STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN
(Studi kasus di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta)

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD HAERULLAH
1622080451

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP
2020

HALAMAN JUDUL

STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN
(Studi kasus di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta)

Oleh:

MUHAMMAD HAERULLAH
1622080569

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (Diploma IV)
Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP

2020

HALAMAN PENGESAHAN

STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN
(Studi Kasus di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta)

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD HAERULLAH
1622080451

Tugas Skripsi Ini Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada
Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Erna, S.Pi., M.Si	**Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si**
NIP. 197212131997022001	NIP. 197905072005011001

Mengetahui:

Direktur,	Ketua Jurusan,
Dr. Ir. Darmawan, M.P	**Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si**
NIP. 196702021998031002	NIP. 197905072005011001

Tanggal Lulus : 07 September 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul	: STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN (Studi kasus di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta)
Nama	: Muhammad Haerullah
Nim	: 1622080451
Program Studi	: Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan	: Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,
Tim Penguji :

1. Erna, S.Pi., M.Si (.....)
2. Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si (.....)
3. Ir. Syamsul Hadi, M.Si (.....)
4. Paharuddin, ST., M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan,

Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., MP
NIP. 19710605 199703 2 001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Soppeng, 01 Juni 2020

Yang menyatakan,

Muhammad Haerullah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (Diploma IV) pada Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak dan Ibu saya yang telah mendukung dan memberikan doa selama proses pendidikan dan kelancaran penelitian ini
2. Bapak Dr. Ir. Darmawan, MP, selaku direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
3. Bapak Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si. selaku Ketua Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan.
4. Ibu Sitti Muslimah Bachrum., S.Pi., MP. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
5. Industri, yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam penyusunan laporan ini
6. Ibu Dr. RA. Hesti Warih, M.R., A.Pi., M.M. selaku Kepala Bidang Operasional Pelabuhan dan Kesyahbandaran yang telah menerima dan membimbing Kami.

7. Bapak Mei Indragani selaku Kepala Departemen Pelabuhan Perikanan yang telah menerima saya.
8. Bapak Andung Selaku kepala dibidang Tambat Labuh yang telah menerima dan membimbing saya.
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa, khususnya mahasiswa Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Angkatan I.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Pangkep, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pelabuhan Perikanan Samudera 4
2.1.1Pengertian dan klasifikasi pelabuhan perikanan 4
2.1.2 Fasilitas pelabuhan perikanan 7
2.1.3 Fungsi dan peran pelabuhan perikanan 8
2.2 Tambat Labuh 10
2.2.1 Tambat 10
2.2.2 Labuh 10
2.2.3 Fasilitas tambat labuh 10
2.3 Teori Kepuasan 11
2.3.1 Pengertian kepuasan 11
2.3.2 Pengertian tingkat kepuasan 11
2.4 Pengertian pelayanan 12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat 14
3.2 Metode pengambilan responden 14
3.3 Jenis Data 14
3.4 Metode pengumpulan data 15
3.4.1 Pengumpulan data dengan metode observasi 15
3.4.2 Pengumpulan data dengan metode wawancara..... 16
3.4.3 Pengumpulan data dengan metode studi pustaka..... 17
3.4.4 Pengumpulan data dengan metode dokumentasi 17
3.4.5 Pengolahan dan analisis data 18

BAB IV KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Lokasi Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman 26
4.2 Sejarah Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman ... 28
4.3 Struktur Organisasi UPT Perikanan Samudera Nizam Zachman 30
4.4 Visi dan Misi Perikanan Samudera Nizam Zachman 31
4.5 Fasilitas Perikanan Samudera Nizam Zachman..... 32
4.6 Garis Besar Akitvitas UPT Perikanan Samudera Nizam Zachman 33

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Fasilitas Tambat Labuh..... 34
5.2 Aktifitas dan pelayanan jasa Tambat Labuh..... 35
5.3 Tingkat kepuasan pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta 37
5.3.1 Validitas dan Realibilitas data 37
5.3.2 *Customer Satisfaction Indeks*..... 38
5.3.3 *Importance Performance Analysis*..... 40

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan 46
6.2 Saran 46

DAFTAR PUSTAKA..... 48
LAMPIRAN **50**

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Fasilitas Pelabuhan Perikanan Samudra Nizam Zachman Jakarta 32

Tabel 5.1. Jenis kapal yang mendarat di PPS Nizam Zachman Jakarta 35

Tabel 5.2. Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh 39

Tabel 5.3. Skor Tingkat Kesesuain tingkat kinerja dan tingkat kepentingan…. 41

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis* 24
Gambar 4.1. Peta lokasi PPS Nizam Zachman Jakarta 27
Gambar 4.2. Struktur Organisasi UPT PPS Nizam Zachman Jakarta 31
Gambar 5.1. *Bollard* dermaga di PPS Nizam Zachman Jakarta tahun 2020 ... 34
Gambar 5.2. Kolam pelabuhan di PPS Nizam Zachman Jakarta tahun 2020.. 35
Gambar 5.3. Diagram *Importance Performance Analysis*..... 42

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kantor pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta	51
Lampiran 2.	Tagihan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachmsn Jakarta.....	51
Lampiran 3.	Data pembayaran tagihan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta	52
Lampiran 4.	Kuesioner tingkat kinerja	53
Lampiran 5.	Kuesioner tingkat kepentingan	54
Lampiran 6.	r tabel	55
Lampiran 7.	Uji validitas tingkat kinerja	56
Lampiran 8.	Uji validitas tigkat kepentingan	57
Lampiran 9.	Uji realibilitas tingkat kinerja	57
Lampiran 10.	Uji realibilitas tingkat kepentingan	57
Lampiran 11.	Pembuatan dokumen jasa tambat labuh dengan menggunakan Aplikasi *Micosoft Acces*	58
Lampiran 12.	Dokumentasi	58

ABSTRAK

Muhammad Haerullah. 1622080451. *Studi Tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh Di Pelabuhan Perikanan (Studi kasus di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta.* Dibimbing oleh Erna dan Syamsul Marlin Amir.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh, dimana waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan tagihan jasa tambat labuh kerapkali terlalu lama, sehingga pekerjaan lain para pengguna jasa tertunda dan mengakibatkan mundurnya jadwal keberangkatan kapal.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh dan (2) menganalisis atribut-atribut pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta (PPSNZJ). Metode pengambilan data adalah membagikan Kuesioner kepada agen kapal (pengguna jasa) dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk memperoleh data primer, selain itu dilakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka.

Hasil penelitian diperoleh: (1) Tingkat kepuasan para pengguna jasaa terhadap kinerja pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta sudah merasa puas. Dibuktikan pada perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) memperoleh hasil 0,78 atau 78,85% yang artinya puas karena berada pada rentan angka 0,66-0,80. (2) Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang dianggap prioritas dan perlu ditingkatkan kinerjanya karena kualitas pelayanan yang tidak memuaskan yaitu pelayanan cepat dan tepat, cepat merespon, informasi yang mudah dipahami, perlengkapan yang modern, kebersihan lingkungan.

Kata Kunci : *PPSNZJ, jasa tambat labuh, tingkat kepuasan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Nizam Zachman Jakarta sebagai Pelabuhan berskala besar yang memiliki luas lahan 110 hektar yang terdiri dari 40 hektar kolam pelabuhan dan 70 hektar daratan hasil reklamasi, dituntut untuk mampu mengoptimalkan pelayanan kegiatan operasional terutama untuk aktivitas penangkapan. kapal-kapal penangkapan baik kapal besar atau kapal industri dapat memanfaatkan PPS Nizam Zachman Jakarta. Kapal-kapal dengan kapasitas enam puluh sampai lebih dari dua ratus GT dalam kegiatan operasional melaut, memerlukan perbekalan dalam jumlah yang cukup untuk menjamin kelancaran aktivitas penangkapan ikannya begitu pula berbagai usaha yang terkait dengan industri perikanan tangkap di PPS Nizam Zachman Jakarta, seperti dan unit pengolahan dan penanganan ikan , pabrik es, cold storage, perkantoran, bengkel, warung makan, dan dock yard serta berbagai usaha penunjang lainnya seperti usaha peralatan/perbekalan melaut dan sebagainya.

Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta merupakan pelabuhan terbesar tipe A yang ada di Indonesia, yang mempunyai berbagai macam aktivitas dalam proses pelayanan jasa dalam dunia perikanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pelabuhan perikanan samudera Nizam Zachman Jakarta terhadap nelayan/agen adalah penyediaan penerbitan jasa tambat labuh. Menurut Direktur Jenderal Perikanan No. KU.440/D5.1179/93 tentang Petunjuk Teknis

Pelaksanaan Imbalan Jasa Penggunaan Fasilitas, Jasa dan Barang yang dihasilkan Pelabuhan Perikanan, kapal dikatakan bertambat apabila bersandar atau mengikatkan tali di tempat tertentu untuk melakukan kegiatan bongkar hasil tangkapan, waktu tambat dihitung selama kapal membongkar hasil tangkapan di dermaga atau di tempat tambat yang lain.

Dalam pasal 41 Undang-Undang Nomor 31 tahun 2004 tentang perikanan menyebutkan, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan dan membina pelabuhan perikanan yang berfungsi sebagai tempat tambat labuh kapal perikanan, tempat pendaratan ikan, tempat pemasaran dan distribusi ikan, tempat pengumpulan data tangkapan, tempat pelaksanaan penyuluhan serta pengembangan masyarakat nelayan, dan tempat untuk memperlancar kegiatan operasional kapal perikanan`

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah membongkar hasil tangkapan, kapal bersandar atau mengikat tali ditempat tertentu yang bukan tempat bongkar, untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan ke laut atau menunggu naik dock atau dalam keadaan *floating repair* (perbaikan dalam keadaan mengapung). Waktu labuh adalah waktu yan dihitung sesudah kapal selesai membongkar sampai keberrangkatannya kembali ke laut (waktu sejak kapal bersandar didermaga sampai berangkat kembali ke laut dikurangi dengan waktu tambat). (Direktur Jenderal Perikanan No. KU.440/D5.1779/93).

Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan tagihan jasa tambat labuh di UPT kerapkali terlalu lama, sehingga pekerjaan lain para pengguna jasa (agen kapal) tertunda dan mengakibatkan mundurnya jadwal keberangkatan kapal. Atas dasar alasan inilah yang menjadi dasar penelitian ini dilakukan.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar Tingkat Kepuasaan pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Nizam Zachman Jakarta ?
2. Atribut apa saja yang harus dipertahankan, dianggap kurang dan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menetukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta.
2. Menganalisis atribut-atribut pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan jasa tambat labuh labuh di Pelabuhan Perikana Samudera Nizam Zachman Jakarta dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan jasa kepada pengguna jasa, terutama dalam pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan Perikanan Samudera

2.1.1 Pengertian dan Klasifikasi

Menurut Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kepelabuhan Perikanan bahwa pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahaan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamtan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Masih berdasarkan peraturan diatas pada pasal 5, Pelabuhan perikanan diklasifikasikan menjadi empat kategori utama, yaitu:

1) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS)
2) Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)
3) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
4) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)

Pelabuhan perikanan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 tersebut diklasifikasikan menjadi:

1) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), dengan kriteria:
   (1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan diperairan indonesia, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia dan laut lepas.

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 100 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 20 ha

(6) Ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor

(7) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 50 ton per hari

(8) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

2) Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN), dengan kriteria:

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 75 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 10 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 30 ton per hari

(7) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

3) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), dengan kriteria:

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 2 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 30 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 5 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 5 ton per hari

(7) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

4) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI), dengan kriteria :

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 5 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 1 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 15 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 75GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 1 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 2 ton per hari

2.1.2 Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.8/MEN/2012 pasal 4 tentang Pelabuhan Perikanan menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan perikanan meliputi Fasilitas Pokok, Fasilitas Fungsional, Fasilitas Penunjang.

1) Fasilitas pokok sekurang-kurangnya meliputi :
   (1) Penahan gelombang (*breakwater)*, turap (*revetment*) dan *groin*
   (2) Dermaga
   (3) Jetty
   (4) Kolam pelabuhan
   (5) Alur pelayaran
   (6) Jalan komplek dan drainase
   (7) Lahan
2) Fasilitas fungsional sekurang-kurangnya meliputi :
   (1) Tempat Pemasaran Ikan (TPI)
   (2) Navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, radio komunikasi, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas
   (3) Air bersih, instalasi Bahan Bakar Minyak (BBM), es, dan instalasi listrik

(4) Tempat pemeliharaan kapal dan alat penangkapan ikan seperti *dock/slipway*, bengkel dan tempat perbaikan jaring

(5) Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit sheed* dan laboratorium pembinaan mutu

(6) Perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan

(7) Transportasi seperti alat-alat angkut ikan

(8) Kebersihan dan pengolahan limbah seperti Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), Tempat Pembuangan Sementara (TPS)

(9) Pengamanan kawasan seperti pagar kawasan

3) Fasilitas penunjang sekurang-kurangnya meliputi :

(1) Balai pertemuan nelayan

(2) Mess operator

(3) Wisma nelayan

4) Fasilitas sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan Mandi Cuci Kakus (MCK)

5) Pertokoan

6) Pos jaga

2.1.3 Fungsi dan Peran Pelabuhan Perikanan

Menurut peraturan menteri kelautan dan perikanan nomor PER.08/MEN/2012 pasal 3 ayat1 pelabuhan perikanan berfungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran.

Fungsi pelabuhan menurut pasal 3 ayat 2 terdapat dua fungsi yakni fungsi pemerintahaan untuk melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa:

1) Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan
2) Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan
3) Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan
4) Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan
5) Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan
6) Pelaksanaan kesyahbandaraan
7) Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan
8) Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawaskapal perikanan
9) Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan
10) Pemantauan wilayah pesisir
11) Pengendalian lingkungan
12) Kepabeanan
13) Keimigrasian

Fungsi pengusahaan berupa penyediaan, dan/atau pelayanan jasa kapal perikanan dan jasa terkait di pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa: Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan

2.2 Tambat Labuh

2.2.1 Tambat

Kapal atau perahu dikatakan tertambat apabila telah terikat ke objek tetap seperti dermaga atau objek terapung seperti dermaga apung. Untuk menambatkan kapal ke dermaga digunakan tali-temali yang dapat menahan kapal dari arus, angin ataupun gelombang yang terjadi perairan.

2.2.2 Labuh

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah membongkar hasil tangkapan, kapal bersandar atau mengikat tali ditempat tertentu yang bukan tempat bongkar, untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan ke laut atau menunggu naik dock atau dalam keadaan floating repair (perbaikan dalam keadaan mengapung) (Solihin, 2008).

2.2.3 Fasilitas Tambat Labuh

1. Dermaga

   Dermaga adalah tempat kapal ditambatkan di pelabuhan, dermaga juga tempat berlangsungnya kegiatan bongkar muat ikan.

2. Kolam pelabuhan

   Kolam pelabuhan adalah tempat dimana kapal berlabuh, berolah gerak melakuakan aktivitas bongkar muat, mengisih perbekalan yang terlindung dari ombak dan mempunyai mempunyai kedalam yang cukup untuk kapal yang beroperasi dipelabuhan.

2.3 Teori Kepuasan

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.3.2 Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperolah para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat

2.4 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayana yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan akan menentukan kemajuan pelabuhan perikanan tersebut, karena nelayan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional disuatu pelabuhan perikanan.

Jika nelayan merasa tidak puas dan memutuskan untuk mendaratkan hasil tangkapannya ditempat lain, maka pelabuhan perikanan tersebut akan mengalami penurunan produksi dan mengalami kerugian. Adapun factor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh yaitu adanya keberadaan penerimaan keluhan, fasilitas yang disediakan, keterampilan petugas melayani permintaan, kemudahan prosedur pemesanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan.

Kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Tingkat pelayanan merupakan suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan tentang operasional di dalam suatu pelabuhan khususnya Kantor pelayanan terpadu dalam hal ini pada bidang pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta sangat berperan penting untuk kelengkapan dokumen-dokumen kapal sebelum melakukan aktifitas pelayaran, kemudian tingkat pelayanan menjadi hal yang diprioritaskan**.**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PPS Nizam Zachman Jakarta. Pengamatan dan pengambilan data dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2020.

3.2 Metode Pengambilan Responden

Meode pengambilan responden menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan tujuan tertentu. Sampel yang diambil sebagai responden dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa responden merupakan pengguna pelayanan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta dan berhubungan langsung dengan kegiatan pengurusan/penerbitan jasa tambat labuh, yaitu pemilik kapal, Nahkoda, dan pengurus kapal. Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 30 orang. Jumlah tersebut diambil karena menurut Sugiyono (2008), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 orang. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kegiatan pengurusan dokumen dalam penerbitan jasa tambat labuh yang tidak menentu dan sesuai dengan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.

3.3. **Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data sekunder

   Menurut Marzuki (1983), data sekunder adalah data yang pengumpulannya bukan diusahakan secara langsung oleh pelaksana atau peneliti tapi diambil dari biro statistic majalah, keterangan-keterangan serta media publikasi. Data Primer, diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner tentang penelitian atau persepsi dari agen atau pengurus kapal.

2. Data Primer

   Menurut Marzuki (1986), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung, diamati dan di catat untuk pertama kalinya. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer dilakukan dengan cara wawancara. Data Sekunder yang diperoleh dari pihak PPS Nizam Zachman Jakarta, berupa data SOP penerbitan jasa tambat labuh.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data diperlukan. Terdapat hubungan antara metode pengumpulan data dan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam metode ilmiah untuk menguji hipotesis yang dimuaskan. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer yang diperlukanpenelitian. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk diigunakan.

Validasi data dapat diukur oleh kualitas saat pengambilan data (Nazir, 2005). Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Pengumpulan data dengan metode observasi

Metode pengumpulan data dengan cara observasi adalah melakukan pengamatan terhadap objek secara langsung dilapangan. Mahasiswa mengamati langsung kegiatan dan kajian mengenai pelabuhan perikanan yang dijadikan studi penelitian. Metode ini dilakukan agar mahasiswa dapat lebih mengetahui secara langsung dan valid akan data-data yang diperoleh. Metode observasi dalam hal ini dapat berupa pengamatan langsung terhadap bagaimana optimalisasi pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Nizam Zachman Jakarta.

Menurut Suprapto (2017), Observasi merupakan metode pengumpulan data primer, yaitu proses pencatatan pola perilaku subjek, objek, atau kejadian yang sistematik tanpa adanya komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Kelebihan daripada observasi atau pengamatan yakni dapat memperoleh data yang lebih detail sesuai dengan keadaan. Ada dua bentuk observasi, antara lain:

- Observasi terstruktur, yakni penelitian ini dilakukan ketika peneliti sudah memiliki sejumlah kategori aktivitas yang akan diamati.
- Observasi tidak terstruktur, yakni peneliti yang belum menentukan kategori aktivitas yang akan diamati, karena itu peneliti melakukan pengamatan dengan mencatat seluruh aspek yang terjadi.

3.4.2 Pengumpulan data dengan metode wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara ialah menanyakan secara langsung beberapa informasi mengenai aspek-aspek yang dikaji dalam studi

penelitian. Metode pengambilan responden pada wawancara menggunakan *purposive sampling.* Kemudian dapat ditujukan kepada beberapa informan dan narasumber terkait pelabuhan perikanan seperti pegawai pelabuahn dan nelayan. Metode wawancara bertujuan untuk memperkuat informasi lebih lanjut mengenai kondisi pelabuhan perikanan. Data yang diperoleh dari wawancara akan dijadikan data sekunder menjadi pelengkap dari data primer. Data saat wawancara diantaranya kepada Kepala Pelabuhan PPS Nizam Zachman Jakarta, Kabid dan Kasi Tata Kelola dan Pelayanan Usaha, Kabid dan Kasi Kesyahbadaran dan Operasional Pelabuhan, Kasubag Tata Usaha dan Kasubag Umum, Perencanaan Sarana Pelabuhan dan Statistik Perikanan. Data wawancara kepada nelayan yakni nelayan yang berada di PPS Nizam Zachman Jakarta dan melakukan kegiatan perikanan di PPS Nizam Zachman Jakarta.

Menurut Jogiyanto (2008), wawancara *(interview)* adalah komunikasi antara dua orang untuk mengadakan data dari responden. Pendekatan komunikasi merupakan pendekatan yang berhubungan langsung dengan sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkan datanya. Kelebihan dari teknik wawancara ketika penelitian dapat bertanya kepada narasumber apabila terdapat pengembangan pertanyaan. Kelemahan dari teknik wawancara yakni ketika responden enggan memberikan jawaban tentang keadaan yang sebenarnya terjadi.

3.4.3 Pengumpulan data dengan metode studi pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode yang dapat memperkuat hasil penelitian dalam bentuk referensi atau literature yang terkait dengan pelabuhan perikanan. Metode pengumpulan data dengan cara studi pustaka meliputi

penghimpunan data melalui referensi-referensi berupa jurnal, buku, skrifsi, tesis, undang-undang dan laporan tahunan pelabuhan. Penghimpunan data ini bertujuan untuk memperkuat hasil pengamatan maupun obaservasi yang telah dianalisis.

3.4.4 Pengumpulan data dengan metode dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar obyek yang digunakan, yaitu seluruh fasilitas dan segala keiatan yang ada di PPS Nizam Zachman Jakarta. Metode dokumentasi digunakan untuk menyusun profil dari tempat penelitian yang digunakan dan proses pelaksanaan penelitian. Metode dokumentasi bertujuan untuk menunjukkan kondisi penelitian secara visual. Metode ini disusun dengan cara memasukkan hasil dokumentasi berupa foto seperti kondisi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang pelabuhan perikanan.

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008), metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dukumen. Fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dokumentasi yang diperoleh sabaiknya dapat menggambarkan isi penjelasan yang ditulis oleh peneliti dan mendapat persetujuan dari objek yang di foto.

3.4.5 Pengolahan dan analisis data

Setelah data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan pengisian kuesioner, maka selanjutnya dikumpulkan dan diolah dengan rumus statistika menggunakan program Microsoft Excel. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu melalui proses uji validitas dan realibilitas terlebih dahulu.

a. Uji Validitas dan Realibilitas

Menurut Supranto (2001), validitas menunjukkan tingkat atau derajat dimana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunnkan dari suatu ukuran, atau pada tingkat mana suatu skala dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2010), untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor bukti pertanyaan dengan skor totalnya.

Hipotesis:

Ho : Instrumen dinyatakan tidak valid

H1 : Instrumen dinyatakan valid

Bila diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel maka tolak Ho, artinya pertanyaan pada kuisioner sahih. Uji validitas dilakukan pada tingkat signifikan (toleransi) 5% atau α 0,05. Peengujian validitas diolah menggunakan Aplikasi SPSS.

Realibilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliabel alat pengukuran tersebut (Umar dalam Nainggolan, 2006).

Kuisioner kepuasaan pengguna jasa dinyatakan reliabel (dapat dipecaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang reliatif sama. Artinya agen yang sama diharapkan akan memiliki skor kepuasan yang homogeny dalam beberapa kali hasil pengukuran (Aritonang, 2015). Menurut Tirton dalam Mulyani (2016), nilai *Alfa Cronbach* dapat dinyatakan reliabel jika 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*

0,60 - < 1,00 : Sangat *reliable*

b. *Customer Satisfaction Index* (SCI)

Selanjutnya yaitu analisis kepuasan agen pengguna jasa dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

Menurut Irwan (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang. Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan pelayanan jasa tambat labuh dengan pendekatan tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode pengukuan CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importan Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) nila ini berdasar dari tingkat-tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Yi}{n} \qquad \text{dan} \qquad MSS = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{n}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

Yi = nilai kepentingan atribut ke - i

Xi = nilai kinerja atribut ke - i

2. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai kepentingan (*Importance score*) menjadi angka persantase, sehingga diperoleh total *weighting factors* 100%.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} \times 100\%$$

Keterangan :

MISi = Nilai rata – rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^{p} MISi$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-I ke-p

3. Menghitung *Weighted Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keterangan :

i = atribut ke - i

4. Menghitung *Weighted Total* (WT), menjumlahkan WS dari semua atribut pelayanan.
5. Menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), yaitu WT dibagi dengan skala maximum Yng digunakan, kemudian dikalikan 100%

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

Keterangan :

WT = *Weighted Total* (hasil penjumlahan dari seluruh *weighted score*)

L = *Length* (skala maksimum yang digunakan dalam penelitian yaitu 5)

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT Sucofindo dalam Fheruati (2004), tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut:

- 0,00–0,34 :Tidak puas (Pelayanan jasa tambat labuh tidak melayani kebutuhan pengguna jasa)
- 0,35–0,50 :Kurang puas (Pelayanan jasa tambat labuh kurang melayani kebutuhan nelayan)
- 0,51 – 0,65 :Cukup puas (Pelayanan jasa tambat labuh cukup memenuhi kebutuhan pengguna jasa)
- 0,66 –0,80 :Puas (Pelayanan jasa tambat labuh sudah memenuhi kebutuhan pengguna jasa)
- 0,81–1,00 :Sangat puas (Pelayanan jasa tambat labuh sangat memenuhi kebutuhan pengguna jasa)

c. *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

Menurut Maiyanti (2010), *Importance Performance Anaysis* (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. Tahapan pertama dalam metode IPA yaitu:

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

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\%$$

5Keterangan :

Xi = Skor tinggi kinerja

Yi = Slkor tinggi kepentingan

- Perhitungan rata-rata tiap atribut kinerja dan kepentingan

Kinerja ; $\bar{X}= \frac{\sum xi}{n}$ Kepentingan : $\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$

Keterangan :

∑Xi = Skor rata-rata atribut tingkat kinerja

∑Yi = Skor rata-rata atribut kepentingan

n = Jumlah responden

- Perhitungan rata-rata seluruh akibat tingkat kepentingan dan kinerja

Kinerja : $\bar{X} = \frac{\sum xi}{k}$ Kepentingan : $\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{k}$

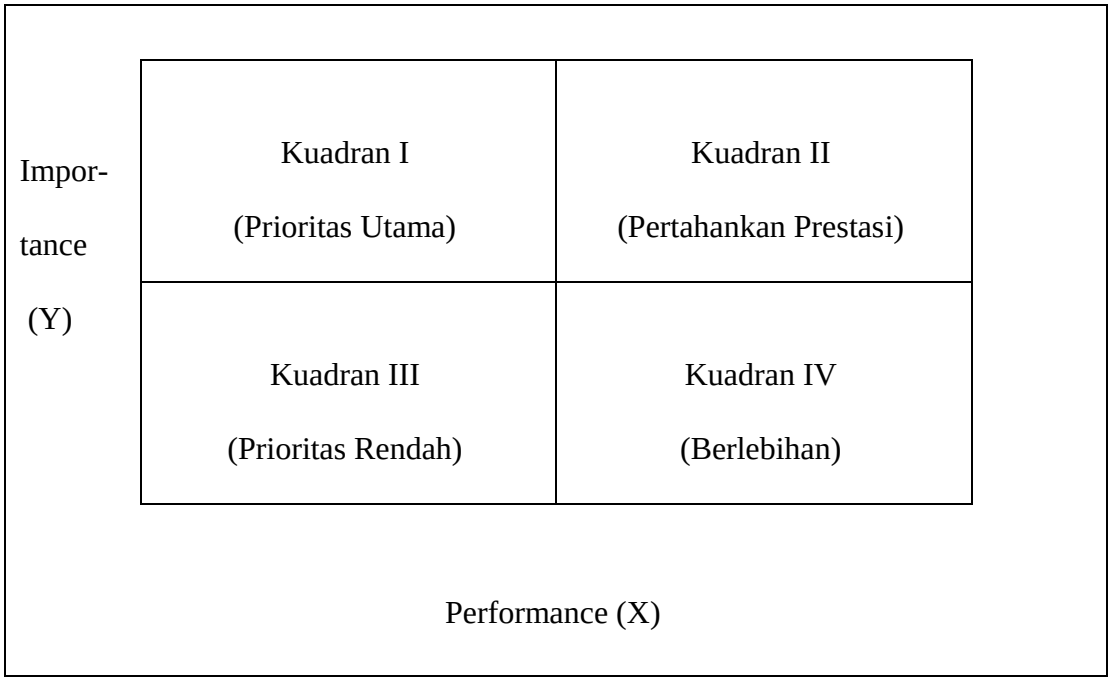
Keterangan :

∑Xi = Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja

∑Xi = Skor rata-rata seluruh tingkat kepentingan

k = Banyak butir pertanyaan

Selanjutnya yaitu membuat diagram cartesius, dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan). Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadaran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Rangkuti. 2003

Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan penggna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tiggi pula. Item yang masuk pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap depertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan

tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa.

4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003).