

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM)

Badan Pusat Statistik (BPS) mengelompokkan UMKM berdasarkan jumlah tenaga kerja. Usaha yang memiliki 1-4 orang tenaga kerja dikelompokkan sebagai usaha mikro, 5-19 orang tenaga kerja sebagai usaha kecil, 20-99 orang tenaga kerja dikelompokkan sebagai usaha menengah dan bila mencapai 100 orang tenaga kerja atau lebih digolongkan sebagai usaha besar (Wismiarsi, 2008:6).

UMKM memiliki karakteristik yang merupakan kelebihan dan kekurangan UMKM itu sendiri. Ada beberapa kelebihan yang dimiliki UMKM adalah sebagai berikut:

a. Daya Tahan

Motivasi pengusaha kecil sangat kuat dalam mempertahankan kelangsungan usahanya karena usaha tersebut merupakan satu-satunya sumber penghasilan keluarga. Oleh karena itu, pengusaha kecil sangat adaptif dalam menghadapi perubahan situasi dalam lingkungan usahanya.

b. Padat Karya

Pada umumnya UMKM yang ada di seluruh Indonesia merupakan usaha yang memiliki karakter yang padat karya. Dalam proses produksinya, usaha kecil lebih memanfaatkan ide atau gagasan dari inovasi tenaga kerja dibandingkan dengan

mesin, karena dengan itu maka UMKM akan bisa berinovasi lebih cepat dibandingkan dengan usaha lainnya.

c. Keahlian Khusus

Berbagai ragam UMKM yang ada di Indonesia yang sangat mempengaruhi aneka macam produk yang akan dihasilkannya. Dalam pembuatannya yang sangat sederhana yang hanya membutuhkan keahlian khusus dan tidak terlalu memntingkan pendidikan formal. Keahlian khusus gtersebut biasanya dimiliki secara turun temurun dari keluarganya ataupun sanak saudaranya, dimana keahlian itu tidak terlalu membutuhkan mesin ataupun teknologi canggih dalam pembuatannya sehingga kebanyakan dalam memproduksinya dilakukan secara manual ataupun *hand made*.

d. Keterkaitan dengan sektor pertanian

Secara menyeluruh UMKM yang telah ada masih bersifat *agricultural based* karena banyak komoditas pertanian yang dapat diolah dalam skala kecil dan tidak mengahbiskan biaya yang sangat tinggi ataupun mahal dalam memproduksinya.

e. Modal

Pada umumnya, pengusaha kecil menggantungkan diri pada uang (tabungan) sendiri atau dana pinjaman dari sumber-sumber informal untuk kebutuhan modal kerja (Tambunan, 2002:166)

Adapun kelemahannya dari UMKM adalah tercermin dari kendala-kendala yang dialami oleh usaha tersebut. Dan kendala yang pada umumnya dihadapi oleh UMKM adalah keterbatasan modal, kesulitan dalam pemasaran dan penyediaan

bahan baku, pengetahuan yang minim tentang dunia bisnis, keterbatasan penguasaan teknologi, kualitas SDM (pendidikan formal) yang rendah, manajemen keuangan yang belum baik, tidak adanya pembagian tugas yang jelas, serta sering mengandalkan anggota keluarga sebagai pekerja tidak dibayar (Tambunan, 2002:169)

2. Toko Modern

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern, yang dimaksud dengan toko modern adalah toko dengan sistem pelayanan mandiri yang menjual berbagai jenis barang secara eceran dan berbentuk *minimarket*, *supermarket*, *departemen store*, *hipermart* ataupun grosir yang berbentuk perkulakan. Pengertian yang sama mengenai toko modern juga tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013, Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional serta Penataan Toko Modern dan Pusat Perbelanjaan serta Peraturan Bupati Kulonprogo Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Izin Usaha Modern. Adapun macam-macam toko modern adalah sebagai berikut:

- a. Minimarket merupakan toko modern dengan luas lantai toko kurang dari 400 m² (empat ratus meter persegi)
- b. Supermarket merupakan toko modern dengan luas lantai toko di atas 400 m² (empat ratus meter persegi) sampai dengan 5.000 m² (lima ribu meter persegi)

- c. Hypermarket merupakan toko modern dengan luas lantai toko diatas 5.000 m² (lima ribu meter persegi)
- d. Department Store merupakan toko modern dengan luas lantai toko diatas 400 m² (empat ratus meter persegi)
- e. Pusat Perkulakan merupakan toko modern dengan luas lantai toko diatas 5.000 m² (lima ribu meter persegi).

Sistem penjualan dan jenis barang dagangan toko modern berbeda dengan toko tradisional sesuai dengan tujuannya masing-masing antara lain sebagai berikut:

- a. Minimarket, supermarket, dan *hypermart* menjual dengan sistem eceran dengan produk makanan dan produk rumah tangga
- b. Departemen Store menjual barang secara eceran yang mencakup produk sandang dan perlengkapannya dengan penataan barang yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan atau tingkat usia konsumen.
- c. Pusat Perkulakan menjual barang konsumsi secara grosir.

Sedangkan dalam penataan toko modern ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut:

- a. Izin usaha toko modern untuk minimarket diutamakan bagi pelaku usaha kecil dan usaha menengah setempat
- b. Jumlah toko modern dimasing-masing kabupaten atau kota agar memperhatikan perbandingan jumlah penduduk
- c. Pemerintah Daerah memberi jaminan kepastian hukum pada toko modern sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku

Penyelenggaraan dan pendirian Toko Modern wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Memperhitungkan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan keberadaan Pasar Tradisional, usaha kecil, dan usaha menengah yang ada diwilayah yang bersangkutan.
- b. Memperhatikan jarak dengan pasar tradisional, sehingga tidak mematikan atau memarjinalkan pelaku ekonomi di Pasar Tradisional
- c. Menyediakan fasilitas yang menjamin untuk sehat, bersih, hygenis, aman, tertib dan ruang publik yang nyaman
- d. Menyediakan kualitas tempat usaha bagi usaha kecil dan menengah pada posisi yang sama-sama menguntungkan
- e. Menyediakan fasilitas parkir kendaraan bermotor yang memadai di dalam area bangunan
- f. Menyediakan sarana pemadam kebakaran dan jalur keselamatan bagi petugas maupun pengguna toko modern

Lokasi pendirian toko modern wajib mengacu pada rencana tata ruang wilayah kabupaten atau kota, rencana detail wilayah kabupaten atau kota termasuk zonasinya. Ketentuan Lokasi Pendirian Toko Modern adalah sebagai berikut:

- a. Perkulakan hanya boleh berlokasi pada akses sistem jaringan jalan arteri atau kolektor primer atau arteri sekunder. Jalan arteri merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan utama dengan ciri perjalanan jaak jauh

kecepatan rata-rata tinggi dan jumlah jalan masuk dibatasi secara berdaya guna

- b. *Hypermarket* dan pusat perbelanjaan hanya boleh berlokasi pada atau pada akses sistem jaringan jalan arteri atau kolektor dan tidak boleh berada pada kawasan pelayanan lokal atau lingkungan didalam kota atau perkotaan. Jalan kolektor merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan pengumpul atau pembagi dengan ciri perjalanan jarak sedang, kecepatan rata-rata sedang, dan jumlah jalan masuk dibatasi
- c. Supermarket dan *Departement store* tidak boleh berlokasi pada sistem jaringan jalan lingkungan dan tidak boleh berada pada kawasan pelayanan lingkungan didalam kota atau perkotaan. Jalan lingkungan merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan lingkungan dengan ciri perjalanan jarak dekat dan kecepatan rata-rata rendah.
- d. Minimarket boleh berlokasi pada setiap sistem jaringan jalan, termasuk sistem jalan lingkungan pada kawasan pelayanan lingkungan (perumahan) didalam kota dan perkotaan.

Selanjutnya, dalam melakukan usaha toko modern dapat melakukan kemitraan berdasarkan perjanjian tertulis yang disepakati kedua belah pihak yang dilaksanakan dengan prinsip saling menguntungkan, jelas, wajar berkeadilan, dan transparan.

3. TOMIRA (Toko Milik Rakyat)

Toko Milik Rakyat (TOMIRA) adalah toko modern hasil kemitraan koperasi dengan perusahaan swasta yang merupakan produk asli Kulonprogo dan baru pertama kalinya dilaksanakan di Indonesia. TOMIRA berawal dari peraturan daerah Kabupaten Kulonprogo nomor 11 Tahun 2011 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional serta penataan pusat perbelanjaan Toko Modern, pasal 4 (huruf c) yang menyatakan bahwa toko modern yang berstatus waralaba dan atau berstatus cabang tidak boleh beranjak kurang dari 1.000 meter dari pasar tradisional. Selain itu juga TOMIRA berangkat dari kebijakan Bupati Kulonprogo dr. H. Hasto Wardoyo, Sp. OG (K) dalam membenahi permasalahan toko modern waralaba yang saat ini menjamur di Kulonprogo yang berdampak negatif terhadap pasar tradisional dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Konsekuensi dari Perda Nomor 11 Tahun 2011, toko modern yang jaraknya kurang dari 1.000 meter harus menentukan pilihan, yaitu tak diperpanjang izin, tutup, atau pengambil alihan oleh koperasi (*take over*). Kemudian, Bupati mengambil inisiatif untuk mengambil alih dan dikelola oleh koperasi sehingga bukan merupakan toko modern yang berjejajring lagi karena sistem waralaba dirasa kurang menguntungkan bagi koperasi maupun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dibandingkan dengan kemitraan. Pada sistem waralaba, barang yang dijual, karyawan dan *branding* 100% dari toko modern atau minimarket, sedangkan melalui sistem kemitraan memberi manfaat lebih besar untuk koperasi dan UMKM. Keuntungan utama yang didapat yaitu TOMIRA dapat menjual produk lokal dari Kabupaten

Kulonprogo misalnya pangan industri rumah tangga dan cemilan. Sampai saat ini ada 23 produk lokal UMKM Kulonprogo yang dapat dijual di ToMiRa. Produk yang dijual harus memenuhi standar yang telah ditentukan, seperti halal MUI, Pangan Industri Rumah Tangga (P-IRT), Hak Kekayaan Intelektual dan standar kesehatan serta kemasan.

Pemilihan koperasi sebagai pihak yang bermitra dan bukan pihak perseorangan yang menitik beratkan pada pemaknaan filosofis koperasi sebagai soko guru perekonomian Kulonprogo. Dalam hal ini koperasi dapat diartikan sebagai pilar atau penyangga utama dan atau tulang punggung perekonomian Kulonprogo. Koperasi hidup berdasarkan kumpulan anggota, mereka menggerakkan perekonomian secara bersama-sama, saling melengkapi satu sama lain. Hal ini merupakan langkah positif karena pemilihan koperasi sebagai pengelola yang berarti akan lebih banyak melibatkan peranan masyarakat jika dibandingkan dengan perseorangan. Jikalau mitra dilakukan oleh perseorangan maka ditakutkan akan menghasilkan monopolistik dimana yang hanya menuntungkan segelintir pihak saja. Selain itu, kemitraan juga dapat sebagai pusat pelatihan bagi anggota koperasi dan diharapkan ada pengembangan pengelolaan toko modern, peningkatan kualitas sumber daya manusia, transfer teknologi, dan transfer ilmu pengetahuan.

4. Persepsi

Menurut Bimo Walgito pengertian persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.

Menurut Slameto (2010:102) adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.

Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.

Menurut Purwodarminto (1990: 759) adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

Dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena bergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda oleh individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh indranya

dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

a. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang

relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
 - 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 - 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
 - 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
 - 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- b. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat
- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna

- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Aryani, D., & Rosinta, F. (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh restoran cepat saji KFC. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

Nurizka, R. H. (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan objek studi pada RSUD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masuk ke dalam kriteria baik hanya empat unsur pelayanan yang kurang baik yaitu kedisiplinan petugas dalam pelayanan, kecepatan pelayanan. Dari jenis pelayanan, pelayanan pada rawat inap lebih baik daripada pelayanan pada rawat jalan dan IGD, terdapat perbedaan pelayanan berdasarkan unit pelayanan, tiga unit pelayanan terbaik menurut IKM berada pada unit kebidanan/kandungan, kulit/kelamin dan THT.

Yunevy, E. F. T., & Haksama, S. (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Bertujuan untuk menganalisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien menggunakan 14 unsur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004. Metode yang digunakan adalah *observational* dengan teknik *cross sectional* yang menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan penelitian dan harapan pasien menggunakan CSIndex. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien dalam elemen layanan telah terisi harapan. Sementara itu puskesmas medokan ayu community perlu meningkatkan kecepatan mereka dalam melayani.

Sitanggang, M. D., & Husin, S. (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah kecamatan telah menjalankan tugas dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya perhatian ppemerintah kecamatan dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu dengan meninjau dan menyelidiki secara langsung ke sekolah-sekolah penyaluran dan BOS. Jadi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan dalam meningkatkan mutu pendidikan di Lingkungan V Kecamatan Deli Tua sudah cukup baik.

Mulyono, B. H., dkk (2007) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

(Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi dan deskriptif kualitatif dengan angka indeks dan deskriptif dari pertanyaan terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,548, sedangkan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,381.

Nanlohy, H dkk, 2014 dalam penelitiannya yang berjudul analisis persepsi masyarakat terhadap pengelolaan kawasan mangrove teluk kotania. Bertujuan untuk menganalisis kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan kawasan mangrove secara berkesinambungan dan lestari. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yang bersifat studi kasus dan pembagian persepsi atas sepuluh kategori penilaian. Hasil menunjukkan bahwa sebahagian masyarakat pesisir di teluk kotania sangat setuju bahwa: 1) kawasan mangrove di teluk kotania saat ini perlu/penting untuk dikelola agar dapat lestari, 2) bentuk pengelolaan kawasan mangrove yang dilakukan harus melibatkan seluruh penduduk setempat, 3) perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat setempat dalam kegiatan pengelolaan kawasan mangrove.

Rezha, F dkk 2014 dalam penelitiannya yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan

masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah Reliabilitas.

Chiguvi, D & Guruwo, P.T (2015) dalam penelitiannya yang berjudul dampak kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan di Sektor Perbankan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak dari kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan di sektor perbankan di Botswana dan efek demografi sebagai konstruksi moderat juga diselidiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu bank disarankan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dengan tujuan mencapai kesetiaan pelanggan.

Pragna, P dkk (2014) Dalam penelitiannya yang berjudul studi tentang kepuasan kerja karyawan PT kader manajerial di KRIBHCO. Bertujuan untuk menyelidiki tentang signifikansi faktor-faktor seperti kondisi kerja, keamanan kerja, gaji dan promosi, kualifikasi dan kepuasan kerja, lamanya layanan dan kebijakan

promosi, usia dan keamanan kerja dengan manajer dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Hasilnya menunjukkan bahwa gaji, kualifikasi, kebijakan promosi, jaminan kerja merupakan faktor paling penting yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja keseluruhan karyawan di KRIBHCO berada pada level positif.

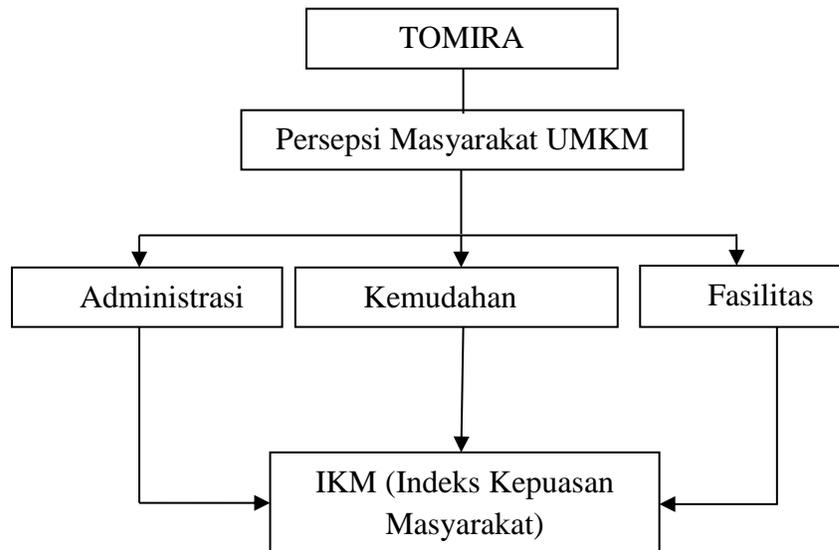
Studi Empiris Kepuasan Pelanggan dalam Pengalaman Belanja Online Produk Pariwisata di India. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kepuasan pelanggan setelah membeli produk atau layanan pariwisata secara online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pembelian online lebih mudah tetapi ada faktor-faktor yang menghambat pelanggan pada waktu untuk melakukan pembelian online. Korelasi Bivariat telah diterapkan antara kepuasan pelanggan dan faktor-faktor utama yang menolak belanja online.

Adapun penelitian ini dengan judul persepsi masyarakat UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dengan adanya Tomira di Kabupaten Kulonprogo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan produsen dengan adanya kerjasama kemitraan dan akuisisi tentang kebijakan pemerintah tentang Tomira pada anggota pelaku UMKM Diponegoro. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM). Output yang dihasilkan adalah indeks kepuasasn masyarakat pelaku UMKM. Perbedaannya adalah terletak pada subjek penelitiannya dimana pada penelitian ini yang menilai persepsi kepuasanya adalah dari produsen 1 atau pelaku dari unit kegiatan sedangkan penelitian terdahulu adalah konsumen atau pemakai barang publik.

C. Kerangka Berfikir

Kebijakan Tomira yang telah ditetapkan oleh Pemerintah sudah hampir semua terealisasi dan diterapkan kepada Toko Modern yang melanggar Perda yakni harus berjarak 1000 m dari pasar tradisional.

Tomira Diponegoro adalah salah satunya Tomira yang sudah diterapkan yang berada di Jl. Wates Kota dan sudah berkembang serta memberdayakan masyarakat UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) disekitar Tomira Diponegoro. Pada kebijakan tersebut menghasilkan persepsi bagi masyarakat UMKM yang telah bergabung dan ikut serta dalam produksi barang untuk diperjual belikan dimana saling berkaitan dengan kemudahan akses untuk ke Tomira, administrasi yang ada serta fasilitas yang telah disiapkan oleh pihak Tomira bagi UMKM untuk menunjang keberhasilan dari kebijakan Pemerintah agar tetap berjalan dan masyarakat UMKM merasa puas dan diperdayakan secara baik dan benar untuk pengembangan produknya. Secara sederhana kerangka berfikir dari analisis persepsi masyarakat UMKM tentang Tomira Diponegoro adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berfikir Persepsi Masyarakat UMKM Dengan Adanya

Kerangka berfikir dari persepsi masyarakat dengan adanya Tomira dapat diukur dengan 3 indikator yakni kemudahan akses, administrasi dan fasilitas dan hasil dari itu maka akan dapat dilihat seberapa besar nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) UMKM tentang Tomira yang ada di Kulonprogo khususnya pada Tomira Diponegoro.