

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TEMPAT PELELANGAN IKAN DENGAN METODE POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

Quality Service Analysis of Fish Auction Place Using Potential Gain Customer Value (PGCV) method at Cilacap Oceanic Fishing Port.

Muhammad Rizqi Saputra, Abdul Kohar Mudzakir^{*)}, Dian Ayunita NND

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Departemen Perikanan Tangkap,
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah – 50275, Telp/Fax. +6224 7474698
(email: artupasiqzir@gmail.com)

ABSTRAK

TPI merupakan salah satu fasilitas fungsional yang memberikan pelayanan kepada nelayan. Pelayanan yang diberikan berupa tempat untuk melakukan proses lelang, penanganan dan pemasaran. Kepuasan peserta lelang terhadap TPI ditentukan oleh kualitas pelayanan yang disediakan oleh TPI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan menganalisis atribut-atribut pelayanan jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan jumlah populasi nelayan *Trammel net* 550 orang, bahwa sampel sebanyak 50 orang sudah mewakili populasi nelayan *Trammel net* sebesar 10%. Tingkat kepuasan peserta lelang dihitung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* sedangkan kualitas pelayanan dianalisis menggunakan metode *Potential Gain Customer Value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan Tempat Pelelangan Ikan di PPS Cilacap adalah sebesar 98,01% disimpulkan bahwa belum memuaskan dilihat dari angka yang belum mencapai 100% (Memuaskan). Berdasarkan hasil penelitian, atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki dilihat dari nilai angka Indeks PGCV terbesar. Terdapat angka indeks PGCV terbesar ialah 5,74 adalah “Ketersediaan Dana sosial untuk nelayan”. atribut perlu diperbaiki untuk mengurangi peluang ketidakpuasan. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat atribut yang harus diperbaiki kinerjanya agar memenuhi harapan peserta lelang.

Kata kunci : *Kepuasan, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain Customer Value (PGCV), TPI PPS Cilacap*

ABSTRACT

TPI is one of functional facility at fishing port that provides services to fishermen. The service provided in the form of a place for auction process, handling, and marketing of fish catch. Satisfaction of service users (auction participants) determined by the quality of service provided by the fish auction place. Objective of this research are to analyze the level of auction participants satisfaction and analyze the service attributes that affect the satisfaction. This research used descriptive method with purposive sampling. Total respondent in this research is 50 people. The level of customer satisfaction was determined by using Importance Performance Analysis (IPA) method while the service quality was analyzed using Potential Gain Customer Value (PGCV) method. The PGCV method was used to determine attributes that can affect customer satisfaction. The result showed that service users satisfaction to the fish auction place services was 98,01%. The prioritized attributes for improvement are seen from the largest PGCV index number. The largest PGCV index number is 5,74, “Availability of social fund for fishermen”. That attribute need to be improved in order to minimize the chance of auction participants dissatisfaction. Based on the result, it can be concluded that the fish auction place service at Cilacap Oceanic Fishing Port has not been satisfactory, because 98,01% is below the 100% (satisfactory). There are still attributes that have to be improved to reach the service users expectations.

Keywords: *Satisfaction level, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain Customer Value, Fish Auction Place*

PENDAHULUAN

Tempat Pelelangan Ikan (TPI) merupakan salah satu fungsi utama dalam kegiatan perikanan dan juga merupakan salah satu faktor yang menggerakkan dan meningkatkan usaha dan kesejahteraan nelayan (Wiyono,

^{*)} Penulis penanggung jawab

2005). Kegiatan yang dilakukan TPI di PPS Cilacap meliputi bongkar muat hasil tangkapan nelayan yang mendarat, pelelangan hasil tangkapan, pengolahan ikan hasil tangkapan, serta pembayaran hasil lelang antara nelayan dan bakul dengan pengelola TPI. Keberadaan TPI PPS Cilacap sebagai penyedia jasa pelelangan yang berada di Kabupaten Cilacap berperan penting dalam pemasaran hasil ikan di Kabupaten Cilacap dan sekitarnya. TPI di PPS Cilacap dibawah pengelolaan KUD Mino Saroyo.

Pelayanan yang diberikan TPI di PPS Cilacap selaku penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap peserta lelang sehingga para peserta lelang memiliki kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Apabila pelayanan TPI di PPS Cilacap baik akan meningkatkan jumlah peserta lelang dan peran pelayanan juga turut berkontribusi dalam peningkatan. Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai Tempat Pelelangan Ikan yaitu pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan produktivitas penjualan hasil tangkapan sesuai dengan fungsi Tempat Pelelangan Ikan sebagai prasarana pendukung aktivitas nelayan untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan dilaut, penanganan dan pengolahan hasil ikan tangkapan dan pemasaran bagi ikan hasil tangkapannya serta sebagai tempat untuk melakukan pengawasan kapal ikan (Amiruddin, 2014).

Pengukuran kepuasan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar nilai tingkat kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Melalui pengukuran kepuasan peserta lelang, dapat diperoleh cara pengelolaan dan penyediaan pelayanan yang baik berdasarkan kepuasan dan tingkat kepentingan dari pelayanan yang dibutuhkan peserta lelang, sehingga pengukuran tingkat kepuasan sangat penting untuk diketahui dan menganalisis atribut – atribut pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang dan menjadi prioritas dalam perbaikan kinerja. Sehubungan belum diketahui secara pasti apakah nelayan *Trammel net* sudah merasa puas dengan proses dan pelayanan lelang TPI di PPS Cilacap. Kemudian dapat dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan TPI di PPS Cilacap. Penelitian ini dilakukan dan dianalisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value yang dirasa tepat untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang akan meningkatkan tingkat kepuasan.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian merupakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan masalah yang terjadi dengan melakukan pengamatan langsung secara rinci dan sedalam mungkin tentang kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) terhadap kinerja yang diberikan.

Metode pengambilan responden

Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana. Menurut Sugiyono (2012), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini sampel yang diambil sebagai responden dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa responden merupakan nelayan *Trammel net* yang mengikuti kegiatan lelang di TPI PPS Cilacap dan Langsung merasakan pelayanan dari pihak pengelola. Pemilihan nelayan *Trammel net* sebagai sampel karena mereka adalah nelayan yang mempercayakan TPI PPS Cilacap sebagai perantara untuk melelang hasil tangkapan. Sedangkan bakul dipilih sebagai sampel karena bakul merupakan peserta lelang yang datang untuk membeli hasil tangkapan melalui kegiatan lelang dengan menyepakati harga yang ditawarkan dengan juru lelang dan membayar hasil lelang yang telah dimenangkan. Pengambilan sampel dengan jumlah populasi nelayan *Trammel net* 550 orang, bahwa sampel sebanyak 50 orang sudah mewakili populasi nelayan *Trammel net* sebesar 10%.

Metode analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas
Uji validitas merupakan sebuah tes yang digunakan untuk mengetahui apakah penggunaan kuesioner yang akan digunakan sebagai alat ukur kepuasan pelanggan pada penelitian ini tepat atau tidak. Validitas masing-masing pertanyaan ditunjukkan oleh besarnya nilai r . Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel maka H_0 ditolak, artinya pertanyaan pada kuesioner valid. Uji validitas dilakukan pada taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$.
2. Uji reliabilitas
Uji reliabilitas merupakan sebuah tes yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang konstan atau sama bila diukur pada subjek yang sama pada kesempatan berbeda. Menurut Janti (2014), nilai koefisien reliabilitas atau *Alpha (Cronbach)* yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik).
3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan pengukuran nilai dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan (Maiyanti, 2008).

Data Hasil Pengamatan

(1)

$$TKt = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

(Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan) (2)

Keterangan :

Xi = Skor Tingkat Kinerja

Yi = Skor Tingkat Kepentingan

$$\bar{xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

(Perhitungan rata – rata tiap atribut kepentingan dan kinerja) (3)

Keterangan :

$\sum Xi$ = Skor Rata-rata Atribut Tingkat Kinerja

$\sum Yi$ = Skor Rata-rata Atribut Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Responden

$$Y = \frac{\sum yi}{k} \quad X = \frac{\sum xi}{k}$$

Perhitungan rata – rata seluruh akibat tingkat kepentingan dan Kinerja) (4)

Keterangan :

$\sum Xi$ = Skor Rata-rata seluruh atribut Tingkat Kinerja

$\sum Yi$ = Skor Rata-rata seluruh atribut Tingkat Kepentingan

K = Nilai skor penilaian maksimal

Kriteria tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

Apabila Tki < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan

Apabila Tki = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan

Apabila Tki > 100% berarti pelayanan sangat memuaskan

4. Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV)

Analisis pelanggan melalui angka indeks merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *Importance Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci.

Langkah pertama dalam menghitung indeks PGCV adalah mencari nilai ACV (*Achieved Customer Value*), yaitu dengan mengalikan antara variabel *importance* dengan variabel *performance*, (Hom, W.C, 1997) yaitu:

$$ACV = I \times P \quad (5)$$

Keterangan :

ACV = nilai pencapaian konsumen

I = (*Importance*) nilai rata – rata untuk harapan (Y)

P = (*Performance*) nilai rata – rata untuk kinerja (X)

Setelah mendapat nilai ACV, maka selanjutnya adalah mencari UDCV atau *Ultimately Desired Customer Value*, yang mana nilai ini di didapatkan dengan rumus :

$$UDCV = I \times Ps \quad (6)$$

Keterangan:

UDCV = Nilai akhir keinginan konsumen

I = Nilai rata – rata untuk harapan (Y)

Ps = Nilai kinerja maksimum dalam skala *likert* yang dipilih

Dan terakhir nilai indeks PGCV adalah nilai *Ultimately Desired Customer Value* dikurangi dengan *Achieved Customer Value*, yaitu :

$$PGCV = ACV - UDCV \quad (7)$$

Kesimpulan yang didapat bila suatu item mendapatkan nilai indeks PGCV terbesar, maka berarti item tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item kedua dan seterusnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan di TPI PPS Cilacap dibawah pengawasan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (PPSC). Untuk pengelolaan dan Pelaksanaan dilakukan oleh Koperasi Unit Desa (KUD), Pengelolaan dilakukan oleh KUD Mino Saroyo dari mulai Struktur Organisasi, Pembayaran Retribusi, Biaya Administrasi Lelang (BAL) dan segala proses pembayaran dari pihak nelayan maupun pihak bakul. Selain masalah administrasi dan Pembayaran hasil retribusi diterima oleh KUD Mino Saroyo, sedangkan dari pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (PPSC) hanya meminta data produksi dan nilai hasil tangkapan yang melakukan proses lelang dan melakukan proses bongkar muat hasil tangkapan di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap.

Jasa yang diberikan terhadap para peserta lelang di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap berupa pelayanan. Pelayanan yang diberikan berupa penyediaan tempat untuk melakukan lelang dan melakukan bongkar muat hasil tangkapan. Jasa yang diberikan untuk para peserta lelang khususnya nelayan, jasa yang diberikan oleh pihak Tempat Pelelangan Ikan (TPI) ialah penyewaan keranjang untuk tempat hasil tangkapan untuk kemudian

dilakukan proses penimbangan hasil tangkapan. Kemudian pelayanan yang lainnya ialah penyediaan air bersih yang disediakan oleh Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap, kemudian terdapat tempat duduk untuk para peserta lelang yang bertujuan memberikan kenyamanan terhadap peserta lelang dalam mengikuti proses lelang berlangsung. Terdapat timbangan yang disediakan oleh pihak Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap untuk digunakan oleh nelayan untuk menimbang hasil tangkapan yang kemudian didata oleh petugas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) sesuai dengan berat yang ditunjukkan. Dengan semua pelayanan yang diberikan oleh Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap bertujuan agar para pengguna jasa dapat mendapatkan pelayanan yang terbaik yang nantinya akan berdampak baik terhadap kepuasan pelanggan dalam mengikuti dan ikut serta dalam proses lelang.

Retribusi di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPSC dikelola oleh pihak KUD Mina Saroyo sedangkan pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (PPSC) tidak menerima retribusi dari hasil lelang. Retribusi di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap sudah tidak berlaku tetapi digantikan dengan sistem Biaya Administrasi Lelang (BAL). Sistem Pembayaran dilakukan terhadap Bakul dan Nelayan tetap dilakukan seperti sehausnya, hanya saja biaya retribusi sudah tidak digunakan. Untuk Sistem Pembayaran pihak bakul membayar ke pihak kasir kemudian seluruh biaya yang tercatat dibayarkan dan diharuskan membayar Biaya Administrasi lelang (BAL) sebesar 2% dari jumlah yang seharusnya dibayarkan. Untuk nelayan ialah sistem permintaan uang yang akan diberikan setelah melewati proses administrasi pembayaran. Nelayan akan mendapatkan hasil dari pelelangan hasil tangkapan setelah dilakukan pemotongan biaya seperti Biaya Administrasi Lelang (BAL) 3%, Simpanan Wajib, Simpanan Anggota 2%, sewa Keranjang, iuran rutin HNSI 0,5%. Setelah melewati proses pemotongan biaya administrasi baru nelayan akan mendapatkan hasil bersih dari pelelangan.

Karakteristik Responden

Responden pada penelitian adalah peserta lelang di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap hal yang ditanyakan mengenai kepuasan pelayanan terhadap peserta lelang terdiri dari 50 responden dengan jumlah Nelayan *Trammel net* 28 responden, Bakul besar 7 responden, Bakul kecil 15 responden. Jumlah tersebut lebih dari minimal sampel yang dibutuhkan, karena minimal sampel yang layak menurut Sugiyono (2008), adalah minimal 30 orang. Alat tangkap yang dominan digunakan oleh nelayan ialah alat tangkap Jaring tiga lapis (*Trammel net*) atau Jaring Ciker. Responden yang diwawancara sebagian besar pekerjaan nelayan yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh pihak Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap dan terdapat juga responden dari pihak Bakul besar maupun Bakul kecil. Intensitas responden dalam mengikuti proses lelang cukup sering, karena para responden memilih Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap sebagai tempat mendaratkan hasil tangkapan dan melelang hasil tangkapan sebagai prioritas utama dibandingkan dengan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang lainnya. Responden yang diwawancara sebagian besar bertenpat tinggal di sekitar Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan pertanyaan tentang kepuasan peserta lelang Tempat Pelelangan Ikan di PPS Cilacap tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Variabel/item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	7	0,482	0,279	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	0,529	0,279	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	5	0,481	0,279	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	4	0,514	0,279	Valid

Lanjutan Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Tangible (Wujud Fisik)	6	0,567	0,279	Valid
---------------------------	---	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Pebgolahan Data Penelitian, 2017.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	Variabel/item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	7	0,787	0,279	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	0,898	0,279	Valid
<i>Assurance</i>	5	0,771	0,279	Valid

(Jaminan)				
<i>Emphaty</i>	4	0,8175	0,279	Valid
(Empati)				
<i>Tangible</i>	7	0,823	0,279	Valid
(Wujud Fisik)				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan pengolahan uji validitas yang telah dilakukan untuk pengguna jasa Tempat Pelelangan Ikan (TPI), dapat diperoleh r hitung pada masing-masing item nilainya melebihi r tabel dengan taraf signifikasn 5% uji dua arah, dan jumlah responden 50 orang yaitu 0,279. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh atribut yang terdiri dari beberapa dimensi kualitas jasa adalah valid dan layak untuk dijadikan sebagai alat ukur yang tepat.

2. Uji Reliabilitas

Data yang telah diuji dengan menggunakan uji validitas dan dinyatakan valid, selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut dapat dipercaya. Hasil uji reliabilitas dengan pertanyaan tentang tingkat kinerja pelayanan TPI PPS Cilacap tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Nilai <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i>	R tabel	N of <i>items</i>	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,673	0,279	7	Valid
<i>Responsiveness</i> (DayaTanggap)	0,716	0,279	3	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,639	0,279	5	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,644	0,279	4	Valid
<i>Tangible</i> (Wujud Fisik)	0,717	0,279	6	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Hasil uji reliabilitas dengan pertanyaan tentang tingkat kepentingan peserta lelang terhadap pelayanan TPI PPS Cilacap tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	Nilai <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i>	R tabel	N of <i>items</i>	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,791	0,279	7	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,862	0,279	3	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,798	0,279	5	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,820	0,279	4	Valid
<i>Tangible</i> (Wujud Fisik)	0,798	0,279	6	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan pengolahan uji reliabilitas yang telah dilakukan untuk pengguna jasa lelang diiperoleh nilai *Alpha* sebesar 0,673 untuk dimensi *Reliability*, 0,716 untuk dimensi *Responsiveness*, 0,639 untuk dimensi *Assurance*, 0,644 untuk dimensi *Emphaty*, 0,717 untuk dimensi *Tangible*. Sedangkan untuk Tingkat Harapan diperoleh nilai *Alpha* sebesar 0,791 untuk dimensi *Reliability*, 0,862 untuk dimensi *Responsiveness*, 0,798 untuk dimensi *Assurance*, 0,820 untuk dimensi *Emphaty*, 0,798 untuk dimensi *Tangible*. Nilai r tabel untuk uji dua sisi pada taraf signifikansi 5% dan $n = 50$ adalah sebesar 0,279, maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrumen penelitian di atas reliabel.

Analisis Importance Performance analysis

Data pada kuisisioner yang telah didapat dan telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas akan dilanjutkan menganalisis dengan menggunakan metode IPA. Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Hasil dari analisis dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Importance Performance Analysis

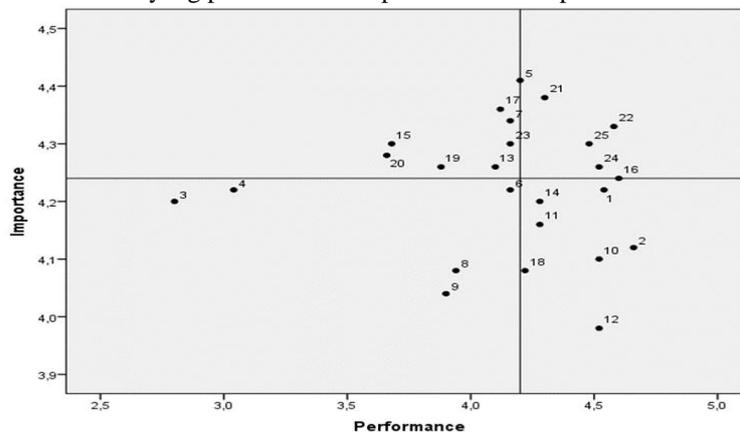
Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Rata –rata Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan (Yi)	Rata–rata Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1.	227	4,54	211	4,22	107,58 %
2.	233	4,66	206	4,12	113,11 %
3.	142	2,84	210	4,20	67,62 %
4.	152	3,04	211	4,22	72,04 %
5.	211	4,22	216	4,41	97,69 %
6.	208	4,16	211	4,22	98,58 %

7.	208	4,16	217	4,34	95,85 %
8.	197	3,94	204	4,08	96,57 %
9.	195	3,9	202	4,04	96,53 %
10.	226	4,52	205	4,10	110,24 %
11.	214	4,28	208	4,16	102,88 %
12.	226	4,52	199	3,98	113,57 %
13.	205	4,1	213	4,26	96,24 %
14.	214	4,28	210	4,20	101,90 %
15.	184	3,68	215	4,30	85,58 %
16.	230	4,6	212	4,24	108,49 %
17.	206	4,12	218	4,36	94,50 %
18.	211	4,22	204	4,08	103,43%
19.	194	3,88	213	4,26	91,08%
20.	183	3,66	214	4,28	85,51%
21.	215	4,3	219	4,38	98,17 %
22.	229	4,58	212	4,33	108,02 %
23.	208	4,16	215	4,30	96,74 %
24.	226	4,52	213	4,26	106,10 %
25.	224	4,48	219	4,38	102,28 %
Rata - rata		4,13		4,23	98,01 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan perhitungan analisis didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 98,01%. Pada hasil tingkat kesesuaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Peserta Lelang keseluruhan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata yang hasilnya lebih kecil dari 100%. Tingkat kesesuaian tersebut dapat dijadikan kesimpulan bahwa Peserta Lelang merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan yang ada di Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap secara keseluruhan. Kesimpulan tersebut didukung oleh Astuti (2007), bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari rata-rata tingkat kesesuaiannya terhadap setiap atribut yang berpengaruh.

Hasil analisa IPA yang didapat lalu dimasukkan dalam diagram kartesius IPM untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance – Performance*

Berdasarkan IPM pada gambar dapat dijelaskan apa saja atribut-atribut yang masuk pada masing-masing kuadran. Penjelasan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kuadran I

Pada kuadran satu menunjukkan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, karena atribut pada bagian ini dianggap sangat penting namun masih dianggap kurang memuaskan oleh pengguna jasa. Perlu adanya perbaikan yang dilakukan pengelola Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap untuk menjaga loyalitas pengguna jasanya. Atribut-atribut yang termasuk kuadran satu adalah :

- (Atribut 7) Kecepatan Pelayanan yang dilakukan kasir
- (Atribut 13) Keterampilan Pegawai TPI dalam menjalankan tugas
- (Atribut 15) Pengawasan dan Pemeriksaan Hasil Tangkapan oleh pegawai TPI
- (Atribut 17) Memahami Kebutuhan Peserta lelang
- (Atribut 19) Pembinaan dan Sosialisasi terhadap Peserta lelang
- (Atribut 20) Ketersediaan dana sosial
- (Atribut 23) Fasilitas sanitasi

2. Kuadran II

Pada kuadran dua menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan, karena pada bagian ini dianggap sangat penting dan dianggap memuaskan oleh pengguna jasa. Atribut-Atribut yang termasuk dalam kuadran dua adalah

*) Penulis penanggung jawab

- (Atribut 5) Kecepatan menimbang hasil tangkapan
 - (Atribut 16) Sikap ramah Pegawai TPI
 - (Atribut 21) Kondisi TPI baik dan lengkap
 - (Atribut 22) Luas Lantai Lelang selalu bersih dan terjaga
 - (Atribut 24) Wadah penampungan hasil tangkapan bersih
 - (Atribut 25) Kantor Administrasi TPI nyaman
3. Kuadran III

Pada kuadran tiga menunjukkan atribut – atribut yang kurang memuaskan pelanggan, namun pada kuadran ini hal tersebut tidak dianggap penting sehingga tidak perlu memberikan perhatian yang lebih. Pihak pengelola tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Atribut–atribut yang termasuk dalam kuadran tiga yaitu :

- (Atribut 3) Harga Hasil tangkapan sesuai dengan harga pasar
- (Atribut 4) Ketepatan Waktu pelaksanaan Lelang
- (Atribut 6) Hasil Tangkapan ditata rapi berdasarkan jenis tangkapan
- (Atribut 8) Juru Lelang cepat dan tanggap pada pelaksanaan lelang
- (Atribut 9) Petugas memberikan Informasi mengenai lelang

4. Kuadran IV

Pada kuadran empat menunjukkan atribut yang tidak begitu penting, namun kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan atribut yang berada di kuadran satu. Pada kuadran ini juga perlu dibenahi, namun bukan menjadi prioritas utama. Atribut–atribut yang termasuk dalam kuadran empat yaitu:

- (Atribut 1) Pelelangan dilaksanakan dengan baik dan tertib
- (Atribut 2) Pengurusan Administrasi tidak dipersulit
- (Atribut 10) Pembayaran Hasil lelang tepat waktu
- (Atribut 11) Petugas jujur dalam penarikan retribusi
- (Atribut 12) Keamanan TPI dan Kegiatan lelang
- (Atribut 14) TPI melakukan pemberian jaminan jika pembayaran hasil lelang telat
- (Atribut 18) Sikap petugas TPI terbuka dalam menerima keluhan dan saran

Analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV)

Indeks PGCV berguna untuk membantu metode IPA dalam perbaikan atribut, sehingga dapat diketahui atribut yang berpotensi untuk diperbaiki terlebih dahulu. Atribut yang paling potensi untuk diperbaiki merupakan atribut yang memiliki nilai indeks PGCV ditatas rata–rata, kemudian baru atribut yang berada dibawah rata – rata. Atribut yang paling berpotensi untuk diperbaiki merupakan atribut dengan nilai indeks PGCV yang paling besar (Siregar, 2006).

Berdasarkan hasil dari diagram *Importance–Performance* dapat dilihat urutan atribut yang berpotensi untuk dilakukan perbaikan tersaji pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Indeks PGCV

Atribut	Kinerja	Harapan	ACV	UDCV	PGCV	Prioritas
7	4,16	4,34	18,05	21,7	3,65	5
13	4,1	4,26	17,46	21,3	3,84	6
15	3,68	4,30	15,82	21,5	5,68	2
17	4,12	4,36	17,6	21,8	4,2	4
19	3,88	4,26	16,52	21,3	4,78	3
20	3,66	4,28	15,66	21,4	5,74	1
23	4,16	4,36	17,80	21,5	3,62	7

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan perhitungan indeks PGCV dapat dilihat atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPS Cilacap ialah dimulai dari :

1. Ketersediaan dana sosial untuk nelayan
2. Petugas TPI melakukan pengawasan dan pemeriksaan hasil tangkapan
3. Petugas TPI memberikan pembinaan dan sosialisai terhadap peserta lelang
4. Petugas memahami Kebutuhan peserta lelang
5. Kecepatan pelayanan kasir
6. Pegawai TPI terampil dalam menjalankan tugas
7. Ketersediaan Fasilitas Sanitasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap mencapai angka 98,01%, artinya peserta lelang kurang puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh TPI PPS Cilacap;
2. Terdapat 7 atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang dan berada pada kuadran I. Atribut tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya oleh pihak TPI PPS Cilacap karena sangat penting bagi peserta lelang namun tingkat kinerjanya masih rendah, antara lain:
 - a. Kecepatan Pelayanan yang dilakukan kasir
 - b. Keterampilan Pegawai TPI dalam menjalankan tugas
 - c. Pengawasan dan Pemeriksaan Hasil Tangkapan oleh pegawai TPI
 - d. Memahami Kebutuhan Peserta lelang
 - e. Pembinaan dan Sosialisasi terhadap Peserta lelang
 - f. Ketersediaan dana sosial
 - g. Fasilitas sanitasi

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya perbaikan terhadap atribut – atribut yang berada pada prioritas utama dan atribut yang mendapatkan angka Indeks PGCV terbesar ;
2. Peningkatan kinerja pelayanan dalam beberapa atribut yang dinilai masih belum memuaskan dari harapan pengguna jasa; dan
3. Perlu dilakukan pengukuran kepuasan secara berkala dalam rangka evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan dikarenakan harapan dari pengguna jasa selalu berubah dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, H. J. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen (*Servqual Model* dan *Important Performance Analysis Model*). Jurnal Media Ekonomi. Vol 7(1) : 1-20
- Amiruddin, Suwair. 2014. Retribusi tempat pelelangan ikan sebagai sarana pelayanan publik. Jurnal NIMBAR, Desember 2014, 30 (2) : 253-261.
- Hom, W. C. 1997. *Make Customer Service Analysis a Little Easier with The PGCV Index. Quality Progress Magazine, March page 89-93. Research Institute of Marketing. New York.*
- Maiyanti, S.I. dkk., 2010, "Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services", Jurnal dalam Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Negeri Sriwijaya.
- Siregar Syahrul Fauzi. 2006. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan. Jurnal Sistem Teknik Industri. Vol 7(4). Hlm 40-47
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta : Bandung
- Wibisono Wiyono, 2005. Peran dan Strategi Koperasi Perikanan dalam Menghadapi Tantangan Pengembangan TPI dan PPI Di Indonesia Terutama Di Pulau Jawa. Makalah dalam Semiloka Internasional tentang Revitalisasi Dinamis Pelabuhan Perikanan dan Perikanan Tangkap Di Pulau Jawa dalam Pembangunan Perikanan Indonesia, Bogor.