



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN
PELELANGAN IKAN DI PPP TANJUNGSARI, KELURAHAN SUGIHWARAS,
KECAMATAN PEMALANG, KABUPATEN PEMALANG, JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana dalam
Program Strata Satu pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasakti Tegal

Oleh :

DIMAS BISMO SEKTI

3120600016

**PROGRAM STUDI PEMANFAATAN SUMBERDAYA
PERIKANANFAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di PPP Tanjungsari, Kelurahan Sugihwaras, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah

Nama Mahasiswa : Dimas Bismo Sekti

Nomor Induk Mahasiswa : 3120600016

Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

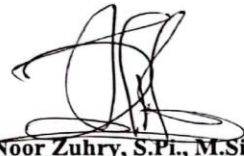
Mengesahkan,

Pembimbing I



Ir. Kusnandar, M.Si
NIDN. 0603076201

Pembimbing II

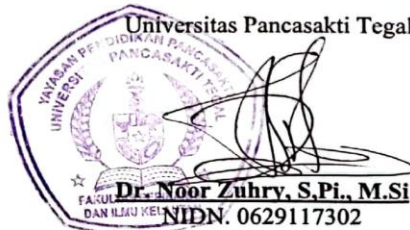


Dr. Noor Zuhry, S.Pi., M.Si
NIDN. 0629117302

Dekan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Universitas Pancasakti Tegal,





Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di PPP Tanjungsari, Kelurahan Sugihwaras, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah
Nama Mahasiswa : Dimas Bismo Sekti
Nomor Induk Mahasiswa : 3120600016
Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Komisi Ujian Skripsi
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasakti Tegal :

Pembimbing I


Penguji I



Ir. Kusnandar, M.Si
NIDN. 0603076201


Ninik Umi Hartanti, S.Si, M.Si
NIDN. 14431251976

Pembimbing II

Penguji II


Noor Zuhry, S.Pi., M.Si
NIDN. 0629117302


Ir. Sri Mulyani, M.Si
NIDN. 0616076201

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di PPP Tanjungsari, Kelurahan Sugihwaras, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah
Nama Mahasiswa : Dimas Bismo Sekti
Nomor Induk Mahasiswa : 3120600016
Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Dosen Wali,



Heru Kurniawan Alamsyah, S.Kel., M.Han
NIDN. 0616129001

Skripsi ini telah dicatat di Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal

Nomor :

Tanggal :

a.n Dekan
Wakil Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasakti Tegal.



Ninik Umi Hartanti, S.Si, M.Si
NIDN. 14431251976

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Bismo Sekti
NPM : 3120600016
Tempat Tanggal Lahir : Pemalang, 23 Desember 1996
Program Studi : Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan
Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
PELELANGAN IKAN DI PPP TANJUNGSARI,
KELURAHAN SUGIHWARAS, KECAMATAN
PEMALANG, KABUPATEN PEMALANG, JAWA
TENGAH**

Saya menyatakan bahwa karya ini adalah karya cipta penelitian, orisinalitas, tidak dibuat oleh penulis lain, dan tidak pernah dibuat oleh penulis lain. Jika di kemudian hari melalui keterangan peneliti ini ternyata palsu, maka penelitian siap untuk dicabut gelar (S.Pi.) Sarjana Perikanan yang dimilikinya.

Oleh karena itu penulis disini menjelaskan dengan sebaik-baiknya.

Tegal, 17 Januari 2024

Yang menerangkan



(DIMAS BISMO SEKTI)

ABSTRAK

DIMAS BISMO SEKTI (NPM : 3120600016). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di PPP Tanjungsari, Kelurahan Sugihwaras, Kecamatan Pematang, Kabupaten Pematang, Jawa Tengah. (**Dosen Pembimbing : KUSNANDAR dan NOOR ZUHRY**).

Fungsi tempat pelelangan ikan (TPI) adalah memberikan layanan kepada para nelayan untuk menjual hasil tangkapannya. Keberadaan fasilitas di TPI sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan para penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelelangan ikan di TPI Tanjungsari. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2023 dan bertempat di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari, Kabupaten Pematang.

Materi yang digunakan adalah tempat pelelangan ikan (TPI) Tanjungsari, Kabupaten Pematang. Metode yang digunakan adalah studi kasus. Data dianalisis melalui perhitungan *Skala Likert*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelelangan ikan di tempat pelelangan ikan Tanjungsari masuk dalam kategori Puas dengan nilai 66.

Kata Kunci : Kepuasan Nelayan, Pelayanan Pelelangan Ikan, PPP Tanjungsari

ABSTRACT

DIMAS BISMO SEKTI (NPM : 3120600016). Analysis of the Level of Fishermen's Satisfaction with Fish Auction Services at the Tanjungsari Fish Auction Place (FAP), Sugihwaras Village, Pemalang District, Pemalang Regency, Central Java. (**Advisors : KUSNANDAR dan NOOR ZUHRY**).

The function of the fish auction place (FAP) is to provide services to fishermen to sell their catch. The existence of facilities at TPI is closely related to the level of satisfaction of its users.

The objective of the reseach to was determine the level of fishermen's satisfaction fish auction at Tanjungsari Fish Auction place. The research was carried out in July- August 2023 and took place at the Tanjungsari Fish Auction Place (FAP), Pemalang Regency.

The material used was the fish auction place (FAP) Tanjungsari, Pemalang Regency. The method used was case study. Data were analyzed through Likert Scale calculations.

Based on the research results, it can be seen that the average value of fishermen's satisfaction level related fish auction services at the Tanjungsari fish auction place was in the Satisfied category with the value scale was 66.

Keywords : Fisherman Satisfaction, Fish Auction Services, PPP Tanjungsari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari, Kelurahan Sugihwaras, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Kusnandar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, saran dan arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Noor Zuhry, S.Pi., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II sekaligus sebagai Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal.
3. Bapak Heru Kurniawan Alamsyah, S.Kel., M.Han, selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan sarannya.
4. Ibu Susi Watina Simanjuntak, M.Pi, Ketua Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal.
5. Ibu Ninik Umi Hartanti, S.Si., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi penelitian.

Penulis mengharapkan saran dan kritik guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya.

Tegal, 14 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Pendekatan masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat	7
1.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Jenis Pelayanan di Tempat Pelelangan Ikan	8
2.2 Kegiatan Pelayanan di Tempat Pelelangan Ikan	10
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
2.5 Strategi Kepuasan Pelanggan	14
2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.7 Pengelolaan Aktivitas Pendaratan Hasil Tangkapan	18
2.7.1 Pendaratan Ikan	18
2.7.2 Pengolahan Ikan	19
2.7.3 Pemasaran Ikan	20
2.8 Tempat Pelelangan Ikan	21
2.9 Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan.....	22
BAB III MATERI DAN METODE	25
3.1 Materi.....	25
3.2 Metode Penelitian	25
3.3 Penentuan Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Analisis Data.....	27
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas	29
3.5.3 Skala Likert	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.2 Data Produksi Perikanan di TPI Tanjungsari	37

4.3	Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di TPI Tanjungsari	40
4.4	Hal-Hal Yang Membuat Nelayan Kurang Puas	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kriteria Penilaian Skala Likert Tingkat Kepuasan Nelayan	29
2.	Jumlah Alat Tangkap dan Bakul Ikan di TPI Tanjungsari.....	Error!
	Bookmark not defined.	
3.	Produksi Perikanan dan Sumbangan terhadap PAD Tahun 2018-2022....	32
4.	Pelaku Perikanan di Desa Tanjungsari.....	35
5.	Data Produksi Perikanan TPI Tanjungsari 2018-2022.....	35
6.	Hasil nilai tingkat kepuasan nelayan.....	40
7.	Penilaian Kriteria Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan di TPI Tanjungsari	41

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Skema Pendekatan Masalah	6
4. 1	Gambar Umum Rantai Pelelangan Ikan di TPI Tanjungsari	33
4. 2	Persentase Tingkat Kepuasan Nelayan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Lokasi Penelitian	56
2	Kuiseoner	57
3	Hasil Uji Validitas	59
4	Hasil Pengujian Reliabilitas	60
5	Dokumentasi Penelitian	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Pemalang merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayah sebesar 111.530 Ha, Kabupaten Pemalang terletak pada $109^{\circ} 17' 30'' - 109^{\circ} 40' 30''$ Bujur Timur (BT) dan $8^{\circ} 52' 30'' - 7^{\circ} 20' 11''$ Lintang Selatan (LS), sebagian besar wilayah merupakan tanah kering seluas 72.836 Ha (65,30%) dan lainnya tanah persawahan seluas 38.694 Ha (34,7%). Adapun Batas-batas wilayah Kabupaten Pemalang yaitu sebelah Utara Laut Jawa, Sebelah Timur Kabupaten Pekalongan, Sebelah Selatan Kabupaten Purbalingga dan Kabupaten Banyumas, Sebelah Barat Kabupaten Tegal (BPS Kabupaten Pemalang, 2022).

Secara topografis wilayah Kabupaten Pemalang memiliki keunikan wilayah yang dapat dikelompokkan menjadi empat (4) kategori yaitu :

1. Daerah dataran pantai: daerah ini memiliki ketinggian rata-rata antara 1-5 meter diatas permukaan air laut (DPL); meliputi 17 desa dan 1 kelurahan yang terletak di bagian utara yang termasuk kawasan pantai.
2. Daerah dataran rendah: daerah ini memiliki ketinggian rata-rata antara 6-15 meter DPL yang meliputi 94 desa dan 4 kelurahan di bagian selatan dari wilayah pantai. Daerah dataran tinggi: daerah ini memiliki ketinggian rata-rata antara 16 – 212 meter DPL yang meliputi 35 desa, terletak di bagian tengah dan selatan.

3. Daerah pegunungan: terbagi menjadi dua, yaitu: Daerah dengan ketinggian antara 213 – 924 meter diatas permukaan laut, meliputi 55 desa yang terletak dibagian selatan.
4. Daerah berketinggian 925 meter diatas permukaan laut yang terletak di bagian selatan. Daerah ini meliputi 10 desa dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Purbalingga.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pemalang (2022) menjelaskan bahwa Kabupaten Pemalang merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Dengan Luas wilayah sebesar 111.530 Ha, sebagian besar wilayah merupakan tanah kering seluas 72.836 Ha (65,30%) dan lainnya tanah persawahan seluas 38.694 Ha (34,7%). Kabupaten Pemalang terletak pada $109^{\circ} 17' 30''$ – $109^{\circ} 40' 30''$ Bujur Timur (BT) dan $8^{\circ} 52' 30''$ – $7^{\circ} 20' 11''$ Lintang Selatan (LS), Adapun Batas-batas wilayah Kabupaten Pemalang, sebagai berikut:

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Pekalongan

Sebelah Selatan : Kabupaten Purbalingga dan Kabupaten Banyumas

Sebelah Barat : Kabupaten Tegal

Tempat Pelelangan Ikan (TPI) merupakan salah satu sarana fungsional dalam kawasan pelabuhan perikanan. Salah satu fungsi utama TPI adalah memberikan pelayanan publik berupa penyelenggaraan pelelangan ikan hasil tangkapan para nelayan yang didaratkan di dermaga tambat labuh dan atau dermaga bongkar muat pada kawasan pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan fungsi TPI adalah sebagai salah satu penunjang aktifitas perekonomian dalam

pelabuhan perikanan yang terukur dari penyediaan sarana, peningkatan kesejahteraan nelayan, penyediaan data statistik, pembinaan mutu hasil perikanan, serta fasilitator pembentukan harga serta sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Menurut Data produksi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah tahun 2022 nilai produksi Kabupaten Pemalang sebesar 27.507 ton per tahun. Kabupaten Pemalang menempati urutan ke 5 setelah Kota Tegal, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pati, dan Kabupaten Batang. Hasil tangkapan yang cukup melimpah menjadikan Kabupaten Pemalang sebagai salah satu sentra perikanan tangkap di pesisir Jawa Tengah. Kabupaten Pemalang memiliki beberapa Tempat Pelelangan Ikan salah satunya yaitu Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari yang berada di Kelurahan Sugih Waras, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang.

Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari salah satu pusat untuk jual beli hasil laut, ikan hasil tangkapan laut yang dijualbelikan berkualitas bagus karena ikan yang dijual tersebut dalam kondisi masih segar. Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Tempat Pelelangan Ikan juga harus diperhatikan, oleh karena itu perlu adanya penelitian terkait Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan TPI Tanjungsari.

1.2 Permasalahan

Pelelangan ikan merupakan kegiatan mempertemukan antara penjual dan pembeli ikan di satu tempat yaitu Tempat Pelelangan Ikan (TPI) sehingga terjadi proses mata rantai tata niaga ikan. Pengelolaan TPI di Kabupaten Pemalang di

atur melalui Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA) Nomor 9 tahun 2022 tentang Badan Usaha milik Desa dan Peraturan Bupati (Perbub serta Petunjuk Teknis Pelaksanaan (Juknis) Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Unit Pelelangan ikan pada Dinas Perikanan Kabupaten Pematang Jaya. Adapun pelaksana pengelolaan TPI di Kabupaten Pematang Jaya dilaksanakan oleh Unit Pelelangan Ikan Dinas Perikanan Kabupaten Pematang Jaya dengan melibatkan Koperasi Unit Desa (KUD) Mina sebagai mitra kerja.

Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan dilaksanakan oleh Unit Pelelangan Ikan (UPI) dikerjasamakan dengan Koperasi Unit Desa (KUD) Mina, kerjasama dalam hal pengelolaan pelelangan ikan sebagaimana dimaksud dituangkan dalam naskah perjanjian kerjasama (MoU) antara Unit Pelelangan Ikan (UPI) Dinas Perikanan Kabupaten Pematang Jaya dengan Koperasi Unit Desa (KUD) Mina dan diketahui oleh Kepala Dinas Perikanan.

Pada umumnya Nelayan di wilayah Kabupaten Pematang Jaya khususnya di Desa Tanjung Sari dalam melakukan penjualan ikan hasil tangkapannya tidak melalui proses pelelangan ikan di TPI, melainkan melalui proses transaksi langsung dengan bakul atau pengepul ikan di luar TPI. Mengetahui sejauh mana tingkat kepercayaan dan kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelelangan ikan di TPI guna perbaikan manajemen pengelolaan pelayanan pelelangan dan meningkatkan minat serta antusias dan menumbuhkan kepercayaan nelayan terhadap penyelenggaraan pelayanan pelelangan ikan di TPI, maka perlu adanya penelitian tentang tingkat kepuasan nelayan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasannya. Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran

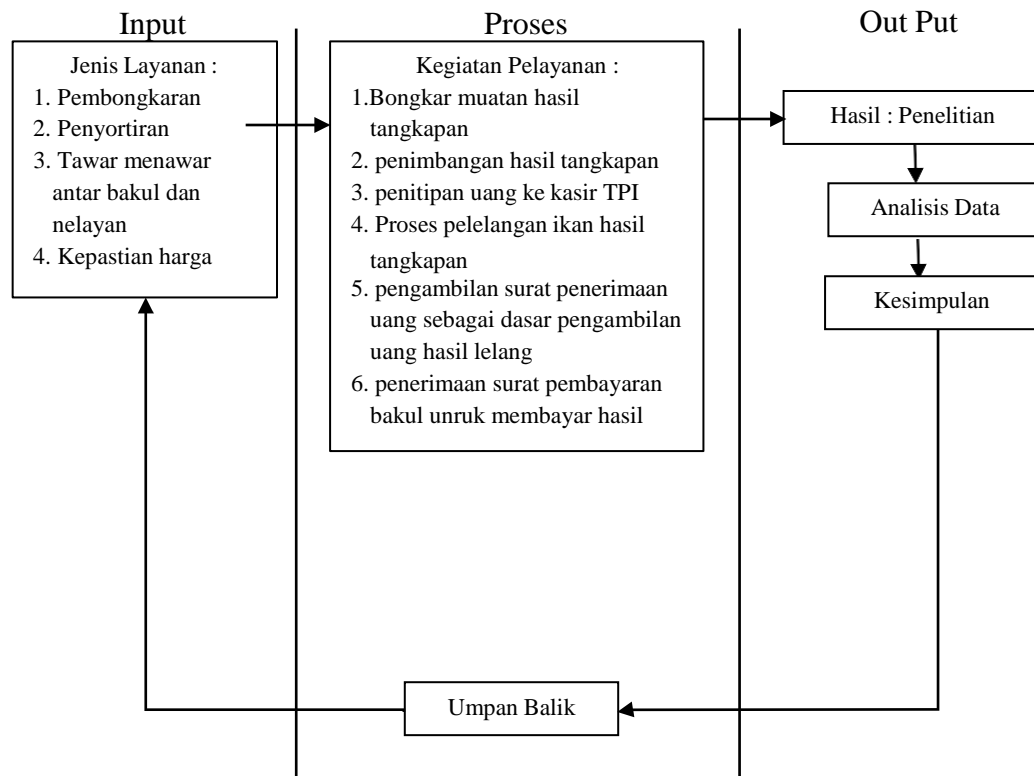
tentang Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelelangan Ikan TPI
Tanjungsari.

1.3 Pendekatan masalah

Kepuasan nelayan merupakan pengukuran elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien, tetapi pada kenyataannya kepuasan nelayan terhadap pelayanan sering kurang diperhatikan oleh suatu individu ataupun organisasi (Hadiyati 2010). Kepuasan Nelayan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pada hasil dari perbandingan antara prestasi atau pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Berikut Gambar 1 Skema Pendekatan Masalah (Irawan, 20017).

Tempat Pelelangan Ikan secara fungsional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli hasil tangkapan dalam melaksanakan kegiatan, tempat Pelelangan Ikan memiliki standar pelayanan baku untuk menjamin kelancaran proses pelelangan ikan. Tingkat kepuasan pengguna Tempat Pelelangan Ikan nelayan dan pedagang dipengaruhi oleh layanan yang dilaksanakan para petugas tempat Pelelangan Ikan. Jika layanan belum optimal maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga seluruh pengguna merasa puas.

Secara skematis pendekatan masalah dalam penelitian disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 1. 1 Skema Pendekatan Masalah

Keterangan :

- = Hubungan Langsung
- = Batas Skema
- = Umpan Balik

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan Pelelangan Ikan TPI Tanjungsari.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Terhadap Pemerintah selaku pengelola TPI untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem serta manajemen standar pengelolaan TPI, mulai dari fasilitas, sarana dan Standar Operasional Prosedur
2. Terhadap Nelayan selaku penerima manfaat pelayanan TPI : meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan pelayanan terhadap nelayan selaku penerima manfaat pelayanan pelelangan ikan sehingga antusias nelayan untuk melelangkan ikan hasil tangkapannya di TPI meningkat.

1.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2023 di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari Kabupaten Pematang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jenis Pelayanan di Tempat Pelelangan Ikan

Jenis-jenis pelayanan yang terdapat di Tempat Pelelangan Ikan di antaranya yaitu :

1. Pembongkaran

Pembongkaran ikan menurut (Lubis, 2010), adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para ABK setelah kapal mendarat di tempat tempat pendaratan ikan di luar pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan masing-masing, di mana para ABK mengeluarkan ikan di dalam palka kapal untuk kemudian di sortir, dalam melakukan proses pembongkaran di gunakan alat bantu berupa tali dan tong di gunakan untuk memindahkan hasil tangkapan dari dalam palka ke dek. Wadah berupa tong di gunakan untuk menampung hasil tangkapan yang telah berada di atas dek, hasil tangkapan yang telah dipindahkan ke atas dek disortir dan dimasukkan kedalam tong yang telah tersusun memenuhi lantai di atas dek (Febrisma, 1997).

Proses pembongkaran hasil tangkapan dengan cara pemilihan cara-cara yang digunakan harus diperhatikan. Pemilihan cara yang tepat membantu dalam menjaga kualitas hasil tangkapan harus segera di bongkar dengan memenuhi prinsip bekerja cepat, cermat, hemat, dan bersih serta tetap memperhatikan suhu ikan serendah mungkin (Ilyas, 1993).

2. Proses Penyortiran

Penyortiran adalah proses memilah, mengelompokkan hasil tangkapan menurut jenis, ukuran, dan kualitasnya. Selama proses penyortiran, hasil tangkapan di cuci dan di-eskan ulang kemudian diletakkan di dalam wadah. Wadah yang umumnya digunakan untuk penyortiran adalah keranjang/basket, yang terbuat dari kayu atau plastik, Penyortiran harus dilakukan secara cepat terhindar dari sinar matahari langsung (Ilyas, 1993).

Hasil yang telah disortis kemudian diangkut. Proses pengangkutan hasil tangkapan meliputi proses pemindahan hasil tangkapan dimulai sejak dari dek ke dermaga hingga dari dermaga menuju ke gedung TPI. Alat bantu tersebut diantaranya sebagai sarana angkut dapat berupa gerobak dorong dan sebagai wadah angkut dapat berupa tong plastik, keranjang, blong, peti, kantong-kantong yang terbuat dari plastik sekop, jaring, maupun ganco (Ilyas, 1993).

3. Tawar Menawar Antar Bakul dan Nelayan

Ikan ditawarkan juru lelang kepada peserta lelang dalam proses ini tawar menawar secara terbuka, ikan di tawarkan secara bertingkat sampai penawar tertinggi tinggal satu orang dan ditentukan sebagai pemenang lelang. Setelah terjadi kesepakatan harga dan telah ditentukan pemenangnya, juru buku (karcis) lelang mengisi buku (karcis) lelang dan menulis nama penjual, pembeli, berat ikan, harga ikan, dan jenis ikan yang telah di lelang (Munandar *et.al*, 2020).

4. Kepastian Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2014) harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan

oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikannya atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa. Mendefinisikan harga adalah jumlah uang yang dikenakan pada produk dan jasa. Harga secara luas ialah jumlah nilai yang ditukar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa. Harga hasil tangkapan di PPP Tanjungsari untuk setiap jenis ikan berbeda – beda baik ikan tongkol, kembung, teri, simba, tudak, selar, layur, belanak, lemuru, pari, kurisi, kuniran, cumi –cumi, sotong dan lain – lain (Machfoed, 2010).

2.2 Kegiatan Pelayanan di Tempat Pelelangan Ikan

Peraturan Bupati Pematang Nomor 62 Tahun 2015 tentang tata cara pengelolaan dan pemungutan retribusi tempat pelelangan ikan di kabupaten pematang menjelaskan bahwa kegiatan pelayanan di tempat pelelangan ikan :

1. Bongkar Muatan Hasil Tangkapan Nelayan

Proses pengangkutan hasil tangkapan dari dermaga bongkar ke TPI dilakukan oleh anak buah kapal dengan digotong dan ditarik menggunakan basket yang berbahan plastik. Proses pengangkutannya, ABK tidak menutupi keranjang tersebut dengan penutup sehingga hasil tangkapan terkena sinar matahari langsung. Lama waktu tempuh pengangkutan oleh ABK dari dermaga bongkar menuju ke gedung TPI bersifat relatif sebentar, karena jarak tempat pembongkaran/kapal bertambat menuju ke gedung TPI cukup dekat. Basket atau keranjang yang digunakan pada pengangkutan ini sangat membantu keberhasilan dalam proses perpindahan hasil tangkapan mulai dari turun palka sampai

pemasaran (Pane 2008).

2. Penimbangan Hasil Tangkapan

Ikan hasil tangkapan dilakukan penimbangan dimasukkan kedalam basket atau keranjang ikan sebelum dilakuka pelelangan, atau ikan hasil tangkapan di gelar pada lantai lelang berdasarkan jenis ikan.

3. Penitipan Uang ke Kasir TPI

Uang jaminan wajib di serahkan ke kasir TPI untuk keamanan dan kelancaran pembayaran setelah pelelangan ikan dilakukan. Jika bakul tidak mendapatkan hasil pelelangan, maka kasir akan mengembalikan uang jaminan kepada bakul 100%.

4. Proses Pelelangan Ikan Hasil Tangkapan

Juru lelang ika akan memulai aktifitas pelelangan ikan jika bakul dan ikan hasil tangkapan yang akan di lelang sudah dinyatakan siap. Kegiatan pelelangan dimulai dengan harga tertinggi dari hari sebelumnya.

5. Pengambilan Surat Penerimaan Uang Sebagai Dasar Penggambian Uang Hasil

Surat penerimaan uang (SPU) diterima oleh nelayan dari juru tulis, dilanjutkan ke kasir untuk menerima uang hasil pelelangan.

6. Penerimaan Surat Pembayaran Bakul Untuk Membayar Hasil Lelang

Bakul pemenang lelang datang ke juru bakul meminta SPB, kemudian membayar di kasir sesuai jumlah yang ada di SPB. Retribusi PEMDA sebesar 1,45% terdiri dari : Nelayan sebesar 0,87% dan Bakul 0,58%.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kotler (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah kesenangan atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang diharapkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan nelayan mencakup perbedaan antara ekspektasi dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Manfaat mengukur kepuasan pelanggan dapat dikategorikan menjadi sangat puas, puas, kurang puas, dan sangat tidak puas.

Menurut Rangkuti (2006) analisa *Costumer satisfaction* (Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan) dapat dilakukan dengan 6 kriteria yaitu :

1. Kualitas sarana pelayanan. Tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas sarana pelayanan. Jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen seperti akses komunikasi, keamanan, dan parkir.
2. Kualitas layanan jual. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas layanan jual sesuai kebutuhan konsumen, seperti penerimaan permintaan barang atau jasa, kecepatan estimasi harga, dan waktu penyelesaian pekerjaan, pengambilan dan penerimaan barang, pelayanan teknis lapangan, kualitas kerja barang dan barang.
3. Kualitas purnajual layanan jasa. Tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas purna layanan jual jasa sesuai kebutuhan konsumen, seperti sistem penerimaan dan pemuasan terhadap keluhan konsumen, dan pengecekan terhadap kinerja barang atau jasa.
4. Kualitas pemasaran/promosi. Tujuan adalah untuk mengetahui tenaga pemasar, informasi produk dan strategi pemasaran langsung atau perorangan.

5. Kualitas sistem distribusi. Tujuan adalah untuk mengetahui sistem distribusi mulai produksi sampai ke tangan konsumen, meliputi: ketersediaan, kecepatan penerimaan, dan outlet (distributor).
6. Kualitas konsumen tidak aktif. Tujuan adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen tidak aktif serta penyebabnya.

2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Menurut Kotler (2003) menegaskan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Band (2011) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Konteks kepuasan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya. Persepsi dan harapan customer dibentuk oleh :

- a. Kebutuhan dan keinginan customer
- b. Pengalaman pembelian dahulu
- c. Komentar teman dan kenalannya
- d. Janji dari perusahaan .
- e. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

Band (2011) juga mengemukakan bahwa harapan-harapan pelanggan dari

waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman konsumen. Hal-hal yang dilakukan konsumen jika konsumen tidak merasakan puas antara lain :

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Melakukan komplain atas ketidakpuasan yang diterima
- c. Menyebarkan rasa ketidakpuasannya pada calon customer lain.
- d. Mengajak orang lain untuk tidak membeli atau menggunakan jasa perusahaan.

2.5 Strategi Kepuasan Pelanggan

Kenna (2011) menjelaskan bahwa setiap organisasi pemberi layanan yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan atau organisasi pemberi layanan. Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen adalah :

1. Relation Marketing

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relationship Marketing* berdasar pada:

- Fokus *Customer Retention*
- Orientasi manfaat produk

- Orientasi jangka panjang
- Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

2. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini menawarkan yang lebih baik dari pesaing perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan sumberdaya manusia yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customerservice* yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi dari pada produk atau jasa yang dihasilkan.

3. Strategi *Unconditional Guarantees* atau *Extra Ordinary Guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*Unsatisfied Customer*) menjadi pelanggan yang puas (*Satisfied Customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang

mencakup komunikasi dan publik *relation* terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan *Empowerment* yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk atau jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.

2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan

Wibowo (2013) menjelaskan bahwa terdapat indikator-indikator yang mempengaruhi pengukuran niat pembelian ulang, seperti loyalitas, membayar lebih, tanggapan eksternal dan tanggapan internal. Kepuasan Pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima pelanggan, jika kinerja yang diberikan tidak seperti yang diharapkan oleh pelanggan, maka perusahaan akan mendapatkan kesan yang negatif. Sebaliknya, jika kinerja atau pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi apa yang konsumen persiapkan, maka perusahaan akan mendapatkan kesan yang positif.

Rondonuwu (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan

pelanggan, yaitu :

1. Terpenuhinya harapan pelanggan merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.
2. Sikap atau keinginan menggunakan produk sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.
3. Merekomendasikan kepada pihak lain pelanggan akan selalu berbagi hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.
4. Kualitas layanan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan.
5. Loyal pelanggan memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.
6. Reputasi yang baik upaya bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*Company Image*), reputasi merk

(*Brand Reputation*), nama yang terbaik (*Thebest Name*), pelayanan prima (*Service Excelent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan mendapatkan prioritas.

7. Lokasi yang dimaksud adalah tempat dimana perusahaan memperjual belikannya produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.

2.7 Pengelolaan Aktivitas Pendaratan Hasil Tangkapan

Bernadet (2010) Pelabuhan perikanan yang telah dibangun hendaknya dapat berfungsi secara optimal, dengan kata lain sarana pelabuhan perikanan yang ada digunakan untuk mengelola aktivitas yang meliputi proses pendaratan, pelelangan, pengolahan dan pemasaran ikan.

2.7.1 Pendaratan Ikan

Misran (2010) menjelaskan bahwa pendaratan ikan di Pelabuhan Perikanan meliputi proses antara lain pembongkaran, penyortiran dan pengangkutan hasil tangkapan ke TPI. Pada umumnya ikan yang di daratkan di beberapa pelabuhan perikanan di Indonesia sebagian besar berasal dari kapal penangkap ikan, hanya sebagian kecil berasal dari tempat pendaratan lain yang di bawa ke pelabuhan itu menggunakan alat transportasi darat. Aktivitas pendaratan ikan hasil tangkapan di pelabuhan perikanan sangat bergantung kelengkapan fasilitas yang ada di pelabuhan seperti dermaga, kolam pelabuhan dan alur pelayaran yang dapat memperlancar kapal-kapal perikanan untuk bertambat di pelabuhan guna

melakukan pembongkaran hasil tangkapan dan menyediakan bahan perbekalan untuk melaut. Hasil tangkapan yang telah di bongkar akan di bawa ke TPI dan selanjutnya dilakukan pelelangan ikan sebagai awal dari proses pemasaran ikan.

2.7.2 Pengolahan Ikan

Adawyah (2007) menjelaskan bahwa ikan hasil tangkapan yang telah didaratkan di pelabuhan selanjutnya akan di lelang dan di pasarkan dalam bentuk olahan maupun keadaan segar. Pengolahan terhadap ikan hasil tangkapan dilakukan untuk meningkatkan mutu ikan dalam rangka menghindari kerugian dari pasca tangkap. Aktivitas pengolahan ikan hasil tangkapan di TPI Tajungsari biasanya dilakukan pada saat musim ikan untuk menampung produksi perikanan yang tidak habis terjual dalam bentuk segar jenis olahan yang umumnya berada di Pelabuhan Perikanan Indonesia kecuali Pelabuhan Perikanan Samudera Jakarta, masih bersifat operasional dan belum memperhatikan kualitas ikan, sanitasi dan cara pengepakan yang baik seperti pengasinan dan pemindangan. Jenis olahan lainnya sering di jumpai dilingkungan di luar Pelabuhan seperti kerupuk dan terasi, hasil-hasil olahan tersebut selanjutnya akan di pasarkan ke konsumen.

2.7.3 Pemasaran Ikan

Hanafiah (2011) menjelaskan bahwa pemasaran adalah salah satu tindakan atau keputusan yang berhubungan dengan pergerakan barang dan jasa dari produsen sampai konsumen. Kegiatan pemasaran yang di lakukan di suatu Pelabuhan Perikanan bersifat lokal, nasional maupun ekspor tergantung dari tipe Pelabuhan tersebut, pada umumnya pemasaran produksi hasil tangkapan bertujuan

untuk menciptakan mekanisme pasar yang menguntungkan baik bagi para nelayan maupun pedagang. Sistem pemasaran dari tempat pelelangan ikan ke konsumen harus di organisir dengan baik dan teratur. Pelelangan ikan adalah kegiatan awal dari pemasaran ikan untuk mendapatkan harga yang layak khususnya bagi nelayan. Misran (2012) menjelaskan bahwa sistem rantai pemasaran yang terdapat di Pelabuhan Perikanan atau pendaratan pangkalan ikan di Indonesia, yaitu :

1. TPI → pedagang besar → pedagang lokal →
→ pengecer konsumen
2. TPI → pedagang besar → pedagang lokal → pengecer
3. TPI → pengecer → konsumen

2.8 Tempat Pelelangan Ikan

Tempat Pelelangan Ikan (TPI) merupakan salah satu fasilitas fungsional yang disediakan di setiap pelabuhan perikanan. TPI merupakan bagian dari pengelolaan PPI, fasilitas lain yang disediakan oleh TPI adalah fasilitas dasar seperti dermaga, kolam pelabuhan, alur pelayaran serta fasilitas penunjang seperti gudang, MCK, keamanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan Keputusan Bersama tiga (3) Menteri yaitu Menteri Dalam Negeri, Menteri Pertanian dan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Nomor : 139 Tahun 1997; 902/Kpts/PL.420/9/97; 03/SKB/M/IX/1997 tertanggal 12 September 1997 tentang penyelenggaraan tempat pelelangan ikan, bahwa yang disebut dengan Tempat Pelelangan Ikan adalah tempat para penjual dan pembeli

melakukan transaksi jual beli ikan melalui pelelangan dimana proses penjualan ikan dilakukan di hadapan umum dengan cara penawaran bertingkat dari mulai terendah hingga harga tertinggi dan Ikan hasil tangkapan para nelayan harus dijual di TPI kecuali :

1. Ikan yang digunakan untuk keperluan lauk keluarga.
2. Ikan jenis tertentu yang diekspor dan ikan hasil tangkapan pola kemitraan dengan pertimbangan dan atas dasar persetujuan dari Kepala Daerah.

TPI merupakan tempat pembongkaran hasil tangkapan yang diperoleh untuk selanjutnya mengalami proses sortasi, pencucian, penimbangan, penjualan dan pengepakan. Setelah itu produk akan didistribusikan, sebagian untuk konsumsi lokal dalam bentuk segar, sebagian untuk prosesing, ekspor, maupun disalurkan ke tempat pembekuan untuk selanjutnya diawetkan (Dyah P, 2005).

2.9 Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan

Menurut Direktorat Jendral Perikanan (1994), saat ini pengelolaan tempat Pelelangan ikan diserahkan kepada Pemerintah Daerah dan menjadi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Pendayagunaan Pembangunan prasarana Pelabuhan Perikanan sangat tergantung kepada kemampuan menggerakkan unsur yang terlibat dalam memanfaatkan fasilitas yang dapat memberi kemudahan dan keuntungan bagi usaha nelayan. Unsur yang dimaksud adalah masyarakat nelayan, pengurus organisasi nelayan (KUD), Kelompok Usaha Bersama (KUB) pembeli ikan (bakul), penyalur barang dan jasa serta berbagai instansi Pemerintah

yang ada kaitannya dengan pelabuhan perikanan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelelangan ikan bermanfaat antara lain untuk meningkatkan nilai jual yang akan diperoleh nelayan yang akhirnya akan merubah taraf hidupnya kearah lebih sejahtera. Pemerintah telah mengatur aktivitas pelelangan ikan ini, namun yang berjalan hanya ada di Pulau Jawa saja khususnya Jawa Tengah, sedangkan tempat-tempat lain aktivitas lelang ikan ini belum berjalan (Dahuri, 2003).

Subagyo (2005) menyatakan bahwa kelemahan yang ditemui dalam sistem pelelangan ikan adalah :

- 1) Banyaknya ikan yang tidak dilelang dengan alasan yang diperbolehkan aturan seperti ikan yang tidak dilelang adalah ikan yang dipergunakan untuk lauk pauk, hasil olahraga (memancing) dan penelitian. Kejadian ini terjadi karena petugas dan masyarakat tidak mengetahui aturan pelelangan ikan, sehingga sosialisasi aturan sangat diperlukan.
- 2) Penunjukan KUD Mina Sebagai penyelenggara lelang terkesan monopoli dan diskriminitif. Padahal banyak KUD Mina yang tidak mengakar kepada nelayan dan tidak sehat. Sehingga PERDA tersebut perlu dirubah sehingga tidak terkesan monopoli.
- 3) Berdasarkan Otda sebaiknya PERDA Pelelangan Ikan dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, karena Pemerintah Kabupaten/Kota yang punya daerah dan yang mengendalikan dan mengawasannya.
- 4) Denda hanya Rp. 50.000 atau kurungan 3 bulan sangat rendah dan tidak setimpal terhadap pelanggaran yang dilakukannya, sehingga aturan ini

tidak berjalan efektif di lapangan. Perda ini perlu direvisi dengan denda dan kurungan yang cukup memadai sehingga pelaku jera melakukan kesalahan.

5) Besar retribusi jasa pelelangan ikan di TPI Tanjungsari sebesar 8% yang diambil dari nelayan 5% dan bakul 3%, dengan perincian sebagai

berikut (laporan tahunan Tutup Buku Tahun 2019 KUD Mina Misoyo Sari):

- a) Retribusi jasa pelelangan ikan Pemerintah Kabupaten Pematang sebesar 1,45%.
- b) Biaya Penyelenggaraan Administrasi lelang sebesar 1,30%.
- c) Dana paceklik nelayan sebesar 0,50%.
- d) Dana Asuransi nelayan sebesar 0,30%.
- e) Dana saving nelayan sebesar 2,00%.
- f) Dana saving bakul sebesar 1,25%.
- g) Dana sosial/kecelakaan di laut sebesar 0,45%.
- h) Dana rehab gedung nelayan dan KUD sebesar 0,50%.
- i) Dana pengembangan KUD sebesar 0,25%.

BAB III

MATERI DAN METODE

3.1 Materi

Materi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Tempat Pelelangan Ikan Tanjungsari Kabupaten Pemalang. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner untuk mengetahui indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan TPI Tanjungsari Kabupaten Pemalang. Kuisisioner dibagikan kepada nelayan yang berinteraksi dengan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, Rahardjo (2011) menjelaskan bahwa studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integratif dan komprehensif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang individu-individu ini dan masalah yang dihadapi dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik. Studi kasus digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelabuhan perikanan.

3.3 Penentuan Sampel

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara random sampling. Teknik ini digunakan untuk populasi

yang mempunyai anggota atau elemen yang tidak homogen dan profesional. Teknik ini digunakan untuk mengelompokan pemangku kepentingan yang ada di TPI Tanjungsari.

Nugraha (2007) menjelaskan bahwa untuk menentukan besarnya sampel populasi yang akan diteliti, metode Slovin yang digunakan dengan rumus :

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

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Menurut Laporan Data Nelayan TPI Tanjungsari Tahun 2022, Jumlah nelayan yang beraktifitas di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Tanjungsari pada tahun 2023 terdapat sejumlah nelayan sebanyak 1.173 nelayan, untuk mencari jumlah responden maka digunakan metode Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.173}{1 + 1.173(0,25)^2}$$

$$n = \frac{1.173}{1 + 73,31}$$

$$n = 15,78$$

Jika dibulatkan maka n menjadi = 16 Responden, Jadi sampel untuk pengguna Pelabuhan Perikanan Pantai adalah sebanyak 16 responden untuk tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan Tempat Pelelangan Ikan

Tanjungsari.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2010) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

Adalah suatu proses pengamatan dan juga pencatatan secara logis, sistematis, objektif serta rasional guna mengenai berbagai macam fenomena. Baik itu dalam fenomena yang mampu dalam situasi buatan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu ataupun sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara langsung adalah wawancara yang dilakukan secara langsung antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai tanpa melalui perantara, sedangkan wawancara tidak langsung artinya pewawancara menanyakan sesuatu kepada orang lain atau media. Jadi, tidak menemui langsung kepada sumbernya.

3.5 Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan *Skala Likert*. Ghozali (2014) menjelaskan bahwa *Skala Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional

yang telah ditetapkan oleh para peneliti. Berdasarkan penggunaan *Skala Likert*, maka objek yang akan diukur menjadi indikator variabel, indikator kepuasan nelayan diantaranya yaitu luas TPI, kecukupan fasilitas umum, jadwal waktu pelelangan ikan, kecepatan dalam pelelangan ikan, harga ikan, sistem pembayaran pembeli kepada penjual dan lain sebagainya. Sebelum dilakukan analisis, data di uji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui kevalidan dan reliabel data tersebut.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang tidak valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 1997 dalam Riyadi, 2010). Uji validitas dalam penelitian menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi product moment n = Jumlah sampel

x = Skor total dari setiap item y = Skor nilai dari setiap item

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan cara signifikan sebagai berikut :

a) Item pernyataan-pernyataan responden penelitian dikatakan valid jika

r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).

b) Item pernyataan-pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid

jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$)

3.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas kuisioner, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa suatu data dikatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbedamenghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menunjukkan data yang tidak berbeda.

Reabilitas kendala kuisioner yang reliable adalah kuisioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Asumsinya tidak terdapat perubahanpsikologis pada responden. Apabila data yang di peroleh sesuai dengan kenyataannya, beberapa kali pengambilan data yang dilakukan, hasilnya tetap sama. Rumus yang di gunakan adalah menggunakan rumus alpha untuk menganalisis reabilitas kuisioner yang skalanya bukan 0 dan 1. Skala penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan nilai 1-5, Simamora (2004) menjelaskan bahwa rumus alpha dapat di rumuskan sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha}{\alpha} \right)$$

Keterangan :

R = reliabilitas instrumentk = banyaknya pertanyaan

$\sum \alpha^2$ = Jumlah Varian butir α 1 = Varian total

3.5.3 Skala Likert

Ghozali (2014) menjelaskan bahwa Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau

kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sehingga variable akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat *Favorable* (positif) ataupun bersifat *Unfavorable* (negatif). Setiap jawaban responden akan dinilai dengan nilai 1-5, Kriteria penilaian tersebut dapat dilihat sebagai tabel berikut.

Tabel 1. Kriteria Penilaian Skala Likert Tingkat Kepuasan Nelayan

No	Kategori	Nilai	Variasi jawaban	Bobot
1	Sangat Puas	5	$16 \times 5 = 80$	81% - 100%
2	Puas	4	$16 \times 4 = 64$	61% - 80%
3	Kurang Puas	3	$16 \times 3 = 48$	41% - 60%
4	Tidak Puas	2	$16 \times 2 = 32$	21% - 40%
5	Sangat Tidak Puas	1	$16 \times 1 = 16$	0% - 20%

Sumber : Ghozali (2014).

Berdasarkan data tabel Skala Likert, variabel yang akan diukur dijelaskan kedalam indikator variabel. Indikator digunakan sebagai titik awal untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Data interval dianalisis dengan menghitung jawaban rata-rata dengan jawaban dari responden. Berdasarkan skor dapat dihitung pada garis kontinum sebagai berikut :

