

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Pasar Jember

Pasar Jember merupakan salah satu sarana prasarana perdagangan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus sebagai fungsi pelayanan masyarakat dibidang pasar. Pasar Jember terletak di Kecamatan Kota tepatnya di desa purwosari.

Sejarah berdirinya Pasar Jember Kudus dilatarbelakangi atas keprihatinan pemerintah daerah dalam menerapkan atau merapikan suatu wadah untuk transaksi jual dan beli. Suatu kewajiban untuk dapat melaksanakan Islam secara utuh dan menyeluruh dalam semua aspek kehidupan, termasuk di dalamnya menegakkan ekonomi syari'ah. Akar ekonomi ribawi sudah demikian menggurita sehingga dibutuhkan kekuatan yang besar untuk mencabutnya dalam mencengkeram umat manusia.

Pada suatu saat bertemunya dari pedagang satu dengan pedagang lain, sehingga semakin lama semakin banyak penjual yang menawarkan barang dagangannya. Inspirasi membangun ide untuk membuat suatu wadah sudah tertanam sejak tahun 1970. Gagasan ide tersebut ditindaklanjuti pimpinan daerah, dan akhirnya pada tahun 1971 dibangunlah dan memutuskan untuk membentuk wadah suatu tempat bertemunya penjual dan pembeli memperdagangkan barang dagangannya yakni yang sampai sekarang disebut pasar.

Dengan berjalannya waktu, pasar tersebut yang berlokasi di desa purwosari kecamatan kota kabupaten Kudus itu diberi nama pasar jember. Alasan kenapa jember dijadikan sebagai nama pasar tersebut, karena berdasarkan cerita atau asal usul Jember di masa Hidup Sunan Kudus.

Alkisah suatu hari, seseorang bernama Ki Ageng Kedu mendengar kehebatan Sunan Kudus. Ki Ageng Kedu sendiri adalah seseorang yang memiliki kesaktian unik. Dia bisa terbang dengan cara mengendarai

tampah. Lalu menghadaplah Ki Ageng Kedu pada Sunan Kudus dengan membawa segenggam niat, hendak mengadu kekuatan. Sesampainya di Kudus, dengan pongahnya Ki Ageng Kedu memamerkan kesaktiannya. Dia tidak langsung menghadap Sunan Kudus melainkan mengendarai tampah berkeliling desa, sesekali melakukan manuver di udara.

Ketika melihat itu, raut wajah Sunan Kudus menampakkan ketidaksukaannya. Maka Sunan Kudus mendoakan agar tampah yang dikendarai Ki Ageng Kedu termakan oleh gravitasi bumi. Berkat kesaktian Sunan Kudus, tampah yang ditumpangi Ki Ageng Kedu tersebut meluncur ke bawah hingga jatuh ke tanah yang ngecember atau becek, sehingga tempat tersebut kemudian dinamakan Jember.

Berikut beberapa paragraf yang dituliskan dalam Babad Kedu/Ki Ageng Kedu mengenai ditemukannya perbenturan dan asal usul nama Jember dicetuskan,

“Ing ing pendapa masjid ana patemon, ing antarane ponakane Sam po kang aran Te Lieng Sieng lan para santri. Ki Ageng prapta papan kono, mabur ngubengi masjid. Weruh patrape Ki Ageng, Sunan Kudus duko. Sigra dhawuh salah siji santri kinen nyawat tampah. Bareng Ki Ageng disawat tampah, Ki Ageng malah nitihi tampah kasebut. Kocapa Sam Po kobong atine, nuli njupuk krikil kesawatake ngenani Ki Ageng. Klakon dhawah kalenggak, kecemplung ing peceren kang jember. Jubah kebak blethok. Ki Ageng *banget lingsem*. Papan kono saiki dadi pasar Jember, saka tembung papan jember. Ora adoh saka menara Kudus”.

Jember yang dimaksud adalah Jember yang ada di dekat menara Kudus.

2. Visi, Misi Pasar Jember

VISI

“Terwujudnya usaha perdagangan yang maju dan berdaya saing di pasar global“

MISI

- 1) Tercapainya perluasan daerah dan negara tujuan pangsa pasar ekspor produk kabupaten Kudus
- 2) Meningkatkan fasilitas usaha perdagangan dengan prioritas utama adalah pedagang skala mikro, kecil dan menengah

- 3) Mewujudkan pelayanan pasar tradisional yang nyaman, bersih dan tertib
- 4) Mewujudkan pedagang kaki lima dan asongan yang rapi, bersih dan tertib
- 5) Meningkatkan pengawasan aktivitas perdagangan dalam daerah¹

3. Data Pasar Jember Kabupaten Kudus

Data Pasar Jember Kabupaten Kudus Tahun 2012

Nama Pasar	:	Pasar Jember
Alamat	:	Desa Purwosari Kecamatan Kota
Tahun Berdiri	:	1971
Luas	:	
a. Tanah (M ²)	=	4.168 m ²
b. Bangunan (M ²)	=	4.104 m ²
c. Jumlah Lantai	=	2 Lt
Jumlah :		
a. Los	=	3206
b. Kios	=	130
c. Dasaran	=	42
Jumlah Pedagang :		
a. Los	=	580
b. Kios	=	110
c. Dasaran	=	19
Fasilitas Tersedia :		
a. Areal Parkir	=	Ada
b. TPS	=	1
c. MCK	=	1
d. Tempat Ibadah	=	1

¹ Hasil Observasi di Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, pada tanggal 5 Februari 2016 pukul 10.00 WIB.

4. Struktur Organisasi Pasar Jember Kudus

Susunan Pengurus Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kab. Kudus



Kepala Dinas	: Sementara Di pegang oleh Dra. Sudiharti (pensiun)
Sekretaris Dinas	: Dra. Sudiharti
Kabid Perdagangan	: Zaenal Wahyu Pribadi, S.Sos
Kabid Pengelolaan Pasar dan PKL	: Drs. Bambang Gunadi, MM
Kabid Promosi dan Perlind Konsumen	: Arif Budiyanto, S.Sos, M.Si
Kasi Promosi	: Drs. Suharto
Kasi Perlindungan Konsumen	: Nuratri Sulistyani, SH
Kasi Perdagangan Dalam Negeri	: Sofyan Duhri, SE
Kasi PKL	: Imam Prayitno, SE
Kasubag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	: R. Paulus Agung SF, S.Sos, ME
Kasi Pasar Desa	: Andy Imam Santoso, S.STP
Kasi Pasar Daerah	: Mochammad Kaden
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	: Heni Susanti, SH

Susunan Pengurus Pasar Jember Kudus
Periode Tahun 2013-2018

Kepala	:	Bp. Junaidi
Administrasi	:	Bp. Rahmat
Pemungut	:	1) Bp. Sukarno 2) Bp. Rusbiyanto 3) Bp. Sudar
Kebersihan	:	1) Bp. Pujiono 2) Bp. Suparing 3) Bp. Arif Subakri 4) Bp. Jupri 5) Bp. Tohari ²

B. Deskripsi Data

1. Data tentang Pelaksanaan Kebijakan Pungutan dan Target Realisasi Retribusi Pasar

Peningkatan pungutan daerah oleh setiap pemerintah daerah, baik itu provinsi maupun kabupaten/kota haruslah didukung dengan berbagai kebijaksanaan yang sesuai dengan situasi dan kondisi daerah masing-masing serta tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil dari upaya tersebut dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan PAD lebih fleksibel dan dari sisi otonomi fiskal, pajak daerah dan retribusi daerah lebih mencerminkan tingkat otonomi karena sumber-sumber penerimaan tersebut diatur dan dikendalikan sepenuhnya oleh daerah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Kepala Bidang Pengelolaan Pasar dan PKL Kab Kudus, Drs. Bambang Gunadi,MM

² Junaidi, Kepala Pasar Jember, Wawancara di Kantor Pasar Jember Kudus, pada tanggal 04 Februari 2016, pukul 10.15 WIB.

mengatakan bahwa Retribusi Daerah merupakan salah satu jenis pungutan yang dapat dikenakan pemerintah daerah kepada masyarakat selain pajak. Retribusi merupakan harga yang dibayarkan atas pelayanan atau konsumsi barang/jasa yang secara khusus disediakan bagi masyarakat. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terdiri atas retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi izin tertentu. Untuk pungutan retribusi daerah, prestasi baliknya langsung dapat dirasakan oleh perseorangan atau badan yang membayarnya. Hal ini berarti retribusi daerah sifatnya lebih ekonomis. Jika masyarakat membutuhkan pelayanan tertentu dari pemerintah misalnya pelayanan pasar, orang tersebut harus membayar kepada pemerintah sehingga memiliki hak untuk menggunakannya. Retribusi dapat memberikan kebebasan untuk pembayaran sesuai jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pungutan retribusi daerah yang dilakukan juga memperbaiki alokasi sumber daya pemerintah dan membantu pemerintah melakukan diversifikasi sumber-sumber penerimaan daerah.³

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Kasi pasar daerah yaitu bapak Mochammad Kaden. Beliau berkata,⁴

“Jenis retribusi pasar yang ada di kabupaten Kudus ini terdapat 3 jenis, yaitu: Retribusi pelayanan pasar, retribusi barang yang ditinggalkan, dan retribusi sampah. Setiap pasar daerah di kabupaten Kudus (yaitu Pasar Kliwon, Pasar Bitingan, Pasar Jember dan Pasar Wergu) disediakan petugas Satip atau keamanan. Pemungutan retribusi yang telah ada mencakup ketiga aspek atau ketiga jenis retribusi tersebut. Sehingga apa yang diperoleh akan sesuai dengan targetnya.”

Para pembuat keputusan politik tidak hanya dipengaruhi oleh perhitungan keuntungan, organisasi atau pribadi, namun para pembuat keputusan mungkin bertindak dengan baik atas dasar persepsi mereka

³ Bambang Gunadi, Kabid Pengelolaan Pasar dan PKL, wawancara di kantor Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, pada tanggal 2 Februari 2016, pukul 10.00 WIB.

⁴ Mochammad Kaden, Kasi Pasar Daerah, wawancara di Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, pada tanggal 2 Februari 2016, Pukul 10.30 WIB.

tentang kepentingan masyarakat atau kepercayaan-kepercayaan mengenai apa yang merupakan kebijakan politik secara moral benar atau pantas.⁵

**Laporan Realisasi Pendapatan Pasar Daerah Pasar Jember Kudus
Tahun 2015**

Pajak/Retribusi	Target	Realisasi		
		Minggu Ini	Minggu Lalu	S/D Minggu Ini
1	2	3	4	5
Ps.Ruko/Kios	52.185.000	1.609.500	48.087.825	49.697.325
Ps.Los	119.812.500	5.622.988	115.819.236	121.442.224
Ps.Plataran	30.068.500	182.000	4.484.000	4.666.000
T.B.Ruko/Kios	28.329.000	804.750	24.044.913	24.849.663
T.B.Los	22.188.000	2.811.527	57.909.902	60.721.429
W.C	13.200.000	150.000	13.050.000	13.200.000
Air	1.500.000	125.000	1.375.000	1.500.000
Jumlah	267.283.000	9.696.265	264.770.876	276.076.641

Pajak/Retribusi	%	Selisih Lebih/Kurang	Perhari/Bulan Target	Rata-Rata
	6	7	8	9
Ps. Ruko/Kios	92 %	2.487.675	149.100	229.929
Ps.Los	101 %	(1.629.724)	342.321	803.284
Ps.Plataran	16 %	25.402.500	85.910	26.000
T.B.Ruko/Kios	88 %	3.479.337	80.940	114.964
T.B.Los	274 %	(38.533.429)	63.394	351.441
W.C	100 %	-	1.100.000	150.000
Air	100 %	-	125.000	125.000
Jumlah	103 %	(8.793.641)	1.946.666	1.570.689

Sumber : Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kab. Kudus

⁵ Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002, hlm. 94.

2. Data tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan Retribusi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Kasi pasar daerah yaitu bapak Mochammad Kaden. Beliau berkata,⁶

“Faktor yang menyebabkan atau mempengaruhi retribusi pasar pada awal tahun 2015 di pasar Jember Kudus yang termasuk golongan kelas pasar I B ini diterapkan sistem SKRD pembayaran pada tiap bulannya adalah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, terutama dalam pendapatan daerah Kabupaten Kudus. Dan manfaat yang diperoleh setelah diterapkan pungutan retribusi pasar bulanan ini, pemerintah mengharapkan hasil pungutan retribusi sistem SKRD mendapatkan nilai yang maksimal.”

Faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan pemungutan Retribusi pasar adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi, penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada aparat pelaksana kebijakan retribusi pasar serta konsistensi informasi yang disampaikan
- b. Sumber daya, ketersediaan sumber daya dalam melaksanakan sebuah kebijakan merupakan salah satu faktor yang harus selalu diperhatikan. Sumber daya yang dimaksud adalah staf yang cukup, informasi, kewenangan, serta sarana dan prasarana
- c. Disposisi, sikap dan komitmen pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Kudus dalam menjalankan pengawasan terhadap jalannya pemungutan retribusi pasar sehingga dapat terlaksana dengan baik
- d. Struktur Birokrasi, struktur Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah serta penggunaan prosedur operasi yang standar dalam proses implementasi kebijakan pemungutan retribusi pasar.

Untuk bidang kegiatan perekonomian, Islam memberikan aturan hukum yang dapat dijadikan sebagai pedoman, baik yang terdapat di dalam Al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah. Hal-hal yang tidak diatur secara jelas dalam kedua sumber tersebut diperoleh ketentuannya dengan cara *ijtihad*.

⁶ Mochammad Kaden, Kasi Pasar Daerah, wawancara di Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar, pada tanggal 2 Februari 2016, Pukul 10.30 WIB.

Untuk melaksanakan ijtihad dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, antara lain sebagai berikut :⁷

- a. *Analogi (qiyas)*, yaitu dengan cara mencari perbandingannya atau pengibaratanya
- b. *Mashlahah Mursalah*, yang bertumpu pada pertimbangan menarik manfaat dan menghindarkan mudharat
- c. *Ihtihsan*, yaitu meninggalkan dalil-dalil khusus dan mempergunakan dalil-dalil yang umum dan dipandang lebih kuat
- d. *Ihtisab*, yaitu dengan cara melestarikan berlakunya ketentuan asal yang ada terkecuali terdapat dalil yang menentukan lain
- e. Mengukuhkan berlakunya adat kebiasaan yang tidak berlawanan dengan ketentuan syari'at.

3. Data tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh Dinas Pasar Kepada Pedagang

Parasuraman dkk dalam Zeithamil dan Bitner, (1996:118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu :⁸

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat kehandalan dan memuaskan
- e. *Assuransi*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

⁷ Suhrawardi K..Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004, hlm. 4-5.

⁸ Parasuraman, dkk., *Analisa Konsumen*, Remadja Roesda Karya, Bandung, 1996, hlm. 118.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada kepala Pasar Jember. Bpk Junaidi mengatakan bahwa,⁹

“Kriteria seorang pedagang itu berbeda-beda, ada yang mudah menaati peraturan dan ada juga yang tidak menghimbaukan aturan-aturan dari dinas pasar. Kendala yang ditemui setelah diterapkan sistem SKRD dalam pemungutan retribusi pasar ini, ada beberapa pedagang baik itu pedagang kios atau los, tidak mau membayar retribusi. Dan upaya yang telah kami lakukan sebagai pengelola pasar, yaitu pertama memberikan surat panggilan, dan pihak pasar akan memberikan arahan yang positif kepada pedagang yang tidak sependapat dengan sistem penerapan retribusi yang baru ini. Setelah didiskusikan bersama ada beberapa pedagang terutama pedagang lesehan yang mereka tidak mempunyai tempat masih diterapkan pemungutan dengan karcis dan dipungut secara harian.”

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting.

Pelanggan sangat mempertimbangkan kualitas pelayanan, oleh karena itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan :

- a. Kualitas pelayanan yang merupakan bentuk dari sebuah janji
- b. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
- c. Kualitas dan integritas merupakan suatu yang tak terpisahkan.

Hal ini disampaikan pula oleh ibu Hartutik sebagai pedagang los penjual tahu. Dalam wawancara yang dilakukan penulis secara terpisah. Beliau berkata;¹⁰

“Saya mengharapkan dan menginginkan sistem pemungutan retribusi pasar secara harian saja, seperti sedia dulu kala memakai dokumen contohnya karcis dan dipungut oleh petugas setiap harinya. Karena apa, karena saya sebagai pedagang yang mungkin bisa dikatakan hasilnya pas-pasan, lebih enteng jika pembayaran retribusi pasar itu secara harian, tidak memikirkan biaya tambahan lagi tiap bulannya karena sudah ada tagihan listrik, tagihan air dan sebagainya.”

⁹ Junaidi, Kepala Pasar Jember, Wawancara di Kantor Pasar Jember Kudus, pada tanggal 04 Februari 2016, pukul 10.15 WIB.

¹⁰ Hartutik, Pedagang Pasar Jember, wawancara dilakukan di pasar Jember Kudus, pada tanggal 2 Februari 2016, pukul 12.30 WIB.

Pelayanan kepada pelanggan terdapat 2 (dua) pihak yang mendominasi, yaitu :¹¹

- a. Pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam pelayanan administrasi publik disebut dengan birokrasi
- b. Pihak yang dilayani atau organisasi yang menerima pelayanan atau penggunaan jasa, yang dalam bahasa bisnis disebut pelanggan (*customer*)

Pihak yang melayani mempunyai persepsi, yaitu yang dijanjikan, sedangkan pada pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi, yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya dimungkinkan timbul kesenjangan (*gap*) yang mengganggu kualitas (mutu) pelayanan, baik terhadap benda yang dinikmati ataupun berupa jasa bagi satu pihak, sedangkan di pihak lainnya, penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan.

Disampaikan lagi oleh bapak Sujono sebagai pedagang kaki lima atau sering disebut pedagang lesehan penjual gimbal tahu kecap. Dalam wawancara yang dilakukan penulis secara terpisah. Beliau berkata,¹²

“Saya tidak mau atau tak sanggup jikalau pemungutan retribusi pasar ini diterapkan pada saya tiap bulanannya karena saya belum tentu tiap hari berjualan di pasar Jember ini, kalau saya tidak berjualan itu berarti saya tidak dikenakan atau tidak diwajibkan membayar retribusi ini.”

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi pelanggan suatu tantangan dan peluang bagi birokrasi pemberi jasa. Secara garis besar terdapat beberapa fakta yang meyakinkan dalam rangka mengembangkan pelayanan pelanggan yang benar-benar dapat diandalkan untuk mengangkat kinerja birokrasi, sekaligus memberikan keuntungan bagi pertumbuhan dan perkembangan birokrasi. Fakta yang meyakinkan di atas adalah :¹³

- a. Pelayanan pelanggan merupakan alat ampuh
- b. Pelanggan ditempatkan pada kedudukan istimewa

¹¹ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm. 107

¹² Sujono, Pedagang Pasar Jember, wawancara dilakukan di pasar Jember Kudus, pada tanggal 4 Februari 2016, pukul 11.00 WIB.

¹³ B. Boediono, *Op. Cit.*, hlm. 38-41.

- c. Diperlukan budaya kerja yang profesional dan mantap
- d. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab dalam organisasi
- e. Sumber daya manusia yang profesional

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada pedagang Kios Pasar Jember. Bpk H.Muh mengatakan bahwa,¹⁴

“Penerapan retribusi pasar ini sudah dijalankan sangat bagus, karena dengan adanya penarikan atau pemungutan retribusi tersebut khususnya dalam pelayanan pasar, dana dalam pembangunan atau renovasi pasar seperti yang telah terjadi sekitar dua bulan yang lalu, seluruh dana pembangunan diambilkan dari sumber pendapatan daerah, mungkin salah satunya dari dana pemungutan retribusi ini. Dan pedagang tidak dikenakan biaya sepeserpun dalam pembangunan atau renovasi pasar tersebut”.

Disampaikan pula oleh ibu Murniati sebagai pedagang los penjual roti atau makanan ringan. Dalam wawancara yang dilakukan penulis secara terpisah. Beliau berkata,¹⁵

“Dalam kebijakan penerapan retribusi pasar bulanan ini sudah sesuai dengan aturan atau syari’at Islam. Karena dalam implementasinya pada awal tahun 2015, semua pedagang mendapatkan pemberitahuan tentang kebijakan tersebut. Dan dilakukan pula penawaran bagi mereka/pedagang baik kios, los maupun lesehan yang merasa berat dalam pembayarannya, dari penerapan retribusi pasar yang dulunya harian dibayar dengan karcis dan sekarang dirubah atau ditetapkan menjadi pembayaran sistem SKRD yaitu pembayaran tiap bulannya. Dalam penerapan ini tidak ada unsur pemaksaan.”

Pertimbangan yang dilakukan dalam pemungutan pajak atau retribusi pada prinsipnya harus memperhatikan keadilan dan keabsahan dalam pelaksanaannya. Untuk memenuhi, tuntutan keadilan dan keabsahan tersebut perlu diperhatikan asas-asas pemungutan pajak atau retribusi yang dikemukakan oleh Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nation*, mengenai “*The Four Maxims*” sebagai berikut :¹⁶

¹⁴ Muh, Pedagang Pasar Jember, wawancara dilakukan di pasar Jember Kudus, pada tanggal 2 Februari 2016, pukul 13.00 WIB.

¹⁵ Murniati, Pedagang Pasar Jember, wawancara dilakukan di pasar Jember Kudus, pada tanggal 1 Februari 2016, pukul 09.00 WIB.

¹⁶ Rimsky K. Judisseno, *Perpajakan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 17.

- a. *Asas Equality*, dalam asas ini ditekankan pentingnya keseimbangan berdasarkan kemampuan masing-masing subjek retribusi. Yang dimaksud dengan keseimbangan atas kemampuan subjek retribusi adalah hendaknya dalam pemungutan retribusi tidak ada deskriminasi diantara sesama wajib retribusi, sehingga dalam asas *equality* ini untuk setiap orang yang mempunyai kondisi yang sama harus dikenakan yang sama pula
- b. *Asas Certainty*, dalam asas ini ditekankan pentingnya kepastian mengenai pemungutan retribusi, yaitu : kepastian mengenai hukum yang mengaturnya, kepastian mengenai subjek, kepastian mengenai objek retribusi dan kepastian mengenai tata cara pemungutannya. Kepastian ini menjamin setiap orang untuk tidak ragu-ragu dalam menjalankan kewajiban membayar retribusi, karena segala sesuatunya sudah jelas.
- c. *Asas Convenience of Payment*, dalam asas ini ditekankan pentingnya saat dan waktu yang tepat dalam memenuhi kewajiban retribusi.
- d. *Asas Efficiency*, dalam asas ini ditekankan pentingnya efisiensi pemungutan retribusi, artinya biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan pemungutan retribusi tidak boleh lebih besar dari jumlah retribusi yang dipungut.

C. Pembahasan

1. Analisis tentang Pelaksanaan Kebijakan Pungutan dan Target Realisasi Retribusi Pasar

Perencanaan pembangunan daerah diawali dengan menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD). Perencanaan anggaran daerah tersebut pada hakekatnya merupakan salah satu instrumen kebijakan yang akan dipakai sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat di daerah. Anggaran daerah merupakan rencana kerja Pemerintah Daerah yang diwujudkan dalam bentuk uang (rupiah) selama periode waktu tertentu (satu tahun). Oleh karena itu, DPRD dan Pemerintah Daerah harus berupaya secara nyata dan terstruktur guna

menghasilkan APBD yang dapat mencerminkan kebutuhan riil masyarakat sesuai dengan potensi masing-masing daerah serta dapat memenuhi tuntutan terciptanya anggaran daerah yang berorientasi pada kepentingan dan akuntabilitas publik.

Perencanaan target pendapatan daerah khususnya pendapatan asli daerah harus lebih realistis sesuai dengan potensi sumber daya yang tersedia dengan mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Penganggaran pendapatan daerah, berupa besaran pajak dan retribusi harus mampu menggambarkan nilai-nilai rasional, transparansi dan akuntabilitas, maka dalam perencanaannya harus memperhatikan :

- a. Subyek, obyek, dan tarif yang diatur dalam peraturan daerah yang menjadi landasan hukum setiap pungutan
- b. Memperhitungkan potensi dengan dasar perhitungannya
- c. Menentukan target dari masing-masing pungutan dan evaluasi pencapaiannya pada tahun sebelumnya
- d. Upaya-upaya dalam pencapaiannya, identifikasi permasalahan dan alternatif pemecahannya.¹⁷

Efektifitas (hasil guna) digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam pencapaian target yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah *Change Performance Index (CPI)*, yaitu perbandingan antara realisasi penerimaan retribusi pasar dengan sasaran atau target penerimaan retribusi yang telah direncanakan.

Dewasa ini tingkat persaingan di antara berbagai pasar baik itu pasar tradisional maupun pasar modern semakin meningkat, dan tentunya pada masa-masa yang akan datang persaingan akan semakin meningkat. Kondisi ini akan memposisikan pengelolaan pasar agar dapat selalu meningkatkan Sumber Daya Manusia di dalam memberikan pelayanan kepada pembeli, sehingga Sumber Daya Manusia sebagai elemen yang strategik dalam suatu organisasi.

¹⁷ Abdul Halim, *Akuntansi dan Pengendalian Keuangan Daerah*, UPP AMP YKPN, Jogjakarta, 2005, hlm. 338-339.

Memberdayakan Sumber Daya Manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua organisasi. Hal ini erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap mutu hasil pekerjaan. Salah satu Sumber Daya Manusia yang terdapat dalam pengelolaan pasar pada khususnya Pasar kota adalah petugas pemungut. Petugas pemungut mempunyai kontribusi yang besar untuk mewujudkan realisasi penerimaan retribusi pasar. Adapun yang dimaksud dengan petugas pemungut retribusi pasar merupakan orang atau petugas pemungut dari Dinas Pasar yang mendapat tugas memungut retribusi pasar kepada pedagang pada tiap-tiap pasar yang menggunakan fasilitas pasar untuk berdagang (dalam satuan orang).

Landasan ekonomi dalam masyarakat Islam adalah keyakinan bahwa harta itu sebenarnya milik Allah, sedangkan manusia hanya memegang amanah atau kewenangan menguasai-Nya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'anul Karim:

ءَامِنُوا بِاللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۚ وَاَنْفِقُوْا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُّسْتَحْلِفِيْنَ فِيْهِ ۗ فَاَلَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَاَنْفَقُوْا هُمْ اَجْرٌ كَبِيْرٌ ﴿٧﴾

Artinya : “Berimanlah kamu kepada Allah dan Rasul-Nya dan nafkahkanlah sebagian dari hartamu yang Allah telah meminjamkan kepadamu.” (QS. Al-Hadid : 7)

Allah-lah pemilik harta benda, karena Dia Yang menciptakannya dan Yang menciptakan sumber produksinya serta memudahkan sarana untuk mendapatkannya. Bahkan Dia-lah Yang menciptakan manusia dan seluruh alam semesta.

Harta merupakan salah satu karunia yang diberikan Allah kepada manusia. Posisi manusia atas harta sekadar sebagai pemegang mandat menguasai, bukan pemilik yang sebenarnya. Jika manusia sekadar pemegang mandat menguasai, maka ia tidak boleh menisbatkan kepada dirinya semata sebagai hasil jerih payahnya. Ia lalu mengatakan seperti yang dikatakan orang kafir, “Ini adalah milikku” (Fushilat : 41) atau mengatakan

seperti yang dikatakan Qarun, “*Sesungguhnya aku diberi harta itu, semata-mata karena ilmu yang ada padaku*” (Al-Qashash : 78).

Demikian juga tidak diperbolehkan bagi manusia untuk menyibukkan dirinya dengan harta itu tanpa melibatkan keluarga dari pemilik aslinya, karena seluruh makhluk adalah keluarga Allah. Hal ini berarti ia telah melupakan kedudukan dan fungsi harta itu.

Dengan kaidah emas ini, agama Islam pernah maju selama beberapa kurun waktu di bidang perekonomian dan berhasil mewujudkan kesejahteraan sosial. Islam telah jauh mendahului apa yang digembargemborkan sebagian ilmuwan sosial Barat, bahwa kepemilikan itu merupakan tugas sosial orang kaya yang harus mengikuti sistem sosial yang ada. Meskipun kata-kata ini sama sekali tidak bisa disejajarkan dengan ajaran yang ada dalam Al-Qur'an.¹⁸

Menurut pengamatan penulis di lapangan, penerapan Retribusi dengan sistem SKRD atau pembayaran secara bulanan ini menjadikan beban para pedagang yang berpenghasilan rendah, karena pedagang dibebankan dengan pembayaran retribusi tiap bulannya. Mereka lebih menikmati dan berharap pembayaran retribusi kembali lagi menjadi sistem harian. Jadi, jika Pemerintah Daerah ingin tetap mempertahankan eksistensinya, selain mengejar keuntungan (*profit*) juga harus memperhatikan kesejahteraan masyarakat ekonomi lemah (miskin) khususnya di lingkungan sekitarnya. Seperti firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 177 :

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا^ط

¹⁸ Yusuf Qardhawi, *Masyarakat Berbasis Syariat Islam*, Era Intermedia, Solo, 2003, hlm. 66-69.

وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا
 وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi Sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang bertakwa.” (QS. Al-Baqarah : 177)¹⁹

Dari ayat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Islam adalah agama yang mengedepankan pentingnya nilai-nilai sosial masyarakat ketimbang hanya sekedar menghadapkan wajah kita ke barat dan ke timur dalam shalat. Tanpa mengesampingkan akan pentingnya shalat dalam Islam, Al-Qur’an mengintegrasikan makna dan tujuan shalat dengan nilai-nilai sosial. Disamping memberikan nilai keimanan berupa iman kepada Allah SWT, Kitab-Nya, dan Hari Kiamat, Al-Qur’an menegaskan bahwa keimanan tersebut tidak sempurna jika tidak disertai dengan amalan-amalan sosial berupa kepedulian dan pelayanan kepada kerabat, anak yatim, orang miskin, dan musafir serta menjamin kesejahteraan mereka yang membutuhkan.

Jadi sebagai manusia yang beriman kepada Allah, kita tidak boleh mementingkan interaksi terhadap Allah semata namun juga interaksi terhadap sesama makhluk. Sehingga akan terciptanya keharmonisan sosial yang nyata.

2. Analisis tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan Retribusi

Secara umum diketahui bahwa penilaian dari suatu kebijakan publik haruslah berdasarkan atas pengukuran nilai dari suatu akibat yang

¹⁹ Al-Qur’an, Surat Al Baqarah ayat 177, Yayasan Penyelenggara Penterjemah dan Penafsir Al-Qur’an, Al-Qur’an dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, Jakarta, 1992, hlm. 43.

ditimbulkan. Beberapa jenis pengukuran banyak digunakan dalam menilai kebijakan publik yang tentunya dapat membantu. Walaupun diketahui penilaian kebijakan ini memenuhi persyaratan sebagai pengukuran nilai (*value judgement*) yang tidak bisa diharapkan hasilnya sesuai yang diinginkan, tetapi pengukuran ini secara luas digunakan dan karenanya penting untuk dimengerti kekuatan dan kelemahan masing-masing pengukuran ini.

Mungkin kriteria yang banyak digunakan dalam perubahan kebijakan adalah masalah keadilan atau kewajaran (*fairness*). Pada umumnya dirasakan bahwa dampak dari suatu kebijakan pemerintah haruslah wajar, pantas, adil bagi masyarakat. Persyaratan ini keunggulannya adalah dapat diterima oleh hampir setiap orang, tidak seorang pun menginginkan ketidakadilan sebagai suatu yang diharapkan. Namun, sesungguhnya adalah sulit menentukan dengan pasti apa yang dimaksud dengan adil itu. Meskipun setiap orang setuju dengan keadilan, tapi hanya sedikit yang memberikan penilaian yang sama.²⁰

Dalam memformulasikan suatu kebijakan, pengambil kebijakan biasanya tidak bisa menghindarkan melaksanakan penilaian, apakah secara eksplisit atau implisit, atau kedua-duanya berkaitan dengan masalah implikasi efisiensi dan keadilan. Masalah keadilan dalam perpajakan umumnya diuji melalui 2 (dua) bagian saling melengkapi, yaitu keadilan horizontal dan keadilan vertikal. Keadilan horizontal mengacu pada perlakuan pajak yang sama atas orang-orang yang sama kemampuannya. Sementara itu, keadilan vertikal adalah perlakuan tidak sama dari orang-orang yang tidak sama kemampuannya. Kedua konsep ini terbatas pada asumsi bahwa;

- a. Dasar pengukuran sama dan tidak sama diantara individu-individu sudah tertentu

²⁰ Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2012, hlm. 65.

- b. Pengertian perlakuan pajak sama (*equal*) dan tidak sama (*un equal*) adalah jelas/spesifik
- c. Prinsip-prinsip pajak dapat diimplementasikan dalam mengarahkan kebijakan.²¹

Faktor-faktor yang mempengaruhi retribusi pasar adalah sebagai berikut :

- a. Subyek dan obyek retribusi

Subyek dan obyek retribusi akan menentukan besarnya “*tax base*” yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan besar kecilnya beban retribusi yang harus dibayar oleh subyek retribusi. Subyek retribusi di sini adalah para pedagang yang berjualan di dalam pasar dan berada di sekitar pasar. Obyek retribusi yang dimaksud adalah lokasi pasar, lokasi kios, los, dan dasaran.

- b. Tarif retribusi

Dalam penentuan tarif retribusi harus bersifat progresif. Dalam retribusi pasar progresifitas berdasarkan pada lokasi/tempat untuk berdagang. Pemakaian tempat berdagang, lokasi berdagang dalam kategori strategi dan nonstrategi yang ditentukan oleh letak tempat, yang berada di bangunan utama, los terbuka atau dasaran terbuka serta luas tempat yang digunakan oleh pedagang.

- c. Sistem pemungutan retribusi

Pemungutan retribusi yang baik tidak terlepas dari prinsip-prinsip pemungutan. Prinsip-prinsip pemungutan pajak/retribusi yang digunakan oleh Adam Smith (Soeparmoko, 1996) atau lebih dikenal dengan *smith's canons* yaitu :

- 1) Prinsip keadilan (*equity*)

Yaitu adanya kesamaan manfaat, kesamaan rill yang diterima dan keadilan dalam kemampuan membayar retribusi.

²¹ *Ibid.*, hlm. 70-71.

2) Prinsip kepastian (*certainty*)

Yaitu persyaratan administrasi/prinsip kepastian hukum, artinya pungutan hendaknya bersifat tegas, jelas dan pasti bagi pemakai jasa yang meliputi besarnya tarif, waktu pemungutan, petugas pemungut, tempat pembayaran dan lain-lain. Hal ini akan mempermudah pembayar, petugas dan pemerintah dalam membuat laporan.

3) Prinsip kelayakan (*convenience*)

Yaitu pungutan yang dilakukan hendaknya pada waktu yang tepat dan menyenangkan, dan tarif yang ditetapkan hendaknya jangan terlalu menekan subjek penderita.

4) Prinsip ekonomi (*economy*)

Yaitu perlu diperhatikan tentang efisiensi dan efektivitas dalam penarikan retribusi.

Besarnya retribusi yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang menggunakan jasa tertentu dihitung dengan cara mengalikan tarif retribusi dengan tingkat penggunaan jasa. Prinsip dan sasaran dalam penetapan besarnya tarif retribusi jasa usaha (dalam hal ini retribusi pasar grosir), didasarkan pada tujuan untuk memperoleh keuntungan yang layak dan sebagaimana keuntungan yang pantas diterima oleh para pengusaha swasta sejenis yang beroperasi secara efisien dan efektif dan berorientasi pada harga pasar.²²

Tarif retribusi adalah nilai rupiah atau persentase tertentu yang ditetapkan untuk menghitung besarnya retribusi yang terhutang. Tarif dapat ditentukan seragam atau dapat diadakan pembedaan melalui golongan tarif sesuai dengan prinsip dan sasaran tarif tertentu, misalnya :

- a. Pembedaan retribusi tempat rekreasi antara anak dan dewasa
- b. Retribusi parkir antara sepeda motor dan mobil
- c. Retribusi pasar antara kios dan los
- d. Retribusi sampah antara rumah tangga dan industri.

²² Azhari Aziz Samudra, *Op. Cit.*, hlm. 299.

Besarnya tarif dapat dinyatakan dalam rupiah per unit tingkat penggunaan jasa. Sedangkan tarif pasar merupakan besarnya biaya retribusi pasar yang dipungut oleh pemerintah Daerah atas penggunaan jasa/fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dalam satuan rupiah. Tarif retribusi ditinjau kembali secara berkala dengan memperhatikan prinsip dan sasaran penetapan tarif. Kewenangan daerah untuk meninjau kembali tarif secara berkala dan jangka waktunya, dimaksudkan untuk mengantisipasi perkembangan perekonomian daerah dari obyek retribusi yang bersangkutan. Tarif retribusi ditinjau kembali paling lama 5 (lima) tahun sekali. Tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi telah ditetapkan oleh kepala daerah dengan berpedoman kepada Keputusan Menteri Dalam Negeri.

Adapun prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif ditentukan sebagai berikut :

- a. Untuk retribusi jasa umum, berdasarkan kebijakan daerah dengan mempertimbangkan penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, dan aspek keadilan. Penetapan tarif retribusi jasa umum pada dasarnya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai jenis-jenis retribusi yang berhubungan dengan kepentingan nasional. Di samping itu, tetap memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan mereka.
- b. Untuk retribusi jasa usaha, berdasarkan pada tujuan untuk memperoleh keuntungan yang layak. Tarif retribusi jasa usaha ditetapkan oleh daerah sehingga dapat tercapai keuntungan yang layak, yaitu keuntungan yang pantas diterima oleh pengusaha swasta sejenis yang beroperasi secara efisien dan berorientasi pada harga pasar.
- c. Untuk retribusi perizinan tertentu, berdasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian izin yang bersangkutan. Tarif retribusi perizinan tertentu ditetapkan sedemikian rupa, sehingga hasil retribusi dapat menutup sebagian atau seluruh perkiraan biaya yang diperlukan untuk menyediakan jasa yang

bersangkutan. Untuk pemberian izin bangunan, misalnya dapat diperhitungkan biaya pengecekan dan pengukuran lokasi, biaya pemetaan, dan biaya pengawasan.

Dalam usaha untuk meningkatkan penerimaan daerah agar dapat mencapai tujuan dan sasaran, maka setiap penyelenggaraan harus melaksanakan norma-norma sebagai berikut :

- a. Mematuhi peraturan perundang-undangan
- b. Membebaskan dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme
- c. Menjunjung tinggi ketertiban informasi/transparansi
- d. Memenuhi azas akuntabilitas
- e. Menghormati demokrasi

Pada saat sekarang ini, isu tentang perlunya akuntabilitas semakin mencuat dengan tingginya tuntutan publik untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintahan yang baik bercemin dari adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintahan yang partisipatif bagi masyarakatnya, dan akuntabilitas. Akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.²³

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tarif retribusi pembayaran bulanan ini sedikit memberatkan bagi mereka pedagang lesehan dan los yang pemasukannya kurang, berbeda dengan pedagang kios yang pemasukannya cukup, walau pedagang kios tidak berjualan tetapi mereka masih dikenakan wajib retribusi, sebagai ganti pelayanan barang yang ditinggalkan. Pemungutan retribusi di Kabupaten Kudus sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Untuk itu baik pengelola maupun aparat yang terlibat tetap harus meningkatkan pengawasan dalam pemungutan retribusi pasar.

²³ Abdul Halim, *Op. Cit.*, hlm. 336.

Dengan demikian fasilitas yang ada dalam pelaksanaan kebijakan retribusi pasar di Kabupaten Kudus khususnya Pasar Jember Kudus sudah ditentukan oleh pemerintah pemungutan retribusi pasar di Kabupaten Kudus berupa sistem SKRD dengan penerapan pembayaran tiap bulannya yang dibagikan kepada para pedagang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pedagang wajib membayar retribusi kepada daerah sebagai bentuk kontribusi atau partisipasi dalam peningkatan pendapatan daerah.

3. Analisis tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh Dinas Pasar Kepada Pedagang

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh parasuraman.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam perumusan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termaginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.²⁴

Untuk menguji efisiensi, perlu dilihat perubahan situasi ekonomi terakhir yang dapat memperbaiki kesejahteraan atau kondisi ekonomi seseorang, tetapi tidak mengurangi kesejahteraan orang lain.

Sebagai contoh dimungkinkan untuk memproduksi lebih barang-barang dengan sumber daya yang sama dengan cara mengubah cara proses produksi yang berbeda, kesejahteraan beberapa, atau bahkan semua konsumen dapat meningkat dengan tanpa biaya yang ditanggung masyarakat, ekonomi ini tidak memproduksi dengan efisien. Pandangan ini mendukung bahwa subsidi kepada masyarakat adalah suatu yang tidak efisien, tentu tidak seluruhnya benar. Kesejahteraan (*welfare*) sebagaimana para ahli ekonomi maksudkan disini adalah kegunaan (*utility*) atau kepuasan konsumen yang diperoleh dari mengkonsumsi. Karena *consumer's utility*

²⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 3 & 6.

tergantung pada pilihan-pilihan pribadi, maka apa yang seseorang suka atau tidak suka, setiap konsumen semata-mata menilai kesejahteraan dengan ukuran sendiri, bukan kesejahteraan secara kolektif.²⁵

Pedagang dapat dibedakan atas tiga macam, yaitu :²⁶

- a. Pedagang besar, yaitu seseorang yang melaksanakan transaksi secara besar-besaran, artinya orang tersebut membeli barang dalam partai besar dan menjualnya kembali secara besar-besaran pula sehingga tidak melayani pembelian secara eceran, termasuk dalam kelompok pedagang besar adalah grosir dan tengkulak
- b. Pedagang eceran, yaitu orang yang melakukan transaksi pembelian barang secara besar-besaran dan menjualnya kembali secara eceran / kecil-kecilan
- c. Pedagang kecil, yaitu orang yang melakukan kegiatan pembelian barang secara kecil-kecilan dan menjualnya kembali secara kecil-kecilan pula.

Dalam hal ini ekonomi, sebagaimana juga bidang-bidang ilmu lainnya yang tidak luput dari kajian Islam, bertujuan menuntun agar manusia berada di jalan lurus (*shirat al mustaqim*).²⁷ Upaya dalam peningkatan pendapatan oleh setiap pemerintah daerah pada level maupun baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota haruslah didukung dengan berbagai kebijaksanaan sesuai dengan situasi dan kondisi daerah masing-masing. Seperti halnya dengan daerah-daerah lain, Kabupaten Kudus sebagai salah satu daerah otonom di Propinsi Jawa Tengah memiliki potensi yang cukup besar untuk tumbuh dan berkembang.

Moralitas peradaban masyarakat kapitalisme modern menghendaki organisasi sosial yang menimbulkan keseimbangan antara demokrasi politik dengan demokrasi ekonomi. Moralitas ekonomi masyarakat kapitalisme modern adalah moralitas yang antara lain didasarkan atas prinsip keadilan sosial.

²⁵ Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, *Op. Cit.*, hlm. 60.

²⁶ Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta, 2001, hlm. 192.

²⁷ Suhrawardi K. Lubis, *Op. Cit.*, hlm. 1.

Manusia adalah makhluk yang mempunyai naluri dan emosi yang mempengaruhi produktivitasnya. Manusia bisa dimotivasi tetapi bisa juga tertekan (*demoralized*) oleh lingkungan pekerjaannya.

Etika sosial kita harus memihak rakyat bukan memihak daya saing internasional. Penganut pendirian untuk melindungi rakyat bukan untuk melaksanakan ideologi pasar bebas yang dipaksakan dari luar yang sebetulnya untuk kepentingan pihak luar ini. Adalah sangat keliru kalau kita menerima mitos bahwa kita akan dikucilkan dalam hubungan perdagangan internasional jika tidak melaksanakan ideologi pasar bebas.²⁸

Berdasarkan hasil penelitian diketahui beberapa kendala yang dihadapi dalam pemungutan retribusi pasar, yaitu :

- a. Banyaknya pedagang (terutama pedagang kali lima) yang enggan untuk membayar retribusi sesuai dengan tarif karena merasa berat akibat dari perubahan atau kebijakan pemungutan retribusi sistem pembayaran karcis dengan sistem SKRD, dimana jumlah retribusi tidak resmi yang paling besar adalah uang untuk preman/pengamen
- b. Pada umumnya pedagang di pasar kota Kudus, khususnya Pasar Jember masih terjadi keterlambatan dan enggan dalam pembayaran retribusi bulanan, karena pedagang harus membayar sendiri ke kantor. Tidak seperti yang dahulu, petugas mengelilingi pedagang dalam penarikan pemungutan retribusi tiap harinya
- c. Banyaknya pedagang yang tidak memiliki kesadaran untuk membayar retribusi. Untuk mengatasi hal tersebut, menurut informan maka perlu dilakukan tindakan tegas terhadap wajib retribusi tersebut.

Upaya yang diperlukan untuk meningkatkan retribusi pasar adalah dengan mengatasi kendala-kendala yang terjadi dengan cara :

- a. Memaksimalkan sistem penarikan retribusi, yaitu dengan melakukan penertiban karcis retribusi tiap harinya yang dilakukan pemungut retribusi terhadap pedagang lesehan

²⁸ Sritua Arief, *Pembangunanisme & Ekonomi Indonesia: Pemberdayaan Rakyat dalam Arus Globalisasi*, Zaman Wacana Mulia, Bandung, 1998, hlm. 46-50.

- b. Menertibkan staf pemungut retribusi untuk tiap bulannya memberikan pelayanan dalam membantu pembayaran retribusi bulanan kepada pedagang kios dan los
- c. Implementasi merupakan tahap awal dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pasar untuk melihat apakah pelaksanaannya sudah berjalan baik atau tidak serta kinerja aparat pelaksana dapat dilihat dengan tercapainya target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka peran retribusi pasar haruslah berorientasi pada pelayanan yang baik dalam memuaskan pengguna fasilitas pasar, baik dari segi aksesibilitas penjual dan pembeli, diperlukan penataan pasar yang memadai dan ditunjang oleh tingkat keamanan dan kenyamanan untuk menjual maupun untuk berbelanja. Petugas pengelola pasar merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna fasilitas pasar. Apabila kepuasan pengguna pasar terpenuhi maka akan timbul kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi pasar sehingga pada akhirnya retribusi pasar akan meningkat.

Persamaan dan Perbedaan yang Terjadi di Lapangan dan Sesuai Pandangan Islam

Persamaan	Perbedaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam kebijakan Retribusi Pasar ini terjadi keadaan memaksa yang harus mengubah atau menyesuaikan dengan kondisi yang ada seiring dengan perubahan politik, sosial, ekonomi dan budaya. Sedangkan dalam Islam kebijakan yang diterapkan dengan pemaksaan tidak diperbolehkan. 2. Pelayanan Pasar Jember dalam ruang terbuka dimana setiap orang dapat berdagang atau berjual beli, dalam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suatu peraturan atau ketentuan yang telah dijalankan pasti tidak terpisah dengan adanya sanksi atau denda bagi setiap pelaku yang melanggar. Tapi dalam penelitian ini peneliti menemukan tidak adanya sanksi atau denda yang diterapkan, karena sebenarnya dalam peraturannya sudah dijelaskan. Objek yang diteliti disini lebih berharap dari kesadaran pengguna atau wajib retribusi.

pasar terbuka tidak ada yang mendapat perlakuan istimewa dari yang lain, semua adalah sama dan semua adalah berbeda, dengan itu kita telah memulai membangun kembali elemen inti dari masyarakat ke masyarakat fitrah.

