

JURNAL

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH
DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BUNGUS**

OLEH

NIA KURNIA



**FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU
2019**

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BUNGUS

Nia Kurnia¹⁾, Syaifuddin²⁾, Jonny Zain²⁾
Email: Kurnian871@gmail.com

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peran penting dalam dunia perikanan yaitu pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Pemberian pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nelayan. Kepuasan nelayan penting dalam menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019 selama 14 hari. Metode yang digunakan adalah metode survei. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* menggunakan 10 atribut penilaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut pelayanan yang dianggap telah memenuhi kepuasan nelayan yaitu keberadaan penerima keluhan, kecepatan perbaikan fasilitas, keterampilan petugas melayani, kemudahan prosedur pemesanan, penampilan petugas, harga yang ditetapkan, kondisi kebersihan, dan kondisi keamanan. Terdapat 1 atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh nelayan. Secara keseluruhan nelayan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan jasa tambat labuh yang diberikan oleh pihak pelabuhan.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan nelayan, PPS Bungus, Pelayanan

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

²⁾ Dosen Fakultas Perikanan dan kelautan, Universitas Riau

FISHERIES SATISFACTION LEVEL OF PAYMENT ADDITIONAL SERVICES IN BUNGUS SAMUDERA FISHERIES PORT

Nia Kurnia¹⁾, Syaifuddin²⁾, Jonny Zain²⁾

Email: Kurnian871@gmail.com

Abstract

One form of service that has an important role in the world of fisheries is service in fishing ports. Providing services will affect the level of satisfaction of fishermen. Fisherman satisfaction is important in supporting the performance and development of a port. This study aims to determine the level of satisfaction of fishermen on anchoring services. This research was conducted at the Ocean Bungus Fishery Port. This research was conducted in April 2019 for 14 days. The method used is the survey method. Data analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance and Performance Analysis (IPA) using 10 assessment attributes.

The results showed that there were 8 service attributes that were considered to have fulfilled fishermen's satisfaction, namely the existence of recipients of complaints, speed of repair of facilities, skills of service personnel, ease of ordering procedures, appearance of officers, set prices, cleanliness conditions, and security conditions. There are 1 service attribute that fishermen consider less important. Overall, fishermen are very satisfied with the anchoring services provided by the port.

Keywords: Fisherman satisfaction level, PPS Bungus, Service

¹⁾ Students of the Faculty of Fisheries and Marine, University of Riau

²⁾ Lecture at the Faculty of Fisheries and Marine Sciences, University of Riau

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perikanan tangkap yang perlu dimanfaatkan, diorganisir, dan dikelola dengan baik (Lubis *et al*, 2012). Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peran penting dalam dunia perikanan yaitu tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan (Diniah *et al*, 2012).

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus merupakan pelabuhan perikanan terbesar yang berada di pantai Barat Sumatera, yang mempunyai berbagai macam aktivitas dalam proses pelayanan jasa dalam dunia perikanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pelabuhan

perikanan samudera bungus terhadap nelayan adalah penyediaan jasa tambat labuh. Menurut Direktur Jenderal Perikanan No. KU.440/D5.1779/93 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Imbalan Jasa Penggunaan Fasilitas, Jasa dan Barang yang dihasilkan Pelabuhan Perikanan, kapal dikatakan bertambat apabila bersandar atau mengikat tali di tempat tertentu untuk melakukan kegiatan bongkar hasil tangkapan, waktu tambat dihitung selama kapal membongkar hasil tangkapan di dermaga atau di tempat tambat yang lain.

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah membongkar hasil tangkapan, kapal bersandar atau mengikat tali ditempat tertentu yang bukan tempat bongkar, untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan ke laut atau menunggu naik dock atau dalam keadaan *floating repair* (perbaikan dalam keadaan mengapung). Waktu labuh adalah waktu yang dihitung sesudah kapal selesai membongkar sampai keberangkatannya kembali ke laut (waktu sejak kapal bersandar di dermaga sampai berangkat kembali ke laut dikurangi dengan waktu tambat). (Direktur Jenderal Perikanan No. KU.440/D5.1779/93).

Kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan akan menentukan kemajuan pelabuhan perikanan tersebut, karena nelayan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional disuatu pelabuhan perikanan. Jika nelayan merasa tidak puas dan memutuskan untuk mendaratkan hasil tangkapannya ditempat lain, maka pelabuhan perikanan tersebut akan mengalami penurunan produksi dan mengalami kerugian. Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh yaitu adanya keberadaan

penerimaan keluhan, kecepatan perbaikan fasilitas, keterampilan petugas melayani permintaan, kemudahan prosedur pemesanan, kegiatan promosi pelayanan, pengecekan dan pengawasan, penampilan petugas, harga, kondisi kebersihan dan keamanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan.

Armada penangkapan yang melakukan aktivitas di Pelabuhan Perikanan Bungus yaitu Pancing tonda, Pukat cincin dan Bagan Perahu. Seharusnya semua armada yang mengisi perbekalan melaut di PPS Bungus juga mendaratkan hasil tangkapannya di PPS Bungus. Namun tidak semua armada penangkapan melakukan pendaratan ikan di PPS Bungus, seperti armada bagan perahu. Saat ini, tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh belum banyak dikaji sehingga belum diketahui secara jelas. PPS Bungus salah satu pelabuhan perikanan yang belum pernah melakukan pengkajian tentang kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh yang disediakan.

Perumusan Masalah

Kepuasan nelayan penting dalam menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan. Salah satu pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus yaitu pelayanan jasa tambat labuh. Semua armada yang mengisi perbekalan melaut di PPS Bungus seharusnya mendaratkan hasil tangkapannya di PPS Bungus. Namun tidak semua armada penangkapan melakukan pendaratan ikan di PPS Bungus, seperti armada bagan perahu. Diduga penyebabnya adalah pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga diperlukan penelitian untuk

menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan jasa kepada nelayan, terutama dalam pelayanan jasa tambat labuh.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April, 2019 dan berlokasi di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, Sumatera Barat.

Bahan dan Alat

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner penelitian, kamera, alat tulis dan laptop. Sedangkan bahan yang digunakan adalah data sekunder, dan data primer berupa hasil kuisisioner.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Survei dalam penelitian ini yaitu mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara *Stratified random sampling*.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu pengumpulan data serta pengolahan data dan analisis data.

Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengamatan langsung di lapangan, hasil pengisian kuisisioner oleh responden sebagai sampel, dan hasil wawancara dengan responden baik dari pihak pelabuhan maupun dari pihak nelayan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait, studi literatur atau studi pustaka, data yang dimiliki oleh perusahaan, internet, dan sumber lainnya.

Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan pengisian kuisisioner, maka selanjutnya akan dikumpulkan dan diolah dengan rumus statistika menggunakan program *Microsoft Excel*. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu melalui proses uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

Menurut Supranto (2001), validitas menunjukkan tingkat atau derajat dimana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari suatu ukuran, atau pada tingkat mana suatu skala dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010), untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor bukti pertanyaan dengan skor totalnya.

Hipotesis:

Ho : Instrumen dinyatakan tidak valid

H1 : Instrumen dinyatakan valid

Bila diperoleh r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka tolak Ho, artinya pertanyaan pada kuisisioner sah.

Uji validitas dilakukan pada tingkat signifikan (toleransi) 5% atau α 0,05. Pengujian validitas diolah menggunakan *Software Microsoft Excel*.

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliabel alat pengukuran tersebut (Umar dalam Nainggolan, 2006).

Kuisisioner kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama. Artinya pelanggan yang sama diharapkan akan memiliki skor kepuasan yang homogen dalam beberapa kali hasil pengukuran (Aritonang, 2005). Menurut Tirtion dalam Mulyani (2006), *Alfa Cronbach* berada diantara 0 – 1, semakin dekat angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Penilaian *Alfa Cronbach* berdasarkan aturan berikut:

0,00 – < 0,20 : Kurang *reliable*

0,20 – < 0,40 : Agak *reliable*

0,40 – < 0,60 : Cukup *reliable*

0,60 – < 0,80 : *Reliable*

0,80 – < 1,00 : Sangat *reliable*

Selanjutnya yaitu analisis kepuasan nelayan dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Menurut Irwan dalam Irwan (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan

pelayanan jasa tambat labuh dengan pendekatan tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*
4. Menghitung Satisfaction Indeks (SI)

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\%$$

Keterangan:

WT : Weight Total (hasil penjumlahan dari jumlah weighted score)

L : Length (skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5)

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT Sucofindo dalam Fheruati (2004), tingkat kepuasan pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut:

0,00–0,34 :Tidak puas (Pelayanan jasa tambat labuh tidak melayani kebutuhan nelayan)

0,35–0,50 :Kurang puas (Pelayanan jasa tambat labuh kurang melayani kebutuhan nelayan)

0,51 – 0,65 :Cukup puas (Pelayanan jasa tambat labuh cukup memenuhi kebutuhan nelayan)

0,66 –0,80 :Puas (Pelayanan jasa tambat labuh sudah memenuhi kebutuhan nelayan)

0,81–1,00 :Sangat puas (Pelayanan jasa tambat labuh sangat memenuhi

Menurut Maiyanti (2010), *Importance Performance Anaysis (IPA)* merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau

jasa. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan pengukuran nilai dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan.

- Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Xi : Skor tingkat kinerja

Yi : Skor tingkat kepentingan

- Perhitungan rata-rata tiap atribut kepentingan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\sum Xi$:Skor rata-rata atribut tenaga kerja

$\sum Yi$:Skor rata-rata atribut kepentingan

n : Jumlah responden

- Perhitungan rata-rata seluruh akibat tingkat kepentingan dan kinerja

$$X = \frac{\sum Xi}{k} \quad Y = \frac{\sum Yi}{k}$$

Keterangan:

$\sum Xi$:Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja

$\sum Yi$:Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan

k :Banyakbutir pertanyaan

Selanjutnya yaitu membuat diagram *cartesius*, dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum PPS Bungus

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus terletak di Kelurahan

Labuan Tarok, Bungus Barat Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Secara geografis, PPS Bungus berada pada koordinat 01°02'15"LS dan 100°2'34" BT. Awal mula berdirinya Pembangunan PPS Bungus yaitu dari Proyek Pembangunan dan Pengembangan Perikanan Sumatera atau lebih dikenal dengan nama "*Sumatera Fisheries Development Project*" (SFDP) yang dimulai sejak tahun 1981 dan selesai tahun 1989 dengan sumber dana berasal dari pinjaman Bank Pembangunan Asia (ADB Loan 474-INO) sebesar US\$ 9,3 Juta dan dana pendamping setiap tahun anggaran dari APBN.

Pada tahun 1991 statusnya menjadi Pelabuhan Perikanan Nusantara Bungus, dan sejak beroperasi tahun 1991 PPN Bungus telah berperan nyata dalam upaya meningkatkan pendapatan nelayan khususnya dan masyarakat pesisir pada umumnya. Perkembangan selanjutnya terhitung mulai tanggal 1 Mei 2001 Pelabuhan Perikanan Nusantara Bungus ditingkatkan statusnya menjadi pelabuhan perikanan tipe A dengan klasifikasi Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus (PPSB) berdasarkan SK. Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 26/I/MEN/2001 (Vide Persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 86/M.PAN/4/2001 tanggal 4 April 2001).

Fasilitas Tambat Labuh

Dalam melakukan kegiatan tambat labuh adanya fasilitas yang menunjang kegiatan tambat labuh, seperti dermaga dan kolam pelabuhan. Dermaga merupakan fasilitas yang sangat penting untuk bertambahnya kapal-kapal perikanan yang ada di PPS Bungus. Selain itu dermaga juga

berfungsi untuk tempat kegiatan bongkar muat atau mendaratkan hasil tangkapan ikan maupun untuk melakukan pengisian perbekalan melaut. Di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus memiliki 3 dermaga yakni dermaga tambat, dermaga bongkar, dan dermaga logistik. Dimana masing masing fungsi dermaga tersebut yaitu dermaga tambat untuk kapal-kapal yang melakukan tambat, dermaga bongkar yaitu kapal-kapal yang melakukan bongkar muat, dan dermaga logistik yaitu digunakan untuk melakukan perbekalan melaut seperti pengisian BBM, air bersih, dan pengisian es.

Dermaga di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus dilengkapi dengan fasilitas *bolder* yang fungsinya untuk menambatkan kapal di dermaga atau tempat untuk mengikat tali kapal ke dermaga. Sedangkan kolam pelabuhan yang ada di PPS Bungus merupakan tempat berputarnya kapal, menunggu giliran bersandar di dermaga, beristirahatnya kapal, ataupun untuk menunggu giliran pemberangkatan trip berikutnya.

Aktivitas Tambat Labuh

Kapal-kapal yang melakukan aktivitas tambat labuh di PPS Bungus yaitu merupakan kapal perikanan maupun kapal non perikanan. Kapal perikanan yang melakukan tambat labuh di PPS Bungus seperti kapal long line, purse seine, pancing tonda, gill net, dan harpoon. Sedangkan untuk kapal non perikanan yaitu kapal penumpang, kapal pengangkut, kapal latihan, dan kapal patroli.

Sebelum melakukan aktivitas tambat labuh, nelayan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu seperti fotocopy Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan dan fotocopy Surat Tanda

Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan. Jika sudah membawa persyaratan yang diberlakukan oleh pihak pelabuhan, maka nelayan akan mendapatkan kemudahan prosedur pemesanan dalam pelayanan jasa tambat labuh. Dalam sistem mekanisme dan prosedur, pengguna jasa layanan menyerahkan persyaratan kepada petugas tambat labuh. Kemudian petugas tambat labuh melakukan perhitungan besaran biaya jasa tambat labuh, menandatangani blanko pembayaran jasa tambat labuh, membubuhkan cap pelabuhan dan cap lunas, melaksanakan penyerahan blanko pembayaran jasa tambat labuh kepada pengguna layanan dan melaksanakan pengarsipan. Jangka waktu penyelesaiannya yaitu selama 15 menit.

Dalam melakukan kegiatan tambat labuh, besar jasa tambat labuh kapal di pungut sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan sesuai dengan peraturan pemerintah, nelayan tidak merasa keberatan untuk tetap melakukan aktivitas tambat labuh di PPS Bungus.

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, terdapat 9 atribut yang dinyatakan valid karena r-hitung lebih besar dari pada r-tabel dan 1 atribut dinyatakan tidak valid karena r-hitung lebih kecil dari pada r-tabel. Dari 9 atribut yang telah dinyatakan valid kemudian dilakukan uji reliabilitas dan diperoleh nilai *alfa cronbach* 0,7.

Atribut yang telah dinyatakan valid dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji validitas atribut pertanyaan

No	Atribut	Validitas
1.	Keberadaan penerima keluhan	✓
2.	Kecepatan perbaikan fasilitas	✓
3.	Keterampilan petugas melayani permintaan	✓
4.	Kemudahan prosedur pemesanan	✓
5.	Kegiatan promosi pelayanan	✓
6.	Pengecekan dan pengawasan	-
7.	Penampilan petugas	✓
8.	Harga yang ditetapkan	✓
9.	Kondisi kebersihan	✓
10.	Kondisi keamanan	✓

Berdasarkan analisis CSI, perhitungan yang diperoleh dari nilai indeks kepuasan nelayan yaitu sebesar 0,86 atau 86,44% yang artinya sangat memuaskan karena berada pada rentang angka 0,81-1,00 (berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT. Sucofindo dalam Fheruati 2004) dengan angka yang sangat memuaskan dalam pelayanan jasa tambat labuh tersebut, PPS Bungus masih perlu meningkatkan kinerjanya untuk mencapai 100%. Nilai indeks kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh

No.	Atribut pelayanan	MSS	WF	MIS	WS
1	Keberadaan penerima keluhan	4,40	11,84	4,47	52,91
2	Kecepatan perbaikan fasilitas	4,30	11,56	4,38	50,65
3	Keterampilan petugas melayani permintaan	4,09	10,98	4,21	46,27
4	Kemudahan prosedur pemesanan	4,15	11,16	4,36	48,66
5	Kegiatan promosi pelayanan	3,15	8,47	3,30	27,92
6	Penampilan petugas	4,36	11,73	4,47	52,40
7	Harga yang ditetapkan	3,98	10,70	4,43	47,34
8	Kondisi kebersihan	4,38	11,78	4,53	53,41
9	Kondisi keamanan	4,38	11,78	4,47	52,66
Jumlah		37,19	100,00	38,62	
Weight Total					432,22
Customer Satisfaction Indeks (CSI): $432,22 : 5 = 86,44\%$					

Sebelum melakukan analisis *Importance Performance Analysis*, maka terlebih dahulu dihitung tingkat kesesuaian dari tiap atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yaitu dengan membagi skor masing-masing tingkat kinerja dengan skor tingkat

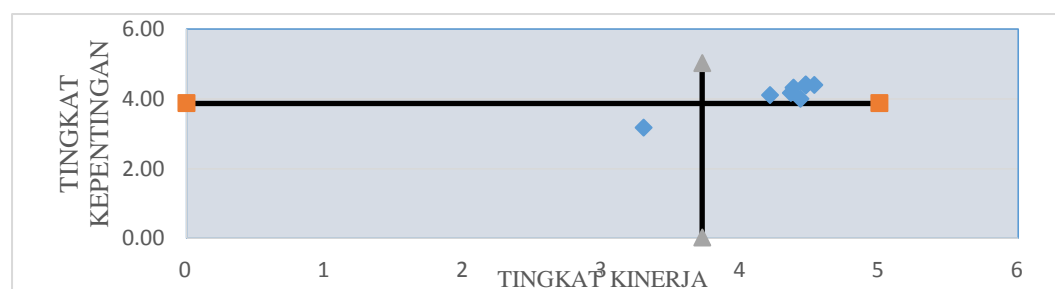
kepentingan kemudian dikali 100%, kemudian diterjemahkan berdasarkan kriteria dari tingkat kesesuaian pada bab metode penelitian. Skor Tingkat Kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Skor Tingkat Kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan nelayan terhadap pelayanan jasa tambak labuh di PPS Bungus.

No.	Σ Kinerja	Σ kepentingan	Tki
1.	207	210	98,57
2.	202	206	98,06
3.	192	198	96,97
4.	195	205	95,12
5.	148	155	95,48
6.	205	210	97,62
7.	187	208	89,90
8.	206	213	96,71
9.	206	210	98,10
Total	1748	1815	96,31
Rata-rata	37,19	38,62	
\bar{X}	3,72		
\bar{Y}	3,86		

Dilihat dari Tabel diatas, angka Tki yang dihasilkan yaitu 96,31 yang menjelaskan bahwa hubungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan memiliki tingkat kesesuaian yang sangat tinggi. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan titik potong sumbu X (tingkat kinerja) dan titik potong

sumbu Y (tingkat kepentingan) pada diagram kartesius. Berdasarkan Tabel 3, titik potong sumbu X berada pada titik 3,72 dan pada titik potong sumbu Y berada pada titik 3,86 untuk pelayanan jasa tambak labuh. Diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* Pelayanan Tambak Labuh

Dari diagram *kartesius* yang terdapat pada Gambar 5 terlihat bahwa sebagian besar atribut berada

pada kuadran II dan satu atribut berada pada kuadran III yakni arti dari posisi tersebut sebagai berikut:

a. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Dilihat dari diagram *Importance Performance Analysis* diatas, terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran II yakni pertahankan prestasi. Atribut-atribut tersebut antara lain: keberadaan penerima keluhan, kecepatan perbaikan fasilitas, keterampilan petugas melayani, kemudahan prosedur pemesanan, penampilan petugas, harga yang ditetapkan, kondisi kebersihan, dan kondisi keamanan. Makna dari kuadran pertahankan prestasi adalah sangat penting dan sangat memuaskan, artinya atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut dari kinerja pelayanan jasa tambat labuh dari pihak pengelola yang telah memberikan kepuasan kepada nelayan sebagai konsumen utama.

b. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Diagram *Importance Performance Analysis* diatas menunjukkan bahwa terdapat satu atribut yakni kegiatan promosi pelayanan pada kuadran III atau prioritas rendah. Makna dari prioritas rendah yaitu bahwa atribut yang berada di kuadran ini termasuk kedalam kategori atribut yang kurang penting dan dalam pelaksanaannya biasa saja sehingga tidak terlalu menjadi masalah jika kinerja ini tidak diperbaiki.

Hasil diagram *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang berada pada kuadran II atau pertahankan prestasi yaitu sebanyak 8 atribut dengan nilai MIS yaitu keberadaan penerima keluhan (4,47), kecepatan perbaikan fasilitas (4,38), keterampilan petugas melayani

permintaan (4,21), kemudahan prosedur pemesanan (4,36), penampilan petugas (4,47), harga yang ditetapkan (4,43), kondisi kebersihan (4,53), dan kondisi keamanan (4,47) yang artinya atribut yang berada pada kuadran II atau pertahankan prestasi adalah sangat penting dan sangat memuaskan, artinya atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut dari kinerja pelayanan jasa tambat labuh dari pihak pengelola yang telah memberikan kepuasan kepada nelayan sebagai konsumen utama. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada diagram *Importance Performance Analysis* terlihat bahwa 8 atribut menunjukkan bahwa kepentingan bagi nelayan dan kinerja yang diberikan oleh pengelola sudah baik dan perlu dipertahankan.

Sedangkan 1 atribut yaitu kegiatan promosi pelayanan dengan nilai MIS 3,30 berada pada kuadran III atau prioritas rendah yang artinya bahwa atribut yang berada di kuadran ini termasuk kedalam kategori atribut yang kurang penting dan dalam pelaksanaannya biasa saja sehingga tidak terlalu menjadi masalah jika kinerja ini tidak diperbaiki. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada diagram *Importance Performance Analysis* terlihat bahwa 1 atribut yang ada pada kuadran III tersebut dianggap kurang penting oleh nelayan dan kinerja yang diberikan oleh pengelola kurang baik.

Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bungus lebih tinggi dibandingkan hasil tingkat kepuasan perbekalan melaut di PPS Bungus yang telah dilakukan oleh (Yoliza Atharis 2008) yaitu dengan nilai CSI 0,74 sedangkan nilai CSI tambat labuh yang dihasilkan yaitu 0,86. Tingginya nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap

pelayanan jasa tambat labuh salah satunya disebabkan oleh pelaksanaan SOP di seski kesyahbandaran PPS Bungus. Berbeda dengan hasil penelitian (Ameliawati, 2018) yang menyatakan bahwa penerapan SOP di syahbandar PPS Bungus belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal.

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bungus, dapat disimpulkan bahwa nelayan di PPS Bungus merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan jasa tambat labuh yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Hal itu dapat diketahui dari hasil *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang sangat tinggi dengan nilai 0,86 atau 86,44%. Berdasarkan analisis *Importance and Performance* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang dianggap penting oleh nelayan dan perlu dipertahankan prestasinya oleh pihak PPS Bungus yaitu keberadaan penerima keluhan, kecepatan perbaikan fasilitas, keterampilan petugas melayani permintaan, kemudahan prosedur pemesanan, penampilan petugas, harga yang ditetapkan, kondisi kebersihan, dan kondisi keamanan. Sedangkan atribut yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan pihak pelabuhan memiliki kinerja yang biasa-biasa saja yaitu kegiatan promosi pelayanan.

Saran

Kinerja pelayanan jasa tambat labuh yang diberikan oleh pihak PPS

Bungus sudah termasuk baik, namun hal itu perlu ditingkatkan untuk seterusnya agar kegiatan pelayanan jasa tambat labuh berjalan dengan lancar. Kinerja yang masih kurang penting oleh nelayan pada kuadran III yaitu promosi pelayanan sebaiknya ditiadakan karena PPS Bungus termasuk pelabuhan terbesar di pantai Barat Sumatera sehingga promosi pelayanan tidak penting bagi nelayan. Untuk kinerja yang sudah baik seperti atribut yang berada pada Kuadran III (pertahankan presetasi) agar mempertahankan kinerja tersebut tetap baik sehingga bisa mencapai tingkat kepuasan nelayan hingga 100%.

Pengukuran tingkat kepuasan ini hendaknya dilakukan secara kontinu sebagai bahan evaluasi bagi pihak pelabuhan PPS Bungus sehingga dapat meningkatkan kinerja yang masih kurang dan mempertahankan kinerja yang sudah baik. Penelitian saat ini yaitu tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS bungus yaitu umum untuk semua kapal yg melakukan aktivitas tambat labuh di PPS Bungus. Masing-masing kapal memiliki keperluan yang berbeda sehingga untuk penelitian berikutnya sebaiknya yaitu tingkat kepuasan nelayan berdasarkan alat tangkap yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D. Bambang Setiono dan I.K. Djaja. 2009. Nautika Kapal Penangkap Ikan. Jakarta.
- Aritonang. LR. 2005. Kepuasan Pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ditjen Perikanan. 1993. Petunjuk Teknis Pelaksanaan Imbalan Jasa Penggunaan Fasilitas, Jasa dan Barang yang Dihasilkan

- Pelabuhan Perikanan. Ditjen Perikanan Departemen Pertanian. Jakarta
- Fheruati. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Safari Indonesia, Cisarua Bogor. *Skripsi* (tidak dipublikasikan) Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor. hal. 57.
- Hadianti, A. 2010. Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman jakarta. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor.
- Hadiyati E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 81-90.
- Ikhsan SA. 2015. Strategi Pengembangan Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus, Padang, Sumatera Barat ditinjau dari aspek produksi *journal of fisheries resources utilization management and technology* volume 4, nomor 2, hlm 69-82
- Irwan, N. 2006. Analisis Kepuasan Mitra Pembiayaan Koperasi Baitul Maal Tamwil Tadbiirul Ummah. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor. hal 21.
- Kottler, P. 2002. Manajemen Pemasaran 1. Prenhalindo: Jakarta. hal 348.
- Lubis E, Pane AB, Muningggar R, Hamzah A. 2012. Besaran Kerugian Nelayan dalam Pemasaran Hasil Tangkapan: Kasus Perikanan Nusantara Pelabuhanratu. hal. 159-167.
- Maiyanti, S.I. dkk., 2010, "Aplied Customer Level of Sriwijaya University. Library Services.", *Jurnal dalam Seminar Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Negeri Sriwijaya.*
- Mulyani, ES. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Bogor. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor. hal. 19-27.
- Murdiyanto B. 2003. Pelabuhan Perikanan. Bogor: Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. hal. 142.
- Nainggolan, MAPN. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Martabe (Studi Kasus: PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan). *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Cetakan 3. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 2007. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Pertiwi, DP. 2018. Jurnal Keragaan Operasional PPN Brondong Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Universitas Riau.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. hal. 178.
- Sagisolo, J. 2014. Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Sipil Statik Vol.2 No.1, (47-54) ISSN: 2337-6732*.
- Sobari MP, Seftian D. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Terhadap Kebutuhan Operasi Penang-kapan Ikan. hlm. 41-49.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Triatmodjo. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Beta offset. Yogyakarta.
- Yulia, S. 2005. Kajian Operasional dan Pelayanan PPN Palabuhanratu Sukabumi Jawa Barat. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. hal. 25.