



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP FASILITAS
TEMPAT PELELANGAN IKAN (TPI) KRAKAHAN KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Gelar Sarjana
Pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasakti Tegal**

Oleh :

**TRIO ULUL AZMI GE
3117500012**

**PROGRAM STUDI PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trio Ulul Azmi
NPM : 3117500012
Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan
Fakultas : Perikanan dan Ilmu Kelautan
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Tempat
Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan Kabupaten Brebes

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing. Seluruh sumber data, informasi, dan penulisan dalam karya ini adalah buku dan artikel yang telah ditulis oleh penulis lainnya sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Tegal, 29 Februari 2024

Yang menyatakan,



Trio Ulul Azmi

NPM. 3117500012

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan Kabupaten Brebes

Nama Mahasiswa : Trio Ulul Azmi

Nomor Induk Mahasiswa : 3117500012

Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Mengesahkan,

Dosen Pembimbing 1



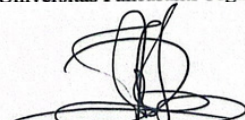
Ir. Sri Mulvani, M.Si
NIDN. 0616076201

Dosen Pembimbing 2

29/12-2024
Aa *kel* *perbaiki* *abstrak*

Ir. Kusnandar, M.Si
NIDN. 0603076201

Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasila Tegal,




Dr. Noor Zuhry, S.Pi., M.Si
NIDN. 0604036201

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan Kabupaten Brebes
Nama Mahasiswa : Trio Ulul Azmi
Nomor Induk Mahasiswa : 3117500012
Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Dosen Wali,




Ir. Kusnandar, M.Si
NIDN. 0603076201

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

Dosen Pembimbing 1



Ir. Sri Mulyani, M.Si
NIDN. 0616076201

Dosen Pembimbing 2

29/2-2024
Aa kel perbaikan
abstrak

Ir. Kusnandar, M.Si
NIDN. 0603076201

Dosen Penguji 1




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

Dosen Penguji 2



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

Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Pancasila Tegal,



Dr. Noor Zuhry, S.Pi, M.Si
NIDN. 0604036201

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan Kabupaten Brebes”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Ir. Sri Mulyani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahannya.
2. Bapak Ir. Kusnandar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II sekaligus dosen wali yang selalu memberikan bimbingan dan arahannya.
3. Ibu Susi Watina Simanjuntak, S.Pi., M.Pi Ketua Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal.
4. Bapak Dr. Noor Zuhry, S.Pi., M.Si, selaku Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pancasakti Tegal yang selalu memberikan bimbingan dan arahannya.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

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

Tegal, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	ii
1.1 Latar Belakang.....	iv
1.2 Permasalahan.....	7
1.3 Pendekatan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Waktu Dan Tempat.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pelabuhan Perikanan.....	11
2.2 Perikanan Indonesia.....	12
2.3 Jenis layanan di TPI.....	12
2.4 Kepuasan Nelayan.....	16
2.5 Konsep Kepuasan Nelayann di Bidang Jasa.....	19
BAB III MATERI DAN METODE.....	19
3.1 Materi.....	22
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Sampel.....	25
3.5 Analisis Data.....	26
3.5.1 Pengujian Validitas.....	26
3.5.2 Analisis Kepuasan Nelayan.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil.....	28
4.1.1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Tempat Pelelangan Ikan.....	30
4.1.3 Data Produksi Perikanan di TPI Krakahan Kab. Brebes.....	30
4.1.4 Kunjungan kapal Serta Jumlah Dan Jenis Alat Tangkap.....	31
4.1.5 Fasilitas TPI Krakahan Kabupaten Brebes.....	32
4.1.6 Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan TPI Krakahan.....	34
4.2 Pembahasan.....	34
4.2.1 Faktor-Faktor Penurunan hasil Produksi dan Nilai Produksi.....	34
4.2.2 Kepuasan Nelayan.....	37
4.2.3 Hal-Hal yang di Dominasi Puas.....	39
4.2.4 Hal-Hal Yang Membuat Nelayan Kurang Puas.....	40
4.2.5 Hal-Hal Yang Membuat Nelayan Tidak Puas.....	40
4.2.6 Hal-Hal Yang Membuat Nelayan Sangat Tidak Puas.....	40
BAB V.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim (*Maritim state*) karena 75% wilayah Indonesia merupakan laut. Indonesia juga dikenal sebagai negara kepulauan (*archipelagic nation*) terbesar di dunia menurut ketentuan *United Nations Convention on the Law of the Sea* dengan jumlah 17.500 pulau; dan berada di antara Samudera Hindia dan Samudera Pasifik (Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No 6 tahun 2018). Kondisi geografis yang sangat strategis tersebut membuat Indonesia memiliki kekayaan alam laut yang melimpah; salah satunya sumber daya ikan. Potensi ikan di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 12,01 juta ton dan produktivitas ikan di Indonesia sebanyak 24,85 juta ton (KKP 2022).

Kabupaten Brebes terletak di pantai utara Jawa Tengah dengan luas daerah 1.657,73 km² dan memiliki garis pantai 54,18 km, terbentang di sepanjang pantai utara, pada sebelah timur di desa Randusanga Wetan Kecamatan Brebes sampai wilayah sebelah barat di desa Limbangan Kecamatan Losari. Kabupaten Brebes sangat berpotensi dalam sektor perikanan baik perikanan laut, perikanan air payau dan perikanan air tawar (Dinas Perikanan Kabupaten Brebes, 2020).

Pembangunan Pelabuhan Perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan, dan bagian dari sistem perikanan tangkap. Adanya Pelabuhan Perikanan, maka aktivitas-aktivitas perikanan tangkap akan lebih teratur dan terarah. Pelabuhan Perikanan bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, pengolahan dan pendistribusian selain itu harus memberikan pelayanan dalam penerbitan surat-surat penting kapal.

1.2 Permasalahan

Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam dunia perikanan yaitu tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Upaya pengembangan pelabuhan perikanan diperlukan sebagai tempat pelayanan umum yang dapat memenuhi semua kebutuhan para penggunanya, tidak hanya memenuhi semua kebutuhan tetapi harus memberikan kepuasan pada para penggunanya. Kepuasan ini akan berdampak pada digunakannya kembali atau tidak pelabuhan perikanan sebagai penyedia jasa. Nelayan sebagai salah satu penggerak kegiatan di pelabuhan harus turut serta dilibatkan dalam kegiatan pembangunan (Diniah, 2014), menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan.

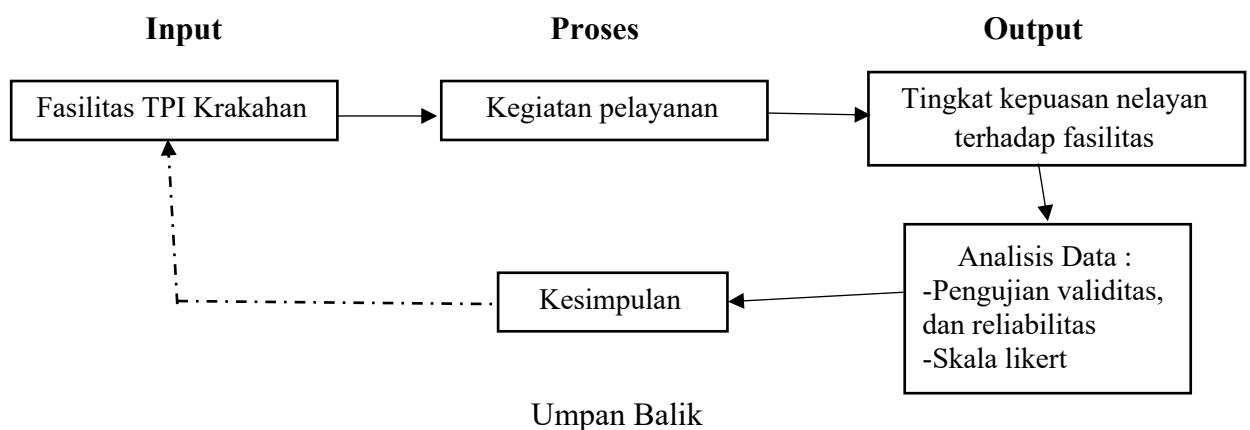
Pelayanan merupakan bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan oleh pelanggan atas kebutuhan masyarakat. Perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Suwardi, 2014). Penyampaian layanan kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Manoppo, 2013). Salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa yaitu kepuasan pelanggan (Mas'ud, 2019).

Oleh karena itu perlu diadakan penelitian tingkat kepuasan nelayan terhadap sarana dan prasarana di TPI Krakahan Kabupaten Brebes agar diketahui seberapa puas nelayan di TPI Krakahan terhadap sarana dan prasarana di TPI Krakahan terutama pada bagian pelayanan dokumen sehingga dari hasil kepuasan nelayan

dapat menjadikan acuan pengoptimalan lebih baik dalam hal pelayanan maupun fasilitas di TPI Krakahan Kabupaten Brebes.

1.3 Pendekatan Masalah

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien, tetapi pada kenyataannya kepuasan pelanggan sering kurang diperhatikan secara baik oleh suatu individu atau organisasi (Hadiyati 2010). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman *et al.* 1985).



Gambar 1. Skema Pendekatan Masalah

Keterangan :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui :

1. Tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas layanan Tempat Pelelang Ikan Krakahan Kabupaten Brebes.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas Tempat Pelelangan Ikan yang berbasis di Krakahan Kabupaten Brebes.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi kepada masyarakat perikanan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan di Kabupaten Brebes supaya dapat dijadikan bahan pertimbangan strategi bagi instansi terkait dalam upaya peningkatan kelayakan TPI di Kabupaten Brebes lebih utama di TPI Krakahan.

1.6 Waktu Dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2023 di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang berbasis di Krakahan Kabupaten Brebes.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan Perikanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan perikanan dalam menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal perikanan, keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan, serta merupakan pusat pertumbuhan perekonomian nasional dan daerah yang terkait dengan kegiatan perikanan dengan tetap mempertimbangkan tata ruang wilayah (Pasal 1 Ayat 2 berdasarkan peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan).

Pelabuhan Perikanan dalam dalam pasal 1 ayat (1) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan, Pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh, dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Berdasarkan pasal 5 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan, Pelabuhan Perikanan diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelas yaitu ;

1. Pelabuhan Perikanan kelas A, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS),

2. Pelabuhan Perikanan kelas B, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN),
3. Pelabuhan Perikanan kelas C, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP),
4. Pelabuhan Perikanan kelas D, yang selanjutnya disebut Pangkalan pendaratan ikan (PPI).

Berdasarkan pembagian kelas pelabuhan perikanan tersebut Pada pasal 5 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan, akan dijelaskan apa saja kriteria teknis operasional dari 4 (empat) kelas Pelabuhan Perikanan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pasal 6, menjelaskan bahwa Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS) sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf ditetapkan berdasarkan kriteria dan operasional, yang meliputi :
 - a. Kriteria teknis terdiri dari :
 - 1) Mampu melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEE), dan laut lepas;
 - 2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT;
 - 3) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;

- 4) Mampu menampung kapal perikanan sekurang-kurangnya 100 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT;
- 5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 20 ha.

b. Kriteria operasional terdiri dari :

- 1) Ikan yang didaratkan sebagian untuk ekspor;
- 2) Terdapat aktifitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 50 ton per hari;
- 3) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya.

2. Berdasarkan pasal 7 menjelaskan bahwa Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) sebagai mana di maksud pasal 5 huruf b ditetapkan berdasarkan kriteria teknis dan operasional, yang meliputi :

a. Kriteria teknis terdiri dari :

- 1) Mampu melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia dan zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEE);
- 2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT;
- 3) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;
- 4) Mampu menampung kapal perikanan sekurang-kurangnya 75 unit atau jumlah keseluruhan kapal sekurang-kurangnya 2.250 GT;
- 5) Memanfaatkan lahan atau sekurang-kurangnya 10 ha.

b. Kriteria operasional terdiri dari :

- 1) Terdapat aktifitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 30 ton per hari;
- 2) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya.

3. Berdasarkan pasal 8, menjelaskan bahwa Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf C ditetapkan berdasarkan kriteria teknis dan Operasional yang meliputi :

a. Kriteria teknis terdiri :

- 1) Mampu melayani Kapal Perikanan yang melakukan kegiatan perikanan dip perairan Indonesia;
- 2) Memiliki fasilitas tambat labuh unntuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT;
- 3) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman sekurang-kurangnya 2 m;
- 4) Mampu menampung kapal perikanan sekurang-kurangnya 30 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT;
- 5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 5 ha.

b. Kriteria Operasional Terdiri dari :

- 1) Terdapat aktifitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 5 ton per hari;
- 2) Terdapat Industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya.

4. Berdasarkan pasal 9, menjelaskan dalam Pangkalan Pendaratan Ikan (PPP) sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf D ditetapkan berdasarkan kriteria teknis dan operasional yang meliputi:

a. kriteria teknis terdiri:

- 1) Mampu melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia;
- 2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 5 GT;
- 3) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam 1 m;
- 4) Mampu menampung kapal perikanan sekurang-kurangnya 15 unit atau jumlah keseluruhan kapal sekurang-kurangnya 75 Gt;
- 5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 1 ha.

b. kriteria operasional yaitu terdapat aktifitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 2 ton per hari.

2.2 Perikanan Indonesia

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan, dijelaskan fungsi dari pelabuhan perikanan menurut pasal 3 yang berbunyi :

1. Pelabuhan perikanan merupakan pendukung kegiatan pengolahan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari produksi, pengolahan, dan pemasaran.

2. Pelabuhan perikanan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Pemerintahan dan;
 - b. Pengusahaan.
3. Fungsi Pemerintahan pada Pelabuhan Perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf A, merupakan fungsi untuk melaksanakan pengaturan pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan Dipelabuhan Perikanan.
4. Fungsi pengusaha pada Pelabuhan Perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf B, merupakan fungsi untuk melaksanakan pengusaha berupa penyediaan dan/atau pelayanan jasa perikanan dan jasa terkait di Pelabuhan Perikanan.
5. Fungsi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat 3, meliputi:
 - a. Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - b. Pengumpulan data tangkapan hasil perikanan;
 - c. Tempat pelaksanaan kegiatan penyuluh dan pengembangan masyarakat nelayan;
 - d. Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
 - e. Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan;
 - f. Pelaksanaan kesyahbandaran;
 - g. Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan;
 - h. Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan;
 - i. Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan;

- j. Pemantauan wilayah pesisir;
 - k. Pengendalian lingkungan;
 - l. Keimigrasian.
6. Selain pelabuhan memiliki fungsi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat 5, pelabuhan perikanan dapat menjalankan fungsi pemerintahan lainnya yang terkait dengan pengolahan perikanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Fungsi pengusahaan sebagaimana dimaksud pada ayat 4, meliputi:
- a. Pelayanan tambat labuh kapal perikanan;
 - b. Pelayanan bongkar muat ikan;
 - c. Pelayanan pengolahan hasil perikanan;
 - d. Pemasaran dan distribusi ikan;
 - e. Pemanfaatan fasilitas dan lahan dipelabuhan perikanan;
 - f. Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan;
 - g. Pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan;
 - h. Wisata bahari dan/atau;
 - i. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.3 Jenis layanan di TPI

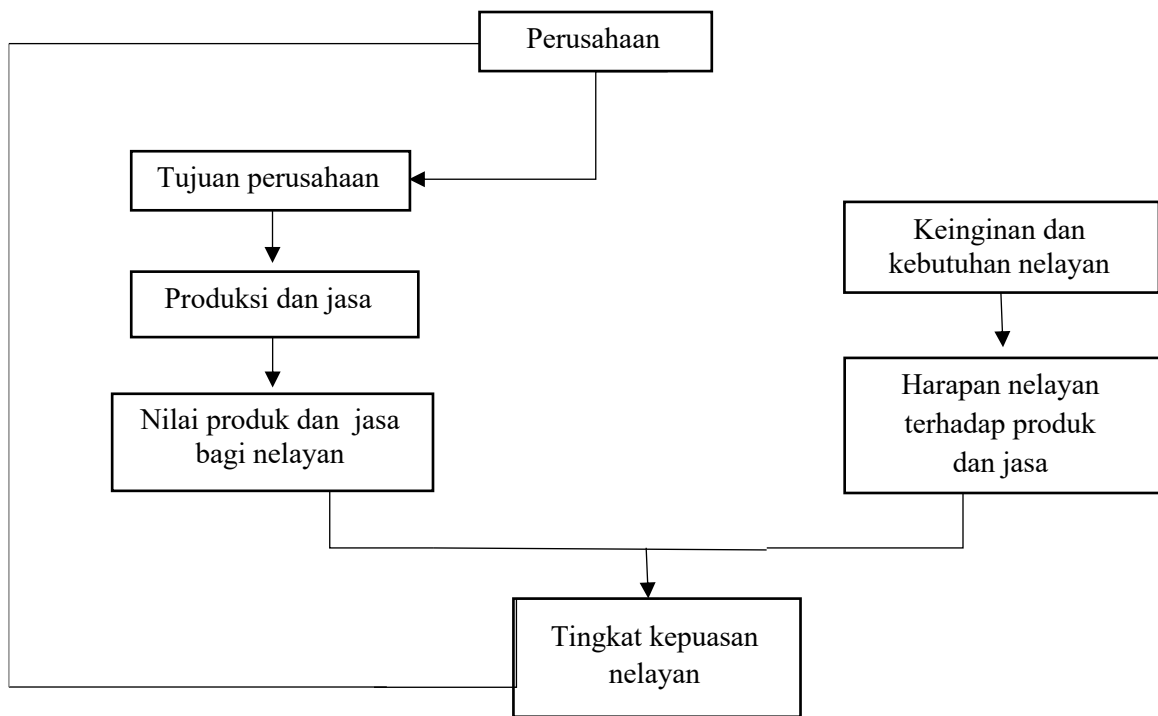
Murdiyanto (2004) menjelaskan bahwa TPI harus berfungsi dengan baik yaitu untuk kenyamanan nelayan yang beraktifitas di TPI. Pemenuhan fungsi pelayanan TPI perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas layanan fungsional baik fasilitas layanan untuk kesejahteraan, dan fasilitas layanan administrasi.

Direktorat Jenderal Perikanan menjelaskan bahwa fasilitas penunjang pelayanan adalah fasilitas yang secara tidak langsung akan meningkatkan peranan TPI sehingga para pengguna mendapatkan kenyamanan melakukan aktivitas di TPI, fasilitas penunjang pelayanan di TPI terdiri dari :

1. Fasilitas pelayanan kesejahteraan merupakan fasilitas pelayanan yang menunjang kenyamanan bagi para pengguna TPI baik dari nelayan hingga masyarakat pengguna TPI. Fasilitas pelayanan tersebut meliputi fasilitas kamar mandi, cuci kakus (MCK), poliklinik, tempat tinggal (perumahan nelayan), kantin/warung, mushola.
2. Fasilitas pelayanan administrasi merupakan jenis layanan yang di berikan untuk nelayan sehingga memudahkan nelayan dalam melakukan kegiatan di TPI terutama pada pengurusan dokumen-dokumen kapal. Fasilitas adminstrasi tersebut berupa kantor pengelola TPI, ruang operator, dan kantor syahbandar.

2.4 Kepuasan Nelayan

Kepuasan nelayan didefinisikan sebagai respon nelayan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian. Faktor yang menentukan kepuasan nelayan antara lain persepsi nelayan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi dan yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2006). Kepuasan nelayan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Secara umum kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Konsep Kepuasan Nelayan

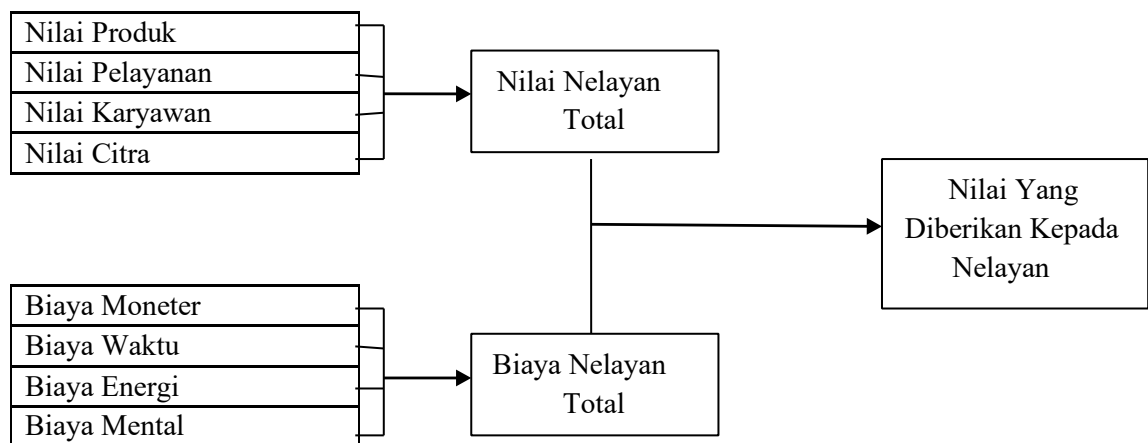
Sumber : Rangkuti, 2006

Menurut Koottler (1994) dalam Rangkuti (2006) pengertian kepuasan nelayan adalah perasaan senang atau kecewa nelayan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil sesuatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja yang diberi tidak sesuai harapan konsumen, maka perusahaan akan mendapatkan kesan yang negatif. Sebaliknya, jika kinerja atau pelayanan sesuai atau melebihi apa yang konsumen persiapkan, maka perusahaan akan mendapatkan kesan yang positif.

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

1. Kualitas sarana pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas sarana pelayanan. Jasa sesuai dengan kebutuhan nelayan seperti akses komunikasi, keamanan, dan parkir.
2. Kualitas layanan jual. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas layanan jual sesuai kebutuhan nelayan, 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 penjual layanan jasa. Tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan kualitas purna layanan jual jasa sesuai kebutuhan peledangan, seperti sistem penerimaan dan pemuasan terhadap keluhan nelayan, dan pengecekan terhadap kinerja barang atau jasa.
4. Kualitas pemasaran/promosi Tujuannya adalah untuk mengetahui tenaga pemasar, informasi produk dan strategi pemasaran langsung atau perorangan.
5. Kualitas sistem distribusi. Tujuannya adalah untuk mengetahui sistem distribusi mulai produksi sampai ke tangan konsumen, meliputi: ketersediaan, kecepatan penerimaan, dan outlet (distributor).
6. Kualitas peledangan tidak aktif. Tujuannya adalah untuk mengetahui karakteristik pelanggan tidak aktif serta penyebabnya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2001) dalam Habibie (2006), kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga, serta situasi dan personal dari konsumen seperti pada Gambar 3 Nilai produk dari nelayan adalah selisih antara nilai nelayan total dengan biaya nelayan total. Nilai pelanggan total adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh nelayan dari produk atau jasa tertentu. Biaya nelayan total adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk.



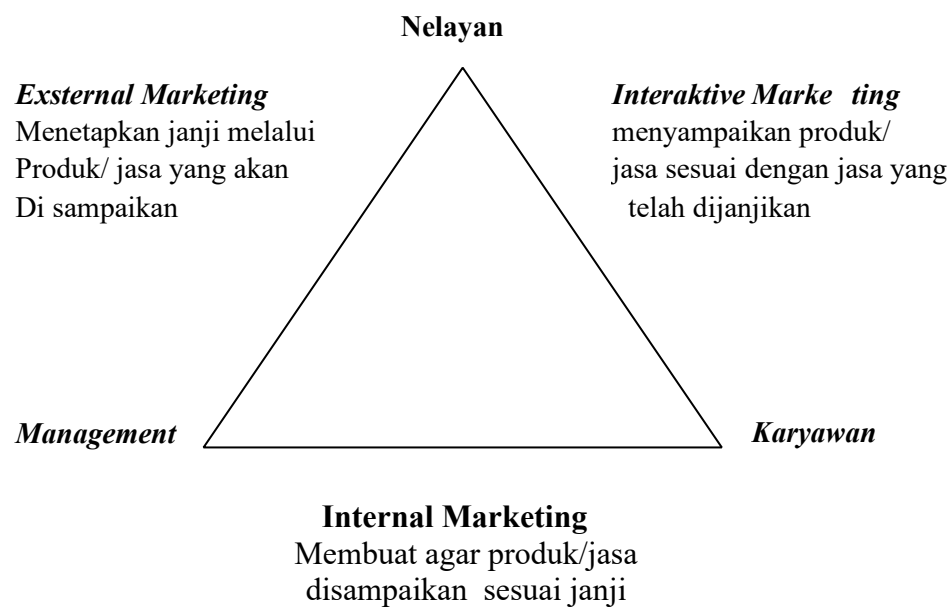
Gambar 3. Penentuan Nilai Yang Diberikan Ke Nelayan
Sumber : Habibie, 2006

2.5 Konsep Kepuasan Nelayan di Bidang Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Sukses suatu industri jasa tergantung pada sejauh mana perusahaan mampu mengelola ketiga aspek berikut (Rangkuti 2006):

1. Janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada nelayan.
2. Kemampuan perusahaan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut.
3. Kemampuan karyawan menyampaikan janji tersebut kepada nelayan.

Model kesatuan dari ketiga aspek tersebut dikenal dengan segitiga jasa, dimana setiap sisi segitiga mewakili setiap aspek (Gambar 4). Kegagalan pada salah satu sisi, maka akan menyebabkan kegagalan dari perusahaan, karena masing-masing sisi memiliki peran yang saling berkaitan satu sama lainnya.



Gambar 4. Segitiga Pemasaran Jasa

Sumber : Rangkuti, 2006

Tingkat kepuasan nelayan penting dalam pengembangan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan nelayan, meminimalkan biaya, dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap konsumen. Oleh karena itu pengukuran kepuasan nelayan merupakan elemen yang penting

dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif terutama bagi pelayanan publik. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelayanan tersebut sudah efisien dan efektif dilaksanakan.

BAB III

MATERI DAN METODE

3.1 Materi

Materi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nelayan dan fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang berbasis di Krakahan Kabupaten Brebes.

Alat yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1. Alat dokumentasi berupa kamera.
2. Alat tulis.
3. Kuisisioner yang dipergunakan untuk mewawancarai masyarakat pesisir.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Pane (2006), ciri-ciri penelitian survei antara lain bersifat aktual, unit penelitian yang digunakan cukup besar, lingkup penelitian cukup luas, dan mengandung beberapa aspek (sosial, ekonomi, politik, teknis, dan hukum).

Metode survei diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dan gejala yang ada serta mencari keteranga-keterangan yang faktual, tentang institut sosial ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau daerah. Penelitian survei dapat dilakukan evaluasi ataupun perbandingan terhadap hal yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa akan datang (Nazir, 1988). Survei dalam penelitian ini mengenai indeks tingkat kepuasan Nelayan terhadap fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Krakahan Kabupaten Brebes.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan interview (wawancara). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder :

1. Pengumpulan Data Primer dilakukan melalui pengamatan langsung (observasi) di lapangan, serta melakukan wawancara langsung dengan masyarakat untuk mengetahui persepsi dan partisipasi masyarakat sesuai dengan daftar pertanyaan pada kuisioner.
2. Data Sekunder merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku laporan, penelitian-penelitian sebelumnya, peraturan-peraturan, peta dan bentuk publikasi lainnya. Sumber data berasal dari pemerintahan pusat atau pemerintah daerah dari dinas/instansi terkait dengan penelitian. Data yang dikumpulkan meliputi keadaan umum Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang berbasis di Krakahan Kabupaten Brebes dan jumlah Nelayan berdasarkan alat tangkap di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Krakahan Kabupaten Brebes.

3.4 Sampel

Menurut Simamora (2002) jumlah sampel yang diambil berjumlah 17 orang, perumusan penentuan jumlah sampel yang dijadikan responden sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{N \cdot d^2 + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Keterangan :

n = banyaknya sampel yang diambil (orang)

N = jumlah anggota dalam populasi

Z² = normal variabel (1,96)²

P = presentase variance (0,05)

d² = kesalahan maksimal yang diterima (0,1)²

3.5 Analisis Data

3.5.1 Pengujian Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang tidak valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 1997 dalam Slamet Riyadi, 2010). Uji validitas dalam penelitian menggunakan rumus korelasi produk moment menggunakan rumus yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = indeks keeratan hubungan antara Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap

Pelayanan Syahbandar Perikanan

N = jumlah sampel

x = variabel kepuasan

y = variabel kinerja

3.5.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Uji reabilitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus spearman-brown (Sugiyono,

2006) untuk mengetahui indeks korelasi yang diperoleh dalam hubungan dua belahan instrumen, yaitu :

$$r_i = \frac{2 r_{xy}}{i+r_{xy}}$$

keterangan :

r_i = Reabilitas internal seluruh instrumen

r_{xy} = Koefesien korelasi produk moment antara persepsi dan partisipasi

i = instrumen penelitian.

3.5.3 Analisis Kepuasan Nelayan

Pemilihan responden dilakukan dengan metode sensus atau sampling, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample (Sugiono 2008).

Penelitian ini analisis data yang digunakan adalah dengan Metode Skala Likert dengan nilai 1, 2, 3, 4 dan 5. Skala likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengatur sikap seseorang dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum yang berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif terhadap sesuatu yang diteliti (Somantri dan Muhidin, 2006 *dalam* Utomo F.A, 2010). Kriteria penilaian skala likert Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Krakahan Kabupaten Brebes.

Tabel 1. Kriteria Penilaian Skala Likert Kepuasan Nelayan

No	Kategori	Bobot	Variasi jawaban	Nilai
1	Sangat Puas	81% -100%	10 x 5 = 50	5
2	Puas	61% - 80%	10 x 4 = 40	4
3	Kurang Puas	41% - 60%	10 x 3 = 30	3
4	Tidak Puas	21% - 40%	10 x 2 = 20	2
5	Sangat Tidak Puas	0% - 20%	10 x 1 = 10	1

Sumber : Sugiyono (2018).

Penggunaan *Skala Likert*, maka objek yang akan diukur menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item instrument yang berupa pertanyaan dan pernyataan. Setiap pertanyaan yang menggunakan *Skala Likert* dapat dibuat dalam bentuk *Ceklist* atau memberi tanda (\surd) pada kolom yang tersedia.

Kemudian dengan menggunakan kuisioner, maka item tersebut diberi kepada 10 responden yang diambil secara acak. Dari 10 responden setelah dilakukan analisis dalam Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Krakahan Kabupataen Brebes.

Data interval tersebut dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban jawaban dengan skor jawaban dari responden. Berdasarkan skor dapat dihitung pada garis kontinum sebagai berikut :

