

TINGKAT KEPUASAN PESERTA LELANG TERHADAP PELAYANAN TEMPAT PELELANGAN IKAN (TPI) MORODEMAK

Fish Auction Participant Satisfaction to Morodemak Fish Auction House Services

Hania M. Kholil dan D.A.N.N. Dewi¹⁾

¹⁾Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia
Jl. Prof. Soedharto, SH., Tembalang, Semarang, Jawa Tengah-50275, Telp/Fax: +6224 7474698

Email korespondensi: dianayunita_nnd@live.undip.ac.id

Diterima Mei ; disetujui Juli; tersedia secara online Oktober

ABSTRACT

Objectives of this study were analyze fish auction participant satisfaction to auction services in TPI Morodemak, analyze attributes effect, services that fit to service quality measurement, and analyzed fish auction participants perception to performance and importance for fish auction house Morodemak services. Used descriptive method and purposive sampling with 49 respondents consists of commercial fishmongers, traditional fishmongers, purse seine owners, and boat lift net owners as fish auction participant. Satisfaction measurement used Customer Satisfaction Index (CSI), Importance and Performance Analysis (IPA) and gap analysis. Results from this study were value CSI 20% (0.2) indicate the auction participants dissatisfied with the services provided, IPA show there are four attributes should be develop, two elements have not been completed based on measurement requirements of service satisfaction, gap value average -0.05 means the auction participants were not satisfied with the performance of TPI services because the performance value was lower than the importance value.

Kata kunci: *Satisfaction, performance, services, Morodemak Fish Auction House*

PENDAHULUAN

Keberadaan TPI Morodemak sebagai penyedia jasa pelelangan yang berada di Kabupaten Demak memiliki peran penting dalam pemasaran hasil tangkapan ikan di Demak dan sekitarnya. Aktivitas lelang yang beroperasi setiap hari dan dalam sehari dapat melakukan kegiatan pelelangan hingga tiga kali periode yaitu pagi, siang dan malam hari. Jika hasil tangkapan berlimpah, bongkar muatan dapat dilakukan hingga sepuluh kali dengan ikan yang didaratkan dapat mencapai 60 ton. Lingkup pelayanan di TPI Morodemak adalah nelayan yang berada di sepanjang aliran Sungai Tuntang Lama yang terdiri dari tiga desa atau dikenal Tridesa Morodemak yaitu Desa Purworejo, Desa Morodemak, dan Desa Margolinduk (Narutomo, 2005). Alat tangkap dominan yang digunakan nelayan yang melakukan lelang adalah *purse seine*, bagan perahu, dan jaring bolga yang baru digunakan. Daya tarik TPI Morodemak adalah memiliki hasil tangkapan yang bervariasi ditunjang harga yang terjangkau bagi bakul yang membelinya dan hasil tangkapan yang didaratkan dalam keadaan segar dan langsung habis ketika lelang, bukan hasil penyimpanan *cold storage* dari ikan yang berlebihan dilelang kembali. Tahun 2015 TPI Morodemak mampu melelang produksi ikan sebesar 1.552.455 kg dengan kenaikan nilai produksi sebesar 10,5% yaitu Rp 30.905.166.000,00 dari sebelumnya pada tahun 2014 dengan nilai produksi Rp 27.673.481.000,00. (Badan Pusat Statistik Kabupaten Demak, 2015).

Keberhasilan TPI Morodemak tidak hanya ditunjukkan dari segi produktivitas, tetapi meliputi

kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta lelang, karena kualitas menunjukkan kepuasan atas kinerja yang diberikan. Penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh peserta lelang yaitu nelayan dan bakul sebagai pihak yang menggunakan dan menerima pelayanan jasa yang diberikan pihak TPI Morodemak selama mengikuti kegiatan pelelangan. Penilaian tersebut untuk mengetahui kebutuhan dan kepentingan dari peserta lelang apakah sudah terpenuhi dengan baik atau belum sehingga tingkat keberhasilan tersebut digunakan untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan TPI Morodemak. Kotler dan Keller (2006) dalam Rijanto (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*). Melalui pengukuran kepuasan peserta lelang, dapat diperoleh metode pengelolaan pelayanan berdasarkan kepuasan dan kepentingan pelayanan dari peserta lelang untuk menjaga loyalitas peserta lelang, serta menarik peserta lelang baru. Sehingga pengukuran tingkat kepuasan sangat penting untuk diketahui.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan yang ada di TPI Morodemak, mengetahui pelayanan yang telah memenuhi unsur pengukuran indeks kepuasan pelayanan, menganalisis atribut-atribut pelayanan jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang di TPI Morodemak, dan menganalisis persepsi peserta lelang terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan TPI Morodemak.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian merupakan metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sebanyak 49 responden menggunakan *purposive sampling* berdasarkan keikutsertaan sebagai peserta lelang yang terlibat langsung dalam kegiatan lelang dan menerima pelayanan dari TPI Morordemak, terdiri dari 15 orang juragan kapal *purse seine*, 12 orang juragan bagan perahu, 10 orang bakul besar dan 12 orang bakul kecil. Pengukuran kepuasan diolah menggunakan metode *Customer Satisfication Index (CSI, Importance and Performance Analysis (IPA)* dan analisis kesenjangan (Gap).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang berlangsung di TPI Morodemak serta kondisi kinerja pegawai dan lingkungan di TPI Morodemak, metode wawancara dengan peserta lelang dan instansi terkait dengan alat bantu kuisisioner pertanyaan tertutup. Masing-masing pertanyaan memiliki lima pilihan jawaban dengan skor yang sudah ditentukan.

Data yang digunakan adalah data primer berupa hasil jawaban dari responden berdasarkan kuisisioner dan data sekunder meliputi profil dari PPP Morodemak, profil TPI Morodemak, struktur organisasi TPI Morodemak, mekanisme kegiatan lelang, jenis pelayanan serta fasilitas di TPI Morodemak.

Metode Analisis Data

A. Uji validitas dan reliabilitas

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dikatakan *valid* bila korelasi antara skor butir pertanyaan dalam kuisisioner dengan skor total harus signifikan. Validitas masing-masing pertanyaan (soal) ditunjukkan oleh besarnya nilai r, yaitu nilai korelasi antara skor yang bersangkutan dengan soal yang lainnya. Formula menghitung r menurut SUGIYONO (2010), sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Nilai r hitung dicocokkan dengan rtabel *product moment* pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung lebih besar dari r_{tabel} 5% maka butir soal tersebut valid.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi apabila dilakukan pengukuran

dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan melihat hasil dari *Cronbach's Alpha Coefficient*. Semakin tinggi harga Alpha mendekati angka satu), maka kuisisioner semakin *reliable* (konsisten). Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan $\alpha > 0,80$. Menurut GHOZALI (2012), *Alfa Cronbach* berada diantara 0 – 1, semakin dekat angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Penilaian *Alfa Cronbach* berdasarkan aturan berikut :

- 0,00 – < 0,20 : Kurang *reliable*
- 0,20 – < 0,40 : Agak *reliable*
- 0,40 – < 0,60 : Cukup *reliable*
- 0,60 – < 0,80 : *Reliable*
- 0,80 – < 1,00 : Sangat *reliable*

B. Metode Analisis Kepuasan Peserta Lelang

Data yang diperoleh dari kuisisioner yang sudah diujikan serta dinyatakan valid dan andal selanjutnya akan diolah dengan menggunakan metode *Customer Satisfication Index (CSI), Importance and Performance Analysis (IPA)*, dan analisis kesenjangan (Gap).

Customer Satisfication Index (CSI)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Tahapan-tahapan pengukuran CSI menurut NUGRAHA *et al.*, (2014) adalah sebagai berikut:

Menghitung *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan atau RSP ($RSP = TSP / \text{jumlah responden}$) menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.

$$WF = (RSP / \sum RSP) \times 100 \% \quad (2)$$

Keterangan :

TSP : Total skor kepentingan

RSP : Rata-rata skor kepentingan

$\sum RSP$: Total rata-rata skor kepentingan

Menghitung *Weighting Score (WS)*, yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut. Menghitung *Weight Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan :

WT : *Weight Total*

L : Skala maksimal, jika pada skalLikert yang digunakan nilai maksimal skalanya adalah 5, maka L sama dengan 5

Kriteria kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan TPI Morodemak berdasarkan buku Panduan Survei Kepuasan Peserta Lelang PT Sucofindo dalam ATHARIS (2008), yaitu:

- 0,00 – 0,34 : sangat tidak puas, apabila pelayanan sangat tidak memenuhi kebutuhan peserta lelang.
- 0,35 – 0,50 : tidak puas, apabila pelayanan tidak memenuhi kebutuhan peserta lelang.
- 0,51 – 0,65 : cukup puas, apabila pelayanan cukup memenuhi kebutuhan peserta lelang.
- 0,66 – 0,80 : puas, apabila pelayanan sudah memenuhi kebutuhan peserta lelang.
- 0,81 – 1,00 : sangat puas, apabila pelayanan sangat memenuhi kebutuhan peserta lelang (telah memenuhi harapan).

Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 1. Penilaian dan Bobot Nilai dari Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Pilihan	Jawaban tingkat kinerja	Jawaban tingkat kepentingan	Bobot
A	Sangat puas	Sangat penting	5
B	Puas	Penting	4
C	Cukup puas	Cukup penting	3
D	Kurang puas	Kurang penting	2
E	Tidak puas	Tidak penting	1

Berikut ini adalah tahap-tahap dalam metode *Importance Performance Analysis* menurut MARTILA dan JAMES (2003) dalam SUPRANTO, (2006) diuraikan sebagai berikut:

Melakukan pengukuran tingkat kesesuaian responden dengan formula yang digunakan:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

- Tki : Tingkat kesesuaian responden
- x_i : Skor rata-rata penilaian kinerja TPI Morodemak
- y_i : Skor rata-rata penilaian kepentingan responden

Setelah melakukan pengukuran tingkat kesesuaian, selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance-performance* yang merupakan diagram yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis.

Menghitung skor rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan skor tingkat kepentingan, kemudian mengisi sumbu X (mendatar) pada diagram kartesius dengan kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan.

Metode *Importance Performance Analysis* adalah mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*, mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (ATHARIS, 2008). Metode ini digunakan untuk mengetahui penilaian dari nelayan dan bakul terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan untuk mengetahui kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh TPI.

Penilaian yang digunakan dalam penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing memiliki lima bobot yang ditampilkan pada Tabel 1.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (5)$$

Dimana:

- \bar{X} : Jumlah rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} : Jumlah rata-rata tingkat kepentingan
- n : Jumlah responden

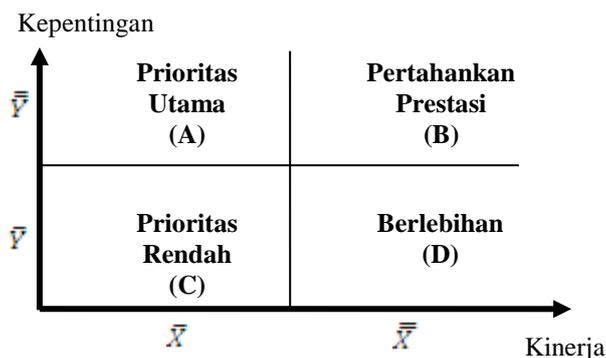
Menghitung rata-rata dari rata-rata skor untuk menghitung letak batas dua garis berpotongan tegak lurus pada (\bar{X}, \bar{Y}) dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}, \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (6)$$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$: Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja
- $\bar{\bar{Y}}$: Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan
- i : Banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan

Kemudian membuat diagram kartesius. Untuk menjabarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pada mutu pelayanan, maka digunakan diagram kartesius. Diagram yang dihasilkan seperti Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance and Performance Matrix*

Keterangan:

- A. Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pemberi pelayanan belum melaksanakannya sesuai keinginan peserta lelang.
- B. Menunjukkan kinerja dari pelayanan telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, maka wajib mempertahankannya. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pelanggan.
- C. Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi peserta lelang, pelaksanaannya dilakukan pemberi pelayanan biasa-biasa saja. Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan peserta lelang sangat kecil.
- D. Menunjukkan atribut yang mempengaruhi peserta lelang kurang penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

- Pertama, menentukan besar wilayah data tersebut dengan mengurangi data terbesar dengan data yang terkecil;
- Kedua, menentukan lebar kelas dengan membagi wilayah tersebut dengan banyaknya kelas;
- Ketiga, menentukan limit bawah kelas bagi selang yang pertama dan kemudian batas atas kelasnya. Tambahkan lebar kelas pada batas bawah untuk mendapatkan batas atas kelasnya;
- Keempat, mendaftarkan semua limit kelas dan batas kelas dengan cara menambahkan lebar kelas pada limit dan batas selang sebelumnya;
- Kelima, menentukan frekuensi bagi masing-masing kelas, dan menjumlahkan kolom frekuensi dan memeriksa apakah hasilnya sama dengan banyaknya total sampel penelitian.

Pengukuran Kesenjangan (Gap)

Pengukuran nilai kesenjangan digunakan untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan. Melalui nilai kesenjangan tersebut sehingga dapat dilihat apakah puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini dalam pelayanan barang dan jasa. Setelah memperoleh nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan dari setiap atribut, selanjutnya dilakukan pengurangan untuk mengetahui gap dari setiap atribut

$$\text{Gap} = \text{Rata-rata Skor Kinerja} - \text{Rata-rata Skor Kepentingan (7)}$$

Nilai kesenjangan dapat dengan menghitung selang frekuensi. Selang frekuensi ini berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari atribut pelayanan. Sebelum melakukan analisis kesenjangan adalah membuat selang frekuensi terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Menentukan banyaknya selang frekuensi/kelas yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan lima selang frekuensi;

Setelah menentukan selang frekuensi untuk menentukan tingkat kepuasan dari nilai kesenjangan, masing-masing nilai kesenjangan dari setiap atribut dikelompokkan berdasarkan kelas dari tingkat kepuasan yang diperoleh dari selang frekuensi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

TPI Morodemak terletak di kawasan PPP Morodemak yang terletak pada 110°32'40'' BT dan 6°49'30'' LS di Desa Purworejo, Kecamatan Bonang, Kabupaten Demak berada di sisi timur laut sungai Tuntang Lama. Luas gedung TPI yaitu 656 m² dan luas kantor TPI yaitu 45 m². TPI Morodemak terdiri dari sarana kantor TPI dan lantai lelang. Bangunan TPI merupakan bangunan baru, sedangkan bangunan lama telah dibangun untuk Pasar Ikan Higienis (PIH). Dasar hukum pengelolaan dan pelaksanaan TPI Morodemak adalah Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Demak yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 7 Tahun 2010 tentang Retribusi Tempat Pelelangan Ikan.

Pelayanan jasa yang tersedia di TPI Morodemak berkaitan dengan pelaksanaan lelang di TPI yaitu pelayanan administrasi, pelayanan pelelangan, penyewaan basket, penyedia es, pelayanan pembayaran, pelayanan informasi dan komunikasi. Untuk penyewaan basket dan penyedia es, TPI Morodemak hanya menyediakan tempat karena pelayanan tersebut bersifat mandiri. Untuk menunjang kegiatan lelang, fasilitas yang tersedia adalah lantai lelang, gedung administrasi, tempat parkir, serta tempat penyimpanan keranjang dan blong.

Hasil Pengujian Kuisisioner

Pengujian dilakukan untuk memperoleh hasil yang baik serta mengetahui kualitas dari pertanyaan yang diajukan, maka dilakukan pengujian untuk kuisisioner berdasarkan perhitungan skor dari jawaban masing-masing responden yaitu menggunakan uji validitas (hasil Tabel 2) serta uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Atribut	Kinerja	Kepentingan
Keandalan			
1.	Pelaksanaan pelelangan	0,754	0,463
2.	Kemudahan pengurusan administrasi	0,612	0,559
3.	Kesesuaian harga yang ditentukan untuk hasil tangkapan	0,484	0,444
4.	Ketepatan pelaksanaan waktu lelang	0,411	0,704
5.	Penataan hasil tangkapan	0,345	0,619
6.	Ketepatan penimbangan dan ketersediaan alat timbang	0,311	0,284
Daya tanggap			
7.	Pelayanan di kasir	0,722	0,407*
8.	Kecepatan dan ketanggapan juru lelang	0,507	0,475
9.	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan dan memberikan informasi	0,591	0,308
10.	Ketepatan waktu pembayaran hasil lelang untuk nelayan	0,491	0,730
Keyakinan			
11.	Kejujuran dalam penarikan retribusi dan pembayaran hasil lelang	0,621	0,709
12.	Keamanan tempat pelelangan dan kegiatan lelang	0,071*	0,707
13.	Keterampilan pegawai TPI dalam menjalankan tugas	0,501	0,475
14.	Pemberian jaminan jika pembayaran telat dan dibayarkan tepat waktu	0,574	0,703
15.	Pengawasan, pemeriksaan, dan pendataan terhadap hasil tangkapan	0,357	0,464
Empati			
16.	Sikap pegawai TPI saat berkomunikasi dan dalam melayani peserta lelang harus baik	0,655	0,559
17.	Pemahaman petugas TPI untuk memenuhi kebutuhan peserta lelang	0,516	0,341
18.	Kemampuan petugas TPI untuk menerima keluhan dan saran dari peserta lelang	0,513	0,715
19.	Pembinaan dan sosialisasi terhadap peserta lelang	0,122*	0,280
20.	Ketersediaan dana sosial	0,296	0,526
Wujud			
21.	Kondisi TPI memadai disertai kelengkapan fasilitas	0,669	0,710
22.	Luas area lantai TPI memadai dan kebersihan terjaga	0,399	0,540
23.	Ketersediaan fasilitas sanitasi	0,333	0,665
24.	Ketersediaan wadah penampungan (box dan keranjang) dan tempat untuk menyimpan	0,249	0,489
25.	Kondisi kantor administrasi TPI	0,386	0,588

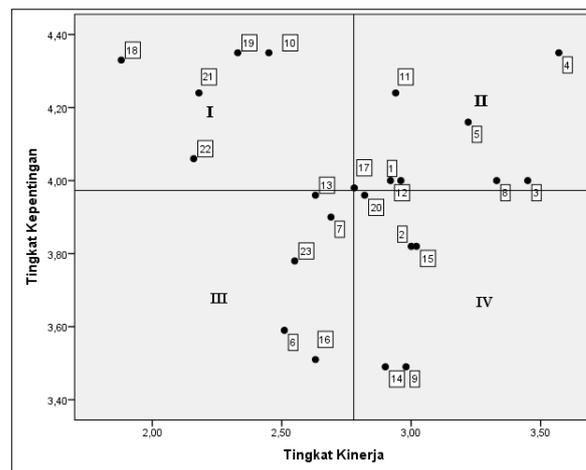
(* = soal yang tidak valid, $r_{tabel} = 0,2377$)

Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2016

Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan di TPI Morodemak dengan IPA

Pengukuran kesesuaian kinerja dan kepentingan dilakukan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan tingkat kesesuaian antara skor kepentingan peserta lelang (*importance*) dengan kinerja dari pihak TPI Morodemak (*performance*). Untuk menentukan nilai IPA, menggunakan nilai RSK sebagai sumbu X dan RSP

sebagai sumbu Y dari masing-masing atribut yang kemudian digunakan untuk pembuatan diagram (Gambar 2.). Penggunaan IPA bertujuan untuk mengetahui prioritas dari atribut untuk diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 3.



Gambar 2. Diagram *Importance and Performance Matrix* Kepuasan Peserta Lelang TPI Morodemak

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan di TPI Morodemak

Atribut	RSK (X)	WS	RSP (Y)	WF	Gap	Penilaian
1	2,96	0,0463	4,00	0,0438	-1,04	Tidak puas
2	3,00	0,0469	3,82	0,0418	-0,82	Kurang puas
3	3,45	0,0540	4,00	0,0438	-0,55	Kurang puas
4	3,57	0,0559	4,35	0,0476	-0,78	Kurang puas
5	3,22	0,0505	4,16	0,0456	-0,94	Kurang puas
6	2,51	0,0393	3,59	0,0393	-1,08	Kurang puas
7	2,69	0,0422	3,90	0,0427	-1,20	Kurang puas
8	3,33	0,0521	4,00	0,0438	-0,67	Kurang puas
9	2,98	0,0466	3,49	0,0382	-0,51	Tidak puas
10	2,45	0,0383	4,35	0,0476	-1,90	Kurang puas
11	2,94	0,0460	4,24	0,0465	-1,31	Kurang puas
12	2,92	0,0457	4,00	0,0438	-1,08	Kurang puas
13	2,63	0,0412	3,96	0,0433	-1,33	Kurang puas
14	2,90	0,0454	3,49	0,0382	-0,59	Kurang puas
15	3,02	0,0473	3,82	0,0418	-0,80	Tidak puas
16	2,63	0,0412	3,51	0,0384	-0,88	Tidak puas
17	2,78	0,0434	3,98	0,0436	-1,20	Tidak puas
18	1,88	0,0294	4,33	0,0474	-2,45	Tidak puas
19	2,33	0,0364	4,35	0,0476	-2,02	Tidak puas
20	2,82	0,0441	3,96	0,0433	-1,14	Tidak puas
21	2,18	0,0342	4,24	0,0465	-2,06	Tidak puas
22	2,16	0,0339	4,06	0,0444	-1,90	Tidak puas
23	2,55	0,0399	3,78	0,0413	-1,22	Tidak puas
Total	63,90	1,0000	91,37	1,0000	-1,19	
Rata-rata	2,78	3,97			-0,05	Tidak puas
Weighting Total (WT)		1,0000				
Satisfaction Index (SI)		(1/5) x100% = 20%				

Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2016

Hasil Analisis Kesenjangan (Gap)

Pengukuran dengan menggunakan nilai kesenjangan atau gap bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut berdasarkan rata-rata skor perbedaan kepuasan dan kepentingan sehingga diperoleh nilai

kesenjangan yang menunjukkan sikap puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran kesenjangan dilakukan dengan menghitung selang frekuensi yang berguna untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepuasan yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Selang Frekuensi untuk Pengukuran Kesenjangan (Gap)

Selang frekuensi	Tingkat kepuasan
(-2,45) – (-0,51)	Tidak puas
(-0,52) – 1,42	Kurang puas
1,43 – 3,37	Cukup puas
3,38 – 5,32	Puas
5,33 – 7,27	Sangat puas

Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2016

PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk seluruh soal yang diajukan dalam kuisioner menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada 25 pertanyaan, terdapat dua pertanyaan yang tidak valid karena memiliki nilai *r* hitung yang lebih kecil dari *r* tabel, yaitu mengenai keamanan tempat pelelangan dan kegiatan lelang serta pembinaan dan sosialisasi terhadap peserta lelang yang masing-masing dari penilaian kinerja dari atribut keyakinan. Untuk penilaian kepentingan, dari 25 pertanyaan seluruhnya valid, namun untuk keamanan tempat pelelangan dan kegiatan lelang serta pembinaan dan sosialisasi terhadap peserta lelang tidak disertakan untuk pengujian selanjutnya, karena hasil dari penilaian kinerja yang didapat tidak valid sehingga akan berpengaruh dengan hasil akhir, sedangkan penilaian antara kinerja dan kepentingan saling berkaitan. Pertanyaan yang tidak valid dapat disebabkan pemilihan jawaban secara asal, maupun pertanyaan yang diajukan kurang dimengerti oleh responden sehingga tidak digunakan. Sehingga baik penilaian kinerja maupun penilaian kepentingan, masing-masing memiliki 23 pertanyaan yang lolos dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas. Untuk penilaian kinerja, nilai α (0,857) > 0,6 menunjukkan bahwa penilaian kinerja adalah reliabel. Penilaian kepentingan diperoleh nilai α (0,890) > 0,6, sehingga penilaian kepentingan adalah reliabel. Jika dibandingkan dengan nilai *r* tabel yaitu 0,2377 dengan nilai *n* = 49, baik penilaian kinerja maupun kepentingan keduanya memiliki nilai yang lebih besar dari pada *r* tabel, keduanya reliabel. Jika nilai Alpha diantara 0,80 hingga 1,00, maka termasuk sangat reliabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas

0,700, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur (SA'DULLAH dan AZHAD, 2015).

Tingkat Kepuasan Peserta Lelang Terhadap Pelayanan TPI Morodemak dengan CSI

Tingkat kepuasan pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan kualitas dari pelayanan yang telah diberikan oleh TPI Morodemak. Diukur dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai *Satisfaction Index* (SI) adalah 20% atau sama dengan 0,2. Jika dilihat dari nilai SI tersebut, indeks kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan TPI Morodemak secara keseluruhan berdasarkan pengelompokan kriteria tingkat kepuasan berada pada selang 0,00-0,34 yang berarti sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang diberikan oleh TPI Morodemak masih belum memenuhi kebutuhan peserta lelang.

Analisis Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan di TPI Morodemak dengan IPA

Pengukuran kesesuaian kinerja dan kepentingan dilakukan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Gambar kuadran prioritas menunjukkan bahwa tingkat kinerja adalah X dan tingkat kepentingan adalah Y. Masing-masing kuadran telah terisi dengan atribut yang penempatannya sesuai dengan tingkat kepuasan dan kepentingan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing kuadran.

A. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepuasan yang sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan pembenahan. Atribut-atribut tersebut bagi peserta lelang sangat mempengaruhi kegiatan lelang. Atribut-atribut yang termasuk dalam

kuadran ini adalah atribut ketepatan waktu pembayaran hasil lelang untuk nelayan (10) karena pembayaran lebih dari tiga hari menghambat nelayan untuk membeli kebutuhan melaut, ketersediaan dana social (18) yang belum diberikan dengan jumlah yang pasti terutama saat paceklik, kondisi dan kelengkapan fasilitas (19) karena fasilitas yang ada belum memadai, ketersediaan fasilitas sanitasi (21) terutama untuk saluran pembuangan limbah dan sampah sisa lelang, ketersediaan wadah penampungan box dan keranjang) dan tempat untuk menyimpannya (22) karena bakul tidak menyimpan di tempat yang disediakan.

B. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan kuadran dengan atribut-atribut didalamnya telah sesuai dengan yang diharapkan peserta lelang dan memiliki nilai yang baik bagi peserta lelang. Atribut-atribut yang terdapat didalamnya adalah pelaksanaan pelelangan (1) yang berjalan baik sesuai prosedur, kesesuaian harga yang ditentukan untuk hasil tangkapan (3) karena harga yang ditetapkan terjangkau dan menguntungkan nelayan maupun bakul, ketepatan pelaksanaan waktu lelang (4) karena lelang langsung dilaksanakan setelah pendaratan hasil tangkapan, penataan hasil tangkapan (5) yang dipisah sesuai jenisnya, kecepatan dan ketanggapan juru lelang (8) untuk menanggapi isyarat bakul, kejujuran dalam penarikan retribusi dan pembayaran hasil lelang (11) sesuai dengan yang harus dibayarkan, keterampilan pegawai TPI dalam menjalankan tugas (12), dan atribut pegawai TPI menerima keluhan dan saran dari peserta lelang (17).

C. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kuadran dengan prioritas rendah, atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh peserta lelang dan kinerjanya dianggap tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketepatan penimbangan dan ketersediaan alat timbang (6) karena penimbangan dengan mengira atau menimbang sendiri, pelayanan di kasir (7), pemberian jaminan jika pembayaran telat dan dibayarkan tepat waktu (13), pemahaman petugas untuk memenuhi kebutuhan peserta lelang (16), kondisi kantor administrasi TPI (23) yang dirasa sudah cukup.

D. Kuadran IV (Berlebih)

Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan rendah bagi peserta lelang tetapi memiliki pelaksanaan kinerja yang tinggi sehingga dinilai berlebihan. Bagi mereka, atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini tidak terlalu mempengaruhi kegiatan lelang karena sudah dianggap sangat baik. Atribut-atribut tersebut adalah kemudahan pengurusan administrasi (2), kemampuan petugas menjawab pertanyaan dan memberikan informasi (9) terutama informasi waktu pelaksanaan lelang, pengawasan, pemeriksaan, dan pendataan terhadap hasil tangkapan (14), sikap pegawai TPI saat berkomunikasi dan dalam melayani peserta lelang (15), luas area lantai TPI memadai dan kebersihan terjaga (20) karena luas lantai lelang sudah mencukupi dan menampung banyak hasil tangkapan.

Analisis Kesenjangan (Gap)

Hasil kesenjangan (gap) dari seluruh atribut dibawah nilai cukup puas (1,43–3,37) sehingga menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut berada pada kondisi tidak puas dan kurang puas. Atribut yang termasuk dalam penilaian tidak puas adalah pelaksanaan pelelangan, kemampuan menjawab pertanyaan dan memberikan informasi, sikap pegawai TPI saat berkomunikasi dan dalam melayani peserta lelang harus baik, petugas TPI memahami dan memenuhi kebutuhan peserta lelang, petugas TPI Menerima keluhan dan saran dari peserta lelang, ketersediaan dana sosial, kondisi TPI memadai disertai kelengkapan fasilitas, luas area lantai TPI memadai dan kebersihan terjaga, ketersediaan fasilitas sanitasi, ketersediaan wadah penampungan (box dan keranjang) dan tempat untuk menyimpan, dan kondisi kantor administrasi TPI. Sedangkan atribut yang termasuk dalam penilaian kurang puas berdasarkan urutan nilai kesenjangan terjauh adalah kemudahan pengurusan administrasi, kesesuaian harga yang ditentukan untuk hasil tangkapan, ketepatan pelaksanaan waktu lelang, penataan hasil tangkapan, ketepatan penimbangan dan ketersediaan alat timbang, pelayanan di kasir, kecepatan dan ketanggapan juru lelang, ketepatan waktu pembayaran hasil lelang untuk nelayan, kejujuran dalam penarikan retribusi dan pembayaran hasil lelang, keterampilan pegawai TPI dalam menjalankan tugas, pemberian jaminan jika pembayaran telat dan dibayarkan tepat waktu, serta pengawasan, pemeriksaan, dan pendataan terhadap mutu hasil tangkapan.

Keseluruhan hasil dari pengukuran gap diperoleh rata-rata -0,05 yang berarti peserta lelang menilai tidak puas terhadap kinerja pelayanan TPI. Dari keseluruhan pengukuran, nilai terendah diperoleh atribut ketersediaan dana sosial dengan selisih nilai -2,45 yang disebabkan nelayan belum memperoleh dana sosial dengan semestinya dan terkendala ketersediaan dana, padahal nelayan sangat membutuhkan untuk kebutuhan melaut. Nilai tertinggi adalah atribut kemampuan petugas menjawab pertanyaan dan memberikan informasi dengan selisih nilai -0,51. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam menjawab pertanyaan dan pemberian informasi kepada peserta lelang sudah cukup namun belum memenuhi kebutuhan mereka. Hasil tersebut juga dipengaruhi oleh rata-rata skor kinerja yang diperoleh. Sebab beberapa atribut memiliki nilai RSK yang lebih rendah dari RSP, maka selang yang ditempati tidak dapat mencapai nilai puas. Sebaliknya, jika nilai RSK lebih besar dari RSP, maka atribut-atribut tersebut dapat berada pada selang puas hingga sangat puas.

Hasil dari masing-masing pengukuran menunjukkan bahwa penilaian kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan yang diberikan oleh TPI Morodemak masih rendah, nilai kesenjangan (gap) antara kinerja dengan kepentingan yang rendah disebabkan nilai kepentingan lebih besar dari pada nilai kinerja sehingga masih banyak kebutuhan pelayanan di TPI Morodemak yang belum terpenuhi dengan baik dan

masih membutuhkan perbaikan. Meskipun jika dilihat ada enam atribut yang masuk dalam kuadran II (pertahankan prestasi) maupun kuadran III (prioritas rendah) pada matriks IPA, tetapi masih memiliki nilai yang kurang baik dari segi kepuasan jika dilihat dari pengukuran kesenjangan, sehingga nilai kesenjangan digunakan sebagai pertimbangan.

Unsur-unsur yang sudah dipenuhi oleh TPI Morodemak yaitu unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan. Ada dua unsur yang belum terpenuhi dengan baik, yaitu kemampuan petugas dikarenakan petugas dirasa kurang cekatan dan kenyamanan lingkungan karena lingkungan TPI kurang bersih.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Hasil yang diperoleh berdasarkan penelitian Tingkat Kepuasan Peserta Lelang terhadap Pelayanan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Morodemak Kabupaten Demak menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta lelang secara keseluruhan terhadap pelayanan TPI Morodemak berdasarkan indeks kepuasan adalah 20% (0,2) yang berarti tidak puas. Hal ini disebabkan kebutuhan peserta lelang belum terpenuhi dengan baik. Ada empat atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang yang terletak di kuadran I (Prioritas Utama) sehingga perlu diperbaiki yaitu ketepatan waktu pembayaran hasil lelang untuk nelayan, ketersediaan dana sosial, kondisi dan kelengkapan fasilitas, ketersediaan fasilitas sanitasi, ketersediaan wadah penampungan (*box* dan keranjang) dan tempat untuk menyimpannya. Selain itu berdasarkan pengukuran indeks kepuasan pelayanan terdapat 12 unsur yang telah dipenuhi TPI Morodemak dan dua unsur yang dinilai belum memenuhi kepuasan peserta lelang. Berdasarkan persepsi peserta lelang terhadap kinerja TPI Morodemak adalah pelayanan yang diberikan TPI Morodemak belum maksimal sehingga belum memuaskan.

Pihak TPI Morodemak juga perlu memperhatikan penataan wadah hasil tangkapan yang berada di lantai lelang. Meskipun lantai lelang cukup luas, wadah-wadah tersebut menghalangi proses penurunan hasil tangkapan di lantai lelang. TPI Morodemak sebaiknya mengatur penataan wadah tempat menampung hasil lelang untuk disimpan di tempat penyimpanan yang telah disediakan. Kebersihan dan sanitasi menjadi salah satu keluhan bagi peserta lelang. TPI Morodemak perlu bekerjasama dengan dinas terkait untuk pengelolaan kebersihan TPI dan fasilitas sanitasi terutama untuk pengelolaan sampah dan limbah cair sisa lelang. Melalui penelitian yang telah dilaksanakan, diharapkan TPI Morodemak dapat lebih berkembang dan pelayanan yang diberikan semakin optimal, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dalam

menerima pelayanan dan ketertarikan peserta lelang untuk melakukan lelang di TPI Morodemak

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Sumatera Barat. [Skripsi] Bogor: Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Demak. 2015. Demak dalam Angka. Badan Pusat Statistik Kabupaten Demak, Demak.
- Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak. Laporan Tahunan Perikanan Tangkap 2015 Kabupaten Demak. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak, Demak.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS ver.16.0. BP UNDIP, Semarang.
- Narutomo, N.T.D. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. [Tesis] Semarang: Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Nugraha, R., Ambar Harsono, dan Hari Adiinto. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *J. Online Inst. Tek. Nasional*,1(3): 221-231, Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional (Itenas), Bandung.
- Sa'dullah dan M. Naely Azhad. 2015. Analisis Persepsi Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Perdagangan Ikan (Studi Kasus pada Pendaratan Pelelangan Ikan Pesisir Besuki Situbondo). *J. Manaj. dan Bis. Indonesia* 1(1): 61-75.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Pohandry, Arie., Sidarto, dan Winarni. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis* serta *Service Quality*. *J. REVAKASI* 1(1):21-29.
- Rijanto, Ong Andre Wahju. 2014. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk UMKM Rumpit Laut Situbondo. *J. Med. Mahardhika* 12(3):73-84
- Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta, Bandung.