

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA LELANG DAN *PERCEIVED QUALITY* TEMPAT PELELANGAN IKAN (TPI) DI PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) MUARA ANGKE, JAKARTA

Popong Nurhayati³, Iis Diatin⁴ dan Teguh Suyanto⁵

ABSTRACT

The Government of DKI Jakarta had built the new TPI (Tempat Pelelangan Ikan) in Muara Angke to replace the function of the old TPI. This new TPI have equipped an improving facility and service of quality cause of service and managerial problems of the old TPI. These problems are hygiene and sanitary, capacity of auction sale area and security. Success of TPI management service influenced of user subjective perception on it perceived quality. Therefore, measurement of satisfaction of the auction sale participants toward the care service attributes of TPI Muara Angke is required.

This research is aimed to identify level of satisfaction of auction sale participants toward the service attributes of TPI, how is the management orientation of accurate service attributes in TPI Muara Angke, how is the quality of care service perceived by auction sale participants in TPI Muara Angke, and how is suitability of perception of auction sale participants toward the perceived quality in TPI Muara Angke.

Result of the research showed that generally, auction sale participant feel satisfied with the performance care of TPI Muara Angke. Its shown in value of customer satisfaction index 0,73763 that caused of service quality improvement the new TPI Muara Angke which has more completely facility service. According auction sale participants, care service of new TPI Muara Angke is better than the old TPI Muara Angke.

The auction sale participants between the new TPI Muara Angke and the old TPI Muara Angke gave different assessment about quality of each service attributes. It means there's no suitability perceived quality between the new TPI Muara Angke and the old TPI Muara Angke. The auction sale participants have different perception about quality of service attributes both TPI.

Key word : Level of satisfaction, perceived quality, auction sale participants, TPI (Tempat Pelelangan Ikan)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke terletak di Kelurahan Pluit, Kecamatan Penjaringan, Kotamadya Jakarta Utara. Pelabuhan Perikanan yang memiliki luas ± 67 hektar ini dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai pusat pemberdayaan dan pengembangan masyarakat perikanan dan kelautan Propinsi DKI Jakarta sesuai Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor Ad. 7/3/35/1969 (UPT - PKPP dan PPI Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta 2004). Dalam perkembangannya, PPI Muara Angke mampu menjadi pusat kegiatan perikanan tradisional diantaranya sebagai tempat pemukiman nelayan, pasar eceran maupun pasar grosir, dan juga untuk melakukan pelelangan ikan-ikan hasil tangkapan yang dilakukan di Tempat Pelelangan Ikan Muara Angke, di kawasan PPI tersebut.

Gedung Tempat Pelelangan Ikan (TPI) PPI Muara Angke dan prasarana pendukungnya memiliki luas 2.240 m² (64m x 35m) dan mampu menampung produksi ikan kurang lebih sebesar 97 ton/jam. Tempat Pelelangan Ikan ini tergolong baru karena baru mulai beroperasi sejak Juli 2005. Sebelumnya kegiatan pelelangan dilakukan di Tempat Pelelangan Ikan lama yang memiliki luas 1.420 m² dan hanya mampu menampung produksi ikan sebesar 82 ton/jam. Pada saat TPI Muara Angke lama masih

³ Staff Pengajar pada Departemen Agribisnis, IPB

⁴ Staff Pengajar pada Departemen Budidaya Perairan, IPB

⁵ Alumni Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan, IPB

beroperasi, timbul berbagai keluhan dari peserta lelang. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya tentang masalah sanitasi, kebersihan, keamanan, dan daya tampung lantai lelang. Namun setelah TPI Muara Angke yang baru dioperasikan, intensitas keluhan-keluhan dari peserta lelang kepada pihak pengelola semakin berkurang.

Setelah dioperasikannya TPI Muara Angke baru, pengelolaan pelayanan telah mengalami berbagai kemajuan, sanitasi yang baik, lantai lelang yang lebih luas, sistem komputerisasi yang baik, keamanan yang terkendali, proses pembayaran yang relatif cepat, serta lokasi yang strategis. Peningkatan pengelolaan pelayanan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan jasa yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna jasa TPI, terutama peserta lelang. Dengan pengelolaan pelayanan jasa yang berkualitas, akan mampu meningkatkan kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan jasa di TPI.

Tingkat keberhasilan pengelolaan pelayanan jasa di TPI Muara Angke ditentukan oleh persepsi ataupun penilaian subjektif pengguna jasa, terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*), sehingga tingkat keberhasilan suatu pengelolaan pelayanan dapat didekati dengan mengukur tingkat kepuasan pelayanan terhadap pengguna jasa tersebut. Selain itu untuk memperoleh strategi pengelolaan pelayanan yang berorientasi kepuasan peserta lelang, dan untuk menjaga loyalitas peserta lelang, serta menarik pelanggan atau peserta lelang baru, tingkat kepuasan pengguna jasa TPI sangat penting untuk diketahui, sehingga "perlu" dilakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Lelang dan *Perceived Quality* Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke, Jakarta".

1.2. Perumusan Masalah

Berbagai keluhan timbul dari para pengguna jasa TPI terhadap pengelolaan pelayanan di TPI Muara Angke. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa TPI diantaranya mengenai kondisi sanitasi yang kurang baik, sering terjadi banjir, luas lantai lelang yang tidak mampu menampung komoditi lelang saat musim ikan, serta keamanan yang kurang terjaga. Peserta lelang merupakan pengguna jasa TPI dengan keterlibatan yang tinggi, setiap hari merasakan pelayanan TPI, dan setiap hari melakukan aktifitas di TPI, serta memberikan kontribusi yang besar terhadap pendapatan daerah. Peserta lelang menilai kualitas pengelolaan pelayanan TPI masih perlu ditingkatkan. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Daerah DKI Jakarta membangun gedung TPI baru dengan fasilitas yang lebih baik dan mulai dioperasikan pada bulan Juli 2005.

Pengoperasian TPI PPI Muara Angke yang baru ini diharapkan bisa memberikan kepuasan bagi peserta lelang di TPI Muara Angke, serta meningkatkan persepsi peserta lelang terhadap kualitas (*perceived quality*) pelayanan TPI Muara Angke. Kepuasan dari pengguna jasa TPI terhadap atribut-atribut pelayanan menunjukkan pengelolaan pelayanan TPI yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta lelang terhadap atribut-atribut pelayanan yang ada di Tempat Pelelangan Ikan Muara Angke?
2. Bagaimana orientasi pengelolaan atribut pelayanan yang tepat di TPI Muara Angke?
3. Bagaimana kualitas pelayanan jasa yang dipersepsikan oleh peserta lelang (*perceived quality*) TPI Muara Angke?
4. Bagaimana kesesuaian persepsi peserta lelang terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*) TPI Muara Angke?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara terperinci tujuan penelitian ini dilakukan berdasarkan perumusan masalah di atas, adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan yang ada di Tempat Pelelangan Ikan Muara Angke.
2. Menganalisis orientasi pengelolaan pelayanan jasa yang tepat di TPI Muara Angke.



3. Menganalisis pelayanan jasa yang dipersepsikan oleh peserta lelang (*perceived quality*) TPI Muara Angke.
4. Menganalisis kesesuaian persepsi peserta lelang terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*) TPI Muara Angke.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tempat Pelelangan Ikan (TPI)

Menurut Abdullah dan Hariyanto (2004), Tempat Pelelangan Ikan (TPI) merupakan sarana penting dan menjadi kunci dalam pengembangan perikanan tangkap, dengan misi utamanya yaitu meningkatkan kesejahteraan nelayan, pusat data produksi dan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). TPI merupakan urat nadi pertumbuhan dan perkembangan kawasan perikanan tangkap yang ikut menentukan baik buruknya pertumbuhan dan perkembangan kawasan perikanan tangkap.

2.2. Jasa

Definisi jasa menurut Kotler (2004) adalah sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Rahardja dan Manurung (2001), jasa tidak dapat digolongkan sebagai suatu barang, karena tidak berwujud, tetapi dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.3. Perilaku Konsumen

Menurut Sumarwan (2002) menyimpulkan, perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal tersebut atau kegiatan mengevaluasi.

2.4. Kepuasan Konsumen

Sedangkan menurut Rangkuti (2002), kepuasan konsumen sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan konsumen, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan konsumen.

2.5. *Perceived Quality*

Menurut Kotler (2000) diacu dalam Simamora (2002), Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik yang memungkinkan produk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan.

Menurut Cleland dan Brono (1996) diacu dalam Simamora (2002), tiga prinsip *perceived quality* adalah:

1. Kualitas bersumber pada aspek produk dan bukan produk atau seluruh kebutuhan bukan harga (*nonprice needs*) yang dicari konsumen untuk memuaskan kebutuhannya.
2. Kualitas ada kalau bisa masuk dalam persepsi konsumen. *Quality exists only as is perceived by customers*. Kalau konsumen mempersepsikan kualitas sebuah produk rendah, maka kualitas produk tersebut rendah, apapun realitasnya. Persepsi lebih penting daripada realitas. Konsumen membuat keputusan berdasarkan persepsi, bukan realitas. Jadi persepsi, adalah realitas.
3. *Perceived Quality* diukur secara relatif terhadap pesaing.

III. METODOLOGI

3.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan satuan kasus peserta lelang TPI Muara Angke. Menurut Umar (1997), jenis penelitian ini merupakan penelitian yang terperinci mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu, termasuk lingkungan dan kondisi masa lalunya, dengan cukup mendalam dan menyeluruh.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data text dalam penelitian ini diantaranya adalah data pelayanan-pelayanan yang diberikan, data produksi dan nilai lelang, Standar Operasional Prosedur Pelelangan Ikan di Tempat Pelelangan Ikan, data-data fasilitas yang ada di TPI, struktur organisasi, data jumlah karyawan, data historik, landasan hukum diselenggarakannya pelelangan ikan, tata tertib pelelangan dan data penarikan retribusi ikan yang didaratkan di PPI Muara Angke. Sedangkan data image yang digunakan diantaranya adalah dokumentasi pihak pengelola TPI berupa foto keadaan umum TPI, foto kegiatan lelang, foto fasilitas-fasilitas, serta gambar peta wilayah TPI ataupun PPI Muara Angke.

Berdasarkan perolehannya, data yang digunakan bisa berupa data primer maupun data skunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan pengisian kuesioner kepada responden yang merupakan peserta lelang diantaranya adalah data tingkat kepentingan, tingkat pelaksanaan dan *perceived quality* dari atribut pelayanan TPI Muara Angke, serta karakteristik responden. Data primer juga diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengelola TPI diantaranya adalah data fasilitas dan pelayanan TPI, syarat-syarat menjadi peserta lelang, serta mekanisme pelelangan. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui observasi, diantaranya berupa data kondisi fasilitas-fasilitas TPI dan kinerja pelayanan, serta data primer juga diperoleh melalui pengambilan foto fasilitas-fasilitas TPI, proses pelelangan dan komoditi yang dilelang.

Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari referensi, buku-buku dan laporan tahunan, dari situs internet, pihak pengelola TPI, dan juga dari Dinas Kelautan dan Perikanan. Data skunder yang digunakan diantaranya adalah data produksi dan nilai lelang di TPI, data penarikan retribusi, Jumlah pegawai TPI, data produksi ikan daerah yang masuk PPI Muara Angke, data kapal yang tambat labuh di PPI Muara Angke, data harga ikan di TPI Muara Angke, data fasilitas-fasilitas yang dimiliki TPI dan peta wilayah kawasan Muara Angke.

3.3. Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Fauzi (2001), *purposive sampling* merupakan metode pengambilan contoh dengan pertimbangan tertentu atau dengan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sugiyono (1997), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk dengan pertimbangan tertentu.

Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa jumlah populasi yang tidak pasti, dimana tidak terdapat data aktual jumlah peserta lelang yang benar-benar masih aktif melakukan kegiatan pelelangan. Metode *purposive sampling* ini juga dilakukan dengan pertimbangan bahwa responden merupakan peserta lelang yang masih aktif melakukan pelelangan dan sebelumnya juga pernah aktif sebagai peserta lelang di TPI Muara Angke yang lama. Hal tersebut dimaksudkan agar responden mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan TPI Muara Angke lama ketika masih beroperasi dan TPI Muara Angke baru yang sekarang menggantikan TPI Muara Angke lama yang sudah tidak beroperasi. Peserta lelang dalam penelitian ini adalah pihak pembeli pada proses pelelangan ikan di TPI. Responden yang diambil berjumlah 30 orang peserta lelang.

3.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Menurut Simamora (2002), data yang baik hanya dapat diperoleh jika instrumennya juga baik. Instrumen dikatakan baik apabila valid dan reliabel. Dalam

penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 27 pertanyaan yang diisi oleh 30 orang responden, untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja yang sekaligus digunakan untuk mengidentifikasi *perceived quality* dari atribut pelayanan.

3.4.1. Pengujian Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diinginkan (Simamora 2002). Dalam penelitian ini digunakan teknik korelasi *product moment*, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Umar 2003):

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- Keterangan : r : Koefisien korelasi
 x : Nilai skor pada atribut yang diperoleh
 y : Skor total

Pengujian validitas ini dilakukan pada instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Uji validitas dilakukan terhadap data tingkat kepentingan dan data tingkat kinerja atribut pelayanan jasa. Data diolah dengan menggunakan *Microsoft Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 11.00 for windows.

Tabel 1. Validitas Instrumen Penelitian

No	Atribut Pelayanan Jasa	Importance	Performance
A Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Mekanisme Pelelangan	0.384	0.415
2	Kemudahan Administrasi	0.420	0.468
3	Sistem Komputerisasi	0.477	0.432
4	Harga yang Terbentuk	0.588	0.329*
5	Kemudahan Pembayaran	0.476	0.391
6	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Lelang	0.744	0.384
7	Ketepatan Penimbangan	0.630	0.415
8	Penyortiran	0.604	0.364
B Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
9	Kecepatan dan Ketanggapan Buruh TPI	0.502	0.537
10	Kecepatan dan Ketanggapan Juru Lelang	0.499	0.636
11	Ketanggapan dalam Menangani Masalah Teknis	0.519	0.538
12	Ketanggapan dalam Menangani Masalah Non Teknis	0.565	0.573
13	Ketersediaan Informasi	0.508	0.215*
C Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>)			
14	Kejujuran dalam Penarikan Retribusi	0.388	0.379
15	Kemamanan	0.514	0.430
16	Keramahan Pegawai TPI	0.422	0.387
17	Kemampuan Pegawai Menjalankan Tugas	0.543	0.144*
D Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)			
18	Komunikasi dengan Pihak Pengelola TPI	0.565	0.418
19	Pengadaan Dana Sosial	0.700	0.370
20	Pembinaan dan Pengawasan	0.431	0.413
E Dimensi Wujud (<i>Tangible</i>)			
21	Luas Area TPI	0.681	0.435
22	Sanitasi	0.703	0.495
23	Lokasi TPI	0.581	0.386
24	Keadaan Kantor Administrasi	0.576	0.366
25	Pengeras Suara	0.362	0.437
26	Fasilitas Bongkar Muat	0.186*	0.150*
27	Penampilan Petugas/Pegawai TPI	0.423	0.419

Keterangan: (*) merupakan nilai r yang tidak valid
 Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2006

Tabel 1 memperlihatkan bahwa atribut "harga yang terbentuk", "ketersediaan informasi", "kemampuan pegawai menjalankan tugas", dan "fasilitas bongkar muat" memiliki nilai korelasi hitung yang lebih kecil dari nilai korelasi tabel, dimana nilai r tabel pada selang kepercayaan 95% adalah sebesar 0,361. Karena r hitungnya lebih kecil daripada r tabel, maka instrumen penelitian atau pertanyaan dalam kuesioner nomor 4, 13, 17 dan 26 tidak valid atau tidak sah. Hal ini bisa disebabkan karena instrumen penelitian yang tidak komunikatif atau sulit dimengerti oleh responden, atau juga bisa disebabkan karena responden yang terlalu sibuk dengan aktifitasnya sehingga dalam memberikan jawaban kurang teliti.

3.4.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur harus memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Dalam penelitian ini uji reliabilitas atribut yang digunakan adalah rumus α , karena skala yang digunakan adalah skala likert. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Umar 2003):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen $\sum \sigma_b^2$: Variasi total
 k : Banyaknya butir pertanyaan σ_b^2 : Jumlah varians butir pertanyaan

Dari pengolahan data dengan menggunakan *Microsoft Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 11.00 for windows apabila diperoleh nilai α_{cronbach} yang lebih besar dari 0,5 maka instrumen penelitian bisa dikatakan reliabel atau konsisten. Nilai α_{cronbach} untuk tingkat kepentingan (*Importance*) adalah sebesar 0,892 sedangkan untuk tingkat kinerja (*Performance*) atribut pelayanan jasa adalah sebesar 0,797. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel/konsisten dan dapat diandalkan, karena memiliki nilai α_{cronbach} yang lebih besar dari 0,5.

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menganalisis data-data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, *Perceived Quality* dan *Spearman Rank-Order Correlation*.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan keadaan umum dari Pangkalan Pendaratan Ikan Muara Angke dan Tempat Pelelangan Ikan Muara Angke, keadaan umum dari fasilitas-fasilitas yang dimiliki, pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola TPI, kegiatan pelelangan, peraturan-peraturan yang diterapkan oleh TPI, karakteristik responden, serta untuk mendeskripsikan hasil analisis tingkat kepuasan, *perceived quality* dan kesesuaian *perceived quality* atribut pelayanan TPI Muara Angke lama dan TPI Muara Angke yang baru.

3.5.2. *Importance and Performance Analysis*

Melalui *Importance and Performance Analysis* akan diperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi dan atribut kualitas jasa yang perlu diperbaiki, sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan dalam hal kepuasan pelanggan. Dalam hal ini dimungkinkan karena skor dari setiap atribut kualitas jasa dapat diperoleh, kemudian skor tersebut digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

Rumus yang digunakan untuk mendapatkan bobot nilai setiap atribut adalah sebagai berikut:

$$Ns = \sum (N_j \times N_i)$$

Keterangan : N_s : Bobot nilai sikap yang diberikan responden terhadap masing-masing atribut

N_j : Jumlah jawaban responden dari setiap atribut

N_i : Nilai masing-masing responden dari setiap atribut

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diberi simbol X dan Y. X menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, sedangkan Y menunjukkan tingkat kepentingan atribut. Untuk mengukur rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan, digunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{Ns_x}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{Ns_y}{n}$$

Keterangan : \bar{X} : Nilai indeks kinerja pelayanan terhadap masing-masing atribut

\bar{Y} : Nilai indeks kepentingan pelanggan terhadap masing-masing atribut

Ns_x : Bobot nilai tingkat kinerja pelayanan terhadap masing-masing atribut

Ns_y : Bobot nilai tingkat kepentingan pelanggan terhadap masing-masing atribut

n : Jumlah responden

Selanjutnya untuk menghitung rata-rata dari nilai indeks untuk mengetahui garis pembagi dalam menentukan kuadran pada diagram kartesius sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \frac{Ns_x}{n}}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum \frac{Ns_y}{n}}{k}$$

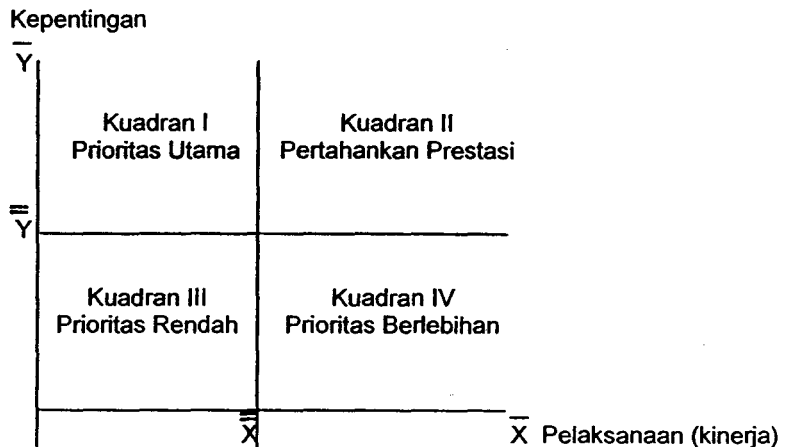
Keterangan : \bar{X} : Nilai rata-rata indeks kinerja pelayanan

\bar{Y} : Nilai rata-rata indeks kepentingan pelanggan

n : Jumlah Responden

k : Banyaknya atribut

Nilai tersebut kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius (Umar 2002), sebagai berikut:



Sumber : Umar, Tahun 2002

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan

- Kuadran I merupakan Prioritas Utama (*Atributes to Improve*)
- Kuadran II merupakan wilayah Perthankan Prestasi (*Maintain Performance*)
- Kuadran III merupakan wilayah Prioritas Rendah (*Atributtes to Maintain*)
- Kuadran IV merupakan wilayah Prioritas Berlebihan (*Main Priority*)

3.5.3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Stratford (2005), *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap berikut:

1. Menghitung *Weighting factors*, yaitu mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentase sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.
2. Menghitung *Weighted Score*, yaitu nilai perkalian antar nilai kepuasan (*Satisfaction Score*) dengan *Weighting Factor*.
3. Menghitung *Weighted Average*, yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu *Weighted Average* dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5), kemudian dikali 100%.
5. Hasil dari CSI tersebut, memperlihatkan bahwa:
 - 0,00 – 0,34 = Tidak Puas
 - 0,35 – 0,50 = Kurang Puas
 - 0,51 – 0,65 = Cukup Puas
 - 0,66 – 0,80 = Puas
 - 0,81 – 1,00 = Sangat Puas

3.5.4. Analisis Perceived Quality

Menurut Simamora (2002), Pengukuran *Perceived Quality* (PQ) suatu produk barang atau jasa tertentu memerlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut produk
2. Tentukan pesaing, dalam penelitian ini TPI Muara Angke lama dianggap sebagai pesaing sehingga *Perceived Quality* (PQ) dapat dihitung.
3. Mengukur *Performance* produk sasaran dan produk pesaing
4. Mengukur tingkat kepentingan setiap atribut
5. Menghitung kualitas total relatif setiap produk barang ataupun jasa

3.5.5. Analisis Spearman Rank-Order Correlation

Menurut Rangkuti (1997), Pengujian dengan *Spearman Rank – Order Correlation* bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa "tidak ada hubungan antara dua populasi". Pengujian ini memiliki asumsi bahwa sifat data adalah berpasangan, karenanya besarnya masing-masing sampel atau jumlah data yang dipergunakan harus sama. Dalam korelasi *Rank Spearman* sumber data untuk kedua variabel yang akan dikorelasikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama, jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal, serta data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal (Sugiyono 1997).

Uji Korelasi *Rank Spearman* bertujuan untuk mengetahui kesesuaian persepsi responden terhadap kualitas (*perceived quality*) atribut-atribut pelayanan yang ada di TPI Muara Angke lama ketika masih beroperasi dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru yang saat ini beroperasi menggantikan TPI Muara Angke lama. Rumus Korelasi *Rank Spearman* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n di^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :
 r_s : koefisien korelasi Spearman
 di : beda antara dua pengamatan berpasangan
 N : total pengamatan

Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis (Simamora 2004):

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - (r_s)^2}}$$

Keterangan : r_s : koefisien korelasi rank Spearman
 N : jumlah sampel
 t : t_{hitung}

Kriteria pengujian:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tolak H_0
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka terima H_0

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat kesesuaian antara *perceived quality* TPI Muara Angke lama dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru.

H_1 : Terdapat kesesuaian antara *perceived quality* TPI Muara Angke lama dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru.

3.7. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tempat Pelelangan Ikan di Pangkalan Pendaratan Ikan Muara Angke Kelurahan Pluit, Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan mulai dari bulan Maret 2006 sampai bulan Juni 2006.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan Jasa

Atribut-atribut pelayanan jasa Tempat Pelelangan Muara Angke dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima dimensi jasa yaitu: ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan bukti langsung (*tangibles*). Tingkat kepentingan (*Importance*) atribut pelayanan, memperlihatkan seberapa penting atribut pelayanan jasa TPI bagi peserta lelang. Responden bisa memberikan penilaian mulai dari angka 1 sampai 5, yaitu mulai dari tidak penting sampai sangat penting. Sedangkan tingkat kinerja (*Performance*) atribut pelayanan, memperlihatkan seberapa baik kinerja atribut pelayanan jasa TPI menurut peserta lelang. Responden bisa memberikan penilaian mulai dari angka 1 sampai 5, yaitu mulai dari tidak baik sampai sangat baik.

Rentang skala tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan di TPI Muara Angke dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan jasa, dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 3.

Tabel 2. Rentang Skala Penilaian Tingkat Kepentingan

No.	Rentang Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	30 - 54	Tidak Penting	Tidak Baik
2	55 - 79	Kurang Penting	Kurang Baik
3	80 - 104	Cukup Penting	Cukup Baik
4	105 - 129	Penting	Baik
5	130 - 154	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah Tahun 2006

4.2. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Lelang terhadap Pelayanan Jasa

Mengukur tingkat kepuasan peserta lelang terhadap kinerja pelayanan, selain diketahui persepsi kinerja setiap atribut pelayanan, juga perlu diketahui tingkat kepuasan terhadap keseluruhan kualitas pengelolaan pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna jasa TPI atau peserta lelang terhadap pelayanan jasa di TPI Muara Angke secara

keseluruhan, dapat diketahui dengan menghitung indeks kepuasan konsumen (*customer satisfaction index*). Nilai indeks kepuasan dikategorikan dalam rentang skala sebagai berikut:

Apabila nilai indeks kepuasan konsumen berada pada rentang skala

- 0,00 – 0,34 maka peserta lelang tidak puas terhadap atribut pelayanan jasa
- 0,35 – 0,50 maka peserta lelang kurang puas terhadap atribut pelayanan jasa
- 0,51 – 0,65 maka peserta lelang cukup puas terhadap atribut pelayanan jasa
- 0,66 – 0,80 maka peserta lelang puas terhadap atribut pelayanan jasa
- 0,81 – 1,00 maka peserta lelang sangat puas terhadap atribut pelayanan jasa yang ada di TPI Muara Angke.

Nilai *weighting factors*, *weighted score*, *total weighted score*, dan indeks kepuasan konsumen (*customer satisfaction index*) atribut pelayanan jasa yang ada di TPI Muara Angke baru dapat dilihat pada Tabel 4.

Dapat diketahui dari Tabel 4. bahwa nilai indeks kepuasan konsumen (*customer satisfaction index*) dari atribut pelayanan jasa di TPI Muara Angke memiliki nilai sebesar 73,763% atau sebesar 0,73763. Nilai indeks kepuasan berada pada rentang skala antara 0,66-0,80 yang berarti peserta lelang telah puas terhadap keseluruhan kinerja pelayanan jasa TPI Muara Angke. Tingkat kepuasan ini merupakan suatu ukuran seberapa berhasil pihak pengelola TPI dalam menyajikan dan mengemas suatu pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keinginan, harapan dan kepuasan peserta lelang di TPI Muara Angke. Pihak pengelola TPI Muara Angke telah berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada peserta lelang dalam menjalankan aktifitas pelelangan dan menikmati pelayanan jasa di TPI Muara Angke.

Tabel 3. Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Jasa

No	Atribut Pelayanan Jasa	Kepentingan (<i>Importance</i>)		Kinerja (<i>Performance</i>)	
		Skor	Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kinerja
1.	Mekanisme Pelelangan	123	Penting	120	Baik
2.	Kemudahan Administrasi	99	Cukup Penting	112	Baik
3.	Sistem Komputerisasi	82	Cukup Penting	116	Baik
4.	Kemudahan Pembayaran	111	Penting	111	Baik
5.	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Lelang	111	Penting	130	Sangat Baik
6.	Ketepatan Penimbangan	117	Penting	92	Cukup Baik
7.	Penyortiran	115	Penting	86	Cukup Baik
8.	Kecepatan dan Ketanggapan Buruh TPI	108	Penting	109	Baik
9.	Kecepatan dan Ketanggapan Juru Lelang	110	Penting	108	Baik
10.	Ketanggapan dalam Menangani Masalah Teknis	93	Cukup Penting	87	Cukup Baik
11.	Ketanggapan dalam Menangani Masalah Non Teknis	92	Cukup Penting	98	Cukup Baik
12.	Kejujuran dalam Penarikan Retribusi	124	Penting	115	Baik
13.	Keamanan	121	Penting	104	Cukup Baik
14.	Keramahan Pegawai TPI	95	Cukup Penting	104	Cukup Baik
15.	Komunikasi dengan Pihak Pengelola TPI	114	Penting	113	Baik
16.	Pengadaan Dana Sosial	107	Penting	112	Baik
17.	Pembinaan dan Pengawasan	117	Penting	116	Baik
18.	Luas Area TPI	118	Penting	123	Baik
19.	Sanitasi	124	Penting	129	Baik
20.	Lokasi TPI	125	Penting	128	Baik
21.	Keadaan Kantor Administrasi	87	Cukup Penting	114	Baik
22.	Pengeras Suara	89	Cukup Penting	98	Cukup Baik
23.	Penampilan Petugas/Pegawai TPI	77	Kurang Penting	107	Baik

Sumber: Data Diolah Tahun 2006

4.3. Analisis Orientasi Pengelolaan Pelayanan Jasa

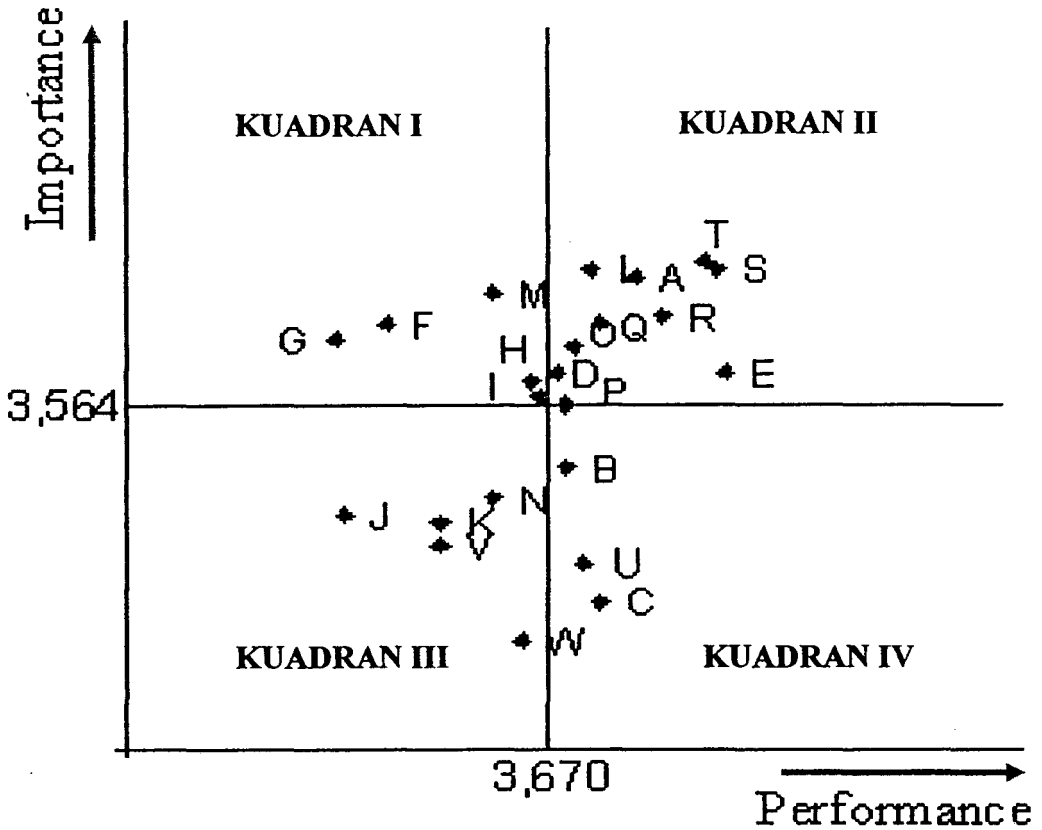
Keberhasilan pihak pengelola TPI Muara Angke dalam memuaskan pengguna jasa TPI dengan pelayanan yang berkualitas bukanlah suatu hasil yang membuat pihak pengelola TPI berhenti dalam mengembangkan kualitas pelayanan. Pihak pengelola TPI harus terus memperhatikan pelayanan yang diberikan, fasilitas apa yang penting bagi peserta lelang dan perlu ditingkatkan pelayanannya dengan segera, atau pelayanan apa yang seharusnya tetap dipertahankan kualitasnya, atau bahkan pelayanan apa yang dirasa bertebihan dan perlu dikurangi untuk menghemat anggaran biaya. Pihak pengelola TPI harus bisa menentukan orientasi pengelolaan pelayanan yang tepat yang harus dilakukan. Orientasi pengelolaan pelayanan jasa yang tepat dapat dianalisis dengan *Importance and Performance Analysis*, yaitu dengan menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) terhadap atribut-atribut pelayanan jasa.

Nilai rata-rata indeks kepentingan atribut pelayanan adalah sebesar 3.564 dan nilai rata-rata indeks kinerja adalah sebesar 3.670. Nilai-nilai ini digunakan untuk menentukan prioritas pengelolaan pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola TPI. Untuk lebih jelasnya skala prioritas pengelolaan dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 4. Customer Satisfaction Index Pelayanan Jasa TPI Muara Angke

Nomor Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Weighting Factors	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weighted Score
1	4.100	5.002	4.000	0.200
2	3.300	4.026	3.733	0.150
3	2.733	3.335	3.867	0.129
4	3.700	4.514	3.700	0.167
5	3.700	4.514	4.333	0.196
6	3.900	4.758	3.067	0.146
7	3.833	4.677	2.867	0.134
8	3.600	4.392	3.633	0.160
9	3.667	4.473	3.600	0.161
10	3.100	3.782	2.900	0.110
11	3.067	3.741	3.267	0.122
12	4.133	5.043	3.833	0.193
13	4.033	4.921	3.467	0.171
14	3.167	3.863	3.467	0.134
15	3.800	4.636	3.767	0.175
16	3.567	4.351	3.733	0.162
17	3.900	4.758	3.867	0.184
18	3.933	4.799	4.100	0.197
19	4.133	5.043	4.300	0.217
20	4.167	5.083	4.267	0.217
21	2.900	3.538	3.800	0.134
22	2.967	3.619	3.267	0.118
23	2.567	3.131	3.567	0.112
Total	81.967	100.00		
Weighted Total				3.688
Satisfaction Index				73.763%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2006



Keterangan :

- | | |
|--|--|
| A : Mekanisme Pelelangan | M : Keamanan |
| B : Kemudahan Administrasi | N : Keramahan Pegawai TPI |
| C : Sistem Komputerisasi | O : Komunikasi dengan Pihak
Pengelola |
| D : Kemudahan Pembayaran | P : Pengadaan Dana Sosial |
| E : Ketepatan Waktu Pelaksanaan Lelang | Q : Pembinaan dan Pengawasan |
| F : Ketepatan Penimbangan | R : Luas Area TPI |
| G : Penyortiran | S : Sanitasi |
| H : Kecepatan dan Ketanggapan Buruh TPI | T : Lokasi TPI |
| I : Kecepatan dan Ketanggapan Juru Lelang | U : Keadaan Kantor Administrasi |
| J : Ketanggapan Menangani Masalah Teknis | V : Pengeras Suara |
| K : Ketanggapan Menangani Masalah Non Teknis | W : Penampilan etugas/Pegawai TPI |
| L : Kejujuran dalam Penarikan Retribusi | |

Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja pada Gambar 6. memperlihatkan prioritas pengelolaan yang tepat yang harus dilakukan oleh pihak pengelola TPI Muara Angke.

Kuadrant I : Prioritas Utama (Atributtes to Improve)

Wilayah kuadrant I ini memuat atribut-atribut pelayanan TPI yang dianggap penting oleh peserta lelang tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh peserta lelang. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadrant ini harus

ditingkatkan kinerjanya. Atribut-atribut pelayanan jasa di TPI Muara Angke yang masuk dalam kuadran I adalah :

- Atribut ketepatan penimbangan
- Atribut penyortiran
- Atribut kecepatan dan ketanggapan buruh TPI
- Atribut kecepatan dan ketanggapan juru lelang
- Atribut keamanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Maintain Performance*)

Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh peserta lelang dan atribut-atribut yang dianggap sudah sesuai dengan yang diharapkannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan pelayanan jasa di TPI Muara Angke unggul di mata peserta lelang. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah :

- Atribut mekanisme pelelangan
- Atribut kemudahan pembayaran
- Atribut ketepatan waktu pelaksanaan lelang
- Kejujuran dalam penarikan retribusi
- Atribut komunikasi dengan pihak pengelola TPI
- Atribut pengadaan dana sosial
- Atribut pembinaan dan pengawasan
- Atribut luas area TPI
- Atribut sanitasi
- Atribut lokasi TPI

Kuadran III : Prioritas Rendah (*Atributtes to Maintain*)

Kuadran III memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh peserta lelang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan peserta lelang sangat kecil. Atribut-atribut pelayanan di TPI Muara Angke yang termasuk prioritas rendah adalah:

- Atribut ketanggapan menangani masalah teknis
- Atribut ketanggapan menangani masalah non teknis
- Atribut keramahan pegawai TPI
- Atribut pengeras suara
- Atribut penampilan petugas TPI

Kuadran IV : Prioritas Berlebihan (*Main Priority*)

Wilayah yang memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh peserta lelang dan dirasakan kinerja atribut tersebut terlalu berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar pihak pengelola TPI Muara Angke dapat menghemat biaya. Atribut-atribut pelayanan jasa TPI yang termasuk prioritas berlebihan adalah:

- Atribut kemudahan administrasi
- Atribut sistem komputerisasi
- Atribut keadaan kantor administrasi

4.4. *Perceived Quality* Pelayanan di TPI Muara Angke

Usaha peningkatan dan pengembangan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola TPI Muara Angke diantaranya adalah dengan pemindahan lokasi dan pembangunan gedung TPI baru yang sekarang ini telah dioperasikan sejak bulan Juli tahun 2005. Dengan pemindahan lokasi dan pembangunan gedung TPI baru, diharapkan mampu meningkatkan kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan yang ada di TPI Muara Angke baru. Untuk membandingkan *perceived quality* atau kualitas

pelayanan yang dipersepsikan oleh peserta lelang antara pelayanan TPI baru dengan pelayanan TPI lama yang sudah tidak beroperasi dilakukan analisis *perceived quality*.

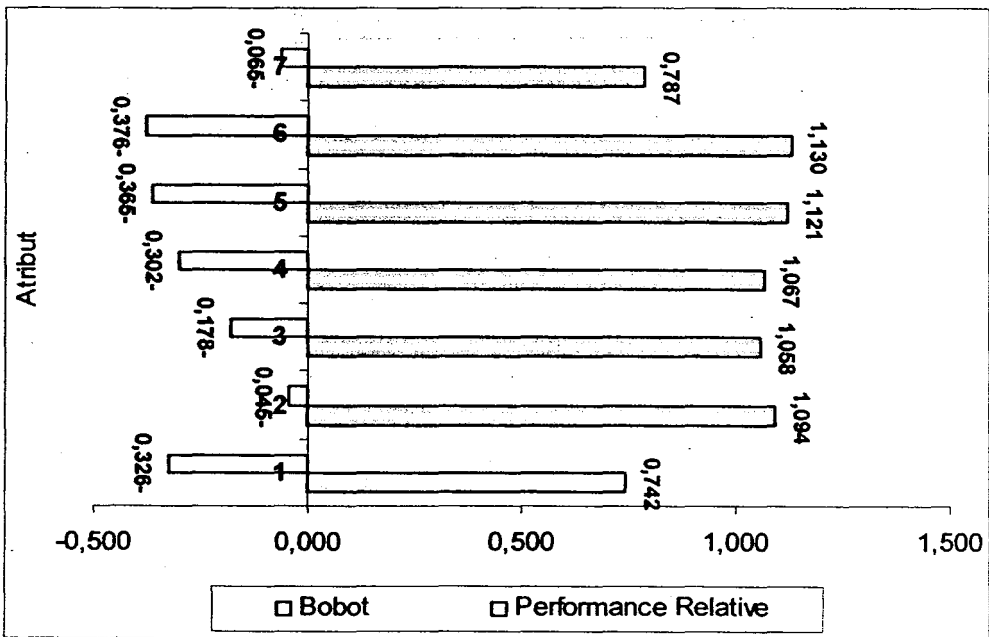
Analisis *perceived quality* dilakukan pada atribut-atribut pelayanan jasa yang mengalami perubahan kualitas pelayanan setelah dioperasikannya TPI Muara Angke yang baru. Atribut-atribut yang digunakan untuk menganalisis *perceived quality* adalah: atribut sistem komputerisasi, keamanan, pembinaan dan pengawasan, luas area TPI, sanitasi, lokasi TPI, serta keadaan kantor administrasi. Nilai *Perceived Quality* masing-masing atribut dan relatif TPI Muara Angke lama dan TPI Muara Angke Baru dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai *Perceived Quality* Atribut Pelayanan di TPI Muara Angke

No.	Atribut	Bobot	TPI Lama	TPI Baru
1	sistem komputerisasi	0.742	0.674	1.326
2	keamanan	1.094	0.955	1.045
3	pembinaan dan pengawasan	1.058	0.822	1.178
4	luas area TPI	1.067	0.698	1.302
5	sanitasi	1.121	0.635	1.365
6	lokasi TPI	1.130	0.624	1.376
7	keadaan kantor administrasi	0.787	0.935	1.065
<i>Perceived Quality Relative</i>			0.763	1.237

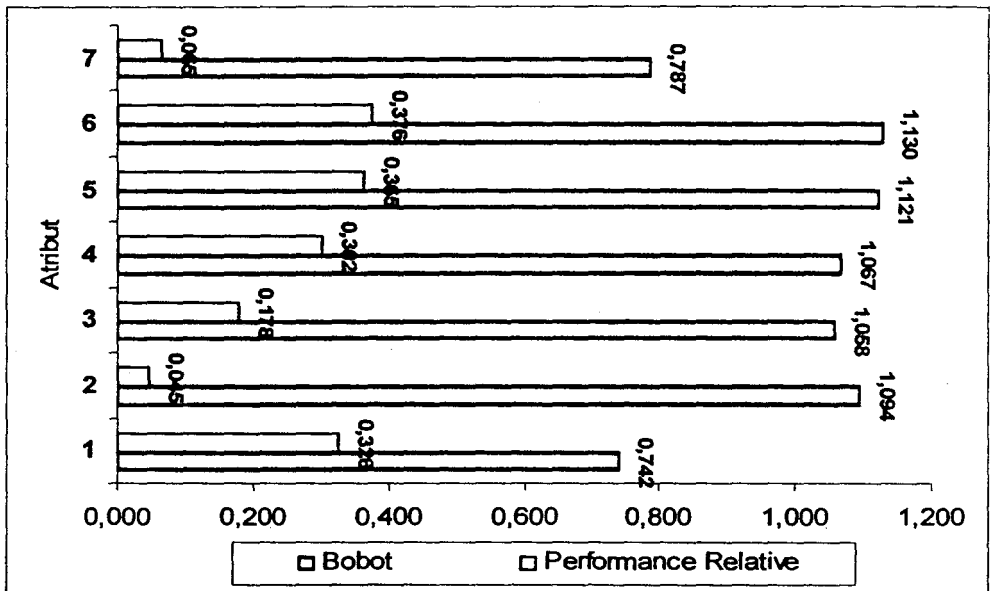
Sumber : Data Diolah Tahun 2006

Perceived quality total TPI baru adalah 1,237 atau 0,474 lebih besar dibandingkan *perceived quality total* TPI lama yang memiliki nilai 0,763. Peta posisi bobot, dengan *performance relative* dibandingkan dengan rata-rata TPI lama dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Peta Posisi *Perceived Quality* TPI Muara Angke Lama

Pada peta posisi TPI Muara Angke lama, terlihat pada Gambar 3. semua atribut pelayanan memiliki *performance relative* di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja atribut pelayanan TPI lama memiliki kualitas pelayanan yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata kualitas pelayanan jasa di TPI Muara Angke. Pengguna jasa TPI yang merupakan peserta lelang memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan di TPI Muara Angke lama lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan di TPI Muara Angke yang baru. Hal ini disebabkan karena pada saat TPI Muara Angke lama masih beroperasi, kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memadai. Hal ini terlihat dari sanitasi di TPI yang kurang baik, selalu terjadi banjir pada saat musim penghujan, tidak tersedianya air bersih dan keamanan yang masih kurang terjaga, sehingga peserta lelang merasa kurang nyaman dengan kualitas pelayanan di TPI Muara Angke. Sedangkan peta posisi *Perceived Quality* TPI Muara Angke baru dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Peta Posisi *Perceived Quality* TPI Muara Angke Baru

Peta posisi bobot tingkat kepentingan dengan *performance relative* TPI Muara Angke baru, seperti terlihat pada Gambar 4, memperlihatkan banyak keunggulan dibandingkan dengan TPI Muara Angke lama. Semua atribut pelayanan memiliki *performance relative* yang lebih tinggi dari rata-rata. Peserta lelang mempersepsikan kualitas pelayanan di TPI Muara Angke yang baru lebih baik dari pada kualitas pelayanan di TPI Muara Angke yang lama. Hal ini menunjukkan keberhasilan usaha pihak pengelola TPI untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama masalah sanitasi, keamanan dan kapasitas lantai lelang, dengan membangun TPI baru di lokasi yang lebih strategis.

4.5. Analisis Kesesuaian *Perceived Quality* TPI Muara Angke

Perceived quality TPI Muara Angke lama ketika masih beroperasi lebih rendah dibandingkan dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru yang sekarang ini beroperasi menggantikan fungsi TPI Muara Angke lama. Untuk mengetahui kesesuaian persepsi kualitas menurut peserta lelang terhadap pelayanan TPI Muara Angke lama dengan TPI Muara Angke baru dianalisis dengan *Spearman Rank-Order Correlation*. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,7087,

signifikan pada selang kepercayaan 95%, dan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2,246 lebih kecil dari t tabel yang memiliki nilai 2,365.

Nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel memperlihatkan terima H_0 , sehingga tidak terdapat kesesuaian *perceived quality* antara TPI Muara Angke lama dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang berbeda terhadap kualitas pelayanan di TPI Muara Angke lama ketika masih beroperasi dengan TPI baru yang sekarang ini beroperasi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- 1). Secara umum peserta lelang telah puas dengan kinerja pelayanan di TPI Muara Angke, hal ini ditunjukkan dengan *customer satisfactin index* yang memiliki nilai sebesar 0,73763.
- 2). Orientasi pengelolaan pelayanan yang tepat di TPI Muara Angke untuk meningkatkan kepuasan peserta lelang adalah:
 - a). Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama (*atributtes to improve*) dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah atribut ketepatan penimbangan, penyortiran, kecepatan dan ketanggapan buruh TPI, kecepatan dan ketanggapan juru lelang serta keamanan.
 - b). Atribut-atribut yang harus tetap dipertahankan kinerjanya (*maintain performance*) adalah atribut mekanisme pelelangan, kemudahan pembayaran, ketepatan waktu pelaksanaan lelang, kejujuran dalam penarikan retribusi, komunikasi dengan pihak pengelola, pengadaan dana sosial, pembinaan dan pengawasan, luas area TPI, sanitasi serta lokasi TPI.
 - c). Atribut pelayanan yang memiliki prioritas rendah (*atributtes to maintain*) adalah atribut ketanggapan dalam menangani masalah teknis, ketanggapan dalam menangani masalah non teknis, keramahan pegawai TPI, pengeras suara, serta penampilan petugas TPI.
 - d). Atribut yang memiliki prioritas berlebihan (*main priority*) adalah atribut kemudahan administrasi, sistem komputerisasi, dan keadaan kantor administrasi.
- 3). Pelayanan jasa TPI Muara Angke yang baru menurut peserta lelang memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan TPI Muara Angke yang lama. Hal ini ditunjukkan dengan *perceived quality total* TPI lama memiliki nilai 0,763 atau 0,474 lebih rendah dibandingkan dengan nilai *perceived quality total* TPI Muara Angke baru yang memiliki nilai sebesar 1,237. Hal ini menunjukkan persepsi peserta lelang terhadap kualitas pelayanan di TPI Muara Angke baru lebih baik dibandingkan dengan persepsi peserta lelang terhadap kualitas pelayanan di TPI lama.
- 4). Penilaian kualitas atribut-atribut pelayanan yang diberikan peserta lelang antara TPI Muara Angke lama dengan TPI Muara Angke baru tersebut tidak menunjukkan adanya kesesuaian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2,246 lebih kecil dari t tabel yang memiliki nilai 2,365, sehingga terima H_0 , atau tidak terdapat kesesuaian *perceived quality* antara TPI Muara Angke lama dengan *perceived quality* TPI Muara Angke baru. Peserta lelang memiliki persepsi yang berbeda antara kualitas pelayanan TPI Muara Angke lama dan TPI Muara Angke baru.

5.2. Saran.

- 1). Pihak pengelola TPI Muara Angke perlu memperhatikan kualitas ketepatan penimbangan, petugas penimbangan harus teliti dalam melakukan penimbangan, selain itu juga perlu diperhatikan kualitas alat timbang yang digunakan.
- 2). Petugas TPI perlu lebih hati-hati dan teliti dalam melakukan penyortiran ikan, perlu adanya petugas TPI yang khusus menangani masalah penyortiran.

- 3). Buruh TPI sebaiknya cepat dan tanggap dalam melakukan tugasnya. Perlu adanya petugas TPI yang memiliki tugas khusus mengontrol kinerja dari buruh TPI.
- 4). Kecepatan dan ketanggapan juru lelang perlu lebih ditingkatkan dengan mengoptimalkan peran dari pembantu juru lelang dalam menanggapi isyarat yang diberikan oleh peserta lelang.
- 5). Koordinasi dengan petugas keamanan setempat, seperti koordinasi dengan kepolisian Penjaringan perlu lebih ditingkatkan, agar keamanan di TPI Muara Angke lebih terkendali.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah S dan Hariyanto T. 2004. Proses Pelaksanaan Pelelangan Ikan: Studi Implementasi Kebijakan berdasarkan Keputusan Bupati Trenggalek nomor 61 tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelelangan Ikan di TPI Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Kebijakan Publik*, vol.1, no. 2, Desember 2004.
- Fauzi A. 2001. *Prinsip-Prinsip Penelitian Sosial Ekonomi: Panduan Singkat Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan Institut Pertanian Bogor*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan.
- Kotler P. 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rahardja P dan Manurung M. 2001. *Teori Ekonomi Mikro: Suatu Pengantar Ed Rev*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stratford. 2005. *Stratfor-on- Avon District Council Customer Satisfaction Index Juni 2004*. <https://www.stratford.gov.uk/community-179:cfm>. [3 Agustus 2005]
- Sugiyono. 1997. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan U. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia bekerjasama dengan MMA-IPB.
- Umar H. 1997. *Metodologi Penelitian, aplikasi pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- UPT Pengelola Kawasan Pelabuhan Perikanan dan Pangkalan Pendaratan Ikan Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta. 2004. *Laporan Tahunan Tahun 2004*. Jakarta.