



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## **PERSEPSI PELAKU USAHA PENANGKAPAN IKAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BELAWAN**

**DANIEL HUDA WAN**



**DEPARTEMEN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Persepsi Pelaku Usaha Penangkapan Ikan terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau di kutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

*Daniel Hudawan*  
NIM.C4401201007

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DANIEL HUDAwan. Persepsi Pelaku Usaha Penangkapan Ikan terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan. Dibimbing oleh RETNO MUNINGGAR dan IIN SOLIHIN.

Pelayanan pelabuhan perikanan merupakan aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra transaksi, saat transaksi, dan pasca transaksi. Permasalahan yang terjadi di PPS Belawan adalah belum adanya analisis persepsi pelaku usaha penangkapan ikan terhadap tingkat kepuasan dan belum adanya strategi dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelaku usaha penangkapan ikan. Jika permasalahan tidak diselesaikan akan berdampak pada efektivitas pelayanan yang ada di PPS Belawan, seperti misalnya ketidakpuasan dari pelaku usaha penangkapan ikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi pelaku usaha penangkapan ikan terhadap pelayanan di PPS Belawan dan memberikan strategi peningkatan pelayanan PPS Belawan terhadap pelaku usaha penangkapan ikan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Metode penentuan responden dilakukan dengan *Teknik Accidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di PPS Belawan adalah 68,96% (cukup puas). Adapun cara untuk peningkatan pelayanan di PPS Belawan terdiri dari delapan strategi.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan pelabuhan, pelaku usaha penangkapan ikan, PPS Belawan, strategi

## ABSTRACT

DANIEL HUDAwan. Perceptions of Fishing Business Actors Toward Services Belawan Ocean Fishing Port. Supervised by RETNO MUNINGGAR and IIN SOLIHIN.

Fishing port services are activities to provide the use of time and place including pre-transaction, transaction, and post-transaction services. The problem that occurs at PPS Belawan is that there is no analysis of the perception of fishing businesses on the level of satisfaction and there is no strategy in improving services to fishing businesses. If the problem is not resolved, it will have an impact on the effectiveness of services at PPS Belawan, such as dissatisfaction from fishing businesses. This study aims to measure the perception of fishing businesses towards services at PPS Belawan and provide a strategy for improving PPS Belawan services to fishing businesses. This research uses a case study method. The method of determining respondents is done by Accidental Sampling Technique. The results showed that the level of user satisfaction with services at PPS Belawan was 68.96% (quite satisfied). The way to improve services at PPS Belawan consists of eight strategies.

Keywords: satisfaction, port services, fishing businesses, Belawan fishing port, strategy



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



## **PERSEPSI PELAKU USAHA PENANGKAPAN IKAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BELAWAN**

*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**DANIEL HUDAWAN**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Teknologi dan Manajemen Perikanan Tangkap

**DEPARTEMEN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

**IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Pengujian pada Ujian Skripsi:  
1. Dr. Ir. Darmawan, M.A.M.A  
2. Prof. Dr. Eko Sri Wiyono, S.Pi, M.Si.

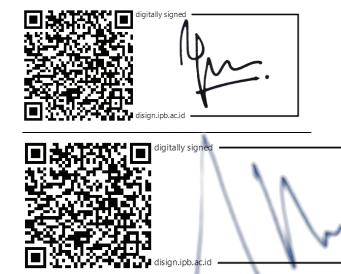


Judul Skripsi : Persepsi Pelaku Usaha Penangkapan Ikan terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan  
Nama : Daniel Hudawan  
NIM : C4401201007  
Program Studi : Teknologi dan Manajemen Perikanan Tangkap

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Retno Muninggar, S.Pi., M.E.



Pembimbing 2:

Dr. Iin Solihin, S.Pi., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Departemen:  
Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Prof. Dr. Eko Sri Wiyono, S.Pi., M.Si.  
NIP. 196911061997021001



Tanggal Ujian:  
25 Juli 2024

Tanggal Lulus:  
13 Agustus 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2023 dengan judul Persepsi Pelaku Usaha Penangkapan Ikan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam proses penelitian hingga skripsi ini selesai. Pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Heru Wahyu Priyanto S. Ak dan Ibu Linda Isnatingsih serta kedua adik penulis atas doa dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Beasiswa BP BISWAF yang merupakan satu-satunya beasiswa yang saya peroleh selama berkuliah dan telah membantu saya meringankan dalam membayar uang semester.
3. Ibu Dr. Retno Muninggar, S.Pi. ME dan Bapak Dr. Iin Solihin, S.Pi. M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan arahan, masukan, saran, dan selalu memberikan semangat serta motivasi untuk terus berusaha mengerjakan tugas akhir sampai selesai.
4. Ibu Julia Eka Astarini, S.Pi. M.Si dan Bapak Prof. Dr. Eko Sri Wiyono, S.Pi, M.Si, selaku dosen GKM yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini dan menjadi moderator sidang skripsi.
5. Bapak Dr. Ir. Darmawan, M.A.M.A selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan saran untuk memperkaya pembahasan di dalam skripsi.
6. Kedua orang tua tercinta yang tak pernah berhenti memberikan doa serta dukungan baik secara fisik maupun non fisik kepada penulis.
7. Kepala dan staff Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan yang telah membantu dan memberikan izin untuk penulis mengambil data penelitian.
8. Rekan-rekan Kontrakan Balumbung Jaya (BJ), Kui Entertainment dan Warkobar yang telah memberikan dorongan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan akademik dan masa penelitian
9. Seluruh civitas akademik PSP, Jaring AgriDaya 57, dan kakak abang serta adik-adik PSP yang telah memberikan dorongan dan bantuan selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Bogor, Agustus 2024

*Daniel Hudawan  
NIM. C4401201007*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
II METODE	4
2.1 Waktu dan Tempat	4
2.2 Alat	4
2.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	4
2.4 Analisis Data	8
III HASIL PEMBAHASAN	14
3.1 Gambaran Keadaan Umum PPS Belawan	14
3.2 Persepsi Pelaku Usaha Penangkapan Ikan Terhadap Pelayanan di PPS Belawan	16
3.3 Strategi Peningkatan Pelayanan PPS Belawan Terhadap Pelaku Usaha Penangkapan Ikan	27
IV SIMPULAN DAN SARAN	33
4.1 Simpulan	33
4.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36
RIWAYAT HIDUP	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak mengugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1. Kebutuhan penelitian	5
2. Dimensi kualitas jasa dan atribut yang di analisis	7
Interpretasi nilai korelasi <i>product moment</i>	8
Kriteria nilai index kepuasan terhadap pelanggan	10
Matriks SWOT	13
Hasil uji validitas kuesioner <i>variable importance</i>	16
Hasil uji validitas kuesioner <i>variable performance</i>	17
Hasil uji reliabilitas berdasarkan variable pertanyaan	17
Hasil wawancara pelaku usaha penangkapan ikan menggunakan kuesioner di PPS Belawan	18
Rekapitulasi nilai MIS dan MSS	19
Rekapitulasi nilai MIS danWF	19
Rekapitulasi nilai WS	19
Tingkat kesesuaian perbandingan skor kepuasan pelaku usaha penangkapan ikan dengan kepentingan di PPS Belawan	21
Keputusan hold & action berdasarkan setiap variable pertanyaan	21
Hasil rata-rata setiap variable pertanyaan yang digunakan dalam wawancara	22
Dimensi atribut pertanyaan	23
Matriks SWOT strategi peningkatan pelayanan di PPS Belawan	29

## DAFTAR GAMBAR

1. Lokasi Penelitian	4
2. Diagram kartesius	12
3. Diagram kartesius berdasarkan hasil kuesioner	22

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Ikan hasil tangkapan di PPS Belawan	36
2. Pendistribusian ikan hasil tangkapan ke tangkahan	36
3. Dokumentasi wawancara di PPS Belawan	36
4. Dokumentasi kapal-kapal di PPS Belawan	37
5. Surat pungutan pembayaran hasil perikanan di PPS Belawan	37
6. Lembar perhitungan mandiri ( <i>self assessment</i> ) pungutan hasil perikanan pasca produksi di PPS Belawan	38
7. Contoh perhitungan ikan PNBP Pasca Produksi menggunakan harga acuan dan harga lapangan di PPS Belawan	38
8. Perhitungan nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> di PPS Belawan	39