lain. Selain itu

Tabel 4.8
Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Jenis Dagangan

No	Jenis Dagangan	Jumlah PKL	Prosentase (%)
1	Makanan/Minuman	46	64.79
2	Pakaian/Tekstil	9	12.68
3	Buah-Buahan	1	1.41
4	Rokok/Obat-Obatan	6	8.45
5	Barang Cetakan	6	8.45
6	Jasa Perorangan	3	4.22
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

4.4.3 Karakteristik Berdasarkan Waktu Berdagang

Pedagang kaki lima (PKL) di lokasi studi memiliki ciri khas berjualan mulai dari sore hingga malam hari antara jam 14.00-02.30 WIB atau sampai para pengunjung mulai sepi. Apabila masih ada pengunjung maka mereka akan menunggu sampai pengunjung selesai menikmati dagangan mereka. Rutinitas ini dilakukan setiap malamnya karena bagi mereka libur berdagang satu hari saja maka akan mengurangi sedikit rejeki dari para pengunjung yang datang.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, alasan pedagang memilih waktu pada malam hari ialah karena pada malam lokasi tersebut lebih banyak dikunjungi oleh berbagai masyarakat baik dari luar maupun dari Kota Batu sendiri yang sengaja datang untuk rekreasi setelah melakukan aktivitas di siang harinya. Alasan lain mereka adalah dengan berjualan di malam hari maka tidak akan mengganggu rutinitas mereka (para pedagang) pada siang hari yang rata-rata juga mencari nafkah sebagai petani maupun mata pencaharian lainnya.

4.4.4 Karakteristik Berdasarkan Sarana Fisik Berdagang

Sarana fisik atau moda yang digunakan untuk berdagang juga bermacam-macam tergantung dari jenis barang yang diperdagangkan. Pada umumnya pedagang yang berada disepanjang koridor Jalan Sudiro menggunakan gerobak/kereta dorong dan lesehan/gelaran yang menggunakan terpal sehingga dengan mudah dapat dibongkar pasang. Rata-rata yang menggunakan moda ini

gerobak/kereta dorong dan lesehan/gelaran yang menggunakan terpal sehingga dengan mudah dapat dibongkar pasang. Rata-rata yang menggunakan moda ini adalah pedagang yang menjajakan aneka minuman hangat dan gorengan. Sedangkan pedagang yang berada disisi utara jalan rata-rata menggunakan warung semi permanen dan kios-kios untuk menjajakan dagangannya. Jenis dagangannya berupa makanan, kebutuhan sehari-hari seperti pakaian, sepatu dan sandal serta obat-obatan.



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.2
Sarana Fisik Dagang Gerobak

Bentuk lapak merupakan model temporer yang diadopsi pedagang sehingga lebih gampang serta mempercepat waktu dalam pemasangan dan pembongkaran. Mereka menggunakan atap yang terbuat dari bahan terpal tahan air dengan panjang antara 10-15 meter memanjang sepanjang koridor Jalan Sudiro. Dengan pondasi yang berbentuk tulangan terbuat dari bahan bambu dan kayu sejenisnya yang diikat dengan tali pada terpal. Bentuk tenda yang sederhana ini terlihat serasi dan seragam serta mudah dibongkar sehingga tidak meninggalkan bekas berupa kayu-kayu penyangga dan tenda terpal di sisi jalan dan lalu lintas Jalan Sudiro dapat kembali normal saat pagi hari.

No	Jenis Dagangan	Jumlah PKL	Prosentase (%)
1	Pikulan	3	4.22
2	Gelaran	5	7.04
3	Gerobak	8	11.26
4	Warung	38	53.52
5	Kios	17	23.94
TOTAL		71	100

Sumber: Hasil Survey

4.4.5 Karakteristik Berdasarkan Pola Penyebaran

Pola penyebaran pedagang kaki lima (PKL) yang terjadi di lokasi penelitian yaitu Jalan Sudiro yaitu pola penyebaran memanjang (*Linier Concentration*) karena pola penyebaran PKL terjadi disepanjang atau dipinggir jalan utama (*main street*) atau pada jalan yang menghubungkan jalan utama yaitu jalan Sudiro. Pola perdagangannya dipengaruhi oleh pola jaringan jalan Sudiro sendiri karena dipengaruhi oleh pertimbangan aksesibilitas yang tinggi dilokasi tersebut. Hal ini sangat menguntungkan pedagang karena Jalan Sudiro merupakan lokasi yang beraksesibilitas yang tinggi sehingga akan mempunyai kesempatan yang tinggi dalam meraih konsumen. Selain itu pedagang di Jalan Sudiro ini memanfaatkan keberadaan alun-alun kota yang merupakan salah satu tujuan wisata di kota Batu. Selain itu lokasi perbelanjaan seperti Plasa Batu juga menjadi daya tarik sektor informal untuk menarik pengunjungnya. Pedagang kaki lima di Jalan Sudiro cenderung melakukan kerjasama dengan PKL lainnya yang sama jenis atau saling mendukung seperti penjual makanan dan minuman. Pengelompokkan inimenjadi daya tarik karena mereka bias dengan bebas memilih barang ataupun jasa yang ditawarkan dan diminati.

4.4.6 Karakteristik Berdasarkan Pola Pelayanan

Pola pelayanan pedagang kaki lima disepanjang koridor Jalan Sudiro dapat dikelompokkan menjadi unit PKL tidak menetap, PKL setengah menetap dan PKL yang tidak menetap. Untuk PKL yang tidak menetap dicirikan sebagai pedagang yang mudah bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain (berkeliling). Hal ini dikarenakan sarana fisik berdagang yang digunakan mudah dibawa antara

pedagang yang mudah bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain (berkeliling). Hal ini dikarenakan sarana fisik berdagang yang digunakan mudah dibawa antara lain seperti: gerobak, pikulan/keranjang, sepeda dan sebagainya. Selanjutnya unit PKL setengah menetap yang memiliki ciri pada periode tertentu menetap, kemudian bergerak ke tempat lain yang lebih banyak konsumennya. Sarana fisik yang digunakan biasanya berupa kios beroda, jongko/kereta beratap. Dan yang terakhir adalah PKL unit menetap, yaitu PKL yang menggunakan kios atau warung semi permanen sebagai sarana fisik untuk berdagang.

Pola Pelayanan Pedagang di Jalan Sudiro secara umum adalah menetap karena rata-rata pedagang menggunakan kios dan warung sebagai sarana untuk berdagang. Namun ada juga yang bersifat setengah menetap, karena sarana yang digunakan berupa kios beroda serta kereta beratap/jongko.

4.5 Kepuasan Pengunjung

Sub bab ini berisikan data hasil kuesioner kinerja dan kepentingan pengunjung PKL terhadap fasilitas yang terdapat di lokasi penelitian.

4.5.1 Kondisi Serta Keberadaan Tempat Parkir

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 55 orang pengunjung didapatkan 14 orang (25,45 %) yang merasa baik, 28 (50,91 %) orang merasa cukup baik, 12 orang (21,82 %) merasa tidak baik dan 1 (1,82 %) orang lainnya merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Kinerja Keberadaan Tempat Parkir

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kondisi serta keberadaan tempat parkir	Sangat Baik	14
	Baik	48
	Cukup Baik	12
	Tidak Baik	1
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.3
Kondisi Parkir Sepeda Motor dilokasi PKL

Sedangkan dari sisi kepentingan, 33 orang (60%) merasa sangat penting, 15 orang (27,27%) merasa penting, 6 orang (10,91%) merasa cukup penting dan 1 orang (1,82 %) merasa sangat tidak penting.

Tabel 4.11
Kepentingan Keberadaan Tempat Parkir

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kondisi serta keberadaan tempat parkir	Sangat Penting	33
	Penting	15
	Cukup Penting	6
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.2 Kebersihan dan Ketersediaan Toilet

Dari 55 responden diperoleh 1 orang (1,82 %) yang merasa sangat baik, 17 orang (30,91 %) yang merasa baik, 25 orang (45,45 %) yang merasa cukup baik, 11 orang (20%) yang merasa tidak baik dan 1 (1,82 %) orang merasa sangat tidak baik. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12

Tabel 4.12
Kinerja Kebersihan dan Ketersediaan Toilet

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kebersihan dan Keberadaan Toilet	Sangat Baik	1
	Baik	17
	Cukup Baik	25
	Tidak Baik	11
	Sangat Tidak Baik	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.4
Kondisi Toilet dilokasi PKL

Sedangkan 35 orang (63,63%) merasa sangat penting, 14 orang (25,45%) merasa penting dan 6 orang (10,91%) merasa cukup penting.

Tabel 4.13
Kepentingan Kebersihan dan Ketersediaan Toilet

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kebersihan dan Keberadaan Toilet	Sangat Penting	35
	Penting	14
	Cukup Penting	6
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Berdasarkan hasil survey diketahui 3 orang (5,45%) merasa sangat baik, 21 orang (38,18%) merasa baik, 25 orang (45,45%) merasa cukup baik, dan 6 orang (10,92%) merasa tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Kinerja Keberadaan dan Kondisi Sarana Penerangan

Atribut	Penilaian	Jumlah
Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan	Sangat Baik	3
	Baik	21
	Cukup Baik	25
	Tidak Baik	6
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.5
Sarana Penerangan dilokasi PKL

Dari sisi kepentingan, 26 orang (47,27%) merasa sangat penting, 22 orang (40%) merasa penting, 6 (10,91%) orang merasa cukup penting dan 1 orang (1,82%) lainnya merasa tidak penting.

Tabel 4.15
Kepentingan Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan

Tabel 4.15
Keentingan Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan

Atribut	Penilaian	Jumlah
Keberadaan dan Kondisi Lampu Penerangan	Sangat Penting	26
	Penting	22
	Cukup Penting	6
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.4 Kondisi dan Ketersediaan Tempat Sampah

Dari survey yang dilakukan, 14 orang (25,45%) merasa baik, 24 orang (43,64%) merasa cukup baik dan 17 orang (30,91%) merasa tidak baik. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.16:

Tabel 4.16
Kinerja Kondisi dan Ketersediaan Tempat Sampah

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kondisi dan Keberadaan Tempat Sampah	Sangat Baik	-
	Baik	14
	Cukup baik	24
	Tidak Baik	17
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Dari sisi kepentingan, 35 orang (63,63%) merasa sangat penting, 15 orang (27,27%) merasa penting dan 5 orang (9,09%) merasa cukup penting.

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kondisi dan Keberadaan Tempat Sampah	Sangat Penting	35
	Penting	15
	Cukup Penting	5
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.5 Keberadaan Tempat Duduk/Santai

Hasil survey menyatakan 4 orang (7,27%) yang menyatakan sangat baik, 15 orang (27,27%) merasa baik, 21 (38,18%) orang mengatakan cukup baik, 14 orang (25,45%) menyatakan tidak baik dan 1 orang (1,82%) yang merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18
Kinerja Keberadaan Tempat Duduk/Santai

Atribut	Penilaian	Jumlah
Keberadaan Tempat Duduk/Bersantai	Sangat Baik	4
	Baik	15
	Cukup Baik	21
	Tidak Baik	14
	Sangat Tidak Baik	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Dari segi kepentingan, 22 orang (40%) merasa sangat penting, 21 orang (38,18%) merasa penting dan 12 orang (21,82%) menyatakan cukup penting.



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.6
PKL yang Menggunakan Sarana Duduk Leschan

Tabel 4.19
Kepentingan Terhadap Keberadaan Tempat Duduk/Santai

Atribut	Penilaian	Jumlah
Keberadaan Tempat Duduk/Bersantai	Sangat Penting	22
	Penting	21
	Cukup Penting	12
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.6 Penataan Eksterior dan Interior

Hasil survey diperoleh 22 orang (40%) yang merasa baik, 25 orang (45,45%) merasa cukup baik, 7 orang (12,73%) merasa tidak baik dan 1 orang (1,82%) lainnya merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dilihat pada tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.20
Kinerja Penataan Eksterior dan Interior

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penataan Eksterior dan Interior	Sangat Baik	-
	Baik	22
	Cukup Baik	25
	Tidak Baik	7
	Sangat Tidak Baik	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan yang merasa sangat penting berjumlah 18 orang (32,73%), penting sebanyak 24 orang (43,64%), cukup penting 12 orang (21,82%) dan 1 (1,82%) orang lainnya merasa tidak penting.

Tabel 4.21
Keentingan Penataan Eksterior dan Interior

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penataan Eksterior dan Interior	Sangat Penting	18
	Penting	24
	Cukup Penting	12
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.7 Kemampuan PKL Dalam Berkomunikasi

Berdasarkan hasil survey survey, diperoleh 8 orang (14,54%) yang merasa sangat baik atas kinerja dan kemampuan komunikasi PKL dalam bertransaksi, 16 orang (29,09%) yang merasa baik, 26 orang (47,27%) merasa cukup baik, 4 orang (7,27 %) merasa tidak baik dan 1 orang lainnya (1,82%) yang merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut ini:

Tabel 4.22
Kinerja Kemampuan PKL Dalam Berkomunikasi

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kemampuan PKL dalam Berkomunikasi	Sangat Penting	8
	Penting	16
	Cukup Penting	26
	Tidak Penting	4
	Sangat Tidak Penting	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan dari sisi kepentingan didapatkan 19 orang (34,54%) yang merasa sangat penting, 28 orang (50,91%) merasa penting, 7 orang (12,73%) menyatakan cukup penting dan hanya 1 orang (1,82%) yang menyatakan tidak penting.

Tabel 4.23
Kepentingan Kemampuan PKL Dalam Berkomunikasi

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kemampuan PKL dalam Berkomunikasi	Sangat Penting	19
	Penting	28
	Cukup Penting	7
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.8 Kualitas serta Keramahan PKL

Hasil survey menyatakan bahwa terdapat 5 orang (9,09 %) yang merasa sangat baik dengan kinerja kualitas serta keramahan PKL, 24 orang (43,64 %) menyatakan baik, 21 orang (38,18 %) merasa cukup baik dan 5 orang (9,09 %) yang merasa tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.24:

Kinerja Kualitas serta Keramahan PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kualitas dan Keramahan PKL	Sangat Baik	5
	Baik	24
	Cukup Baik	21
	Tidak Baik	5
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan 18 orang (32,73 %) menyatakan bahwa hal ini sangat penting, 30 orang (54,54 %) merasa penting, 6 orang (10,91 %) merasa cukup penting dan hanya 1 orang (1,82 %) yang menyatakan tidak penting.

Tabel 4.25**Kepentingan Kualitas serta Keramahan PKL**

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kualitas dan Keramahan PKL	Sangat Penting	18
	Penting	30
	Cukup Penting	6
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.9 Perhatian dan kesopanan PKL

Hasil survey diperoleh sebanyak 4 orang (7,27%) yang merasa sangat baik, 27 orang (49,09 %) yang merasa baik, 21 orang (38,18 %) merasa cukup baik dan 3 orang (5,45 %) menyatakan tidak baik. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut ini:

Tabel 4.26**Kinerja Perhatian dan Kesopanan PKL**

Tabel 4.26
Kinerja Perhatian dan Kesopanan PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Perhatian dan Kesopanan PKL	Sangat Baik	4
	Baik	27
	Cukup Baik	21
	Tidak Baik	3
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan 23 orang (41,82 %) menyatakan sangat penting, 24 orang (43,64 %) mengatakan penting, 7 orang (12,73 %) menyatakan cukup penting dan 1 orang (1,82 %) mengatakan tidak penting.

Tabel 4.27
Kepentingan Perhatian dan Kesopanan PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Perhatian dan Kesopanan PKL	Sangat Penting	23
	Penting	24
	Cukup Penting	7
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.10 Pelayanan PKL Dalam Bertransaksi

Dari hasil survey diperoleh bahwa yang merasa sangat baik dengan kinerja pelayanan pedagang dalam bertransaksi sebanyak 5 orang (9,09 %), baik sebanyak 24 orang (43,64 %), cukup baik 25 orang (45,45 %) dan yang merasa tidak baik sebanyak 1 orang (1,82 %). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.28 berikut ini:

Atribut	Penilaian	Jumlah
Pelayanan PKL dalam Bertransaksi	Sangat Baik	5
	Baik	24
	Cukup Baik	25
	Tidak Baik	1
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan yang merasa sangat penting sebanyak 27 orang (49,09 %), 19 orang (34,54 %) merasa penting, 8 orang (14,54 %) merasa cukup penting dan 1 orang (1,82 %) yang merasa tidak penting

Tabel 4.29
Kepentingan Pelayanan PKL Dalam Bertransaksi

Atribut	Penilaian	Jumlah
Pelayanan PKL dalam Bertransaksi	Sangat Penting	27
	Penting	19
	Cukup Penting	8
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.11 Pemahaman PKL Terhadap Kebutuhan

Dari hasil survey yang diperoleh, sebanyak 7 orang (12,73 %) yang merasa sangat baik, 21 orang (38,18 %) yang merasa baik, 24 orang (43,64 %) yang merasa cukup baik dan yang tidak baik sebanyak 3 orang (5,45 %). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.30 berikutnya:

Tabel 4.30
Kinerja Pemahaman PKL Terhadap Kebutuhan Pengunjung

Tabel 4.30
Kinerja Pemahaman PKL Terhadap Kebutuhan Pengunjung

Atribut	Penilaian	Jumlah
Pemahaman PKL terhadap Kebutuhan	Sangat Baik	7
	Baik	21
	Cukup Baik	24
	Tidak Baik	3
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan yang merasa sangat penting sebanyak 17 orang (30,91 %), penting sebanyak 27 orang (49,09), cukup penting 10 orang (18,18 %) dan sisanya 1 orang (1,82 %) tidak merasa penting.

Tabel 4.31
Kepentingan Pemahaman PKL Terhadap Kebutuhan Pengunjung

Atribut	Penilaian	Jumlah
Pemahaman PKL terhadap Kebutuhan	Sangat Penting	17
	Penting	27
	Cukup Penting	10
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.12 Penanganan Keluhan oleh PKL

Pengunjung yang merasa sangat baik dengan penanganan keluhan oleh PKL sebanyak 6 orang (10,91 %), 14 orang (25,45 %) merasa baik, 24 orang (43,64 %) merasa cukup baik, tidak baik sebanyak 10 orang (18,18%) dan ada 1 orang (1,82%) yang merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.32 berikut ini:

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penanganan Keluhan oleh PKL	Sangat Baik	6
	Baik	14
	Cukup Baik	24
	Tidak Baik	10
	Sangat Tidak Baik	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan ada 19 orang (34,54%) yang merasa hal ini sangat penting, 22 orang (40%) yang merasa penting, 12 orang (21,82%) merasa cukup penting dan 2 orang (3,63 %) menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.33
Kepentingan Penanganan Keluhan oleh PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penanganan Keluhan oleh PKL	Sangat Penting	19
	Penting	22
	Cukup Penting	12
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	2
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.13 Kemudahan Dalam Pemilihan Menu

Untuk kemudahan dalam memilih menu, terdapat 6 orang (10,91 %) yang merasa sangat baik, 26 orang (47,27 %) merasa baik, 20 orang (36,36 %) merasa cukup baik, 2 orang (3,63 %) yang tidak baik dan yang sangat tidak baik berjumlah 1 orang (1,82%). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.34 berikut ini:

Tabel 4.34
Kinerja Kemudahan Dalam Memilih Menu

Tabel 4.34
Kinerja Kemudahan Dalam Memilih Menu

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kemudahan dalam Memilih Menu	Sangat Baik	6
	Baik	26
	Cukup Baik	20
	Tidak Baik	2
	Sangat Tidak Baik	1
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan yang merasa sangat penting berjumlah 20 orang (36,36 %), 26 orang (47,27 %) merasa penting, 9 orang (16,36 %) yang merasa cukup penting.

Tabel 4.35
Kepentingan Kemudahan Dalam Memilih Menu

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kemudahan dalam Memilih Menu	Sangat Penting	20
	Penting	26
	Cukup Penting	9
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.14 Kualitas Barang dan Jasa Dagangan

Hasil survey diketahui bahwa yang merasa sangat baik dengan kualitas barang dan jasa PKL sebanyak 5 orang (9,09 %), baik sebanyak 18 orang (32,73 %), cukup baik sebanyak 29 orang (52,73 %) dan yang tidak baik sebanyak 3 orang (5,45 %). jelas dapat dilihat pada tabel 4.36:

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kualitas Barang dan Jasa Dagangan	Sangat Baik	5
	Baik	18
	Cukup Baik	29
	Tidak Baik	3
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey



Sumber: Observasi September 2014

Gambar 4.7
Jenis Barang Dagangan

Dari segi kepentingan, sebanyak 27 orang (49,09 %) merasa sangat penting, 20 orang (36,36 %) menyatakan penting, 7 orang (12,73 %) merasa cukup penting dan terdapat 1 orang (1,82 %) yang menyatakan tidak penting. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.37 berikut:

Tabel 4.37
Kepentingan Kualitas Barang/Jasa Dagangan

Tabel 4.37
Kepentingan Kualitas Barang/Jasa Dagangan

Atribut	Penilaian	Jumlah
Kualitas Barang dan Jasa Dagangan	Sangat Penting	27
	Penting	20
	Cukup Penting	7
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.15 Penentuan Harga Barang oleh PKL

Berdasarkan hasil survey, sebanyak 4 orang (7,27 %) yang merasa sangat baik dengan kinerja penentuan harga barang oleh PKL, 21 orang (38,18 %) merasa baik, 24 orang (43,64 %) merasa cukup baik dan 6 orang (10,91 %) yang merasa tidak baik. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.38 berikut ini:

Tabel 4.38
Kinerja Penentuan Harga Barang oleh PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penentuan Harga Barang oleh PKL	Sangat Baik	4
	Baik	21
	Cukup Baik	24
	Tidak Baik	6
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan dari segi kepentingan, sebanyak 18 orang (32,73 %) menyatakan sangat penting, 25 orang (45,45 %) menyatakan penting, 11 orang (20 %) merasa cukup penting dan 1 orang (1,82 %) yang menyatakan tidak penting. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.39 berikut:

Atribut	Penilaian	Jumlah
Penentuan Harga Barang oleh PKL	Sangat Penting	18
	Penting	25
	Cukup Penting	11
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.16 Tingkat keamanan dilokasi PKL

Pengunjung yang merasa sangat baik dengan kinerja tingkat keamanan dilokasi PKL sebanyak 5 orang (9,09 %), baik sebanyak 17 orang (30,91 %), cukup baik 26 orang (47,27 %) dan yang merasa tidak baik sebanyak 7 orang (12,73 %). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.40 berikutnya:

Tabel 4.40
Kinerja Tingkat Keamanan dilokasi PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Tingkat Keamanan dilokasi PKL	Sangat Baik	5
	Baik	17
	Cukup Baik	26
	Tidak Baik	7
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan dari sisi kepentingan, diperoleh sebanyak 31 orang (56,36 %) yang merasa sangat penting, 16 orang (29,09 %) merasa penting dan 8 orang (14,54%) yang merasa cukup penting. Jelasnya dapat dilihat pada table 4.41 berikut ini:

Tabel 4.41
Kepentingan Tingkat Keamanan dilokasi PKL

Tabel 4.41
Kepentingan Tingkat Keamanan dilokasi PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Tingkat Keamanan dilokasi PKL	Sangat Penting	31
	Penting	16
	Cukup Penting	8
	Tidak Penting	-
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.17 Tingkat kebersihan dilokasi PKL

Dari hasil survey didapatkan sebanyak 2 orang (3,63 %) yang merasa sangat baik dengan kinerja kebersihan dilokasi PKL, 15 orang (27,27 %) merasa baik, 27 orang (49,09) merasa cukup baik dan sebanyak 11 orang (20%) yang merasa tidak baik dengan kinerja tingkat kebersihan dilokasi PKL. Lebih jelasnya dapat dilihat tabel 4.42 berikut:

Tabel 4.42
Kinerja Tingkat Kebersihan dilokasi PKL

Atribut	Penilaian	Jumlah
Tingkat Kebersihan dilokasi PKL	Sangat Baik	2
	Baik	15
	Cukup Baik	27
	Tidak Baik	11
	Sangat Tidak Baik	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Sedangkan yang merasa tingkat kebersihan sangat penting berjumlah 29 orang (52,73 %), penting sebanyak 17 orang (30,91 %), cukup penting sebanyak 8 (14,54 %) dan 1 orang (1,82%) merasa tidak penting. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.43 berikut ini:

Atribut	Penilaian	Jumlah
Tingkat Kebersihan dilokasi PKL	Sangat Penting	29
	Penting	17
	Cukup Penting	8
	Tidak Penting	1
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

4.5.18 Ketersediaan Hotspot, Tv Dan Hiburan Lainnya

Dari hasil survey yang diperoleh, sebanyak 3 orang (5,45 %) yang merasa sangat baik dengan hiburan yang tersedia, 10 orang (18,18 %) merasa baik, 18 orang (32,73 %) merasa cukup baik dan tidak baik masing-masing berjumlah 18 orang (32,73 %) dan sebanyak 6 orang (10,91%) yang merasa sangat tidak baik. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.44 berikut:

Tabel 4.44
Kinerja Ketersediaan Hotspot, TV Dan Hiburan

Atribut	Penilaian	Jumlah
Ketersediaan Hotspot, TV dan Hiburan Lainnya	Sangat Baik	3
	Baik	10
	Cukup Baik	18
	Tidak Baik	18
	Sangat Tidak Baik	6
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

Dari sisi kepentingannya, sebanyak 15 orang (27,27 %) menyatakan sangat penting, 19 orang (34,54 %) merasa penting, 16 orang (29,09 %) merasa cukup penting dan terdapat 5 orang (9,09 %) yang menyatakan tidak penting. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.45 berikut ini:

Tabel 4.45
Kepentingan Ketersediaan Hotspot, TV Dan Hiburan

Tabel 4.45
Kepentingan Ketersediaan Hotspot, TV Dan Hiburan

Atribut	Penilaian	Jumlah
Ketersediaan Hotspot, TV dan Hiburan Lainnya	Sangat Penting	15
	Penting	19
	Cukup Penting	16
	Tidak Penting	5
	Sangat Tidak Penting	-
TOTAL		55

Sumber: Hasil Survey

BAB V

ANALISA

Bab ini akan mengkaji mengenai tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di jalan Sudiro Kota Batu. Adapun jenis analisa yang dilakukan untuk menjawab sasaran yang telah ditentukan meliputi analisa karakteristik pedagang kaki lima, analisa pengunjung/konsumen pedagang kaki lima (PKL) serta analisa tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) Jalan Sudiro Kota Batu.

5.1 Analisa Karakteristik Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

Analisa karakteristik pedagang kaki lima dilakukan untuk mengetahui karakter pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu. Analisa ini terdiri dari analisa karakter pedagang, karakter lokasi, waktu berdagang, sarana fisik berdagang, jenis dagangan dan pola penyebaran serta pola pelayanan. Penjelasan dari masing-masing analisa dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

5.1.1 Analisa Karakter Umum Pedagang Kaki Lima (PKL)

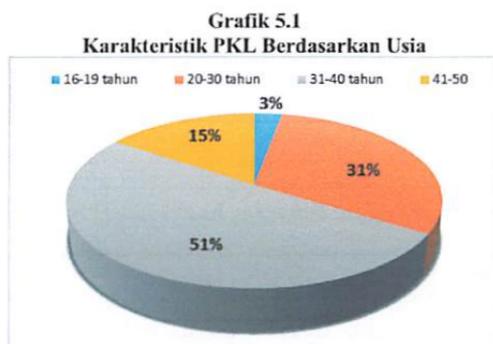
Analisa karakteristik pedagang bertujuan mengetahui karakteristik umum pedagang kaki lima (PKL), antara lain asal pedagang, usia, jenis kelamin serta pendidikan terakhir. Analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif

A. Usia

Dari analisa yang dilakukan, diketahui pedagang kaki lima di Jalan Sudiro yang terbanyak dilihat dari segi usia adalah pedagang dengan usia antara 31-40 tahun (50.74%). Selanjutnya pedagang dengan usia antara 20-30 tahun (30.98%), pedagang usia antara 41-50 tahun (15.49 %) dan terakhir yaitu pedagang dengan usia antara 16-19 tahun (2.82 %). Sedangkan pedagang dengan usia lebih dari 51 tahun tidak ditemui dilokasi penelitian.

Hal tersebut menunjukkan bahwa para pedagang umumnya berusia produktif yaitu antara 26-45 tahun, sedangkan kelompok usia 16-25 tahun lebih banyak berperan sebagai pedagang pendukung (bukan pemilik usaha) yang umumnya dilakoni sang anak atau keluarganya.

Selanjutnya perbandingan usia pedagang kaki lima dapat dilihat pada grafik 5.1 berikut ini:



B. Asal

Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di sepanjang koridor Jalan Sudiro berasal dari Kota Batu itu sendiri dan ada pula yang berasal dari luar Kota Batu. Berdasarkan analisa, pedagang terbanyak dilihat dari asal pedagang adalah pedagang yang berasal dari Kota Batu dengan jumlah 58 orang (81.69%). Untuk pedagang yang berasal dari luar Kota Batu dan Malang berjumlah 7 orang (9.86%). Sedangkan pedagang yang berasal dari Kota Malang adalah yang paling sedikit dengan jumlah pedagang 6 orang (8.445 %).

Hal di atas menunjukkan bahwa jarak merupakan faktor penting dalam penentuan lokasi usaha. Sehingga dari survey yang dilakukan sebagian besar pedagang berasal dari Kota Batu sendiri dan sisanya berasal dari Kota Malang dan sekitarnya.

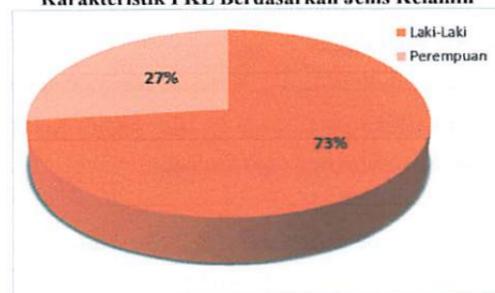
Grafik 5.2
Karakteristik PKL Berdasarkan Asal Pedagang



C. Jenis Kelamin

Pada umumnya pedagang kaki lima (PKL) di koridor Jalan Sudiro berjenis kelamin perempuan adalah pedagang yang menjajakan berbagai makanan cepat saji. Sedangkan pedagang yang berjenis kelamin laki-laki biasanya menjajakan kebutuhan sehari-hari dan ada juga yang menyajikan aneka minuman hangat. Dari analisa yang dilakukan diketahui pedagang kaki lima dilihat dari jenis kelaminnya lebih di dominasi oleh pedagang berjenis kelamin laki-laki daripada pedagang berjenis kelamin perempuan. Dari 71 pedagang sebagai responden, 52 orang atau 73.23 % adalah pedagang berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 26.76 % atau 19 orang adalah pedagang berjenis kelamin perempuan, seperti yang terlihat pada grafik 5.3 berikut ini:

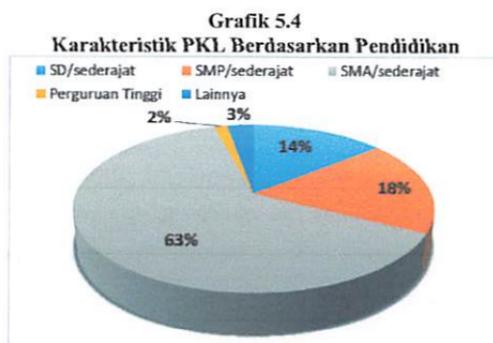
Grafik 5.3
Karakteristik PKL Berdasarkan Jenis Kelamin



D. Pendidikan

Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro rata-rata merupakan lulusan SLTA, namun ada juga beberapa yang hanya sampai bangku SD dan SLTP. Dari analisa yang dilakukan diketahui bahwa pedagang kaki lima terbanyak dilihat dari tingkat pendidikannya adalah pedagang dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 45 orang (63%), dilanjutkan pedagang lulusan SMP/Sederajat yaitu sebanyak 13 orang (18.31%), pedagang lulusan SD/Sederajat sebanyak 10 orang (14.08%) dan pedagang dengan lulusan perguruan tinggi sebanyak 1 orang (1.41%). Sedangkan pedagang yang tidak menjawab sebanyak 2 orang (2.82%).

Hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pendidikan dalam usaha sektor informal ini tidak membutuhkan keahlian ataupun keterampilan khusus.



5.1.2 Analisa Karakter Lokasi

Analisa karakteristik pedagang bertujuan mengetahui karakteristik lokasi pedagang kaki lima (PKL) yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu. Sedangkan analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif

A. Status

Status pedagang kaki lima yang berada disepanjang koridor Jalan Sudiro secara keseluruhan sudah mendapat izin usaha dari pemerintah Kota

Batu. Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro ini juga membentuk suatu paguyuban yang berfungsi membantu pemerintah daerah dalam hal pengelolaan dan pengembangan PKL yang berada di Jalan Sudiro tersebut.

B. Ruang Publik

Ruang publik merupakan tempat berkumpul untuk melakukan aktifitas-aktifitas yang dapat memperkuat ikatan sebagai suatu komunitas. Ruang-ruang publik kota mencakup jalan dan ruang-ruang terbuka lainnya. Ruang ini biasanya bersifat terbuka dan dapat dijangkau oleh publik (oleh siapa saja), baik secara perorangan ataupun berkelompok. Sama halnya dengan lokasi PKL yang berada di Jalan Sudiro yang merupakan ruang atau tempat berkumpul baik perorangan ataupun berkelompok untuk melakukan aktifitas jual beli ataupun sekedar jalan-jalan.

C. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah derajat atau tingkat kemudahan untuk mencapai suatu tujuan lokasi, yang menjadi ukuran adalah jarak, waktu tempuh, kelengkapan dan kualitas dari fasilitas yang tersedia. Hal ini menjadikan aksesibilitas menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan tempat tinggal, tempat bekerja, alasan pendidikan ataupun untuk penentuan lokasi perdagangan. Akses menuju ke suatu lokasi biasanya dihubungkan dengan jalan. Lokasi-lokasi PKL di daerah perkotaan biasanya menggunakan bagian-bagian jalan, trotoar ataupun taman kota karena tempat-tempat tersebut merupakan jalur yang banyak dilalui konsumen. Aksesibilitas yang dimaksudkan disini adalah kemudahan pengunjung dalam menjangkau lokasi pedagang kaki lima yang berada di Jalan Sudiro. Sesuai dengan lokasi strategis yang berada di pusat kota Batu dan masih berada di kawasan alun-alun Kota, menjadikan lokasi PKL ini mudah dijangkau.

D. Fasilitas & Utilitas

Analisa kondisi fasilitas dan utilitas terdiri dari penerangan, listrik, tempat sampah, toilet dan parkir.

a. Penerangan

Pada koridor Jalan Sudiro penerangan jalan sudah terpasang secara rapi dan teratur mengingat Jalan Sudiro merupakan salah satu akses penghubung menuju alun-alun Kota. Selain fungsi utama sebagai penerang jalan, lampu penerangan jalan juga dimanfaatkan sebagai lampu penerangan PKL. Hal ini tentunya memberikan manfaat yang baik bagi para PKL.

b. Air Bersih

Air merupakan sumber kehidupan manusia sehingga dalam kegiatan apapun akan memerlukan air begitu pula dalam kegiatan perdagangan. Kebutuhan akan air bersih tergantung dari tiap jenis pemanfaatannya.

Penggunaan air bersih oleh para pedagang kaki lima yang terdapat di lokasi penelitian sangat dibutuhkan terlebih bagi pedagang yang menjual makanan dan minuman. Untuk fasilitas air bersih, pemerintah tidak menyediakannya, sehingga para pedagang memenuhi kebutuhan air bersih dengan cara membawa dari rumah atau mengambil dari kamar mandi umum yang berada di lokasi.

c. Utilitas Listrik

Mengingat para pedagang yang memanfaatkan ruang berdagang seperti bahu jalan, ruang milik jalan, trotoar dan halaman rumah atau toko, sehingga untuk pemenuhan kebutuhan seperti listrik mereka memanfaatkan keberadaan paguyuban yaitu dengan pengadaan mesin listrik (genset) yang nantinya akan digunakan oleh para pedagang dengan cara membayar iuran tiap bulannya sebesar Rp.10.000

Kebutuhan listrik tidak bisa dilayani secara langsung oleh pemerintah karena pada dasarnya tempat yang mereka gunakan untuk berdagang bukanlah tempat yang semestinya digunakan untuk berdagang. Pemenuhan kebutuhan listrik oleh pemerintah merupakan solusi yang menguntungkan beberapa pihak meliputi PKL itu sendiri, rumah atau toko yang berada disepanjang kompleks PKL serta tentu

saja pemerintah karena bisa menekan pencurian listrik yang berasal dari tiang-tiang listrik di jalan sehingga tidak merugikan negara.

Utilitas listrik dikompleks PKL ini dibagi menjadi dua fungsi pendukung kegiatan baik sebagai penerangan maupun untuk menghidupkan alat-alat elektronik pendukung aktivitas PKL seperti penerangan lokal, atau alat masak seperti blender dan lain sebagainya. Rata-rata penerangan lokal menggunakan lampu neon 15-20 watt, namun beberapa PKL hanya menggunakan lampu minyak atau tidak menggunakan sama sekali seperti pada PKL nasi goreng dan penjual kacang rebus. PKL yang tidak menggunakan penerangan ini hanya memanfaatkan penerangan jalan.

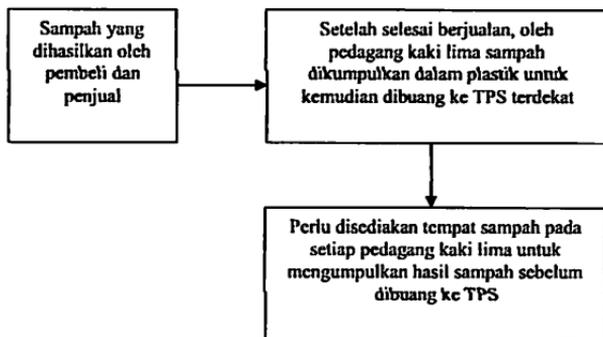
Dengan jumlah PKL sebanyak 150 orang dan kebutuhan listrik penerangan sebesar 15-20 watt/jam/pedagang maka dapat ditentukan kebutuhan listrik PKL adalah sebesar: $150 \text{ PKL} \times 20 \text{ watt/jam} = 3000 \text{ watt/jam}$. Bila dalam setiap malam terdapat 7 jam kerja, maka dalam 1 hari PKL akan membutuhkan listrik sebesar: $3000 \text{ watt/jam} \times 7 \text{ jam} = 21000 \text{ watt} = 21 \text{ kilowatt}$.

d. Tempat Sampah

Koridor Jalan Sudiro yang dimanfaatkan ruangnya sebagai tempat berdagang tidak semuanya dilengkapi dengan bak/tempat sampah. Namun semua PKL siwajibkan bertanggung jawab terhadap tempat jualannya masing-masing kemudian membuang secara mandiri dengan bantuan petugas kebersihan. Iuran dikenakan sebesar Rp. 10.000 Sistem pembuangan sampah tersebut dapat dipertahankan karena terbukti bisa menjaga kebersihan koridor Jalan Sudiro tersebut.

Sampah yang merupakan hasil sampingan dari segala aktivitas yang terjadi yang menimbulkan pencemaran dan memberikan estetika negatif bagi suatu lokasi aktivitas. Sampah hasil sampingan dari kawasan PKL harus ditangani dengan benar agar tidak mengganggu aktivitas dalam kawasan maupun citra kawasan. Bak/tempat sampah ditempatkan pada lokasi-lokasi yang berpotensi menghasilkan sampah

seperti pada jalur pedestrian, lapak-lapak maupun kios pedagang dan toilet. Sedangkan disetiap kios atau warung semi permanen, dilakukan secara individual (masing-masing pemilik warung). Tempat pembuangan akhir sampah tersebut harus ditempatkan diluar kawasan agar tetap terjaga kebersihan dan tidak menimbulkan polusi bagi kawasan atau kompleks PKL tersebut. Untuk proses pengolahan sampah dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut ini:



Gambar 5.1
Diagram Analisa Proses
Pengelolaan Sampah

c. Drainase Limbah

Sepanjang koridor Jalan Sudiro sudah dilengkapi dengan drainase yang sebagian besar merupakan drainase tertutup. Sehingga hal tersebut memudahkan pedagang untuk membuang limbah cair saat berjualan.

f. Toilet

Mengingat PKL yang terdapat disepanjang koridor Sudiro berjualan dilokasi yang seharusnya tidak digunakan sebagai tempat berjualan, maka wajar rasanya jika tidak dilengkapi dengan sarana seperti toilet. Untuk itu dibutuhkan sarana seperti toilet sebagai pendukung aktivitas PKL tersebut. Saat ini sudah ada 1 kamar mandi dan toilet yang berada di bagian dalam dari kompleks PKL tersebut.

Sehingga masih dibutuhkan lagi mobil toilet keliling yang bisa diparkir pada koridor agar dapat mempermudah pelayanan bagi pengunjung ataupun PKL itu sendiri, mengingat puncak PKL berjalan dimulai dari sore hari hingga malam hari yaitu pukul 17.00-24.00.

Dengan rasio kebutuhan toilet umum dari aturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1
Rasio Kebutuhan Toilet Umum

LOKASI	WC	WASTAFEL	URINAL
Tempat wisata dan rekreasi	Pria: 1 per 25 orang hingga 100 orang, 1 per 50 orang ditambahkan	1 per 25 orang hingga 125 orang, 1 orang per 45 orang ditambahkan	1 per 25 pria
	Wanita: perhitungan diatas dikalikan dengan 1,5		

Sumber: Aturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata

Tabel 5.2
Kebutuhan Toilet Umum PKL Berkelompok

Lokasi	Pengunjung	Kebutuhan Toilet		
		WC	Wastafel	Urinal
PKL Jalan Sudiro	200	3	3	8
TOTAL		3	3	8

Sumber: Hasil Analisa

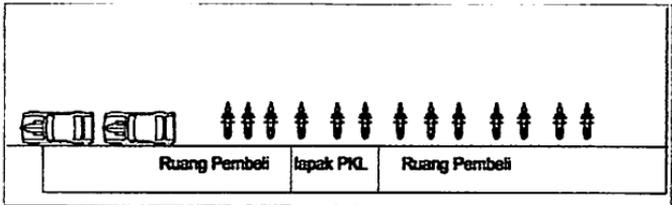
g. Parkir

Parkir pedagang dan pembeli pada koridor Sudiro sebagian besar memanfaatkan bahu jalan yang tidak ditempati PKL. Selain itu juga disediakan tempat parkir di area kompleks PKL. Sistem parkir on street tidak terlalu mengganggu lalu lintas karena lebar jalan yang cukup dan pada malam hari lalu lintas disepanjang jalan ini terlihat lebih sepi dan hanya difungsikan oleh pejalan kaki.

Parkir merupakan salah satu kegiatan yang akan memakan ruang sebagai tempat kendaraan bermotor. Untuk para pedagang, tempat yang digunakan sebagai lahan parkir merupakan hasil dari kegiatan bongkar muat barang dagangan maupun tempat kendaraan bermotor milik

penjual. Sehingga akan memakan tempat yang nantinya menjadi parkir bagi kendaraan bermotor.

Orang yang mengunjungi pedagang kaki lima dan menikmatinya, tidak akan luput dari kebutuhan akan tempat parkir sebagai tempat kendaraan bermotor. Dilokasi studi tempat parkir yang sering digunakan oleh pedagang dan pengunjung adalah badan jalan (on street parking). Dengan adanya hal ini mengakibatkan lebar jalan semakin sempit dan tersita karena adanya kendaraan yang diparkir oleh pengunjung dan pedagang itu sendiri. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.2 berikut ini:

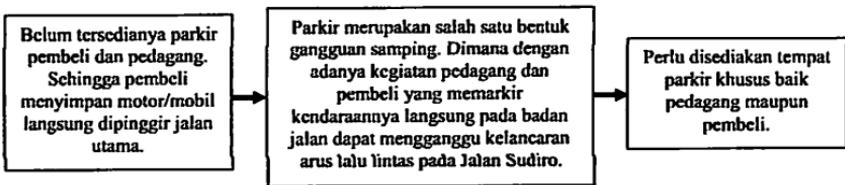


Gambar 5.2
Parkir kendaraan bermotor pada
pedagang kaki lima (PKL)

Gambar 5.1 menunjukkan kondisi parkir kendaraan pedagang dan pengunjung di lokasi penelitian. Kondisi seperti ini dapat mengganggu kelancaran dan kenyamanan pengguna jalan. Melihat permasalahan tersebut, maka perlu disediakan fasilitas parkir bagi pedagang dan pengunjung. Mengingat pada lokasi studi sudah tidak tersedia lahan untuk menyediakan fasilitas parkir, maka lahan yang digunakan adalah lahan yang tersedia di sebelah utara Jalan Sudiro yaitu lahan kosong yang kini juga dibangun lapak-lapak PKL. Sedangkan model parkir ditempat lokasi PKL adalah model parkir sudut yaitu roda dua dengan sudut 90° dan roda empat dengan sudut 45° . Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.3 berikut ini:



Gambar 5.3
Parkir Kendaraan Bermotor Untuk Lebih Efisien Tempat



Gambar 5.4
Diagram Analisa Proses Parkir di Lokasi Studi

5.1.3 Analisa Waktu Berdagang

Waktu berdagang bertujuan untuk menentukan waktu berjualan yang efektif bagi pedagang kaki lima (PKL) di sepanjang koridor Jalan Sudiro berdasarkan kondisi di wilayah studi. Pengertian waktu menurut Einstein: "...waktu merupakan dimensi ke-4 (empat) dari bumi". Sedangkan menurut Aristoteles (*The Pythagoras*) disebutkan: "...waktu merupakan kenyataan yang terus berlangsung, tidak tergantung pada objek lain dan tanpa hubungan langsung dengan fenomena lain."²⁹

Waktu berdagang berpengaruh dalam menentukan waktu yang tepat untuk berjualan bagi pedagang kaki lima di sepanjang koridor Jalan Sudiro sehingga efisiensi waktu akan terwujud. Seiring dengan itu, pendapatan para pedagang kaki lima akan meningkat dengan melihat waktu puncak saat-saat ramai pengunjung.

²⁹ Rustam Hakim, Hardi Utomo, *Komponen Perancangan Arsitektur Lanscape*, Bumi Aksara, Jakarta 2002, hal 56

Waktu berdagang pedagang kaki lima di lokasi studi dimulai pada sore hari. Berdasarkan analisa yang dilakukan, para pedagang memulai aktivitas di lokasi studi antara jam 14.00-02.30 WIB.

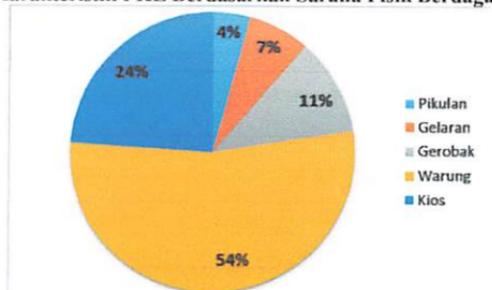
5.1.4 Analisa Sarana Fisik Berdagang

Analisa sarana fisik berdagang dimaksudkan untuk mengetahui bentuk moda atau sarana yang digunakan PKL untuk melakukan aktivitasnya. Bentuk sarana berdagang di kota-kota besar di Indonesia pada umumnya lebih sederhana dan biasanya mudah untuk dipindah atau dibawa dari suatu tempat ke tempat yang lain. Sarana berdagang juga pada umumnya menyesuaikan dengan jenis dagangan dan waktu berdagang tergantung pada keinginan dan kebutuhan pedagang yang bersangkutan.

Berdasarkan analisa yang dilakukan, pedagang terbanyak dilihat dari sarana yang digunakan untuk berdagang adalah pedagang dengan bentuk sarana berupa warung dengan jumlah 38 buah atau 53,52%, kios 17 atau 23,94%, gerobak sebanyak 8 buah atau 11,27% serta gelaran dan pikulan yang masing-masing berjumlah 5 dan 3 buah atau 7,04% dan 4,22%.

Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 5.5 berikut ini:

Grafik 5.5
Karakteristik PKL Berdasarkan Sarana Fisik Berdagang



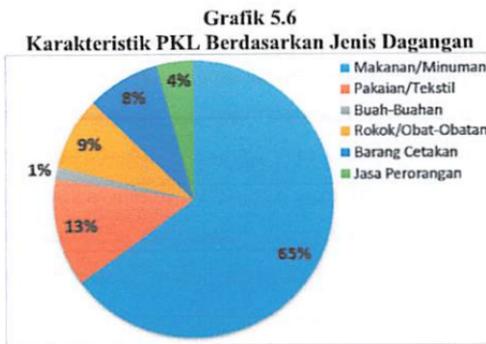
5.1.5 Analisa Jenis Dagangan

Analisa jenis dagangan dilakukan untuk mengetahui dominasi jenis dagangan. Pedagang kaki lima dalam menentukan jenis dagangan yang dijual

pada umumnya menyesuaikan dengan lingkungan di sekitar lokasi tempat pedagang kaki lima tersebut berdagang. Jenis dagangan lebih ditekankan pada jenis dagangan makanan dan minuman serta berbagai jenis dagangan lainnya sesuai minat konsumen yang berbeda-beda. Jenis dagangan ini sangat dipengaruhi oleh suasana sekitar koridor Jalan Sudiro dipadukan dengan ketersediaan jenis dagangan apa yang belum tersedia di sepanjang koridor Jalan Sudiro.

Dari hasil analisa diketahui bahwa Pedagang Kaki Lima (PKL) terbanyak adalah pedagang yang menjual makanan/minuman yaitu sebanyak 46 orang atau 64,79%, pedagang yang menjual pakaian/tekstil sebanyak 9 orang atau 12,68%, rokok/obat-obatan dan barang cetakan masing-masing 6 orang atau 8,45%, jasa perorangan sebanyak 3 orang atau 4,22% dan sisanya 1 orang yang menjual buah-buahan atau 1,41%.

Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 5.6 berikut ini:



5.1.6 Analisa Pola Penyebaran

Analisa pola penyebaran dilakukan untuk mengetahui pola penyebaran pedagang kaki lima (PKL) dalam menjalankan usahanya. Dari amatan yang dilakukan, pedagang kaki lima di jalan Sudiro Kota Batu menjalankan usahanya dengan pola penyebaran memanjang (*Linier Agglomeration*). Hal ini disebabkan karena hampir sebagian besar pedagang menjalankan usahanya disepanjang koridor Sudiro. Dari total pedagang yang ada, sebanyak 63 pedagang melakukan aktifitas berdagang secara memanjang disepanjang koridor jalan Sudiro.

Sedangkan hanya sebagian kecil dari jumlah pedagang yang menjalankan aktifitas dengan pola berkelompok. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengunjung, dapat mengurangi persaingan dan dapat bekerja sama antar pedagang. Sedangkan pola menyebar disebabkan karena masing-masing pedagang ingin mencari lokasi yang paling strategis dan menguntungkan serta adanya persaingan antar pedagang kaki lima. Pola Penyebaran serta pelayanan yang terjadi di lokasi PKL jalan Sudiro adalah pola penyebaran memanjang dimana lokasi PKL tersebut melakukan aktivitasnya disepanjang koridor Jalan Sudiro dan mengikuti ruas jalan utama.

5.1.7 Analisa Pola Pelayanan

Pola pelayanan PKL sangat dipengaruhi oleh sifat dan jenis barang yang diperdagangkan menurut kebutuhan konsumen dan kebutuhan PKL. Untuk memberikan pelayanan serta kemudahan bagi konsumen, dapat mengurangi persaingan dan dapat bekerja sama antar pedagang, maka para pedagang akan cenderung berkelompok dalam menjalankan usahanya, misalnya pedagang makanan dan minuman berkelompok dengan pedagang buah-buahan. Pola penyebaran ini juga disebabkan oleh adanya aktifitas-aktifitas khusus dimana seluruh perhatian masyarakat atau konsumen tertuju pada aktifitas tersebut. Sedangkan pola pelayanan yang terjadi adalah pola pelayanan menetap, karena pedagang kaki lima yang berada di koridor jalan Sudiro melakukan aktivitas berdagang secara rutin setiap harinya.

5.2 Analisa Karakteristik Pengunjung/Konsumen Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Analisa karakteristik pengunjung/konsumen pedagang kaki lima dilakukan untuk mengetahui karakter pengunjung/konsumen PKL di Jalan Sudiro Kota Batu. Karakter pengunjung/konsumen PKL ini meliputi asal, umur, jenis kelamin dan pendidikan.

Pembeli yang datang pada lokasi PKL, pada umumnya berasal dari semua lapisan terutama masyarakat berpenghasilan menengah kebawah. Dari orang tua,

remaja sampai anak-anak dan berasal dari kota Batu sendiri atau kabupaten yang berbatasan langsung dengan kota Batu tersebut. Kegiatan PKL jalan Sudiro terletak sangat strategis yaitu di jantung Kota Batu. Sehingga hal ini mengakibatkan sirkulasi kendaraan pengunjung menjadi padat dan ramai.

Pembeli yang datang di lokasi PKL pada umumnya melakukan kegiatan berbelanja kebutuhan sehari-hari, berbelanja souvenir, makan dan minum, duduk-duduk atau sekedar jalan-jalan.

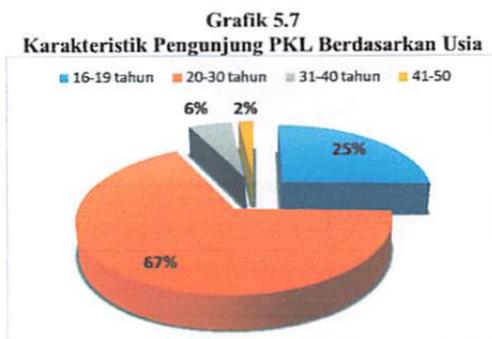
Penjelasan dari masing-masing analisa dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

A. Usia

Usia dalam hal ini untuk mengetahui umur atau usia pengunjung PKL di Jalan Sudiro. Dalam penelitian ini umur pengunjung dibagi dalam beberapa kelompok umur.

Hasil analisa diketahui jumlah pengunjung pedagang kaki lima Jalan Sudiro terbanyak adalah pengunjung yang berusia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 37 orang atau 67,27%. Selanjutnya pengunjung yang berusia antara 16-19 tahun sebanyak 14 orang atau 25,45%, pengunjung berusia 31-40 tahun sebanyak 3 orang atau 5,45% dan terakhir pengunjung dengan usia 41-50 tahun sebanyak 1 orang atau 1,82%. Sedangkan pengunjung dengan usia lebih dari 51 tahun tidak ditemui dilokasi penelitian.

Lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 5.7 berikut ini:



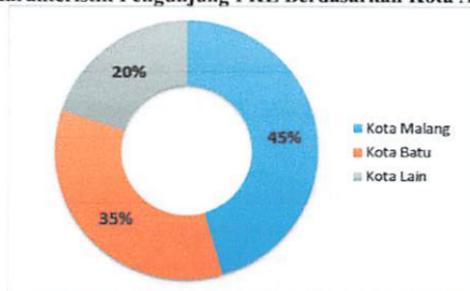
Hasil tersebut membuktikan bahwa pengunjung dari segi usia yang banyak datang atau membeli jajanan PKL adalah usia 20-30 tahun (dewasa awal) karena lebih senang berkumpul dan menikmati suasana bersama teman-teman dari pada dirumah.

B. Asal

Asal dimaksudkan untuk mengetahui dari mana pengunjung pedagang kaki lima ini berasal. Hasil analisa menunjukkan bahwa pengunjung pedagang kaki lima di Jalan Sudiro terbanyak adalah pengunjung yang berasal dari Kota Malang yaitu sebanyak 25 orang atau 45,45%, sedangkan pengunjung yang berasal dari Kota Batu sendiri berjumlah 19 orang atau 34,54% dan yang berasal dari luar Kota lainnya adalah sebanyak 11 orang atau 20%. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pengunjung yang berasal dari luar Kota Batu dan Kota Malang pada umumnya berasal dari Kota Blitar dan Surabaya.

Pengunjung berdasarkan Kota Asal dapat dilihat pada grafik 5.8 berikut ini:

Grafik 5.8
Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Kota Asal



Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung terbanyak adalah yang berasal dari Kota Malang yang datang untuk jalan-jalan bersama keluarga atau teman-teman sambil menikmati jajanan/makanan yang disediakan oleh PKL.

C. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dimaksudkan untuk mengetahui jumlah pengunjung pedagang kaki lima (PKL) laki-laki dan perempuan. Pemenuhan datanya diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada 75 responden.

Berdasarkan analisa, diketahui bahwa pengunjung terbanyak adalah pengunjung berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 31 orang atau 56,36% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang atau 43,64%.

Hasil analisa tersebut dapat dilihat pada diagram 5.9 berikut ini:

Grafik 5.9
Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Jenis Kelamin



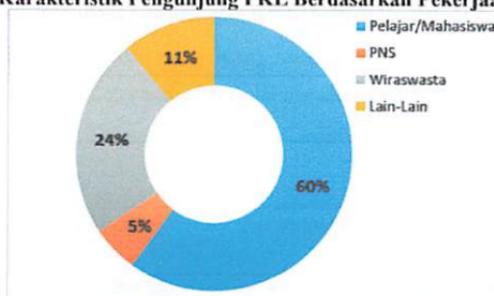
Hal diatas membuktikan bahwa pengunjung berjenis kelamin laki-laki pada umumnya datang untuk sekedar menikmati minuman hangat ataupun secangkir kopi dan mengobrol bersama teman-temannya.

D. Pekerjaan

Latar belakang pekerjaan digunakan untuk mengetahui jenis pekerjaan para pengunjung pedagang kaki lima (PKL) dikawasan yang menjadi obyek penelitian. Hasil analisa menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terbanyak adalah dari kalangan mahasiswa dan pelajar yaitu sebanyak 33 orang atau 60%, wiraswasta sebanyak 13 orang atau 23,64%, dan dari pegawai negeri sipil berjumlah 3 orang atau 5,45% dan sisanya sebanyak 6 orang atau

10,90% merupakan pengunjung yang tidak menjawab. Lebih jelas dapat dilihat pada diagram 5.10 berikut ini:

Grafik 5.10
Karakteristik Pengunjung PKL Berdasarkan Pekerjaan



Pengunjung dengan latar belakang pekerjaan sebagai pelajar dan mahasiswa cenderung berbelanja pada PKL karena harganya yang murah serta dapat menikmati langsung suasana dan panorama alam.

5.3 Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima Jalan Sudiro Kota Batu

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pedagang kaki lima (PKL) berdasarkan kepuasan pengunjung sesuai hasil olah data setelah proses penyebaran kuesioner selesai. Analisa yang dilakukan adalah dengan mengukur jawaban para pengunjung pedagang kaki lima yang berada disepanjang koridor Jalan Sudiro terhadap kuesioner yang dibagikan dan berisikan pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan penilaian mereka terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja serta pelayanan pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu.

Metode yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dalam pelaksanaannya metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Selanjutnya nilai masing-masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata-rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan kemudian

dipindahkan ke diagram Kartesius yang telah dihitung rata-rata kepuasan dan kepentingannya.

Dalam analisa ini digunakan variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung (Supranto, 1997:241). Adapun persamaan yang digunakan yaitu:

$$\boxed{T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%}$$

..... (1)

Dimana: T_{ki} = Tingkat Kesesuaian
 X_i = Skor penilaian kinerja
 Y_i = Skor penilaian kepentingan

Pengunjung pedagang kaki lima (PKL) akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja pelayanan pedagang (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengunjung (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pengunjung PKL dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dirasa perlu untuk ditingkatkan kinerjanya sehingga kepuasan pengunjung pedagang kaki lima dapat terpenuhi.

Skor rata-rata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rata-rata penilaian kepuasan (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y}).

Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (\bar{X}) dan total skor penilaian kepentingan (\bar{Y}) dengan rumus:

$$\boxed{\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}} \quad \dots\dots\dots (2)$$

$$\boxed{\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}} \quad \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- X_i = Skor penilaian produk/jasa yang dirasakan
 Y_i = Skor penilaian produk/jasa yang diharapkan
 \bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
 \bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
 n = Jumlah sampel

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik $(\bar{X}$ dan $\bar{Y})$ digunakan rumus:

$$\boxed{\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}} \quad \dots\dots\dots (4)$$

$$\boxed{\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}} \quad \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
 $\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
 \bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
 \bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
 K = Banyaknya faktor

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu ditingkatkan berdasarkan ruang lingkup empat kuadran. Adapun penjelasan dari kuadran berdasarkan studi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Kuadran A “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek yang ideal, karena menunjukkan bahwa pelayanan pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu memberikan kepuasan pada masing-masing variabel. Sehingga yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan atau harus tetap ditingkatkan oleh pedagang.

Kuadran B “Berlebihan”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung atau dirasakan cenderung berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung sangat tinggi.

Kuadran C “Prioritas Rendah”

Pada kuadran ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah. Dimana atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepentingan pengunjung dirasakan sangat kecil.

Kuadran D “Prioritas Utama”

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hal ini akan menunjukkan titik ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang termasuk dalam kuadran ini perlu untuk ditingkatkan.

5.3.1 Kinerja Pelayanan Pedagang Kaki Lima Berdasarkan Kepentingan Pengunjung

Tahapan analisa ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana harapan, keinginan pengunjung dan kepuasan yang dirasakan terhadap kinerja pelayanan

yang diberikan oleh para pedagang kaki lima di Jalan Sudiro. Terlebih dahulu ditentukan masing-masing tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja pedagang kaki lima dari tiap-tiap dimensi yang sudah ada.

Tabel 5.3
Prosentase Tingkat Kepentingan Pengunjung Pedagang Kaki Lima

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Kondisi serta keberadaan tempat parkir	33	15	6	0	1	244	4.44
2	Kondisi kebersihan toilet	35	14	6	0	0	249	4.53
3	Keberadaan sarana penerangan	26	22	6	1	0	237	4.31
4	<i>Ketersediaan serta kondisi tempat sampah</i>	35	15	5	0	0	250	4.54
5	Sarana tempat duduk/bersantai	22	21	12	0	0	230	4.18
6	Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	18	24	12	1	0	223	4.05
Rata-Rata Bukti Langsung							4.34	
7	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	19	28	7	1	0	229	4.16
8	Kualitas keramahan PKL	18	30	6	1	0	229	4.16
9	Bagaimana perhatian dan kesopanan PKL	23	24	7	1	0	233	4.24
10	PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	27	19	8	1	0	236	4.34
11	Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	17	27	10	1	0	225	4.09
12	Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung/konsumen	19	22	12	0	2	221	4.02
Rata-Rata Daya Tanggap							4.17	
13	Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	20	26	9	0	0	231	4.2
14	Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	27	20	7	1		237	4.31
15	Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	18	25	11	1	0	224	4.07
16	Tingkat keamanan dilokasi PKL	31	16	8	0	0	243	4.42
17	Tingkat kebersihan lokasi PKL	29	17	8	1	0	238	4.32
18	Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	15	19	16	5	0	209	3.8
Rata-rata Jaminan							4.19	
TOTAL RATA-RATA							4.23	

Sumber: Hasil Analisa 2014

Berikutnya akan dijabarkan secara detail tata cara perhitungan mulai dari memperoleh nilai bobot total, skor rata-rata per dimensi, skor rata-rata per variabel serta cara mendapatkan nilai rata-rata total keseluruhan dimensi.

- a. Dalam menentukan bobot total tetap berpedoman skala likert yang digunakan peneliti dalam penulisan ini. Skala likert berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5). Yang memungkinkan responden member jawaban dalam berbagai tingkatan. Selanjutnya hasil penilaian responden tadi, setiap bobotnya akan dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden memilih pada tiap-tiap dimensi yang ada. Misalnya cara diperolehnya bobot total 244 hasil dimensi pertama pada tabel di atas adalah:
- $$= \{(33 \times 5) + (14 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 1)\}$$
- $$= 244$$
- b. Kolom skor rata-rata 4.44 pada variabel pertama diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:
- $$= \Sigma \text{Bobot No. a} / \Sigma \text{Responden pada dimensi pertama}$$
- $$= 244/55$$
- $$= 4.44$$
- c. Kolom skor rata-rata 4.34 variabel pertama diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:
- $$= \Sigma \text{Skor rata-rata tiap dimensi dalam 1 variabel} / \Sigma \text{Dimensi dalam 1 variabel.}$$
- $$= 4.44 + 4.53 + 4.31 + 4.54 + 4.18 + 4.05/6$$
- $$= 26.05/6$$
- $$= 4.34$$
- d. Nilai rata-rata total keseluruhan 4.34 didapatkan melalui hitungan sebagai berikut:
- $$= \text{Nilai rata-rata dari tiap-tiap variabel} / \Sigma \text{Variabel}$$
- $$= (4.34 + 4.17 + 4.19) / 3$$
- $$= 4.23$$

Setelah pengunjung diminta memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan sarana serta kinerja pedagang, maka pengunjung akan dimintai pula penilaiannya dari sisi kinerja yang dirasakan. Hasil penilaian pengunjung dari sisi kinerja telah direkap dan detailnya dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini:

Tabel 5.4
 Prosentase Tingkat Kinerja Pedagang Kaki Lima (PKL)

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Kondisi serta keberadaan tempat parkir	0	14	28	12	1	165	3
2	Kondisi kebersihan toilet	1	17	25	11	1	160	2.91
3	Keberadaan sarana penerangan	3	21	25	6	0	186	3.38
4	Ketersediaan serta kondisi tempat sampah	0	14	24	17	0	162	2.94
5	Sarana tempat duduk/bersantai	4	15	21	14	1	172	3.13
6	Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	0	22	25	7	1	178	3.24
Rata-Rata Bukti Langsung								3.1
7	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	8	16	26	4	1	191	3.47
8	Kualitas keramahan PKL	5	24	21	5	0	194	3.53
9	Bagaimana perhatian dan kesopanan PKL	4	27	21	3	0	197	3.58
10	PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	5	24	25	1	0	197	3.58
11	Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	7	21	24	3	0	197	3.58
12	Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung/konsumen	6	14	24	10	1	179	3.25
Rata-Rata Daya Tanggap								3.5
13	Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	6	26	20	2	1	199	3.62
14	Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	5	18	29	3	0	190	3.45
15	Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	4	21	24	6	0	188	3.42
16	Tingkat keamanan dilokasi PKL	5	17	26	7	0	185	3.36
17	Tingkat kebersihan lokasi PKL	2	15	27	11	0	173	3.14
18	Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	3	10	18	18	6	151	2.74
Rata-Rata Jaminan								3.29
TOTAL RATA-RATA								3.3

Sumber: Hasil Analisa 2014

5.3.2 Tingkat Kesesuaian Kinerja Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

Bedasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja oleh pengunjung pada tahapan analisi sebelumnya, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atas pelayanan pedagang kaki lima (PKL). Tingkat kesesuaian diperoleh

melalui perbandingan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam hal ini pedagang kaki lima (PKL) untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan pengunjung akan suatu barang atau jasa, baik dari segi mutu produk maupun pelayanannya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan seluruh variabel, maka perlu dilakukan pengklasifikasian interval kepuasan sehingga dapat diketahui letak tingkat kepuasan seluruh variabel yang ada. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.5
Kriteria Nilai Kinerja Pelayanan
Pedagang Kaki Lima(PKL) Jalan Sudiro

No	Nilai	Kriteria
1	82.88-87.53	Sangat Memuaskan
2	78.21-82.87	Memuaskan
3	73.56-78.21	Cukup Memuaskan
4	68.90-73.55	Tidak Memuaskan
5	64.23-68.89	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber: Hasil Analisa

Tabel 5.6
Kriteria Nilai Kesesuaian pada Dimensi Pelayanan yang Menentukan Tingkat
Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian % (b/a*100%)	Kriteria
		Tingkat Kepentingan (a)	Tingkat Kinerja (b)		
1	Kondisi serta keberadaan tempat parkir	4.44	3	67.56	STM
2	Kondisi kebersihan toilet	4.53	2.91	64.23	STM
3	Keberadaan sarana penerangan	4.31	3.38	78.42	M
4	Ketersediaan serta kondisi tempat sampah	4.54	2.94	64.75	STM
5	Sarana tempat duduk/bersantai	4.18	3.13	74.88	CM
6	Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	4.05	3.24	80	M
7	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	4.16	3.47	83.41	SM
8	Kualitas keramahan PKL	4.16	3.53	84.85	SM
9	Bagaimana perhatian dan kesopanan PKL	4.24	3.58	84.43	SM
10	PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	4.34	3.58	83.48	SM
11	Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	4.09	3.58	87.53	SM
12	Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung/konsumen	4.02	3.25	80.84	M
13	Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	4.2	3.62	86.19	SM
14	Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	4.31	3.45	80.04	M
15	Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	4.07	3.42	84.02	M
16	Tingkat keamanan dilokasi PKL	4.42	3.36	76.01	CM
17	Tingkat kebersihan lokasi PKL	4.32	3.14	72.68	TM
18	Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	3.8	2.74	72.1	TM
TOTAL RATA-RATA		4.23	3.3	77.87	CM

Sumber: Hasil Analisa, 2014

Keterangan Kategori:

SM = Sangat Memuaskan

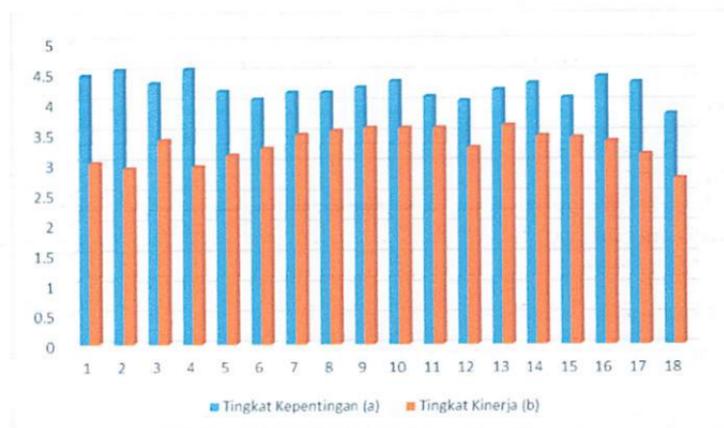
CM = Cukup Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

Jadi secara ukuran per dimensinya yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk tingkat dan berkategori sangat memuaskan adalah kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen dengan nilai kesesuaian sebesar (83.41%), kualitas keramahan PKL dengan nilai kesesuaian sebesar (84.85%), perhatian dan kesopanan PKL dengan nilai kesesuaian sebesar (84.43%), PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi dengan nilai kesesuaian sebesar (83.48%), kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung dengan nilai kesesuaian sebesar (87.53%), kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan dengan nilai kesesuaian (86.19%). Hal tersebut bermakna bahwa dimensi-dimensi tersebut dinilai sudah mampu memberikan kepuasan tertinggi bagi pengunjung/konsumen yang berkunjung pada pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu. Lebih jelasnya lihat pada keterangan tabel 5.17 diatas.



Grafik 5.11

Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung PKL Jalan Sudiro Kota Batu

Keterangan:

- | | |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Kondisi serta keberadaan tempat parkir | 11. Kemampuan PKL Memahami kebutuhan Pengunjung |
| 2. Kondisi kebersihan toilet | 12. Penanganan Keluhan Pengunjung oleh PKL |
| 3. Keberadaan sarana penerangan | 13. Kemudahan Memilih Menu |
| 4. Ketersediaan serta kondisi tempat sampah | 14. Kualitas Barang dan Jasa Dagangan |
| 5. Sarana tempat duduk/bersantai | 15. Penentuan harga /barang oleh PKL |
| 6. Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL | 16. Tingkat Keamanan dilokasi PKL |
| 7. Kemampuan PKL dalam berkomunikasi | 17. Tingkat Kebersihan dilokasi PKL |
| 8. Kualitas keramahan PKL | 18. Tersedianya Fasilitas TV, Hotspot dll. |
| 9. Bagaimana perhatian dan kesopanan PKL | |
| 10. Pelayanan PKL dalam bertransaksi | |

Tabel 5.7
Kriteria Nilai Kinerja Per Dimensi
Pedagog Kaki Lima (PKL)

No	Nilai	Kriteria
1	67,56 – 69,73	Sangat Tidak Memuaskan
2	69,74 – 71.9	Tidak Memuaskan
3	72, – 74.07	Cukup Memuaskan
4	74.08 – 76.24	Memuaskan
5	76.25 – 78.42	Sangat Memuaskan

Tabel 5.8
Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Pengunjung Pedagog Kaki Lima (PKL)

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian% (b/a*100%)	Kriteria
		Tingkat Kepentingan (a)	Tingkat Kinerja (b)		
1	Buti Langsung (Tangible)	4.34	3.1	67.56	Sangat Tidak Memuaskan
2	Daya Tanggap (Responsive)	4.17	3.5	64.23	Sangat Tidak Memuaskan
3	Jaminan (Assurance)	4.19	3.29	78.42	Memuaskan
TOTAL RATA RATA		4.23	3.3	78.01	Sangat Memuaskan

Sumber: Hasil Analisa

Keterangan Kategori:

SM = Sangat Memuaskan
 M = Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan
 TM = Tidak Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

5.3.3 Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pengunjung Pedagog Kaki Lima (PKL) pada Diagram Kartesius

Untuk mengetahui posisi masing-masing indikator/atribut mengenai kepuasan pengunjung pedagog kaki lima (PKL) pada kuadran IPA, maka perlu diketahui terlebih dahulu nilai rata-rata dari tingkat kepentingan pengunjung terhadap kinerja dan pelayanan pedagog kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro, yang terdiri dari:

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa pelayanan pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu memberikan kepuasan pada masing-masing variabel. Sehingga yang masuk ke dalam diagram ini harus tetap dipertahankan ataupun harus tetap ditingkatkan oleh para pedagang kaki lima yang ada, karena semua variabel ini menjadikan pelayanan pedagang tersebut menjadi unggul menurut pengunjung.

B. Kuadran II “Berlebihan”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Pada hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan bahkan dirasakan terlalu berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung pedagang kaki lima (PKL) sangat tinggi.

C. Kuadran III “Prioritas Rendah”

Pada bagian ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah. Dimana aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.

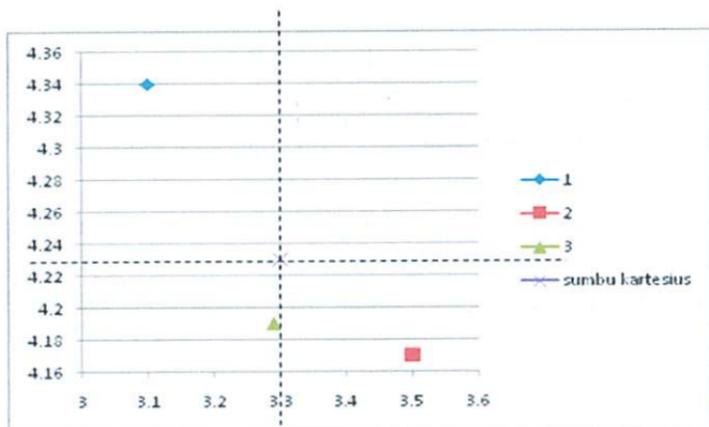
D. Kudran IV “Prioritas Utama”

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan dalam segi kinerja



Gambar 5.5
Diagram Kartesius
Analisa Kepuasan-Harapan
Sumber: *Martilla dan James (1977)*

Pada kuadran IPA ini yang menjadi sumbu horizontal (X) yaitu skor rata-rata tingkat kinerja dari pedagang kaki lima sedangkan yang menjadi sumbu vertikal (Y) adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan pengunjung pedagang kaki lima terhadap kinerja/pelayanan pedagang yang diberikan, yang selanjutnya akan ditunjukkan oleh koordinat (X) dan (Y) pada masing-masing dimensi maupun atribut-atribut yang menjadi faktor tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima. Pada masing-masing kuadran IPA tersebut akan menunjukkan dimensi atau atribut apa saja yang masuk pada ke-empat kuadran IPA tersebut sehingga dapat diketahui kepuasan pengunjung untuk masing-masing dimensi maupun atribut yang ada. Dibawah ini akan dijabarkan mengenai letak dari masing-masing dimensi maupun indikator/atribut terhadap kuadran IPA.



Grafik 5.12
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja
Per Dimensi pada Pedagang Kaki Lima Jalan Sudiro

Keterangan Gambar:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Daya Tanggap (*Responsive*)
3. Jaminan (*Assurance*)

Pada diagram kartesius diatas dapat dilihat pembagian tiap dimensi pada masing-masing kuadran. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Namun dari diagram diatas, tidak terlihat dimensi yang berada pada kuadran ini.

B. Kuadran II “Berlebihan”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Disini terlihat bahwa dimensi daya tanggap (*Responsive*) berada pada kuadran ini.

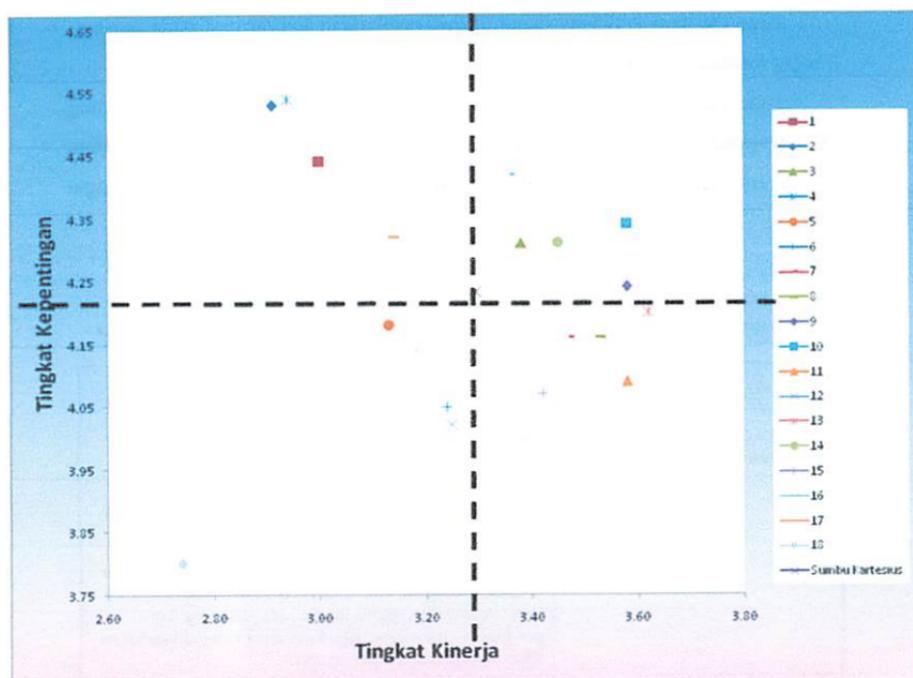
C. Kuadran III “Prioritas Rendah”

Pada bagian ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah. Dimana dimensi yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat

diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil. Pada kuadran ini terdapat dimensi jaminan (*Assurance*).

D. Kudran IV “Prioritas Utama”

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan dalam segi kinerja. Disini terlihat bahwa dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) perlu untuk ditingkatkan.



Grafik 5.13

Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung Pedagang Kaki Lima Per Atribut/Variabel pada Pedagang Kaki Lima Jalan Sudiro

Keterangan:

1. Kondisi serta keberadaan tempat parkir
2. Kondisi kebersihan toilet
3. Keberadaan sarana penerangan
4. Ketersediaan serta kondisi tempat sampah
5. Sarana tempat duduk/bersantai
6. Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL
7. Kemampuan PKL dalam berkomunikasi
8. Kualitas Keramahan PKL
9. Bagaimana perhatian dan kesopanan PKL
10. Pelayanan PKL dalam bertransaksi
11. Kemampuan PKL Memahami kebutuhan Pengunjung
12. Penanganan Keluhan Pengunjung oleh PKL
13. Kemudahan Memilih Menu
14. Kualitas Barang dan Jasa Dagangan
15. Penentuan harga /barang oleh PKL
16. Tingkat Keamanan dilokasi PKL
17. Tingkat Kebersihan dilokasi PKL
18. Tersedianya Fasilitas TV, Hotspot dll.

Pada diagram kertesius dapat dilihat pembagian tiap atribut pada masing-masing kuadran. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

Pada kuadran terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Kota Batu terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari kuadran adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9
Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)
Jalan Sudiro Kota Batu

Atribut	Keterangan
Kuadran I (Pertahankan Kinerja)	
Tingkat Keamanan di Lokasi PKL <i>Atribut 16</i>	Pada kuadran I ini perlu dipertahankan karena pada dasarnya pelaksanaannya telah sesuai dengan tingkat kepentingan serta kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung. Tingkat keamanan yang dinilai pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi. Hal ini tercermin dari minimnya tindak kriminalitas yang terjadi di lokasi pedagang kaki lima (PKL) Jalan Sudiro Kota Batu. Adanya kerjasama antara para pedagang dan pengunjung dalam menjaga keamanan menjadikan lokasi PKL ini terasa aman dan nyaman.
PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi <i>Atribut 10</i>	Perilaku serta pelayanan pedagang terhadap para pengunjung dianggap memiliki nilai lebih sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengunjung. Hal ini terlihat dari keramahan dan kesopanan pedagang dalam melayani dan berkomunikasi dengan pengunjung.
Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan <i>Atribut 14</i>	Kualitas barang dan jasa yang diperdagangkan dalam penelitian ini menurut pengunjung merupakan faktor yang penting dan pada kenyataannya sudah memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung yang datang. Dari survey yang dilakukan untuk jenis dagangan yang berupa makanan dan minuman, dari rasa, mutu serta kualitas kebersihan memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pengunjung. Sedangkan jenis dagangan non makanan, pengunjung sudah merasa puas akan kualitas barang yang diperdagangkan.
Keberadaan sarana penerangan <i>Atribut 3</i>	Sarana penerangan juga dirasa penting dalam mendukung tingkat keamanan dilokasi penelitian. Dari data yang ada, pengunjung sudah merasa puas dengan penerangan yang ada dilokasi PKL. Penerangan didukung oleh keberadaan paguyuban yang menyediakan sumber penerangan berupa genset apabila tiba-tiba sumber penerangan utama berupa listrik padam.
Perhatian dan Kesopanan PKL <i>Atribut 9</i>	Perhatian dan kesopanan PKL dinilai pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi.

Atribut	Keterangan
Kuadran II (Berlebihan)	
Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan <i>Atribut 13</i>	Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan menurut pengunjung dirasakan tidak terlalu penting. Tetapi pada penerapannya memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengunjung. Hal ini terlihat dari penataan PKL yang bersifat mengelompok mulai dari PKL makanan/minuman, pakaian/tekstil, mainan anak/kelontong, serta rokok dan obat-obatan. Hal ini memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam memilih produk/makanan yang diinginkan sehingga memberikan kepuasan bagi para pengunjung.
Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan pengunjung <i>Atribut 7</i>	Berkomunikasi dengan pengunjung yang datang bagi para pedagang merupakan faktor penting dalam menawarkan barang/jasa yang mereka jual. Sedangkan bagi para pengunjung hal ini dirasakan tidak terlalu penting sehingga dalam penerapannya pengunjung merasa puas dengan cara pedagang menawarkan produk yang mereka dagangkan.
Kualitas keramahan PKL <i>Atribut 8</i>	Keramahan pedagang juga dirasa tidak terlalu penting bagi pengunjung yang datang. Namun pada kenyataannya keramahan pedagang sudah terlihat pada saat pengunjung datang ataupun sekedar melewati lapak mereka. Hal ini menjadikan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung yang datang.
Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung <i>Atribut 11</i>	Kemampuan pedagang dalam memahami kebutuhan dirasakan tidak begitu penting bagi pengunjung. Tetapi pengunjung merasa puas karena pedagang sudah memberikan pelayanan terbaik dalam memahami kebutuhan para pengunjung.
Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang <i>Atribut 15</i>	Harga yang ditentukan terhadap suatu barang/jasa juga dirasa tidak begitu penting bagi pengunjung yang datang. Namun pada kenyataannya pengunjung merasa puas dengan hal ini karena harga yang ditentukan oleh pedagang sangat terjangkau dan tidak memberatkan para pengunjung.
Kuadran III (Prioritas Rendah)	
Sarana tempat duduk/bersantai <i>Atribut 5</i>	Pada kuadran ini kepentingan maupun kepuasan dirasa tidak terlalu penting. Dimana aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil. Hal ini dikarenakan pada setiap warung ataupun lapak pedagang sudah disediakan tempat duduk/bersantai mulai dari pedagang yang menyediakan kursi sampai dengan pedagang yang hanya menggelarkan tikar/karpet sebagai tempat duduk atau bersantai.
Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL <i>Atribut 6</i>	Penataan interior serta eksterior bagi para pengunjung dirasa tidak begitu penting. Hal ini dikarenakan lokasi pedagang kaki lima yang berada di sekitar alun-alun-alun sehingga untuk interior dan eksterior dianggap sudah tidak terlalu penting bagi pengunjung yang mau menikmati keindahan serta suasana yang berada kawasan pedagang kaki lima.

Atribut	Keterangan
Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung/konsumen <i>Atribut 12</i>	Penanganan keluhan oleh pedagang termasuk dalam kuadran III (Prioritas Rendah). Dari sisi kepentingan maupun kepuasan dirasa tidak terlalu penting karena yang terlihat para pedagang sudah memberikan pelayanan yang cukup baik sehingga memberikan kepuasan bagi para pengunjung
Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya <i>Atribut 18</i>	Fasilitas pendukung berupa TV, Radio, Hotspot ataupun hiburan lainnya dirasa tidak begitu penting karena rata-rata pengunjung datang untuk makan/minum ataupun sekedar jalan-jalan untuk menikmati suasana malam disekitar alun-alun tersebut.
Kuadran IV (Prioritas Utama)	
Ketersediaan serta kondisi tempat sampah <i>Atribut 4</i>	Keberadaan tempat sampah dirasakan pengunjung sangat penting untuk menjaga kebersihan dilokasi ini. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung karena minimnya saran berupa tempat sampah yang tersedia, baik di lapak-lapak pedagang maupun di kompleks/area pedagang.
Kondisi serta keberadaan tempat parkir <i>Atribut 1</i>	Kondisi dan keberadaan tempat parkir juga tidak memberikan kepuasan yang berarti. Padahal pengunjung merasa hal ini begitu penting dikarenakan sebagian besar pengunjung merupakan pendatang dari luar kota yang membawa kendaraan. Hal ini menjadikan kendaraan tersebut diparkir di area lapak pedagang sehingga menjadikan kondisi menjadi semrawut dan tidak teratur.
Tingkat kebersihan lokasi PKL <i>Atribut 17</i>	Kebersihan dilokasi masih dirasakan tidak begitu puas oleh pengunjung. Hal ini disebabkan banyak faktor antara lain keberadaan tempat sampah yang minim beitu pula dengan kondisi tempat parkir yang belum tertata dengan baik. Selama ini pengunjung hanya memanfaatkan ruang kosong di area pedagang untuk memarkirkan kendaraan mereka.
Kondisi kebersihan toilet <i>Atribut 2</i>	Kebersihan toilet dirasa perlu ditingkatkan karena hal ini dirasa penting bagi pengunjung untuk mendukung keberadaan mereka dilokasi tersebut. Dengan kondisi serta keberadaan toilet yang tersedia saat ini dirasa belum cukup memberikan kepuasan bagi pengunjung. Sehingga perlu ditingkatkan kualitas serta kebersihannya.

Sumber: Hasil Analisa

Tabel 5.10
Distribusi Atribut Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima pada Kuadran
Kartesius di Jalan Sudiro Kota Batu

Atribut	Keterangan
Tingkat Keamanan di Lokasi PKL	KUADRAN I (Pertahankan Kinerja) Merupakan atribut yang harus tetap dipertahankan atau tetap ditingkatkan
PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	
Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	
Keberadaan sarana penerangan	
Perhatian dan Kesopanan PKL	
Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	KUADRAN II (Berlebihan) Merupakan atribut yang dinilai berlebihan karena dianggap tidak terlalu penting, tapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik
Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	
Kualitas keramahan PKL	
Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	
Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	KUADRAN III (Prioritas Rendah) Atributnya dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil
Sarana tempat duduk/bersantai	
Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	
Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung	
Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	
Ketersediaan serta kondisi tempat sampah	KUADRAN IV (Prioritas Utama) Penanganan pada atribut ini perlu diprioritaskan karena dinilai penting namun pelaksanaannya dirasa belum memuaskan
Kondisi serta keberadaan tempat parkir	
Tingkat kebersihan lokasi PKL	
Kondisi kebersihan toilet	

Sumber: Hasil Analisa

BAB VI

PENUTUP

Bagian penutup ini akan menyajikan suatu kesimpulan dari tahapan pembahasan sebelumnya yang telah dilakukan mulai dari pendahuluan, gambaran umum lokasi studi sampai dengan analisa kepuasan pengunjung pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu. Kesimpulan dan temuan dalam studi ini menjadi landasan perumusan usulan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan kinerja pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu atau sebagai acuan jika perlu dilakukannya studi lanjutan.

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu terkait pelayanan pedagang kaki lima (PKL) maka dapat diketahui tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) serta dapat diketahui juga atribut mana saja yang termasuk ke dalam kuadran IPA. Berikut adalah kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan sebagai berikut:

A. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu.

1. Kondisi serta Keberadaan Tempat Parkir

Adapun persepsi pengunjung tentang keberadaan tempat parkir dilokasi pedagang kaki lima (PKL) Jalan Sudiro adalah sebanyak 14 merasa puas, 48 orang merasa cukup puas, 12 orang tidak puas dan 1 orang merasa sangat tidak puas.

2. Kondisi Kebersihan Toilet

Persepsi pengunjung tentang kondisi dan kebersihan toilet adalah sebanyak 1 orang merasa sangat puas, 17 orang merasa puas, 25 orang merasa cukup puas, 11 orang merasa tidak puas serta 1 orang merasa sangat tidak puas.

3. Keberadaan Sarana Penerangan

Persepsi pengunjung mengenai keberadaan sarana penerangan adalah sebanyak 3 orang yang merasa sangat puas, 21 orang merasa puas, 25 orang merasa cukup puas dan terdapat 6 orang yang merasa tidak puas.

4. Ketersediaan serta Kondisi Tempat Sampah

Persepsi pengunjung terhadap keberadaan dan kondisi tempat sampah adalah sebanyak 14 orang yang merasa puas, 24 orang yang merasa cukup puas dan 17 orang yang merasa tidak puas.

5. Sarana Tempat Duduk/Bersantai

Penilaian pengunjung terhadap sarana bersantai/tempat duduk yaitu sebanyak 4 orang yang merasa sangat puas, 15 orang yang merasa puas, 21 orang merasa cukup puas, 14 orang merasa tidak puas dan 1 orang yang merasa sangat tidak puas.

6. Penataan Interior serta Eksterior di Lokasi PKL

Penilaian pengunjung terhadap penataan eksterior dan interior adalah sebanyak 22 orang merasa puas, 25 orang merasa cukup puas, 7 orang yang tidak puas dan 1 orang lainnya merasa sangat tidak puas.

7. Kemampuan PKL dalam Berkomunikasi dengan Konsumen

Penilaian pengunjung terhadap kemampuan PKL dalam bertransaksi adalah sebanyak 8 orang merasa sangat puas, 16 orang merasa puas, 26 orang merasa cukup puas, 4 orang yang tidak puas dan terdapat 1 orang yang merasa sangat tidak puas.

8. Kualitas Keramahan PKL

Penilaian pengunjung terkait kualitas keramahan PKL yaitu sebanyak 5 orang yang merasa sangat puas, 24 orang merasa puas, 21 orang merasa cukup puas dan 5 orang yang merasa tidak puas.

9. Bagaimana Perhatian dan Kesopanan PKL

Penilaian pengunjung terkait perhatian dan kesopanan PKL adalah sebanyak 4 orang yang merasa sangat puas, 27 orang merasa puas, 21 orang merasa cukup puas dan 3 orang merasa tidak puas.

10. PKL Memberikan Pelayanan dalam Bertransaksi

Penilaian pengunjung terhadap pelayanan PKL dalam bertransaksi adalah sebanyak 5 orang yang merasa sangat puas, 24 orang merasa puas, 25 orang merasa cukup puas dan ada 1 orang yang merasa tidak puas.

11. Kemampuan PKL dalam Memahami Kebutuhan Pengunjung

Penilaian Pengunjung terhadap kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung adalah sebanyak 7 orang yang merasa sangat puas, 21 orang merasa puas, 24 orang merasa cukup puas dan terdapat 3 orang yang merasa tidak puas.

12. Penanganan Keluhan yang Diberikan PKL Kepada

Pengunjung/Konsumen

Penanganan keluhan pengunjung/konsumen oleh PKL dinilai sangat puas oleh 6 orang, 14 orang yang puas, 24 orang merasa cukup puas, 10 orang yang tidak puas dan 1 orang lainnya merasa sangat tidak puas.

13. Kemudahan dalam Memilih Menu (Makanan) yang Diinginkan

Penilaian pengunjung terhadap kemudahan dalam memilih menu yang disajikan pedagang adalah 6 orang merasa sangat puas, 26 orang merasa puas, 20 orang merasa cukup puas, yang merasa tidak puas sebanyak 2 orang dan 1 orang yang merasa sangat tidak puas.

14. Kualitas Barang/Jasa yang Diperdagangkan

Penilaian pengunjung terhadap kualitas barang dan jasa yang diperdagangkan yaitu sebanyak 5 orang merasa sangat puas, 18 orang merasa puas, 29 orang merasa cukup puas dan yang tidak puas sebanyak 3 orang.

15. Harga yang Ditentukan PKL Terhadap Suatu Barang

Penilaian pengunjung terhadap penentuan harga barang oleh PKL yaitu 4 orang yang merasa sangat puas, 21 orang merasa puas, 24 orang merasa cukup puas dan 6 orang yang merasa tidak puas.

16. Tingkat Keamanan dilokasi PKL

Penilaian pengunjung terhadap tingkat keamanan dilokasi PKL adalah sebanyak 5 orang yang merasasangat puas, 17 orang yang merasa puas, 26 orang yang puas dan 7 orang yang merasa tidak puas.

17. Tingkat Kebersihan dilokasi PKL

Penilaian pengunjung terhadap tingkat kebersihan dilokasi PKL adalah sebanyak 2 orang yang merasa sangat puas, 15 orang yang merasa puas, 27 orang merasa cukup puas dan sebanyak 11 orang yang merasa tidakpuas.

18. Ketersediaan Fasilitas Pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau Hiburan Lainnya

Penilaian pengunjung terhadap ketersediaan Hotspot, TV dan hiburan lainnya yaitu sebanyak 3 orang yang merasa sangat puas, 10 orang yang merasa puas, yang merasa cukup puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 18 orang dan sebanyak 6 orang yang mcrasa sangat tidak puas.

B. Penilaian Pengunjung Berdasarkan Atribut Pelayanan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu.

Dari beberapa variabel terkait dengan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro akan menghasilkan beberapa pendapat yang berbeda-beda dari tiap pengunjung ataupun konsumen mengenai kinerja dan pelayanan pedagang kaki lima (PKL) yang diberikan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa adanya perbedaan dan kesamaan penilaian pengunjung terhadap tingkat kepuasan dari kinerja pedagang kaki lima yang diberikan. Ada beberapa penilaian pengunjung mengenai kepentingan dan kepuasan dari pelayanan pedagang kaki lima di Jalan Sudiro, dimana ada yang menyatakan sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan dari sisi kepuasan ada yang menyatakan sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, tidak memuaskan bahkan sangat tidak memuaskan atas pelayanan pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota batu.

Tabel 6.1
Atribut yang dinilai Pengunjung PKL
Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja PKL

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Kriteria
1	Kondisi serta keberadaan tempat parkir	STM
2	Kondisi kebersihan toilet	STM
3	Keberadaan sarana penerangan	M
4	Ketersediaan serta kondisi tempat sampah	STM
5	Sarana tempat duduk/bersantai	CM
6	Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	M
7	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	SM
8	Kualitas keramahan PKL	SM
9	Perhatian dan kesopanan PKL	SM
10	PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	SM
11	Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	SM
12	Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung/konsumen	M
13	Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	SM
14	Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	M
15	Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	M
16	Tingkat keamanan dilokasi PKL	CM
17	Tingkat kebersihan lokasi PKL	TM
18	Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	TM
TOTAL RATA RATA		CM

Sumber: Hasil Analisa, 2014

Keterangan kategori:

SM = Sangat Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

Lebih jelasnya dapat dilihat pada table 6.2 berikut ini:

Tabel 6.2
Penilaian Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)
Pada Tiap Atribut

Kriteria	Atribut
Sangat Memuaskan	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen Kualitas keramahan PKL Perhatian dan kesopanan PKL PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan
Memuaskan	Keberadaan sarana penerangan Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang
Cukup Memuaskan	Sarana tempat duduk/bersantai Tingkat keamanan dilokasi PKL
Tidak Memuaskan	Tingkat kebersihan lokasi PKL Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya
Sangat Tidak Memuaskan	Kondisi serta keberadaan tempat parkir Kondisi kebersihan toilet

Sumber: Hasil Analisa, 2014

Berdasarkan hasil komparasi dari table 6.2 di atas, maka diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang termasuk didalam kriteria sangat tidak memuaskan. Adapun atribut tersebut yaitu: kondisi serta keberadaan tempat parkir dan kondisi kebersihan toilet.
2. Faktor yang termasuk dalam kriteria tidak memuaskan. Adapun atribut yang termasuk adalah: tingkat kebersihan lokasi PKL, ketersediaan fasilitas pendukung seperti TV, Radio, Hotspot dan lain sebagainya.
3. Faktor yang termasuk dalam kriteria cukup memuaskan. Adapun atribut tersebut yaitu: sarana tempat duduk/bersantai dan tingkat keamanan dilokasi PKL.

Maka strategi yang harus dilakukan guna peningkatan pelayanan tersebut adalah:

1. Peningkatan standar pelayanan sarana dan prasarana penunjang dilokasi Pedagang Kaki Lima (PKL)

2. Optimalisasi dan pemberdayaan paguyuban pedagang kaki lima (PKL)

C. Penilaian Hasil Kuadran IPA

Berdasarkan penilaian dengan menggunakan metode IPA, maka dapat diketahui hasil dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiri Kota Batu yang kemudian didistribusikan kedalam kuadran IPA. Adapun hasil yang didapat sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran I adalah faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pengunjung. Faktor-faktor ini antara lain:
 - a) Tingkat keamanan dilokasi PKL
 - b) Pelayanan PKL dalam bertransaksi
 - c) Kualitas barang/jasa dagangan
 - d) Keberadaan sarana penerangan
 - e) Perhatian dan kesopanan PKL
2. Faktor-faktor yang berada pada kuadran II merupakan faktor-faktor yang dianggap berlebihan oleh pengunjung:
 - a) Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan
 - b) Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan pengunjung
 - c) Kualitas keramahan PKL
 - d) Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung
 - e) Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang/jasa
3. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pengunjung, akan tetapi dilakukan dengan baik oleh pedagang kaki lima (PKL). Faktor-faktor tersebut antara lain:
 - a) Sarana tempat duduk/bersantai
 - b) Penataan interior serta eksterior dilokasi PKL
 - c) Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung

- d) Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot dan hiburan lainnya
4. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pengunjung adalah faktor-faktor yang terletak di kuadran IV, yaitu:
- Tingkat keamanan dilokasi PKL
 - PKL dalam memberikan pelayanan bertransaksi
 - Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan
 - Keberadaan sarana penerangan

Tabel 6.3
Distribusi Atribut pada Kuadran Kartesius

Atribut	Keterangan
Tingkat Keamanan di Lokasi PKL	KUADRAN I Pertahankan Kinerja
PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi	
Kualitas barang/jasa yang diperdagangkan	
Keberadaan sarana penerangan	
Perhatian dan Kesopanan PKL	
Kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan	KUADRAN II Berlebihan
Kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen	
Kualitas keramahan PKL	
Kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung	
Harga yang ditentukan PKL terhadap suatu barang	KUADRAN III Prioritas Rendah
Sarana tempat duduk/bersantai	
Penataan interior serta eksterior di lokasi PKL	
Penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung	
Ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya	KUADRAN IV Prioritas Utama
Ketersediaan serta kondisi tempat sampah	
Kondisi serta keberadaan tempat parkir	
Tingkat kebersihan lokasi PKL	
Kondisi kebersihan toilet	

Sumber: Hasil Analisa, 2014

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini ditujukan sebagai usulan terhadap segala kegiatan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) yang berada di Jalan Sudiro Kota Batu. Adapun beberapa rekomendasi yang diajukan berdasarkan hasil analisa terkait kepuasan pengunjung pedagang kaki lima (PKL) di Jalan Sudiro adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kerjasama Paguyuban Pedagang Kaki Lima (PKL) dengan pemerintah guna peningkatan fasilitas dan kualitas prasarana dan sarana dilokasi PKL Jalan Sudiro untuk menjaga agar pengunjung tetap merasa nyaman dan aman dalam melakukan aktivitasnya.
2. Perlu adanya studi lanjutan mengenai fasilitas maupun prasarana serta sarana pendukung pedagang kaki lima guna meningkatkan jumlah pengunjung dan wisatawan di Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Danang Sunyoto, 2012. Perilaku Konsumen. CAPS (*Center of Academic Publishing Service*). Yogyakarta.
- J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Leon Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, 2004. Perilaku Konsumen. edisi ketujuh. PT INDEKS. Jakarta
- Riduwan, 2003. Dasar-Dasar Statistika. Alfabeta. Bandung

Jurnal

- Hermin Werdiningsih, 2008, Kajian PKL di Kawasan Simpang Lima Semarang, Jurnal Ilmiah Perancangan Kota dan Permukiman, Enclosure Volume 7 No. 1
- Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani, 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano, J@TI Undip, Vol V, No 3
- Retno Widjajanti, 2009. "Karakteristik Aktivitas Pedagang Kaki Lima Pada Kawasan Komersial di Pusat Kota. Studi Kasus: Simpang Lima, Semarang. *TEKNIK – Vol. 30 No. 3, ISSN 0852-1697.*
- Salmira W. Ginting, 2004, Studi Kasus: Pengaruh Keberadaan Pedagang Kaki Lima Terhadap Jumlah Pengunjung Taman Kota di Medan. Jurnal Teknik Simetrika Vol. 3 No. 3. Fakultas Teknik USU. Medan.
- Sumarwanto, 2012. Pengaruh Pedagang Kaki Lima Terhadap Keserasian dan Ruang Publik Kota di Semarang. *Scrat Acitya – Jurnal Ilmiah. Program Studi Arsitektur Teknik UNTAG Semarang.*
- Wilis Kristianing Shakti, Haryanto. 2013. Pedagang Kaki Lima Dalam Media Lokal (Studi Analisis Isi Liputan Berita Pedagang Kaki Lima di Kota Solo pada Surat Kabar Lokal Solo Pos dan Joglo Semar Pada Periode 1 Oktober – 31 Desember 2011). Jurnal Online. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Tesis

- Andi Wahyu Hermanto. 2008. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Tesis. Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- Auliya Insani Yunus, 2011, "Potret Kehidupan Sosial Ekonomi Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar (Kasus Penjual Pisang *epe* di Pantai Losari)" Skripsi Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hassanudin, Makassar.
- Astri Ayeti Syafardi. 2012, "Penata Kelolaan Pedagang Kaki Lima (PKL) Buah di Kota Padang". Artikel. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Cokorda Gede Darma Putra. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. Tesis. Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Nur Ahmad, 2012, "Analisis Karakteristik Dan Faktor Dominan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Internet Di Kota Boyolali", Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

LAMPIRAN



Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Bendungan Sigura - gura No. 02 Kota Malang

Data Peneliti :

Nama : OKTOFAN THAHIR
Jurusan : TEKNIK PLANOLOGI

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka memenuhi tugas Akhir / skripsi, maka kami sebagai pihak peneliti ingin memohon bantuan bapak, ibu, sdr/i untuk membantu dalam pengisian kuesioner guna mendukung data dan informasi dari tugas akhir kami yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu*".

Seluruh data dan informasi yang diberikan dalam kuesioner penelitian ini akan dirahasiakan dan hanya dipakai untuk keperluan penelitian ini saja.

Atas bantuan bapak, ibu, sdr/i kami sampaikan banyak terima kasih.

KUESIONER PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)

A. Identitas Responden:

Nama : Hasim
Jenis Kelamin : Laki - laki
Usia : 32
Pendidikan Terakhir : S1/A
Kota Asal : MALANG

B. Pertanyaan

- Apakah Bapak/Ibu memiliki izin usaha dari Pemerintah?
a. Ya b. Tidak
- Apa jenis dagangan yang Bapak/Ibu jual? t-shirt
- Seberapa sering Bapak/Ibu berdagang?
 a. Tiap Hari b. Setiap Minggu c. Hari Libur/Hari-hari Besar
- Jam berapa Bapak/Ibu mulai berdagang? Jam 4. sampai dengan jam 12
- Sarana apa yang Bapak/Ibu gunakan untuk berdagang?
a. Pikulan/Keranjang b. Alas/Gelaran c. Gerobak/Kereta Dorong
 d. Kios e. Warung Semi Permanen
- Menurut Bapak/Ibu apakah lokasi ini mudah dijangkau?
 a. Ya b. Tidak
- Menurut Bapak/Ibu apa kebutuhan air dan listrik terpenuhi setiap harinya?
 a. Ya b. Tidak

8. Apakah permasalahan sampah tertangani dengan baik?
- a. Ya Tidak
9. Apakah dalam berdagang Bapak/Ibu berkelompok dengan pedagang yang sama jenis dagangannya?
- a. Ya Tidak
10. Dari segi pelayanan, menurut Bapak/Ibu termasuk dalam pelayanan yang bagaimana?
- Menetap b. Setengah Menetap c. Tidak Menetap
11. Apa alasan Bapak/Ibu berjualan Jalan Sudiro ini?
- a. Berada di Pusat Kota
- b. Merupakan Jalur Sirkulasi
- c. Pusat Kegiatan
- Pusat Keramaian



Data Peneliti :

Nama : OKTOFAN THAHIR
Jurusan : TEKNIK PLANOLOGI

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka memenuhi tugas Akhir / skripsi, maka kami sebagai pihak peneliti ingin memohon bantuan bapak, ibu, sdr/i untuk membantu dalam pengisian kuesioner guna mendukung data dan informasi dari tugas akhir kami yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu*".

Seluruh data dan informasi yang diberikan dalam kuesioner penelitian ini akan dirahasiakan dan hanya dipakai untuk keperluan penelitian ini saja.

Atas bantuan bapak, ibu, sdr/i kami sampaikan banyak terima kasih.

KUESIONER KONSUMEN / PENGUNJUNG

A. Identitas Responden:

Nama : Dwi KH
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 21 Th
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Bendungan XI

B. Pertanyaan

1. Bagaimana kinerja terhadap kondisi serta keberadaan tempat parkir?
- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting keberadaan tempat parkir?

- | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| b. Penting | d. Tidak Penting | |

2. Bagaimana kinerja terhadap kondisi kebersihan toilet?

- | | | |
|----------------|---------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting kebersihan toilet?

- | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| b. Penting | d. Tidak Penting | |

3. Bagaimana kinerja terhadap keberadaan sarana penerangan?
- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting sarana penerangan?

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

4. Bagaimana kinerja terhadap ketersediaan serta kondisi tempat sampah?
- | | | |
|----------------|---------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting ketersediaan tempat sampah?

- | | | |
|-------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | <input checked="" type="checkbox"/> c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| b. Penting | d. Tidak Penting | |

5. Bagaimana kinerja terhadap sarana tempat duduk/bersantai?

- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting adanya tempat duduk/bersantai?

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

6. Bagaimana kinerja terhadap penataan interior serta eksterior di lokasi PKL?

- | | | |
|----------------|---------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting penataan interior dan eksterior di lokasi PKL?

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

7. Bagaimana kinerja dan kemampuan PKL dalam berkomunikasi dengan konsumen?

- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting kemampuan PKL berkomunikasi?

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

8. Bagaimana kinerja terhadap kualitas keramahan PKL?

- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting keramahan PKL

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

9. Bagaimana kinerja terhadap perhatian dan kesopanan PKL?

- | | | |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting perhatian dan kesopanan PKL?

- | | | |
|------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting | e. Sangat Tidak Penting |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Penting | d. Tidak Penting | |

10. Bagaimana kinerja PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi?
- | | | |
|----------------|------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting PKL memberikan pelayanan dalam bertransaksi?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

11. Bagaimana kinerja dan kemampuan PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung?
- | | | |
|----------------|------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting PKL dalam memahami kebutuhan pengunjung?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

12. Bagaimana kinerja PKL dalam penanganan keluhan?
- | | | |
|----------------|------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Pentingkah penanganan keluhan yang diberikan PKL kepada pengunjung?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

13. Bagaimana kinerja terhadap kemudahan dalam memilih menu (makanan) yang diinginkan?
- | | | |
|------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting kemudahan dalam memilih menu (makanan)?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

14. Bagaimana kinerja terhadap kualitas barang/jasa yang diperdagangkan?
- | | | |
|----------------|------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Pentingkah kualitas barang/jasa yang diperdagangkan?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

15. Bagaimana kinerja terhadap harga yang ditentukan PKL pada suatu barang?
- | | | |
|------------------------------------------|---------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | c. Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baik | d. Tidak Baik | |

Pentingkah penentuan harga oleh PKL terhadap suatu barang?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

16. Bagaimana kinerja terhadap tingkat keamanan dilokasi PKL?
- | | | |
|----------------|------------------------------------------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | <input checked="" type="checkbox"/> Cukup Baik | e. Sangat Tidak Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik | |

Seberapa penting tingkat keamanan dilokasi PKL?

a. Sangat Penting	c. Cukup Penting	e. Sangat Tidak Penting
<input checked="" type="checkbox"/> Penting	d. Tidak Penting	

17. Bagaimana kinerja terhadap tingkat kebersihan lokasi PKL?

- a. Sangat Baik Cukup Baik c. Sangat Tidak Baik
b. Baik d. Tidak Baik

Seberapa penting kebersihan dilokasi PKL?

- a. Sangat Penting c. Cukup Penting e. Sangat Tidak Penting
 Penting d. Tidak Penting

18. Bagaimana kinerja ketersediaan fasilitas pelengkap seperti TV, Radio, Hotspot atau hiburan lainnya?

- a. Sangat Baik Cukup Baik e. Sangat Tidak Baik
b. Baik d. Tidak Baik

Seberapa penting fasilitas seperti TV, internet dan hiburan lainnya?

- a. Sangat Penting c. Cukup Penting e. Sangat Tidak Penting
 Penting d. Tidak Penting

HASIL REKAPAN KUESIONER
PENGUNJUNG PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)

No	Pertanyaan	Kinerja										Total
		Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		
		Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
1	Kondisi serta keberadaan tempat parkir			14	25.45	28	50.91	12	21.82	1	1.82	55
2	Kebersihan dan ketersediaan toilet	1	1.82	17	30.91	25	45.45	11	20	1	1.82	55
3	Keberadaan dan kondisi lampu penerangan	3	5.45	21	38.18	25	45.45	6	10.91			55
4	Kondisi dan ketersediaan tempat sampah			14	25.45	24	43.64	17	30.91			55
5	Keberadaan tempat duduk/santai	4	7.27	15	27.27	21	38.18	14	25.45	1	1.82	55
6	Penataan eksterior dan interior			22	40	25	45.45	7	12.73	1	1.82	55
7	Kemampuan PKL dalam berkomunikasi	8	14.54	16	29.09	26	47.27	4	7.27	1	1.82	55
8	Kualitas serta keramahan PKL	5	9.09	24	43.64	21	38.18	5	9.09			55
9	Perhatian dan kesopanan PKL	4	7.27	27	49.09	21	38.18	3	5.45			55
10	Pelayanan PKL dalam bertransaksi	5	9.09	24	43.64	25	45.45	1	1.82			55
11	Pemahaman PKL terhadap kebutuhan	7	12.73	21	38.18	24	43.64	3	5.45			55
12	Penanganan keluhan oleh PKL	6	10.91	14	25.45	24	43.64	10	18.18	1	1.82	55
13	Kemudahan dalam pemilihan menu	6	10.91	26	47.27	20	36.36	2	3.63	1	1.82	55
14	Kualitas barang dan jasa dagangan	5	9.09	18	32.73	29	52.73	3	5.45			55
15	Penentuan harga barang oleh PKL	4	7.27	21	38.18	24	43.64	6	10.91			55
16	Tingkat keamanan dilokasi PKL	5	9.09	17	30.91	26	47.27	7	12.73			55
17	Tingkat kebersihan dilokasi PKL	2	3.63	15	27.27	27	49.09	11	20			55
18	Ketersediaan hotspot, TV dan hiburan	3	5.45	10	18.18	18	32.73	18	32.73	6	10.91	55

Tabel Rekapian Demografi
Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

No	Nama Pedagang	Alamat Pemilik	Jenis Usaha					Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Asal			Pendidikan					Waktu Berdagang	Sarana Fisik Berdagang				
			Makan/Minum	Pakaian/Tekstil	Buah-buahan	Rokok/Obat-obatan	Barang cetakan	Jasa perorangan	Laki-Laki	Perempuan	16-19	20-30	31-40	41-50	51-60	Batu	Malang	Lain-lain	SD	SLTP	SMU	PT		Lainnya	Pikulan	Gelaran	Gerobak	Warung
1	Sahid	Batu	1					1		1				1			1					14.00 - 24.00			1			
2	Hasim	Malang		1				1		1					1				1			16.00 - 24.00						
3	Surya Pranoto	Kota Batu		1				1		1				1					1			17.00 - 23.00					1	
4	Muh. Saleh	Pujon					1	1			1				1				1			16.00 - 22.00					1	
5	Dirga	Surabaya	1					1		1					1			1				14.00 - 01.00					1	
6	Sugianto	Batu	1					1			1			1					1			12.00 - 21.00			1			
7	Dedy Setianto	Pujon	1					1		1					1				1			16.00 - 22.00			1			
8	Edy Supeno	Batu				1		1		1				1					1			16.00 - 24.00						
9	Fauzi	batu					1	1			1			1					1			16.00 - 24.00					1	
10	Arum Agustia	Batu	1					1	1					1					1			15.30 - 02.30				1		
11	Irana	Jl Anjasmoro No. 50	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
12	Supranti	Jl. Wukis	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
13	Iyus Setiawan	Jl. Agus salim Gg. II	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
14	Joko Sumardi	Jl. Agus salim Gg. II		1				1			1			1					1			16.00 - 22.00					1	
15	Mulasim	Jl. Lesti					1	1			1			1					1			16.00 - 22.00					1	
16	Sutimin	Jl. Utara Stadion					1	1			1			1					1			16.00 - 22.00					1	
17	Eko Pujianto	Jl. Utomorejo					1	1			1			1					1		1	14.00-19.00					1	
18	Dede Nurjaman	Dusun Rujeso	1					1			1			1					1			16.00 - 22.00					1	
19	Riany	Jl. Anjasmoro No. 40	1					1		1				1					1			15.00-20.00	1					
			1					1		1				1					1			15.00-20.00	1					

Tabel Rekap Demografi
Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

No	Nama Pedagang	Alamat Pemilik	Jenis Usaha					Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Asal			Pendidikan					Waktu Berdagang	Sarana Fisik Berdagang				
			Makan/Minum	Pakaian/Tekstil	Buah-buahan	Rokok/Obat-obatan	Barang cetakan	Jasa perorangan	Laki-Laki	Perempuan	16-19	20-30	31-40	41-50	51-60	Batu	Malang	Lain-lain	SD	SLTP	SMU	PT		Lainnya	Pikulan	Gelaran	Warung	Gerobak
59	Putra					1		1		1				1					1			15.30 - 02.30				1		
60	Slamet							1		1				1					1			16.00 - 22.00		1				
61	Ali					1		1		1				1				1				16.00 - 24.00				1		
62	Arifin	Jl. Patimura No 8 Batu	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
63	Tukini	Jl. Utomorejo	1					1		1				1					1			16.00 - 24.00				1		
64	Zaenal A	Jl. Lesti Tampung	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
65	Joko Suglyanto	Jl. Anjasmoro	1					1		1				1					1			15.30 - 02.30				1		
66	Ikhtiar	Jl. Bejo No 18	1					1		1				1					1			16.00 - 22.00				1		
67	Sahid	Jl. K. H. Agus Salim	1					1		1				1					1			16.00 - 24.00				1		
68	Titik Puji A	Jl. Bromo Gg. VI		1					1					1					1			16.00 - 22.00				1		
69	Suliadi	Jl. Pang. Sudirman	1						1		1			1					1			15.30 - 02.30				1		
70	Sumarni	Jl. Agus Salim Gg. IV		1					1		1			1					1			16.00 - 22.00				1		
71	Bikati	Jl. Agus Salim Gg. IV				1			1			1		1						1		16.00 - 22.00		1				
JUMLAH			46	9	1	6	6	3	52	19	2	22	36	11	58	7	6	10	45	1	2		3	5	8	38	17	

Tabel Rekapitan Demografi Pengunjung
Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

No	Nama	Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Pekerjaan				Alamat			
		Laki-Laki	Perempuan	16-19	20-30	31-40	41-50	51-60	Pelajar/ Mahasiswa	PNS	Wiraswast	Lain Lain	Kota Batu	Kota Malang	Luar Kota/ Lainnya	
1	Yonathan Wiranata	1			1				1					1		
2	Arif Adi C	1			1				1					1		
3	Jojo	1				1					1					1
4	Arie	1				1					1					1
5	M. Ridwan	1			1						1					1
6	Linda RK		1	1								1			1	
7	Anna		1		1				1						1	
8	Dewi KH		1		1				1						1	
9	Sukma		1		1				1							1
10	Nadla nanda Atasya		1	1					1				1			
11	Umrah		1		1				1							1
12	Alfiva Dewiyanti		1		1						1			1		
13	Tria Anggraini		1		1				1						1	
14	Muh. Yusuf S	1			1						1					1
15	Rovy Dwi A	1			1						1					1
16	Citra Susanti		1			1					1					1
17	Engenia		1		1				1						1	
18	Rani		1		1				1						1	
19	Irni Kusni Hardani		1		1				1						1	
20	Vanilla Planifolia		1		1				1						1	
21	Alfia Agustín		1		1					1					1	

Tabel Rekap Demografi Pengunjung
Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

No	Nama	Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Pekerjaan				Alamat		
		Laki-Laki	Perempuan	16-19	20-30	31-40	41-50	51-60	Pelajar/ Mahasiswa	PNS	Wiraswast	Lain Lain	Kota Batu	Kota Malang	Luar Kota/ Lainnya
22	Candra Kusuma	1			1				1						
23	Nadila M Rais		1	1					1					1	
24	Irenna Christiani		1		1				1					1	
25	Restika Intan H		1		1				1					1	
26	Paramita		1		1				1						1
27	Moh. Danny P	1			1					1				1	
28	Widya Sari		1		1				1				1		
29	Riskey Oktavian		1		1						1			1	
30	Riantina Fitra Aldya		1		1				1				1		
31	Gustama Indra Ariyanto	1			1				1						1
32	Umar Sulian	1		1							1		1		
33	M. Yusril Nugraha	1		1					1					1	
34	M Rizal M	1			1							1	1		
35	Samuel Yogi	1			1							1	1		
36	Linda Wati		1	1					1				1		
37	Fandy	1		1					1				1		
38	Duma Anugrah	1			1						1			1	
39	Stephanus Jalu Badiw	1			1				1				1		
40	Her Satriawan	1		1					1				1		
41	Saiful Anwar	1			1				1					1	
42	Ovan Dwi Pratama	1			1				1					1	

Tabel Rekap Demografi Pengunjung
Pedagang Kaki Lima (PKL) Jalan Sudiro

No	Nama	Jenis Kelamin		Usia (tahun)					Pekerjaan				Alamat		
		Laki-Laki	Perempuan	16-19	20-30	31-40	41-50	51-60	Mahasiswa/ Pelajar/	PNS	Wiraswast	Lain Lain	Kota Batu	Kota Malang	Luar Kota/ Lainnya
43	Nanda		1		1						1				
44	Trisula Sulaksana	1			1				1						
45	Devita Kiki A		1	1					1				1		
46	Elizabeth A.Y.		1	1					1				1		
47	Vinna Aprilia		1	1					1				1		
48	Bambang	1			1						1		1		
49	Valleny Miranda Agustina		1	1					1				1		
50	Indah Dewi		1		1				1				1		
51	Ely		1		1							1	1		
52	Benny Susanto	1					1					1			
53	Zabur	1			1								1		
54	Eva Nurhasanah		1		1					1				1	
55	Nurul Kusumo Dewi		1	1									1		
JUMLAH		24	31	14	37	3	1		33	3	13	6	19	25	11



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

T. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Nomor : ITN.JRS – 039/I.TA/4/2014
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

26 November 2014

Kepada Yth : **Agung Witjaksono, ST, MT**
Dosen Perencanaan Wilayah Dan Kota/ PWK
Institut Teknologi Nasional
Di –

MALANG.

Dengan Hormat,

Kami dari Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang sedang mengembangkan perencanaan dari semua aspek, tidak hanya dari sisi pandang teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti : perilaku, budaya, sejarah, ekonomi dan sebagainya. Untuk itu kami mohon kesediaan Ibu / Bapak untuk membimbing Mahasiswa kami :

Nama : *Oktofan Thahir*

NIM : *03.24.047*

Judul TA :

*"Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)
di Jalan Sudiro Kota Batu, Jawa Timur."*

Sejak Tanggal : 26 November 2014 s/d 28 April 2015

(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing II dari Jurusan kami, yaitu :

Ir. Tiik Poerwati, MT untuk memudahkan penyamanan persepsi dalam penyusunan materi TA tersebut.

Besar harapan, Bapak / Ibu dapat menerima permohonan kami. Atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

a.n. Dekan

Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ib. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota

Ida Soewarni, ST, MT
NIP. Y. 1039600293



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Nomor : ITN.JRS – 040/I.TA/4/2014
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

26 November 2014

Kepada Yth : **Jr. Titik Poerwati, MT**
Dosen Perencanaan Wilayah Dan Kota/ PWK
Institut Teknologi Nasional
Di –

MALANG.

Dengan Hormat,

Kami dari Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang sedang mengembangkan perencanaan dari semua aspek, tidak hanya dari sisi pandang teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti : perilaku, budaya, sejarah, ekonomi dan sebagainya. Untuk itu kami mohon kesediaan Ibu / Bapak untuk membimbing Mahasiswa kami :

Nama : *Oktofan Thahir*
NIM : *03.24.047*
Judul TA :

*"Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)
di Jalan Sudiro Kota Batu, Jawa Timur."*

Sejak Tanggal : 26 November 2014 s/d 28 April 2015

(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing I dari Jurusan kami, yaitu :
Agung Witjaksono, ST, MT untuk memudahkan penyamanan persepsi dalam penyusunan materi TA tersebut.

Besar harapan, Bapak / Ibu dapat menerima permohonan kami. Atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

a.n. Dekan

Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Lb. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota



Ida Soewarni, ST, MT
NIP. 1039600293



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK**

BNI (PESERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Nomor : ITN.JRS – 043/I.TA/4/2014
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

24 Maret 2014

Kepada Yth : **Ika Damayanti, ST, MSI**
Dosen Perencanaan Wilayah Dan Kota/ PWK
Institut Teknologi Nasional
Di –

MALANG.

Dengan Hormat,

Kami dari Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang sedang mengembangkan perencanaan dari semua aspek, tidak hanya dari sisi pandang teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti : perilaku, budaya, sejarah, ekonomi dan sebagainya. Untuk itu kami mohon kesediaan Ibu / Bapak untuk membimbing Mahasiswa kami :

Nama : **Oktofan Thahir**

NIM : **03. 24. 047**

Judul TA :

"Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro, Kota Batu, Jawa Timur."

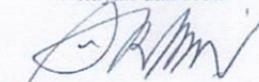
Sejak Tanggal : **24 Maret 2014 s/d 24 Agustus 2014**

(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing I dari Jurusan kami, yaitu :

Agung Witjaksono, ST, MT untuk memudahkan penyamanan persepsi dalam penyusunan materi TA tersebut.

Besar harapan, Bapak / Ibu dapat menerima permohonan kami. Atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

a.n. Dekan
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ub. Ketua Program Studi Perencanaan
Wilayah dan Kota


Ida Soewarni, ST, MT

NIP.Y. 1039600293



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

(PERSERO) MALANG,
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. RAYA Karanglo, Km2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERSETUJUAN
UJIAN SKRIPSI

Sesuai hasil kesepakatan kami, mahasiswa sebagai berikut :

Nama : **OKTOFAN THAHIR**
NIM : **0324047**
Judul Skripsi : ***Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu***

Tanggal Seminar Hasil Skripsi : **13 Desember 2014**

Dinyatakan **LAYAK/THAK LAYAK** (*) untuk diajukan UJIAN SKRIPSI dalam bentuk "Buku Tesis", dengan catatan sebagai berikut:

Pembimbing I

AGUNG WITJAKSONO, ST, MTP

Pembimbing II

Ir. TITIK POERWATI, MT.

) Keterangan: () coret yang tidak perlu



Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Bendungan Sigura – gura No. 02 Kota Malang

BERITA ACARA
SEMINAR PROPOSAL

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2014
Nama : Oktofan Thahir
Nim : 03. 24. 047
Judul : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Sudiro Kota Batu

No	Dosen Pembahas	Pertanyaan/Masukan	Paraf
1.	Agung Witjaksono ST., MTP	<ol style="list-style-type: none">1. Tata tulis, susunan kalimat2. Tambah deskripsi tentang batasan wilayah studi. (kompleks PKL)3. Sempurnakan sasaran ke dua diganti mengetahui karakter pengunjung dan sasaran ketiga disempurnakan.4. Cek ulang variabel5. Pilihan jawaban kuesioner disesuaikan dengan skala likert (3 atau 5 opsi)6. Proporsi responden kuesioner7. Aspek spatial → pola penyebaran.8. Hal. 36 sumber referensinya dimasukkan.9. Hal. 39 sub bab metode penentuan sampling dimasukkan ke sub bab survey kuesioner10. Hal. 39 masukkan sumber referensi jumlah sampling.11. Hal. 41 masukkan sumber referensi metode IPA12. Daftar pustaka tata cara penulisannya disempurnakan.	
2.	Maria C. Endarwati ST., MIEUM	<ol style="list-style-type: none">1. Redaksional<ul style="list-style-type: none">➤ Pemilihan seleksi kata terkait dengan tata bahasa➤ Penulisan ilmiah dengan pembicaraan➤ Huruf besar, kecil, dll➤ Sumber fotodidduaiakan dengan hasil observasi➤ Penulisan referensi wajib terkait dengan plagiasi	

		<p>2. Materi</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tujuan dan sasaran studi diperbaiki sebab merupakan dasar utama di dalam penulisan selanjutnya ➤ Pemilihan variabel <ul style="list-style-type: none"> → referensi mana → seleksinya mana saja → kaitkan dengan sasaran ➤ Faktor penunjang lokasi: parkir, toilet dan lain-lain apakah termasuk indikator? ➤ Output yang dicapai/didasar! 	
3.	Mira Setyawati ST., MT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran ketiga perlu OUTPUT (hasil kajian) mengarah pada perencanaan kota 2. Pahami istilah-istilah yang digunakan seperti landmark 3. Variabel penelitian → buat proses screening teori hingga menjadi variabel yang diambil 4. Tentukan karakteristik PKL yang diambil 5. Tentukan jumlah item jawaban yang akan digunakan sehingga dapat menggunakan diagram kartesius. 6. Foto pola pelayanan hal. 24 diganti foto diwilayah studi 	
4.	Ir. Agustina Nurul Hidayati MTP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumuskan variabel PKL dan tingkat kepuasan pengunjung di akhir sub bab untuk dasar 1.4. 2. Untuk merumuskan faktor yang mempengaruhi belum terlihat di kuesioner 3. Buat kerangka kerja → tahapan pekerjaan 4. Tambah sub bab Landasan penelitian di halaman 30 	

Mengetahui,

Pembimbing I



Agung Witjaksana ST., MTP

Pembimbing II

Ika Damayanti ST., MSi



Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang
Jl. Bendungan Sigura – gura No. 02 Kota Malang

**BERITA ACARA
SEMINAR HASIL**

Hari/Tanggal : Sabtu 13 Desember 2014
Nama : Oktofan Thahir
Nim : 03.24.047
Judul : Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL)
Di Jalan Sudiro Kota Batu

No	Dosen Pembahas	Pertanyaan/Masukan	Paraf
1	Agung Witjaksono, ST, MTP	<ul style="list-style-type: none">- Tata tulis laporan/daftar pustaka- Variabel Teori \neq Variabel Penelitian- Pemahaman Teori Kepuasan	
2	Ir. A. Nurul Hidayati, MTP	<ul style="list-style-type: none">- Strukturkan data analisis dengan sasaran/output- Data yang dipakai untuk analisis	
3	Endratno Budi Santosa, ST, MT	<ul style="list-style-type: none">- Rumusan variabel yang tidak dipakai- Keterkaitan antar sasaran- Kriteria atribut- Kualifikasi kuadran	

Mengetahui,

Pembimbing I,
Agung Witjaksono, ST, MTP

Pembimbing II,
Ir. Titik Poerwati, MT



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OKTOFAN TAHIR
Nim : 03.24.049
Program studi : T. PAULOGI
Dosen Pembimbing : K. AELINE WITJAKONO ST. LTP

TINGKAT KERASAN REVENJUNG DEPAGANG KAKILMA (KEL) KOTA DATU

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1	7-2-14	sumber referensi? + tulisan bi penelitian. + kerangka penelitian + Variabel. - peta orientasi - 4 buku	Uly
2	24-2-14	⊕ Analisis penelitian Variabel di bab II akhir ⊕ peta penelitian	AA
3	10-3-14	- Latar belakang + paragraf penutup - lingkup materi - 1/2 tulis - jumlah sampel u/ pengujian	Uly
4.	12-3-14	- Perbaiki lingkup materi - Kuisisioner - PPT	AA
5	21-3-14	-	

LANGUAGE LABORATORY
NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY MALANG

Bendungan Sigura-gura Street No. 2 Malang, Phone (0341) 551431 Ext. 261



Certificate Of Achievement

TOEFL

This certifies that

OKTOFAN THAHIR

has taken

TOEFL - PREDICTION TEST

Administered

by ITN LANGUAGE LABORATORY

December 1, 2012

TOEFL-PREDICTION SCORE RECORD

Section 1	Section 2	Section 3	Total Score
44	37	45	420
SCALED SCORES			

Head of Language Laboratory

Drs. Addy Utomo. M.Pd
NIP.Y.102 87 00162



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OKTOFAN THAHIR
Nim : 03.24.047
Program studi : T. PLANOLOGI
Dosen Pembimbing : K. AGUNG WITJAKSONO ST, MTP

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
5.	19-3-14	Revisi Kuisisioner	
6	20-3-14	Konsistensi variabel dgn Kuisisioner.	
7.	21-3-14	ACC Seminar proposal	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OTTOFANI THAHIR
Nim : 03.24.041
Program Studi : T. PAWLOGI
Pembimbing : IKA DANAYANTI ST MSi

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan
1.	19/13 /4	<ul style="list-style-type: none">Perbaiki latar belakangRumusan masalah diperjelasPerbaiki tujuan & sasaranLingkup wilayah: perjelas masalah pemilihan bahanPerbaiki lingkup materi" manfaat penelitian bagi penelitiTinjauan pustaka ditambah ttg: Pengunjung PKL	
2.	29/13 /4	<ul style="list-style-type: none">Perbaiki latar belakang Rumusan Msth (krng detail).Lingkup materi detailkan.Perbaiki manfaatTinjauan pustaka PKLBuat variabel penelitian Met lit.	
3.	20/6 '13	<ul style="list-style-type: none">Perbaiki rumusan msth,Tinjauan pustaka ditambahkanMet. analisa ditambahkan.Buat PPTCan Variabel penelitian mana ?	
4.	5/13	<ul style="list-style-type: none">Perbaiki rumusan msth	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama :
Nim :
Program Studi :
Pembimbing :

NO	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1	20 Jan 2014	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian dilengkapi nilai-nilai- Jumlah respon hirs sudah keluar. Tentukan metode yg akan digunakan u/ penyebarisan quisioner- Lengkapi atribut ku is IPA.- Kisi " pertanyaan dlm quisioner	
	23/1'14	<ul style="list-style-type: none">- Responden bukan perkiraan tapi harus keluar dari rumus.- Sebutkan metode penyebaran quisioner.- Buat satu kesimpulan kecil setelah mendapatkan hasil dari met. IPA.- Buat PPT.	
	5/2'14	<u>ACC seminar proposal</u>	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : KICFAN THAHIR
Nim : 07 24 047
Program studi : T RANOLEGI
Dosen Pembimbing : AGUNG WITJASNO

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	17-9-14	cek penentuan variabel dan pustaka?	
2.	9-10-14	membuat landasan penelitian	
3.	15-10-14	memperbaiki landasan penelitian Kuesioner dimasukkan ke gambaran Uraian.	
4.	29-10-14	- Daftar isi - Abstrak / kesimpulan ?	
5.	19-10-14 20-10	- tambahkan karangan pustaka	
6.	1-11-14	- pisahkan keparan dan kepertingan - tidak perlu	
7.	6-11-14	- di bab analisa munculkan angka besarannya / angka prosentase - Tabel tidak perlu disingkat di bab Analisa	
8.	17-11-14	- kesesuaian dan sistematika pembahasan	
9.		Acc. Seminar	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OKTOFAN IMAM
Nim : 03 24.047
Program studi : T. PLANOLOGI
Dosen Pembimbing : Ir. TITIK POERWATI MT.

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	25-11-14	Buat Kerangka Pikir. Lembar Kuesioner pengunjung. - Acc Smr Haril.	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OKTAVIAN PRATIKA
Nim : 05.24.047
Program studi : T. RANALOGI
Dosen Pembimbing : AGUNG WITJAESONO ST, MTP

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	8-1-15	- Lembaran tidak boleh kosong - panjang judul tabel - judul foto - angka pada diagram diperbesar	
2	20-1-15	- Peta diperbaiki - kurangnya kerja - daftar pustaka	
3.			



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : OKTOPAN THAHIR
Nim : 03.24.047
Program studi : P-PLANOLGET
Dosen Pembimbing : TITIK POERWATI .MT

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
	27-1-'15	- Bab III = tambahkan populasi & sampel. - cek redaksional. - Acc. Gibang TA.	

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK



Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
 NIM : 03-24-047

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	ISWANTORO 03.24.064	Denah dan struktur perkotaan Nerimbang pada masa Kolonial	1. AS 2. <u>San</u> 3. <u>Jul</u>
2.	YOGO SETIADI 04.24.028	Identifikasi Lokasi Street Art Plaza di Kec. Klojen	1. <u>Lu</u> 2. <u>San</u> 3. <u>M</u>
3.	Hendry Karina Putri	Pembentukan Kota Saja Bencana Banjir Masyarakat di Kec. Tunggulawangin Kab. Sidoarjo	1. <u>A</u> 2. <u>San</u> 3. <u>Lu</u>
4.	Hendry Kuspranto 03.24.091	Perataan Perabot Jalan Pada Fenidor Jalan Sukarno Hatta di Kota Malang - Jatim	1. 2. 3.
5.	Agiska Ayu T. 06.24.054	Perbandingan Pola Tingkat Pelayanan Ojek di Daerah Pertbatasan Kota & Kab. Malang	1. 2. 3.

Mengetahui
 Sekretaris Jurusan

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
SEMINAR HASIL SKRIPSI
 JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK



Mahasiswa : OCTOBIAN TILAHIR
 : 03.24.047

NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENJ
Haris Candra 02.24.022 4-02-2012	Arahan Pengembangan Rute Perjalanan Wisata di Kota Batu	1. <u>[Signature]</u> 2. <u>[Signature]</u> 3. <u>[Signature]</u>
Satriadi	Studi Pengaruh Faktor Infrastruktur dan faktor geograf terhadap Produktivitas wilayah Keb. Jember	1. 2. 3.
Fazar Shahfiza Akbar 03.24.047	Interaksi Kegiatan Perencanaan Ruang Liris Kota pada koridor Jalan dikawasan permukiman Sawojajar.	1. <u>[Signature]</u> 2. <u>[Signature]</u> 3.
HENRIKUS OHOIWARU 01.24.074	Kajian Hubungan Persepsi Terhadap Fasilitas Umum pada Tradisional Masjid	1. <u>[Signature]</u> 2. <u>[Signature]</u> 3.
Umi Masrurah 10.24.046 24-Juli-2011	Bentuk Partisipasi Perencanaan Kelagen Terhadap Perencanaan Ruang.	1. 2. 3. <u>[Signature]</u>

Mengetahui
 Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI

UJIAN SKRIPSI / SIDANG KOMPREHENSIF

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Nama Mahasiswa

: OTOBAN THAHR

NIM

: 03.24049



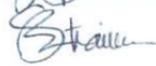
NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TID PENGUJI
	YOGO SETIADI 04.24.028	Penentuan Lokasi Street As Plata di Kecamatan Klojen	1. 2. 3.
	AGISTA ARISTIA ARINI 09.24.005	Identifikasi Ruang untuk Pengembangan Parkir Bersama Perumahan Wisata.	1. 2. 3.
	Pomnggus W. Dinar 09.24.034.	Optimalisasi Transportasi Pokor dalam Menunjang Pariwisata Kota Batu	1. 2. 3.
	Terri Suongeo Kurnawan 00.24.047	Pengembangan Sentra Industri Kerajinan Drembe Kelurahan Tanggung Masuk Kec. Kepanjen Kidul Kota Blitar	1. 2. 3.
	Wahyu I. Sirhaan 05.24.058	Penilaian Pegguna Jasa Angkutan Kota thd Tylat Harapan Pelanggan dan Kuqa Pelayanan Apd Kota Tanjung JDM di Kota Malang	1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Arief Setiawan, ST, MTP

**DAFTAR HADIR PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
PERIODE II 2014
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

1. Nama Mahasiswa : **OKTOFAN THAHIR**
2. N I m : 0324047
3. Program Studi : **PWK/Teknik Planologi**
4. Hari / Tanggal : Kamis, 24 Mei 2014
5. Waktu : 10.00 – WIB
6. Ruang : Studio
7. Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu**

NO	NAMA DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Agung Witjaksono, ST, MTP	
2	Maria Christina E., ST. , MT	
3	Ir. A. Nurul Hidayati, MTP	
4	Mira Setyawati, ST., MT	

Mengetahui,
Ketua Prodi PWK/T.Planologi



IDA SOEWARNI, ST. MT
NIP.Y. 1039600293

Malang, 24 Mei 2014
Koordinator Pelaksana
Kegiatan Skripsi



IR. TITIK POERWATI, MT
NIP.Y.1039400266

**DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
PERIODE II 2014
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

1. Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
2. N I m : 0324047
3. Prodi/Jurusan : PWK/Teknik Planologi
4. Hari / Tanggal : Kamis, 24 Mei 2014
5. Waktu : 10.00 – WIB
6. Ruang : Studio
7. Judul Skripsi : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1.	MUHLIANTO, M. TOMASOLO	07.24.013	
2.	Fari Fariyanto	09.24.018	
3.	Erza Nugrahini	08.24.029	
4.	Nurhasanatul Fitriah	10.24.045	
5.	Yogo Setiadi	09.24.028	
6.	Geosinto M.P Leo Dims	10.24.036	
7.	Raynelis L Fernandez	10.24.022	
8.	Ade Pratowic H Koso	10.24.059	
9.	Hardianbi	10.24.042	
10.	Boy Oktavianus Senusi Paga	10.24.008	
11.	Petronius A. Bele Mali	10.24.053	

Malang, 24 Mei 2014

Mengetahui,
Ketua Prodi PWK

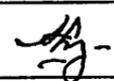
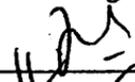
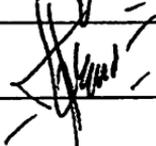
IDA SOEWARNI, ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Kordinator Pelaksana
Kegiatan Skripsi

Ir. TITIK POERWATI, MT
NIP.Y. 1039400266

**DAFTAR HADIR PENGUJI SEMINAR HASIL SKRIPSI
PRODI PWK / TEKNIK PLANOLOGI
PERIODE I 2015
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

1. Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
2. N I m : 0324047
3. Prodi/Jurusan : PWK/Teknik Planologi
4. Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Desember 2014
5. Waktu : 10.00 – WIB
6. Ruang : Studio
7. Judul Skripsi : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

NO	NAMA DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Agung Witjaksono, ST, MTP	
2	Ir. A. Nurul Hidayati, MTP	
3	Endratno Budi Santosa, ST, MT	

Mengetahui,
Ketua Prodi PWK/T. Planologi


IDA SOEWARNI, ST, MT
NIP.Y. 1039600293

Malang, 13 Desember 2014
Koordinator Pelaksana
Kegiatan Skripsi


Ir. TITIK POERWATI, MT.
NIP.Y.1039400268

NIM : 0324047					PROGRAM STUDI : Teknik Perencanaan S-1				
NAMA : OKTOFAN THAHIR					Dosen Pengantar : 3/24/2014, Puluh : 11:10:54AM				
KD. MK	NAMA MATA KULIAH	SKS	Nilai	K x N	KD. MK	NAMA MATA KULIAH	SKS	Nilai	K x N
PL1106	DALASA INOGRIS	3	C+	7.5					
PL1107	SISTEM SOSIAL DAN KEPENDUDU	3	C	6.0					
PL1108	PENGANTAR PERENCANAAN WIL	4	C+	10.0					
PL1201	PENGANTAR ILMU LINGKUNGAN	2	C	4.0					
PL1202	PENGANTAR TEKNOLOGI INFORM	3	B	6.0					
PL1301	MATEMATIKA	3	C	6.0					
PL1302	TEKNIK PRESENTASI DAN NERMA	3	C	6.0					
PL2109	PENGANTAR EKONOMI	2	C	4.0					
PL2110	STATISTIK	3	C+	7.5					
PL2111	TATA GUNA DAN PENGEMBANGA	3	B+	10.5					
PL2112	PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA	3	B	9.0					
PL2113	PENGANTAR PROSES PERENCANA	4	C	8.0					
PL2114	BAHASA INDONESIA	2	C	4.0					
PL2203	GEOLOGI LINGKUNGAN	3	B	9.0					
PL3101	PENDIDIKAN AGAMA ISLAM	2	B	6.0					
PL3102	PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN	2							
PL3103	PENDIDIKAN AGAMA KATOLIK	2							
PL3104	PENDIDIKAN AGAMA HINDU	2							
PL3105	PENDIDIKAN AGAMA BUDDHA	2							
PL3115	ANALISA SUMBERDAYA DAN LIM	3	B+	10.5					
PL3116	METODE ANALISA PERENCANAAN	3	B+	10.5					
PL3117	PERENCANAAN TRANSPORTASI	3	C	6.0					
PL3119	PERENCANAAN KOTA 1	3	C+	7.5					
PL3104	PEMUKHIMAN	3	B	9.0					
PL3105	METODE PENELITIAN	3	C	6.0					
PL4119	METODE ANALISA PERENCANAAN	3	C	6.0					
PL4120	ANALISA LOKASI DAN POLA RUAN	3	C	6.0					
PL4121	EKONOMI WILAYAH DAN KOTA	3	C	6.0					
PL4122	PERENCANAAN KOTA II	4	C+	10.0					
PL4203	PENGANTAR TECHNOPREUNERSH	2	B+	7.0					
PL4106	COMMUNITY DEVELOPMENT	2	C	4.0					
PL4107	URBAN DESIGN	3	B+	10.5					
PL5123	TEORI PERENCANAAN	3	C	6.0					
PL5124	SISTEM INFORMASI PERENCANAAN	2	C+	5.0					
PL5125	PERENCANAAN WILAYAH I	3	C	6.0					
PL5126	PERENCANAAN TAPAK DAN KAW	4	E	0.0					
PL6204	WAWASAN WILAYAH KEPULAUAN	2	C	4.0					
PL5309	PERENCANAAN PERDESAAN	3	C	6.0					
PL5309	PERENCANAAN KOTA CULTURAL	3	A	12.0					
PL6127	HUKUM DAN ADMINISTRASI PERE	3	C+	7.5					
PL6128	SISTEM INFORMASI PERENCANAAN	2	E	0.0					
PL6129	PERENCANAAN WILAYAH II	4	C+	10.0					
PL6110	PERENCANAAN KOTA CULTURAL	3	C+	7.5					
PL6111	PERENCANAAN TATA RUANG KEB	3	C	6.0					
PL6312	MANAJEMEN KOTA	3	C	6.0					
PL6313	PERENCANAAN KAWASAN PARIW	3							
PL7130	KEWARGANEGARAAN	3	A	12.0					
PL7131	PEMBAYARAN PEMBANGUNAN	3	C+	7.5					
PL7314	FILESAFAT ILMU	2	D	2.0					
PL7315	PRAKTEK PERENCANAAN	3	C+	7.5					
PL7316	MANAJEMEN WILAYAH	3	B	9.0					
PL7317	LANSEKAP PERKOTAAN	3							
PL7318	KERJA PRAKTEK	3	B	9.0					
PL8132	SKRIPSI	5	-	0.0					
PL8319	KOLORIUM	3	C	6.0					

Total SKS x Bobot : 331.5

Total SKS Pembagi : 139

IPK : 2.38

TA

ms



PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : OKTOFAN THAHIR
NIM : 0324047
HR/TGL : Kamis, 24 Mei 2014
JUDUL : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

- 1. *fakta judul, susunan kalimat.*
- 2. *Batasan wilayah studi + kasih deskriptif.*
↳ Komplek PKL ... ?
- 3. *Dasaran & Simpulan.* ?
- 4. *Variabel cek lagi → waktu. →*
- 5. *Kuesioner pilihan 3/5. cek & skala*
~~3/5~~ Likert.
- 6. *cek - seleksi Variabel tambahan*
- 7. *Kuesioner → Proporsi Responden*
↳ Karakter PKL ?
- 8. *Aspek spatial ? → pola penyebaran ?*

Dosen Pendamping

Agung Witjaksono, ST, MTP



PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : OKTOFAN THAHIR
NIM : 0324047
HR/TGL : Kamis, 24 Mei 2014
JUDUL : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Rumuskan var PKL \rightarrow tk kep Peng PKL di akhir subbab \rightarrow 4 dasar 1.4.
2. 4. Enumeriskan faktor yg mempengaruhi tlm terlihat di Q.
3. Buat kerangka kerja \rightarrow tahapan pelaksanaan.

Dosen Pembahas

Ir. A. Nurul Hidayati, MTP



PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : OKTOFAN THAHIR
NIM : 0324047
HR/TGL : Kamis, 24 Mei 2014
JUDUL : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Redaksional

- Pemilihan relesi kata terkait dengan tata bahasa
- Penulisan ilmiah vs pembicaraan
- Huruf besar, kecil, dll
- Sumber foto → hasil observasi : khas Malang ? atau Bah ?
- Penulisan referensi wajib terkait dg Plagiasi

2. Materi

- Tujuan } perbaiki terlebih dahulu sebab merupakan
- Sasaran studi } dasar utama didalam penulisan klanjutnya!
tdk sama dg tabel metode penelitian!
- Pemilihan variabel → referensi mana
→ selesinya mana saja
→ kaitkan dengan sasaran ?
- Faktor penunjang lokasi : parkir, toilet, dll → apakah termasuk indikator ?
- Foto ? → hasil survey / download ?
- Output yang dicapai / disasar !

Dosen Pembahas



PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : OKTOFAN THAHIR
NIM : 0324047
HR/TGL : Kamis, 24 Mei 2014
JUDUL : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

Output → ke ranah perencanaan kota
→ hasil kajian →

Pahami istilah: yg dipakai, seperti landmark.

Variabel Penelitian → buat proses screening teori hingga
mjd. variabel yg diambil

tentukan Karakteristik PKL yg diambil!

Tentukan jumlah ~~vari~~ item jawaban yg akan digunakan
shg dpt menggunakan diagram karakteristik.

Dosen Pembahas

Mira Setyawati, ST, MT



PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
Nim : 0324047
Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Desember 2014
Judul Skripsi : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

- tata tulis Caporan / daftar pustaka
- variable teori ≠ Variabel penelitian
- pemahaman teori $\left\langle \begin{array}{l} x' \geq y' \quad ? \\ x' < y' \quad ? \end{array} \right.$

Dosen Pendamping


Agung Witiaksono, ST, MTP



PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
N I m : 0324047
Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Desember 2014
Judul Skripsi : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Strukturkan data - analisis - output / saranan.

2. Bab I cek dg dt yg dipakai & analisis dan dr Bab II
var

3. Analisis ?

4. Peta²? → Sebaran bisa dipetakan

5.

Dosen Penguji

Ir. A. Nurul Hidayati, MTP



PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : OKTOFAN THAHIR
N I m : 0324047
Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Desember 2014
Judul Skripsi : *Tingkat Kepuasan Pengunjung Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Jalan Sudiro Batu*

Perbaikan tersebut meliputi :

Varianel Kinerja !

Perumusan variabel !

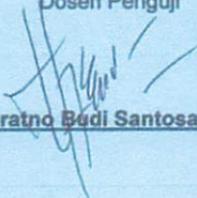
→ yang gugur / tidak dipakai ?

o Ketertarikan antar responden !

o Kriteria ambur → kadar !

o Kualipen Kuantan !

Dosen Penguji


Endratno Budi Santosa, ST, MT

LAMPIRAN : PENGAJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

DAFTAR PKN DAN STUDIO YANG SUDAH DI TEMPUH

NO	MATA KULIAH	BELUM / SELESAI	NILAI	LAMPIRAN
1	STD PROSES PERENCANAAN	SELESAI	C	KHS / SURAT PUAS
2	STD PERENC. KOTA	SELESAI	C +	KHS / SURAT PUAS
3	STD PENGEMBANGAN WILAYAH	SELESAI	C +	KHS / SURAT PUAS
4	PKN	SELESAI	B	KHS / SURAT PUAS
5	KOLOKIUUM	SELESAI	C	KHS / SURAT PUAS

MALANG,
DOSEN WALI

IDA COEWARNI ST. MT
NIP. 200001020120000000



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura-Gura 2
MALANG

Lamp : 1 Lembar
Perihal : Permohonan Tugas Akhir/Skripsi

Kepada : **Yth. Ketua Jurusan Teknik Planologi**
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Bersama ini saya mahasiswa/i Jurusan *Teknik Planologi*

Nama : OKTOFAN THAHIR

NIM : 03 24 047

Dapat diijinkan untuk mengambil tugas akhir/Skripsi

Adapun hasil studi yang telah saya peroleh adalah :

Kredit : 139

IPK : 2.38

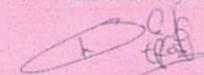
Studio/PKN:

Selesai : _____ Studio (studio proses, kota, wilayah, PKN).

Apabila dalam penyelesaian/ penyusunan Tugas akhir tersebut melampaui batas waktu yang telah ditetapkan, saya sanggup untuk daftar ulang kembali. Demikian permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas kebijaksanaan dan perhatian Ketua Jurusan disampaikan terima kasih.

Malang,

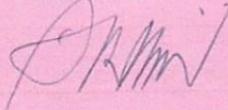
Hormat Saya


OKTOFAN THAHIR

Mengetahui dan menyetujui

BAU/TUK

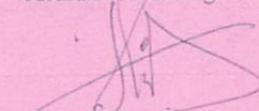
Dosen Wali


IDA SUWARNI ST, MT

Sekretaris
Jurusan T. Planologi

Recording
Jurusan T. Planologi

AGUNG WISAKSONO ST, MT


Dra. Sukarsih



**JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

Lamp : 4 Lembar
Perihal : Seminar Dan Sidang Tugas Akhir

Kepada : **Yth. Ketua Jurusan Teknik Planologi**
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Bersama ini saya mahasiswa/i Jurusan Teknik Planologi

Nama : OKTOFAN THAHIR

NIM : 03 24 047

Dapat diijinkan untuk mengikuti Seminar dan Sidang tugas akhir/Skripsi
Adapun hasil studi yang telah saya peroleh adalah :

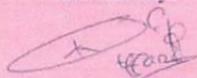
Kredit : 139

IPK : 2.38

Dengan rekapitulasi DPA (Daftar Prestasi Akademik) Mahasiswa terlampir
Demikian Permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

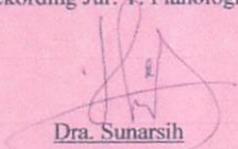
Malang,

Hormat Saya

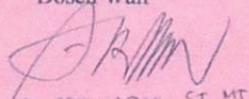

OKTOFAN THAHIR

Mengetahui dan menyetujui

Rekording Jur. T. Planologi


Dra. Sunarsih

Dosen Wali


IDA SOEWARNI ST, MT

Sekretaris
Jurusan T. Planologi

AGUNG WITJAKSONO ST, MT

Lampiran :

1. Surat Puan PKN
2. DPA Mahasiswa
3. Semua KHS Asli