

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI (PPP)
CIPARAGE KABUPATEN KARAWANG**

SKRIPSI

**Oleh:
ANNISA NURFADILAH
26030118140055**



**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP FAKULTAS
PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI (PPP)
CIPARAGE KABUPATEN KARAWANG**

**Oleh:
ANNISA NURFADILAH
26030118140055**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Derajat Sarjana pada Departemen Perikanan Tangkap
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro

**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP FAKULTAS
PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap
Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
Ciparage Kabupaten Karawang
Nama : Annisa Nurfadilah
NIM : 26030118140055
Departemen / Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



Dr. Dian Avunita N. N. D, S.Pi., M.Si.
NIP. 19800607 200312 2 001

Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro



Prof. Ir. Tri Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19650821 199001 2 001

Ketua
Departemen Perikanan Tangkap



Dr. Dian Wijavanto, S.Pi., M.M., M.S.E.
NIP. 19751227 200604 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap
Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
Ciparage Kabupaten Karawang
Nama : Annisa Nurfadilah
NIM : 26030118140055
Departemen / Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap


Skripsi ini telah disidangkan di hadapan Tim Penguji pada :

Hari, tanggal : Selasa, 02 Agustus 2022

Tempat : C120 FPIK UNDIP

Mengesahkan,


Ketua Penguji


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


Penguji I


Dr. Agus Suhartono, S.Pi., M.Si
NIP. 19760803 199903 1 004


Sekretaris Penguji


Dr. Dian Avunita N. N., S.Pi., M.Si
NIP. 19800607 200312 2 001

Penguji II


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

Ketua
Program Studi Perikanan Tangkap


Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E
NIP. 19751227 200604 1 002

PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Annisa Nurfadilah menyatakan bahwa Karya Ilmiah atau Skripsi ini murni karya saya sendiri dan belum pernah digunakan sebagai pengajuan pemenuhan persyaratan untuk perolehan gelar kesajaraan Strata 1 dari Universitas Diponegoro maupun perguruan tinggi lain.

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

Semarang, Juni 2022

Penulis



Annisa Nurfadilah
26030118140055

ABSTRAK

Annisa Nurfadilah. 26030118140055. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Ciparage Kabupaten Karawang. **(Bambang Argo Wibowo dan Dian Ayunita Nurgraheni Nurmalita Dewi)**

Kabupaten Karawang memiliki sebuah Pelabuhan Perikanan yang berstatus Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI). Pelabuhan Perikanan memberikan pelayanan kepada nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia di Pelabuhan. Salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi di Pelabuhan Perikanan, pelayanan ini berkaitan dengan kegiatan operasional penangkapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan serta mengetahui pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh nelayan. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kepuasan nelayan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pada pelayanan di Pelabuhan Perikanan Pantai Ciparage termasuk pada kategori puas. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Nelayan mendapatkan nilai sebesar 76,56%. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada atribut fasilitas di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) dan sikap petugas administrasi di pelabuhan. Kesimpulan kondisi ini patut dipertahankan oleh pihak Pelabuhan, saran dari penelitian ini, perlu adanya perluasan pada fasilitas dermaga di Pelabuhan agar bisa menampung jumlah kapal yang bersandar lebih banyak.

Kata Kunci : PPP Ciparage, Karawang, Tingkat Kepuasan, CSI dan IPA

ABSTRACT

Annisa Nurfadilah . 26030118140055. Satisfaction Level Analysis Fisherman To Service Fishing Port (PPP) Ciparage Karawang Municipality. (Bambang Argo Wibowo and Dian Ayunita Nurgraheni Nurmala Dewi)

Karawang Municipality has a fishing port with the status of a Fish Landing Base (PPI). Fishing Ports provide services to fishermen as users of the facilities available at the Port. One kind of service is administrative service at the Fishing Port, this service is related to fishing operational activities. The purposes of this study were to analyze the fishermen satisfaction level to Fishing port services and to find out what services are considered important by fishermen. This study uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to measure fishermen's satisfaction. Based on the results of the study indicate that the assessment of satisfaction with services at the Ciparage Fishing Port is included in the satisfied category. This can be seen in the value of the Fisher Satisfaction Index, which is 76.56%. The service that has the highest value is the attributes of the facilities at the Fish Auction Place (TPI) and the attitude of the administration officers at the port. The conclusion of this condition should be maintained by the port, the suggestion from this research is that there is a need for an expansion of the dock facilities at the port so that it can accommodate more ships that lean.

Keywords : *PPP Ciparage, Karawang, Satisfaction Level, CSI and IPA.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Ciparage Kabupaten Karawang” ini dapat diselesaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan di pelabuhan ciparage yaitu pada pelayanan jasa dan fasilitas di pelabuhan, serta mengetahui pada atribut apa saja yang dianggap penting oleh nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Ciparage Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Dalam kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si dan Dr. Dian Ayunita N. N, S.Pi., M.Si selaku dosen pembimbing dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini;
2. Kepala, Pegawai dan Nelayan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Ciparage yang telah memberi izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini;
3. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat;
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Semarang, 11 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
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. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
1.6. Skema Pendekatan Masalah.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Definisi dan Klasifikasi Pelabuhan Perikanan	5
2.2. Perkembangan Pelabuhan Perikanan	5
2.2.1. Arti Penting Pelabuhan Perikanan	9
2.2.2. Tipe Pelabuhan Perikanan.....	10
2.3. Fungsi dan Peranan Pelabuhan Perikanan.....	11
2.3.1. Fungsi Pemerintahan.....	12
2.3.2. Fungsi Perusahaan.....	12
2.4. Fasilitas Pelabuhan Perikanan	12
2.4.1. Fasilitas Pokok	13
2.4.2. Fasilitas Fungsional.....	13
2.4.3. Fasilitas Penunjang	13
2.5. Pendaratan Hasil Tangkapan	14
2.5.1. Pendaratan Ikan.....	14
2.5.2. Pengolahan Ikan	15
2.5.3. Fasilitas Penunjang.....	15
III. METODE PENELITIAN	24
3.1. Materi	24
3.2. Metode Penelitian.....	24
3.2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	25
3.2.2. Metode Pengumpulan Data	26
3.2.3. Variabel Yang Diamati Pada Penilaian Tingkat Kepuasan... ..	27
3.2.4. Metode Analisis Data	29
IV. PEMBAHASAN	38

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1. Keadaan Geografis	38
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi PPP Ciparage	40
4.1.2.1. Tugas Pokok PPP Ciparage	41
4.1.2.2. Fungsi Pokok PPP Ciparage.....	41
4.1.3. Pelayanan PPP Ciparage Kabupaten Karawang.....	42
4.1.4. Data dan Nilai Produksi PPP Ciparage Kabupaten Karawang Tahun 2017-2021	44
4.1.5. Jumlah Kapal dan Alat Tangkap di PPP Ciparage Kabupaten Karawang Tahun 2019-2021	47
4.1.5.1. Jumlah Kapal di PPP Ciparage.....	47
4.1.5.2. Jenis dan Jumlah Alat Tangkap di PPP Ciparage.....	48
4.1.6. Fasilitas PPP Ciparage Kabupaten Karawang.....	49
4.1.7. Karakteristik Pengguna Pelayanan di PPP Ciparage.....	54
4.2. Analisis Data	55
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
4.2.1.1. Uji Validitas	56
4.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	57
4.2.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57
4.2.3. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	60
4.2.3.1. Analisis Tingkat Kesesuaian	60
4.2.3.2. Diagram IPA	62
V. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tipe dan Kriteria Pelabuhan Perikanan di Indonesia.....	6
2. Penelitian Terdahulu	22
3. Variabel Atribut Penelitian	29
4. Skala <i>Likert</i>	30
5. Kriteria Tingkat Kepuasan	35
6. Data Produksi dan Nilai Produksi di PPP Tahun 2017-2021.....	45
7. Jumlah Kapal di PPP Ciparage Tahun 2019-2021	47
8. Jenis dan Jumlah Alat Tangkap di PPP Ciparage Tahun 2019-2021.....	48
9. Penjualan Solar di SPDN Argo Mina Tahun 2017-2021	53
10. Karakteristik Pengguna Pelayanan di PPP Ciparage	54
11. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nelayan pada Pelayanan di PPP Ciparage	56
12. Uji Reliabilitas	57
13. Hasil Perhitungan CSI.....	58
14. Hasil Perhitungan CSI.....	58
15. Kriteria Kepuasan Konsumen	59
16. Hasil Perhitungan IPA	61
17. Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan terhadap Kinerja.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Diagram Alur Penelitian	4
2. Kuadran Diagram IPA	36
3. Struktur Organisasi PPP Ciparage	40
4. Grafik Data Produksi Ikan di PPP Ciparage	45
5. Grafik Nilai Produksi Ikan di PPP Ciparage.....	46
6. Diagram IPA	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian	73
2. Tata Letak Fasilitas di PPP Ciparage.....	74
3. Kuesioner	75
4. Data Penilaian Terhadap Kinerja	77
5. Data Penilaian Terhadap Kepentingan.....	79
6. Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan.....	81
7. Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Di Pelabuhan	83
8. Hasil Perhitungan CSI.....	83
9. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	84
10. Dokumentasi	