

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi perikanan bangsa sangat lekat hubungannya dengan keberadaan pelabuhan perikanan. Saputri et al., (2022) mengatakan pelabuhan perikanan terdiri dari bongkar muat, penanganan ikan dan pemasaran ikan melalui terminal khusus, kawasan industri pengolahan ikan, serta fasilitas pelayanan dan perawatan kapal, jaring dan alat tangkap. Dengan demikian, agar termanfaatkannya secara maksimal potensi sumber daya perikanan, diperlukan Pelabuhan Perikanan.

Pelabuhan ini berfungsi sebagai hub untuk segala aktivitas yang berkaitan dengan pendayagunaan sumber daya perikanan, termasuk penangkapan, pengolahan, serta pemasaran tangkapan ikan dalam skala lokal, nasional, dan dunia. Karena mereka berfungsi sebagai pusat ekonomi dari saat ikan mendarat setelah ditangkap di daerah penangkapan ikan asli hingga dijual kepada khalayak umum, pelabuhan perikanan sangat penting untuk bisnis kelautan. Yang termasuk elemen kunci dari ekosistem perikanan tangkap tentu harus dieksploitasi, diatur, serta dikendalikan secara efektif adalah pelabuhan perikanan, yang berfungsi sebagai pusat industri perikanan. Untuk memenuhi permintaan pengguna pelabuhan, pelabuhan biasanya menyediakan layanan yang terkait dengan operasi fasilitas.

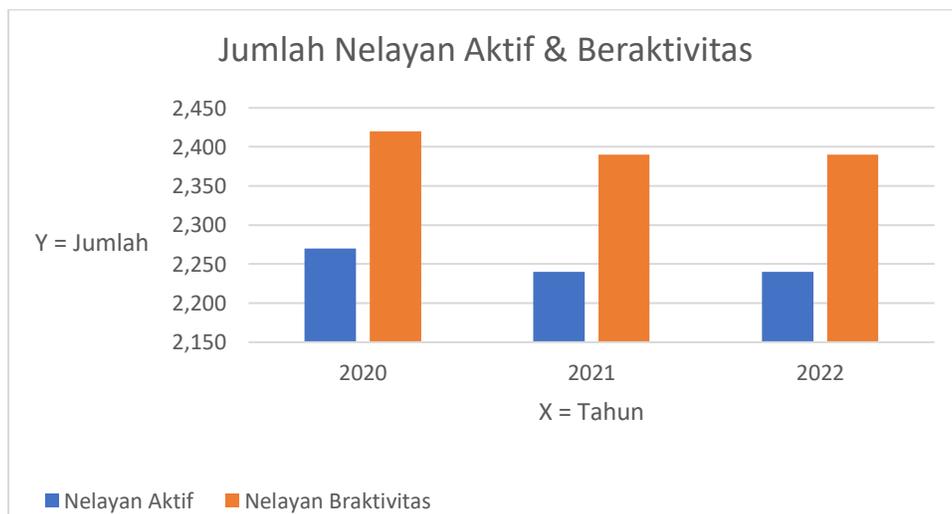
Dari tersebarnya pelabuhan perikanan di Indonesia, Pelabuhan Karangantu Nusantara adalah salah satunya. Berkat perluasannya, PPN Karangantu telah berkembang menjadi pelabuhan perikanan besar yang berfungsi sebagai sentral aktivitas perikanan dan menyuplai setengah dari permintaan konsumsi ikan di regional tersebut, termasuk Provinsi Banten. Pelabuhan Perikanan Pesisir Karangantu secara resmi dirubah namanya serta menaikkan standarnya menjadi PPN (Pelabuhan Perikanan Nusantara) Karangantu pada tanggal 30 Desember 2010, seiring dengan pertumbuhan pelabuhan dan perluasan operasi operasionalnya. (LAPKIN-PPN Karangantu, 2022).

PPN Karangantu adalah pelabuhan tipe dua (B) untuk kapal penangkap ikan, yang sering dikategorikan sebagai armada jarak menengah yang beroperasi di dalam lautan teritorial dan perairan ZEE. Dilengkapinya dengan berbagai fasilitas, baik fasilitas

fungsional, fasilitas dasar, maupun fasilitas pendukung. Salah satu instansi operasional di PPN Karangantu yang memiliki Kepala Pelabuhan Perikanan adalah Kantor Pelabuhan. Organisasi Kepala Pelabuhan dibentuk untuk meningkatkan kinerja dalam upaya menjamin keselamatan pelayaran yang tertib. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menyeimbangkan pelayanan di industri maritim seiring dengan perkembangannya adalah Organisasi Kepala Pelabuhan.

Tugas Syahbandar Pelabuhan Perikanan yaitu menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), mempunyai tugas menerbitkan Surat Keterangan Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) untuk memeriksa kebenaran dan kelengkapan dokumen kapal penangkap ikan, melakukan pengawasan kedatangan dan pemberangkatan kapal penangkap ikan dengan mengeluarkan STBLKK sebagai tanda kedatangan atau keberangkatan, serta memeriksa kelengkapan Buku Catatan Penangkapan Ikan.

Pelabuhan perikanan agar berfungsi secara optimal tentunya harus memiliki pusat-pusat penggerak. Penggerak utama adalah nelayan. Mereka dapat dikatakan sebagai individu maupun kelompok yang secara aktif berprofesi sebagai pembudidaya ikan maupun menangkap ikan. Berikut data mengenai jumlah nelayan yang beraktivitas di PPN Karangantu:



**Gambar 1. 1 Jumlah Nelayan yang Beraktivitas di PPN**

Sumber: Laporan Tahunan PPN Karangantu Tahun 2022.

Grafik diatas menggambarkan bahwa sejak tahun 2020 populasi nelayan di PPN

Karangantu berjumlah 2,421 nelayan, pada tahun 2021 dan 2022 memiliki jumlah yang sama yaitu 2,390. Hal ini disebabkan Nelayan PPN Karangantu memanfaatkan situasi ini dengan menjajakan produk perikanannya, yang merupakan akibat dari *booming* pada tahun 2020 yang disebabkan oleh peningkatan pengunjung yang tertarik dengan wisata bahari. Namun, pada PPN Karangantu tahun 2021 dan 2022, terjadi pengurangan sebagai akibat dari penurunan peminat wisata bahari, yang menyebabkan nelayan berganti karir. Grafik di atas menggambarkan adanya 2.270 nelayan aktif di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu pada tahun 2020; Jumlah ini tetap konstan dari 2021 hingga 2022, di 2.240.

Pelayanan merupakan bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan oleh pelanggan atas kebutuhan mereka. Perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Roynaldus et al., 2023). Penyampaian layanan kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa yaitu kepuasan pelanggan (Manggala & Adirinekso, 2022). Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien, tetapi pada kenyataannya kepuasan pelanggan sering kurang diperhatikan secara baik oleh suatu individu atau organisasi (Liulondo et al., 2022). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Saria & Kadrib, 2021).

Peneliti sejauh ini belum menemukan penelitian yang spesifik membahas tentang kualitas pelayanan syahbandar maupun pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Padahal pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan operasional penangkapan ikan merupakan hal penting dalam pemenuhan kepuasan terhadap para penggunanya yaitu nelayan. Selain itu, merujuk hasil wawancara pra penelitian dengan petugas syahbandar PPN Karangantu pada 19 Maret 2024 menyimpulkan bahwa survei tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nelayan belum banyak dilakukan karena keterbatasan anggaran dan SDM khususnya pada nelayan yang memiliki kapal di atas 10 GT.

Kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, serta masih sering dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Tentunya penelitian ini akan berdampak positif bagi syahbandar maupun nelayan.

Kepuasan nelayan tersebut berpengaruh terhadap kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan syahbandar PPN Karangantu. Para nelayan mengharapkan syahbandar sebagai instansi pemerintah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada mereka sebagai pengguna jasa sehingga tidak ada halangan apa pun dalam melaksanakan kegiatan penangkapan ikan yang telah direncanakan. Dengan demikian peneliti ingin melakukan analisa mengenai “Kualitas Pelayanan Syahbandar Terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Syahbandar di Pelabuhan Perikanan Karangantu?
2. Bagaimana kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Karangantu?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Syahbandar terhadap tingkat kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur gambaran kualitas pelayanan Syahbandar nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.
2. Untuk mengukur gambaran kepuasan nelayan atas pelayanan Syahbandar di Pelabuhan

Perikanan Nusantara Karangantu.

3. Untuk menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh antara kualitas pelayanan Syahbandar terhadap tingkat kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Penulis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan nelayan yang berada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.
2. Bagi Syahbandar yang berada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu, agar dapat lebih memuaskan pelanggan dan mempertahankan tingkat layanan yang berdampak positif baik masa sekarang ataupun masa depan, temuan penelitian ini juga bisa dimanfaatkan sebagai masukan dalam upaya peningkatan layanan yang berkualitas.
3. Manfaat penelitian ini bagi pembaca antara lain dapat menambah wawasan mengenai ketersediaan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu sehingga para pembaca khususnya pelanggan dapat melakukan evaluasi dan merasakan kepuasan kualitas pelayanan Syahbandar Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.
4. Karena nelayan memanfaatkan Syahbandar, penelitian ini dapat memberi mereka informasi tentang panduan yang relevan dengan layanan tersebut.