

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Aktivitas Pendaratan Ikan di Tangkahan Bus di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan

Fishermen's Satisfaction Level towards Fish Landing Activities in the Bus Catch at Samudera Belawan Fisheries Port

Cilmarolix M Tampubolon^{1*}, Jonny Zain¹, Arthur Brown¹

¹Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perairan, Fakultas Perikanan dan Kelautan,
Universitas Riau, Pekanbaru 28293 Indonesia
email: cilmarolix.m4231@student.unri.ac.id

(Diterima/Received: 3 Februari 2026; Disetujui/Accepted: 6 Maret 2026)

ABSTRAK

Nelayan di pelabuhan ini beragam, dengan alat tangkap seperti *purse seine*, pukat ikan, lampara dasar, jaring insang dan pancing ulur. Pada tahun 2025, Armada Perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan tercatat sebanyak 467 unit, dengan dominasi alat tangkap *purse seine*, jaring hela ikan berkantong, pukat teri. Peningkatan jumlah nelayan dan jumlah armada penangkapan menunjukkan permintaan nelayan terhadap tangkahan tempat aktivitas pendaratan ikan dilakukan semakin dibutuhkan. Aktivitas pendaratan ikan di tangkahan menyediakan kebutuhan waktu ikan didaratkan sampai ikan didistribusikan, kondisi dermaga, fasilitas yang tersedia, dan kesiapan petugas dari pihak pelabuhan menjadi peran penting dalam kelancaran aktivitas pendaratan ikan yang dilakukan oleh nelayan. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan aktivitas pendaratan ikan di tangkahan bus serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghalang ketidakpuasan nelayan terhadap kinerja pelayanan pelabuhan dalam aktivitas pendaratan ikan. Penelitian ini dilakukan di Tangkahan Berjaya Usaha Sakti Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas untuk analisis yang digunakan yaitu analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance dan Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga pelayanan yang diukur untuk masing-masing nilai memiliki hasil yang berbeda seperti tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas air bersih memiliki nilai CSI sebesar 72,45%, pelayanan dermaga sebesar 68,65% dan pelayanan keranjang sebesar 76,75% ketiga layanan dikategorikan memuaskan karena berada pada rentang skala 0,66-0,80. Pelayanan yang diberikan sudah dalam kategori memuaskan harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Pendaratan ikan

ABSTRACT

The fishermen at this port use a variety of fishing gear, including purse seines, trawl nets, bottom trawls, gillnets, and longlines. In 2025, the fishing fleet at the Belawan Ocean Fishing Port consisted of 467 vessels, with purse seines, bag trawls, and anchovy trawls being the most commonly used fishing gear. The increase in the number of fishermen and fishing vessels indicates a growing demand for landing sites where fishing activities are conducted. Fishing landing activities at the landing site provide the necessary time for fish to be landed until distribution, with the condition of the pier, available facilities, and the readiness of port staff playing a crucial role in the smooth operation of fishing landing activities conducted by fishermen. The purpose of this study is to measure the level of fishermen's satisfaction with the services provided during fish landing activities at the BUS fishing port and to identify the factors that hinder fishermen's satisfaction with the port's performance in fish landing activities. This study was conducted at Tangkahan Berjaya Usaha Sakti

Belawan Ocean Fisheries Port. The methods used in this study were validity and reliability tests for analysis, specifically Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance and Performance Analysis (IPA). The results of the study indicate that there are three services measured, each with different results. For example, fishermen's satisfaction with clean water facilities has a CSI value of 72.45%, pier services have a value of 68.65%, and basket services have a value of 76.75%. All three services are categorized as satisfactory because they fall within the range of 0.66-0.80. Although the services provided are already categorized as satisfactory, they must continue to improve their performance and services so that the customer satisfaction index value can approach 1 or 100%.

Keywords: Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Fish landing

1. Pendahuluan

Pelabuhan Perikanan Samudera adalah salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Daerah Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan juga daerah yang strategis untuk perdagangan dunia. Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan memainkan peran yang sangat penting dalam pengembangan sektor perikanan Indonesia, khususnya bagi nelayan di kawasan Selat Malaka. Lokasinya yang strategis, dekat dengan Singapura sebagai pusat perdagangan dunia, menjadikan pelabuhan ini memiliki potensi besar dalam mendukung aktivitas perikanan tangkap. Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan merupakan lokasi konsentrasi pengembangan industri pengolahan ikan dan sentra produksi penangkapan serta merupakan fokus pembangunan yang terdapat pada perluasan dan percepatan pembangunan ekonomi Indonesia (Reza *et al.*, 2019).

Seluruh aktivitas pendaratan ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan dilakukan di Tangkahan di sekitar Pelabuhan. Aktivitas pendaratan ikan merupakan suatu proses yang pertama kali dilakukan setelah kapal bertambat di dermaga pelabuhan dan setelah menyelesaikan perizinan bongkar dan kemudian akan melaksanakan aktivitas pembongkaran hasil tangkapan di Tangkahan (Sitorus *et al.*, 2022). Tangkahan adalah suatu kegiatan usaha pendaratan ikan yang dilakukan pihak swasta yang fasilitasnya masih ada diberikan dari pihak Pelabuhan sebagai pelayanan untuk mewujudkan kelancaran dalam kegiatan yang ada di Tangkahan (Simatupang & Lubis, 2022).

Ukuran dan konstruksi Tangkahan di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan bervariasi. Hal ini bergantung pada masing-masing pemilik Tangkahan. Adapun pelayanan yang diberikan pihak Pelabuhan kepada

Tangkahan baik berupa fasilitas yang disediakan oleh pihak pelabuhan sebagai pendukung kelancaran aktivitas pendaratan ikan di Tangkahan.

Tiap tahunnya, jumlah nelayan yang aktif di wilayah Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan ini mengalami kenaikan rata-rata per tahun, Nelayan di pelabuhan ini beragam, dengan alat tangkap seperti *purse seine*, pukat ikan, lampara dasar, jaring insang dan pancing ulur. Pada tahun 2025, armada perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan tercatat sebanyak 467 unit, dengan dominasi alat tangkap *purse seine*, jaring hela ikan berkantong, pukat teri, pancing cumi dan pancing ulur. Pelabuhan ini merupakan Pelabuhan perikanan tipe A dan termasuk yang terbesar di wilayah Sumatera utara. Pelabuhan perikanan tidak hanya menyediakan fasilitas untuk kegiatan pendaratan, pengolahan dan pendistribusian hasil tangkapan, tetapi juga berperan dalam memberikan pelayanan optimal kepada nelayan sebagai pengguna utama fasilitas Pelabuhan sesuai dengan fungsinya (Suherman & Mudzakir, 2022).

Dengan demikian, peningkatan pelayanan di tangkahan bus sangat dibutuhkan guna mendukung kelancaran kegiatan di Tangkahan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan. Aktivitas pendaratan ikan cepat dilakukan sangat penting karena waktu bongkar muat hasil tangkapan lebih efisien akan menghasilkan ikan yang lebih segar untuk konsumen dan harga jual tidak menurun. Melalui penelitian ini, diharapkan nantinya apa yang menjadi ketidakpuasan serta keluhan nelayan akan kinerja pelayanan dari pihak pelabuhan dapat diperoleh secara berguna bagi pengelola pelabuhan dalam mengoptimalkan pelayanan aktivitas pendaratan ikan di Tangkahan, serta memperbaiki aspek-aspek yang menjadi keluhan nelayan.

2. Metode Penelitian

2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Tangkahan BUS Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan Jl. Gabion, Bagan Deli, Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara.

2.2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode survei, yang artinya pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan nelayan. Wawancara ini dilakukan dengan nelayan secara langsung dan hasilnya dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif.

2.3. Prosedur

Customer Satisfaction Index (CSI)

Digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna layanan secara keseluruhan. Pengukuran ini dilihat dari dua aspek penting, yaitu kinerja pelayanan dan seberapa penting atribut pelayanan tersebut bagi pengguna. Proses pengukuran CSI ini dilakukan melalui beberapa langkah berikut: *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.

$$WF = (RSP / \Sigma RSP) \times 100\%$$

Keterangan:

WF : *Weighting Factor* (100%)

RSP : Rata-rata Skor Kepentingan

Weighted Score (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = RSK \times WF$$

Keterangan:

WS : *Weighting Score* (100%)

RSK : Rata-rata Skor Kepuasan

Weighted Total (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua dimensi atribut kualitas pelayanan aktivitas pendaratan ikan. Atribut pertanyaan berjumlah 10 yang di analisis. Menghitung *Satisfaction Indeks (SI)*, yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\%$$

Keterangan:

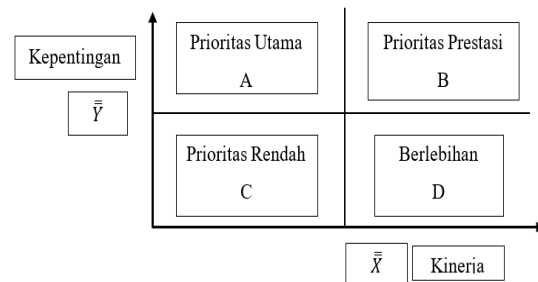
WT : *Weight total*

L : *Length* (skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5)

Tingkat Kepuasan Pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut: 0-20%: Tidak puas (pelayanan tidak melayani kebutuhan nelayan); 21-40%: kurang puas (pelayanan kurang memenuhi kebutuhan nelayan); 41-60%: cukup puas (pelayanan cukup memenuhi kebutuhan nelayan); 61-80%: puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan); 81-100%: sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan)

Importance dan Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* biasanya menggunakan skala Likert untuk menilai seberapa penting dan seberapa baik kinerja atribut pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Membuat diagram kartesius, dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (tingkat kinerja) dan sumbu Y (tingkat kepentingan), maka dihasilkan grafik dengan 4 daerah kuadran sebagai mana terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius: Importance dan Performance Analysis (IPA)

3. Hasil dan Pembahasan

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Aktivitas Pendaratan Ikan

Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan aktivitas pendaratan ikan di tangkahan bus, Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan, diukur berdasarkan tiga jenis pelayanan yaitu Pelayanan penggunaan fasilitas air bersih, penggunaan fasilitas dermaga, dan penggunaan keranjang. Berikut ini adalah hasil perhitungan tingkat kepuasan

nelayan terhadap ketiga jenis pelayanan tersebut.

Pelayanan penggunaan Air Bersih

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan penggunaan fasilitas air yaitu sebesar bersih 0,72 atau 72,45% yang artinya memuaskan karena berada pada rentang skala 0,60-0,79. Hasil ini menyatakan bahwa secara keseluruhan nelayan di tangkahan bus merasa puas terhadap kinerja pelayanan penggunaan fasilitas air bersih di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan secara keseluruhan baik dan kinerjanya dirasakan puas oleh para nelayan yang menggunakan pelayanannya.

Pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan yang menyediakan pelayanan penggunaan fasilitas air bersih harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%. Dibandingkan dari hasil perhitungan dari indeks kepuasan nelayan terhadap penggunaan air bersih di PPN Brondong maka dapat dinyatakan bahwa keseluruhan nelayan merasa puas terhadap pelayanan penggunaan air bersih di PPN Brondong karena nilai perhitungan indeks kepuasan pelanggan atau nelayan mencapai 0,78 atau 78% dengan rentang skala 0,66-0,80 (Alfiana *et al.*, 2018).

Berdasarkan hasil analisis menggunakan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap pelayanan penggunaan air bersih yang mencakup 10 atribut, diperoleh bahwa sebagian besar atribut, yaitu sebanyak 8 atribut, berada pada Kuadran B. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran B antara lain: kecepatan perbaikan fasilitas, ketersediaan jumlah fasilitas yang tersedia, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan penerimaan keluhan, kelancaran proses pelayanan pengecekan dan pengawasan, kondisi kebersihan dan kedatangan petugas. Sementara itu 1 atribut yang berada di kuadran A. biaya pelayanan dan harga.

Pelayanan Penggunaan Dermaga

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan penggunaan dermaga yaitu 0,69 atau 68,65%

yang artinya memuaskan karena berada pada rentang skala 0,60-0,80. Hasil ini dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan nelayan di tangkahan bus merasa puas terhadap kinerja pelayanan penggunaan dermaga di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan secara keseluruhan baik dan kinerjanya dirasakan puas oleh para nelayan yang menggunakan pelayanannya. Pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan yang menyediakan pelayanan penggunaan dermaga harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, Sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%. Dibandingkan dari hasil penelitian (Guswanto *et al.*, 2012) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta dengan hasilnya kepuasan 0,71 fasilitas dan kinerja pihak Pelabuhan terhadap fasilitas dermaga sebagai tempat aktivitas pendaratan ikan, kesimpulannya berada pada rentang skala 0,66-0,80 dengan angka yang memuaskan hasil penelitian yang ada dilakukan di Pelabuhan Perikanan Pantai Lempasing diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap fasilitas dermaga di PPP Lempasing berada pada angka 0,63 dengan kategori sudah optimal berada pada rentang skala 0,60-0,70.

Dari 10 atribut ada 6 atribut berada pada kuadran B. Atribut yang berada di kuadran B seperti: Biaya pelayanan dan harga. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan penerimaan keluhan, kelancaran proses pelayanan, pengecekan dan pengawasan, kondisi kebersihan, kedatangan petugas. Sementara itu, 3 atribut berada pada kuadran A yaitu kecepatan perbaikan fasilitas, ketersediaan jumlah fasilitas yang tersedia, dan kemudahan penerimaan keluhan.

Pelayanan Penggunaan Fasilitas Keranjang

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan penggunaan fasilitas keranjang yaitu sebesar 0,76 atau 76,75% yang artinya memuaskan karena berada pada rentang skala 0,60-0,80. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan di Tangkahan BUS merasa puas terhadap kinerja pelayanan penggunaan fasilitas air bersih di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan secara keseluruhan baik dan kinerjanya dirasakan puas

oleh para nelayan yang menggunakan pelayanannya. Pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan yang menyediakan pelayanan penggunaan fasilitas keranjang harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%. Dibandingkan hasil penelitian yang dilakukan (Bayyinah et al., 2016) menunjukkan nilai CSI PPN Kejawanan terhadap fasilitas bongkar dalam penggunaan fasilitas keranjang diperoleh adalah 82,22% (berada pada selang 81-100%).

Dari 10 atribut ada 6 atribut berada pada kuadran B. Atribut yang berada di kuadran B seperti: kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan penerimaan keluhan pengecekan dan pengawasan, kondisi kebersihan, kedatangan petugas. Sementara itu 3 atribut berada pada kuadran A, yaitu Atribut biaya pelayanan dan harga, kecepatan perbaikan fasilitas, ketersediaan jumlah fasilitas yang tersedia.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap tiga jenis pelayanan (air bersih, dermaga, dan keranjang), diperoleh hasil sebagai berikut: Pelayanan penggunaan air bersih mendapatkan nilai CSI sebesar 0,72 atau 72,45% berada dalam kategori memuaskan (berada pada rentang skala 0,60-0,79). Hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Pelayanan penggunaan dermaga memiliki nilai CSI sebesar 0,69 atau 68,65%, juga dalam kategori memuaskan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Pelayanan penggunaan keranjang memperoleh nilai CSI yaitu 0,76 atau 76,75%, masuk dalam kategori memuaskan.

Daftar Pustaka

Alfiana, R., Wijayanto, D., & Budi, B. (2018). Analysis of the Satisfaction Level of Fishermen with Port Facilities in PPN Brondong, Lamongan. *Journal of*

Fisheries Resources Utilization Management and Technology, 7(1): 37–47.

Bayyinah, A., Solihin, I., & Wisudo, S.H. (2016). Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon (*Fishermen Satisfaction Service in Kejawanan Cirebon Fishing Port*). *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 7(1): 33–43.

Guswanto, B., Gumilar, I., & Hamdani, H. (2012). Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*, 66(4), 37–39.

Reza, M., Nurani, T. W., & Solihin, I. (2019). Strategi Pemenuhan Kebutuhan Industri Pengolahan Ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan. *Jurnal Teknologi Perikanan dan Kelautan*, 10(2): 123–134.

Simatupang, S.M., & Lubis, E. (2012). Pengaruh Keberadaan Tangkahan Terhadap Pendaratan Hasil Tangkapan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga. *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 3(1): 23.

Sitorus, S.R., Mandagi, I.F., Manu, L., Kaparang, F.E., Manoppo, L., & Pangalila, F.P.T. (2022). Aktivitas Pendaratan Hasil Tangkapan terhadap Mutu Ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Perikanan Tangkap*, 7(2):129

Suherman, A., & Mudzakir, A.K. (2022). Performance of Bajomulyo-Pati Coastal Fisheries Port (CFP) on the Regional Economy. *Economic and Social of Fisheries and Marine Journal*, 9(2): 209–223