

ABSTRACT

TANGKAHAN MANAGEMENT MODEL AT SAMUDERA BELAWAN FISHING PORT

This study describes a fishery port management model in which there are dual activities and functions of evaluating service quality and user satisfaction at the Belawan Ocean Fishing Port, which is the main fish logistics center. Ports, which are characterized by a combination of government oversight and private operational activities called tangkahan, are evaluated for their dual functions in administration and trade. The operational model currently running at PPS Belawan, Tangkahan is a working partner of PPS Belawan, in operational activities Tangkahan only carries out business functions in the form of: mooring activities, loading and unloading of fish, marketing and distribution of fish as well as repair and maintenance of fishing vessels. Government functions are only carried out by PPS Belawan, Tangkahan cannot issue administrative permits independently without going through the port administration process. This study utilizes a combination of qualitative and quantitative research methods to analyze data gathered from August to September 2023. The study involves a total of 66 participants. The analysis employs a descriptive-qualitative methodology, combination with the SERVQUAL method enhanced by the utilization of the Customer Satisfaction Index (CSI) technique. The findings indicate that three port facilities are below standard, and one of them does not meet the requirements stated in the Minister of Maritime and Fisheries Affairs Decree Number 8 of 2012 regarding the management of fishing ports. The comprehensive evaluation of the fundamental, operational, and auxiliary infrastructure yielded a score of 45.73% (out of 100%). The public sector scored 77% 'Good', while the business sector scored 76.2% 'Good'. classifying it as "Fair". The service quality assessed based on five dimensions - tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy - attained a satisfaction rating of 75.5%, indicating a positive response from users. The reliability dimension exhibited superior performance compared to the others. Although there is a moderate level of satisfaction overall, there are clear areas for improvement, specifically in empathy and assurance, to raise customer satisfaction to a higher level, and port managers need to pay more attention to facilities that support smooth operational activities.

Keywords: Belawan, CSI, port, service, SERVQUAL.



INTISARI

MODEL PENGELOLAAN TANGKAHAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BELAWAN

Penelitian ini menjabarkan model pengelolaan pelabuhan perikanan yang didalamnya terdapat kegiatan dan fungsi ganda mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan, yang merupakan pusat logistik ikan utama. Pelabuhan, yang ditandai dengan kombinasi pengawasan pemerintah dan kegiatan operasional swasta yang disebut tangkahan, dievaluasi karena fungsi gandanya dalam administrasi dan perdagangan. Model operasional yang saat ini berjalan di PPS Belawan, tangkahan merupakan mitra kerja dari PPS Belawan, dalam kegiatan operasional tangkahan hanya menjalankan fungsi perusahaan berupa: kegiatan tambat labuh, bongkar muat ikan, pemasaran dan distribusi ikan serta perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan. Fungsi pemerintahan hanya dilakukan oleh PPS Belawan, tangkahan tidak dapat melakukan penerbitan izin administrasi secara mandiri tanpa melalui proses administrasi pelabuhan. Penelitian ini menggunakan kombinasi metode penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis data yang dikumpulkan pada bulan Agustus hingga September 2023. Penelitian ini melibatkan total 66 partisipan. Analisisnya menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dipadukan dengan metode SERVQUAL yang disempurnakan dengan menggunakan teknik Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Temuan menunjukkan bahwa tiga fasilitas pelabuhan berada di bawah standar, dan dua di antaranya tidak memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Pelabuhan Perikanan. Penilaian komprehensif terhadap infrastruktur fundamental, operasional, dan pendukung menghasilkan skor 45,73% (dari 100%) dengan klasifikasi "Cukup". Fungsi pemerintahan memperoleh nilai "Baik" dengan angka 77% dan fungsi perusahaan memperoleh nilai "Baik" dengan angka 76,2%. Kualitas layanan yang dinilai berdasarkan lima dimensi – bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati – memperoleh peringkat kepuasan sebesar 75,5%, yang menunjukkan respons positif dari pengguna. Dimensi keandalan menunjukkan kinerja yang lebih unggul dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun secara keseluruhan terdapat tingkat kepuasan yang moderat, terdapat area yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam empati dan jaminan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ke tingkat yang lebih tinggi serta perlunya perhatian pengelola pelabuhan terhadap fasilitas-fasilitas yang mendukung kelancaran kegiatan operasional.

Kata kunci: Belawan, CSI, Pelabuhan, Pelayanan, SERVQUAL.