

**ANALISIS KINERJA KESYAHBANDARAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA KESYAHBANDARAN DI
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN)
KARANGANTU SERANG**

SKRIPSI

Oleh:

RIMARASHINTA EKA LISTYA

260 103 151 300 56



**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2019

**ANALISIS KINERJA KESYAHBANDARAN DAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA KESYAHBANDARAN DI
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN)
KARANGANTU SERANG**

Oleh:

RIMARASHINTA EKA LISTYA

260 103 151 300 56

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Derajat Sarjana S1 Pada Departemen Perikanan Tangkap
Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro


**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Kesyahbandaran dan Tingkat
Kepuasan Pengguna Jasa Kesyahbandaran di
Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)
Karangantu Serang
Nama Mahasiswa : Rimarashinta Eka Listya
Nomor Induk Mahasiswa : 26010315130056
Departemen/Progran Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

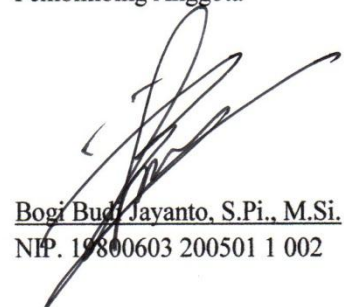
Mengesahkan,

Pembimbing Utama



Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.
NIP. 19630111 198803 1 003

Pembimbing Anggota



Bogi Budi Jayanto, S.Pi., M.Si.
NIP. 19800603 200501 1 002

Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Ir. Agus Sabdono, M.Sc
NIP. 19580615 198303 1 001

Ketua
Departemen Perikanan Tangkap



Dr. Aristi Dian P.F., S.Pi., M.Si
NIP. 19731002 199803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Kesyahbandaran dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Serang

Nama Mahasiswa : Rimarashinta Eka Listya

Nomor Induk Mahasiswa : 26010315130056

Departemen/Progran Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

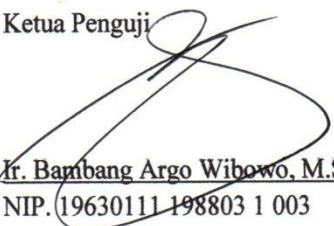
Skripsi ini telah disidangkan di hadapan Tim Penguji pada:

Hari, tanggal : Senin, 17 Juni 2018

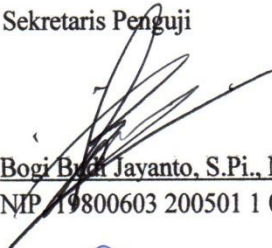
Tempat : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan,
Universitas Diponegoro, Semarang

Mengesahkan,


Ketua Penguji


Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.
NIP. 19630111 198803 1 003

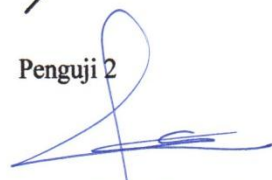
Sekretaris Penguji


Bogi Budi Jayanto, S.Pi., M.Si.
NIP. 19800603 200501 1 002


Penguji 1


Dr. Ir. Herry Boesono S., M.Si.
NIP. 19570504 198303 1 004

Penguji 2


Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si.
NIP.H.7. 19840613 201807 1 001

Ketua
Departemen Perikanan Tangkap


Dr. Aristi Dian Purnama Fari, S.Pi, M.Si
NIP. 19731002 199803 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Rimarashinta Eka Listya menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi ini adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) dari Universitas Diponegoro maupun perguruan tinggi lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah/skripsi ini yang berasal dari karya orang lain, baik yang dipublikasi atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari karya ilmiah/skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Semarang, Juni 2019

Penulis,



Rimarashinta Eka Listya
NIM.26010315130056

ABSTRAK

Rimarashinta Eka Listya. 26010315130056. Analisis Kinerja Kesyahbandaran dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Serang (**Bambang Argo Wibowo dan Bogi Budi Jayanto**)

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Serang merupakan salah satu pelabuhan bertipe B yang ada di Indonesia. Kinerja pelayanan jasa kesyahbandaran akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa syahbandar. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesyahbandaran ini penting dilakukan karena dapat memberikan informasi mengenai besarnya nilai kinerja pelayanan yang telah diberikan serta menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis dan proses pelayanan kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kesyahbandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian indeks kepuasan pelayanan adalah sebesar 83,56% dan nilai seluruh kualitas pelayanan bernilai 0,063 (positif) yang berarti pengguna jasa pelayanan dapat dikategorikan sangat puas.

Kata kunci : kepuasan pengguna; kualitas pelayanan; pelabuhan perikanan nusantara karangantu; servqual; CSI; IPA

ABSTRACT

Rimarashinta Eka Listya. 26010315130056. Performance Analysis of Harbourmaster and Satisfaction Level of User of Harbourmaster Service at Fishing Port of Karangantu Serang (Bambang Argo Wibowo and Bogi Budi Jayanto)

Fishing port of Karangantu is one of the fishing port type B in Indonesian. Performance of harbourmaster office will affect the level of satisfaction of the user harbourmaster. Measurement of satisfaction is important because it can provide information about the value of service performance that has been provided and support the performance and development of a port. The purpose of this research is to identify the type and service process harbourmaster of the fishing port of Karangantu and analyze the level of satisfaction of service user of the harbourmaster. This research uses Service Quality (SERVQUAL) method, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance and Performance Analysis (IPA). The results showed that the service satisfaction index assessment was 83,56% and the value of all service quality was 0,063 (positive), which mean that service user could be categorized as very satisfied.

Key words : *customer satisfaction; service quality; fishing port of Karangantu; servqual; CSI; IPA*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Kesyahbandaran dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Serang”.

Penyusun laporan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si., Selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bogi Budi Jayanto, S.Pi., M.Si., Selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini;
3. Bapak Amrul, B.Sc., Selaku Kepala Seksi Kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dan Bapak Amirullah Sjahrir, S.Pi. selaku Pembimbing Lapangan dalam penelitian ini beserta staff Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu;
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Semarang, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENJELASAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Lokasi dan Waktu	5
1.6. Skema Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pelabuhan Perikanan	7
2.2. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan	8
2.3. Fungsi Pelabuhan Perikanan	12
2.4. Kesyahbandaran	13
2.5. Pencapaian Kinerja dan Jasa	15
2.6. Kepuasan Pelanggan	16
2.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	16
2.8. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.9. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	19
2.10. Indikator Kinerja Utama (IKU).....	20
III. MATERI DAN METODE	21
3.1. Materi Penelitian	21

3.2. Metode Penelitian.....	21
3.2.1. Metode Pengambilan Responden	22
3.2.2. Metode Pengumpulan Data	23
3.2.3. Metode Analisis Data	26
a. Uji Validasi	26
b. Uji Reliabilitas	27
3.2.4. Analisis Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut.....	28
3.2.5. Metode Analisis Kepuasan	30
a. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
b. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	32
3.2.6. Indikator Kinerja Utama (IKU).....	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Kondisi Umum Lokasi Penelitian PPN Karangantu	38
4.2. Struktur Organisasi PPN Karangantu dan Kesyahbandaran PPN Karangantu	38
4.3. Fasilitas di PPN Karangantu	40
4.3.1. Fasilitas Pokok	40
4.3.2. Fasilitas Fungsional.....	41
4.3.3. Fasilitas Penunjang	43
4.4. Keragaan Perikanan Tangkap di PPN Karangantu	45
4.4.1. Kapal Perikanan di PPN Karangantu	45
4.4.2. Alat Penangkap Ikan di PPN Karangantu	46
4.4.3. Produksi dan Nilai Produksi di PPN Karangantu	47
4.5. Alur Keluar Masuk Kapal	48
4.6. Kesyahbandaran	51
4.6.1. Profil Kesyahbandaran PPN Karangantu	52
4.6.2. Tugas dan Wewenang Kesyahbandaran PPN Karangantu.....	53
4.6.3. Jenis dan Proses Pelayanan Syahbandar di PPN Karangantu ...	56
4.7. Karakteristik Responden	70
4.8. Analisis Data	70
4.8.1. Uji Validasi	70
4.8.1.1. Uji Validasi Variabel Kinerja.....	71
4.8.1.2. Uji Validasi Variabel Kepentingan	72
4.8.1.3. Uji Validasi Variabel Harapan	73
4.8.2. Uji Reliabilitas	74
4.9. Kualitas Pelayanan	75
4.10. Tingkat Kepuasan Pengguna	79
4.10.1. <i>Customer Satification Index (CSI)</i>	79
4.10.2. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	82
4.11. Indikator Kinerja Utama.....	89
V. KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Alat dan Bahan yang Digunakan dalam Penelitian.....	21
2. Persentase dan Jumlah Kapal Bagan Perahu dan Pancing.....	23
3. Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut.....	29
4. Fasilitas Pokok Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	41
5. Fasilitas Fungsional Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	42
6. Fasilitas Penunjang Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	44
7. Frekuensi Kunjungan Kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	45
8. Alat Penangkapan Ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu...	46
9. Produksi dan Nilai Produksi di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	47
10. Jumlah <i>Logbook</i> Penangkapan Ikan di PPN Karangantu.....	57
11. Jumlah Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di PPN Karangantu	58
12. Jumlah Surat Persetujuan Berlayar di PPN Karangantu	60
13. Jumlah Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan di PPN Karangantu.....	62
14. Jumlah Pengeluaran Solar di PPN Karangantu.....	67
15. Hasil Uji Validasi Kinerja.....	71
16. Hasil Uji Validasi Kepentingan	72
17. Hasil Uji Validasi Harapan	73
18. Hasil Uji Reliabilitas.....	74
19. Kesenjangan Atribut Pelayanan Syahbandar di PPN Karangantu	75

20. Nilai Rata-rata Gap Kesenjangan Tiap Dimensi SERVQUAL	78
21. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Syahbandar di PPN Karangantu.....	80
22. Pengolahan Data Analisis IPA Pengguna Jasa Syahbandar di PPN Karangantu.....	83
23. Pengelompokan Atribut Pada Kuadran B	86
24. Pengelompokan Atribut Pada Kuadran C	87
25. Pengelompokan Atribut Pada Kuadran D.....	88
26. Data Indikator Kinerja Utama di PPN Karangantu.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Diagram Alur Penelitian	6
2. Diagram Kartesius	35
3. Struktur Organisasi Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	39
4. Grafik Jumlah <i>Logbook</i> Penangkapan Ikan di PPN Karangantu	57
5. Grafik Jumlah Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di PPN Karangantu	58
6. Grafik Jumlah Surat Persetujuan Berlayar di PPN Karangantu.....	61
7. Grafik Jumlah Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan di PPN Karangantu	63
8. Grafik Jumlah Pengeluaran Solar di PPN Karangantu	67
9. Grafik Nilai Rata-rata Gap Kesenjangan Tiap Dimensi SERVQUAL.....	78
10. Diagram Kartesius Analisis IPA	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Peta lokasi Penelitian	101
2. Kuesioner Penelitian	102
3. Data Responden Penelitian	114
4. Data Rekapitan Hasil Kuesioner Kinerja	116
5. Data Rekapitan Hasil Kuesioner Kepentingan	120
6. Data Rekapitan Hasil Kuesioner Harapan	124
7. Hasil Analisis Data Uji Validasi Kinerja	128
8. Hasil Analisis Data Uji Validasi Kepentingan	129
9. Hasil Analisis Data Uji Validasi Harapan	130
10. Hasil Analisis Data Uji Reliabilitas	131
11. Standar Operasi Prosedur (SOP) Penerbitan SPB	133
12. Standar Operasi Prosedur (SOP) Penerbitan SHTI	134
13. Dokumentasi	135