

## PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN SPDN (*Solar Packed Dealer Nelayan*) DI DESA BORGOSATU KECAMATAN BELANG KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Iftitah Khairunnisa Dg Laside<sup>1</sup>; Jardie A. Andaki<sup>2</sup>; Martha P. Wasak<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado

<sup>2</sup>Staff Pengajar Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado

Koresponden email: [iftitahkhairunnisa8@gmail.com](mailto:iftitahkhairunnisa8@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study, namely: to determine consumer perceptions of SPDN services in the Village of Borgosatu, Belang District, South Minahasa Regency. The method used in this study is a survey method. The collection technique was done by purposive sampling, taken as many as 30 respondents from the population (25%), because the number of fishermen in the village of Borgosatu, Belang District, Southeast Minahasa Regency is quite large, amounting to 197 fishermen, with an estimated fishermen who access SPDN of 120 fishermen. Data analysis used a descriptive approach, which is to tabulate data, calculate the number, average, minimum and maximum values. To answer the research objectives, a Likert Scale is used, which is a scale used to measure the opinions and perceptions of individuals or groups of people about social phenomena (Sugiono, 2008)*

*Keywords: Fisherman, SPDN, Service, Consumer Satisfaction*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini, yaitu: mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan SPDN di Desa Borgosatu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Teknik pengumpulan dilakukan secara *purposive sampling*, diambil sebanyak 30 responden dari populasi (25%), karena jumlah nelayan yang ada di Desa Borgosatu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara cukup besar yaitu berjumlah 197 nelayan, dengan perkiraan nelayan yang mengakses SPDN sebesar 120 nelayan. Analisis data digunakan pendekatan secara deskriptif, yaitu melakukan tabulasi data, perhitungan jumlah, rata-rata, nilai minimum dan maksimum. Guna menjawab tujuan penelitian digunakan Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2008).

Kata kunci: Nelayan, SPDN, Layanan, Kepuasan Konsumen

## PENDAHULUAN

SPDN atau *Solar Packed Dealer Nelayan* merupakan tempat pembelian BBM (Solar) dengan harga subsidi. Pembangunan SPDN bertujuan untuk mengurangi permasalahan yang dihadapi para nelayan dalam membutuhkan BBM dengan harga lebih murah sehingga produktivitas dan pendapatan para nelayan meningkat. Penyediaan BBM yang memadai, baik dari sisi kuantitas maupun harga, sangat dibutuhkan agar nelayan dapat menggunakan BBM sesuai kebutuhan operasionalnya. Suatu tempat usaha SPDN dikatakan baik apabila mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen dan keberhasilan layanan pengguna SPDN tercermin dari kepuasan konsumen.

Belang merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Minahasa Tenggara yang penduduknya kebanyakan berprofesi sebagai nelayan khususnya di Desa Borgosatu. Nelayan yang tinggal di Desa Borgosatu menginginkan pelayanan yang memuaskan dari pihak SPDN untuk memperoleh BBM. Pelayanan merupakan syarat utama dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Apabila dalam proses penerimaan layanan tersebut apa yang diterima oleh pengguna itu sesuai atau bahkan melebihi harapan dan keinginannya, maka diharapkan pengguna tersebut akan merekomendasikan apa yang telah dialaminya itu kepada pengguna yang lain.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemakainya. Untuk dapat mengetahui layanan SPDN di Desa Borgosatu Kecamatan Belang yang berkualitas tersebut diperlukan suatu penelitian.

Penelitian tentang kualitas pelayanan ini dapat didasarkan pada bagaimana tanggapan pengguna SPDN yang diterima dari pihak SPDN untuk memenuhi kebutuhan individu. Penilaian terhadap persepsi sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan suatu layanan baik pada SPDN di Desa Borgo Satu, Kecamatan Belang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei atau pengamatan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada nelayan untuk mendapat profil responden dan menjawab tujuan penelitian, yaitu mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan SPDN di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara.

Teknik pengumpulan dilakukan secara *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun atau ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya (Notoadmodjo, 2010). Responden yang diambil dengan kriteria sebagai berikut :

1. Nelayan tinggal menetap di Desa Borgo Satu
2. Lama usaha sebagai nelayan lebih dari 3 tahun
3. Bekerja pada perahu bermesin bantu
4. Telah menjadi pelanggan SPDN lebih dari 3 tahun

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mendapatkan layanan dari SPDN Desa Borgo Satu Kecamatan Belang. Responden dalam penelitian ini, diambil sebanyak 30 responden dari populasi (25%), karena jumlah nelayan yang ada di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara cukup besar yaitu berjumlah 197 nelayan, dengan perkiraan nelayan yang mengakses SPDN sebesar 120 nelayan.

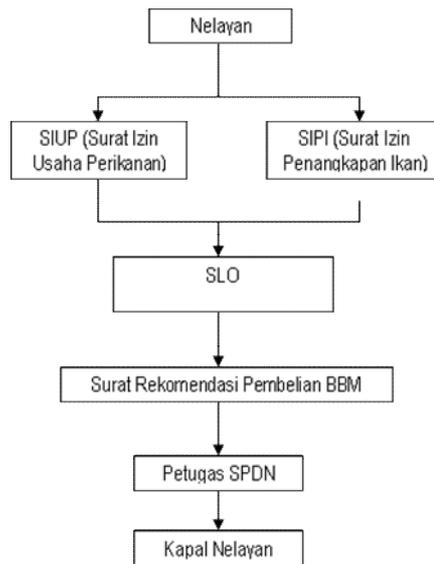
Responden dalam penelitian ini, diambil sebanyak 30 responden dari populasi (25%), karena jumlah nelayan yang ada di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara cukup besar yaitu berjumlah 197 nelayan, dengan perkiraan nelayan yang mengakses SPDN sebesar 120 nelayan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden atau pihak pertama yang ada di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara melalui pengisian kuisioner dengan cara tanya jawab kepada responden dan menggunakan alat perekam, serta menggunakan alat dokumentasi seperti kamera, foto, dan video. Data sekunder adalah data yang di kumpulkan dari pihak kedua.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur Layanan SPDN**

SPDN Desa Borgo Satu Kecamatan Belang melayani kapal dari daerah mana saja asalkan kapal tersebut berlabuh di daerah perairan Belang dan mendapatkan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi dari kepala UPTD Pelabuhan Perikanan Pantai Belang yaitu Ibu Theresia R Jowangkay ,SP. Surat rekomendasi berlaku selama 1 bulan, jika masa berlaku sudah habis tapi nelayan ingin membeli lagi BBM di SPDN Desa Borgo Satu Kecamatan Belang, nelayan harus memperpanjang kembali surat rekomendasi tersebut. Pihak SPDN memiliki kuota persediaan BBM sebanyak 80.000 liter per bulan. Sumber minyak yang ada pada SPDN Desa Borgo Satu Kecamatan Belang dipasok dari Kota Bitung melalui Pertamina Manado. Harga BBM yang ada pada SPDN Desa Borgo Satu Rp. 5.500,- Per liter.



Berdasarkan surat SLO tersebut di keluarkan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi oleh pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Belang (UPTD PPI Belang). Dalam dokumen Surat Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi tercantum fishing ground, hari operasi dan jumlah BBM yang dapat dibeli setiap waktu pembelian.

Pengamatan pada lokasi SPDN, sebelum nelayan akan membeli BBM, nelayan menghubungi terlebih dahulu kepada karyawan SPDN untuk menanyakan apakah stok BBM tersedia atau tidak, jika tersedia maka nelayan langsung pergi ke tempat SPDN dengan membawa tong berukuran besar yang diangkut dengan mobil pickup. Ketika sampai di tempat SPDN, karyawan langsung melayani pengisian BBM dengan permintaan berapa banyak nelayan mau membeli BBM tersebut, setelah BBM terisi di tong kemudian nelayan dan karyawan melakukan transaksi dengan menunjukkan fotocopy SLO dan menggunakan uang tunai.

### Persepsi Terhadap Layanan SPDN

#### Skor rata-rata persepsi terhadap SPDN di Desa Borgo Satu

Responden yang diwawancarai berjumlah 30 orang yang menjadi pengguna SPDN di Desa Borgo Satu. Layanan terhadap SPDN di Desa Borgo Satu terbagi atas tiga kriteria layanan yaitu Sarana dan Prasarana, Mekanisme Pelayanan, Sikap dan Perilaku dapat dilihat sebagai berikut :

No.	Kriteria Layanan	Skor rata-rata
1.	Sarana dan Prasarana	3,59
2.	Mekanisme Pelayanan	3,73
3.	Sikap dan Perilaku	3,65
Rata-rata		3,66

Sumber : Data Primer (2019)

Jika dilihat dari hasil skor rata-rata pada Tabel 9 mendapatkan nilai 3,66 artinya bahwa layanan berupa sarana prasarana, mekanisme pelayanan, sikap dan perilaku di SPDN Desa Borgo Satu berada pada tingkat puas bagi konsumen SPDN menunjukkan konsumen puas akan layanan yang diberikan dari pihak SPDN.

### Skor Rata-rata Penilaian Responden pada Kriteria I (Sarana-Prasarana)

Skor rata-rata penilaian responden pada Kriteria I (sarana-prasarana) dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Konfirmasi	Skor rata-rata
1.	Penampilan tempat SPDN	3,80
2.	Ruang tunggu pelayanan	3,53
3.	Penampilan petugas/pegawai	3,40
4.	Kebersihan ruangan	3,63
5.	Kerapian ruangan pelayanan terpadu tertata dengan baik	3,73
6.	Sarana & prasarana ruangan pelayanan terpadu sudah lengkap	3,43
Rata-rata		3,59

Sumber : Data Primer (2019)

Skor hasil rata-rata pada kriteria I yaitu layanan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,59 artinya berada pada tingkat puas bagi konsumen SPDN di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, khusus pada point 7 dan 8, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana, serta kemudahan akses tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Persepsi puas konsumen terhadap layanan SPDN menggambarkan SPDN Desa Borgo sudah memberikan layanan yang baik terkait sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan mempermudah konsumen dalam mengakses lokasi SPDN dan melaksanakan aktivitas mengisi dan mengangkut BBM dari tempat pengisian sampai dimuat ke kapal.

### Skor rata-rata penilaian responden pada kriteria II (Mekanisme Pelayanan)

No.	Konfirmasi	Skor rata-rata
1.	Mekanisme pelayanan	3,70
2.	Kemudahan administrasi	3,87
3.	Sistim komputerisasi	3,23
4.	Kemudahan Pembayaran	4,07
5.	Ketepatan waktu pelayanan	3,77
Rata-rata		3,73

Sumber : Data Primer (2019)

Tabel ini menunjukkan rata-rata yang dihasilkan adalah 3,73 yang memiliki pengertian bahwa persepsi pada kriteria II mekanisme pelayanan berada pada tingkat puas bagi konsumen SPDN di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang.

Mekanisme pelayanan yang mudah dan lancar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, menurut Wira (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudian lokasi yang strategis untuk menjangkau layanan tersebut.

Persepsi konsumen terhadap layanan SPDN di Desa Borgo Satu memberikan gambaran tentang mekanisme pelayanan yang di beri oleh pihak SPDN sudah tergolong

puas artinya konsumen merasa nyaman dan lancar untuk mengambil BBM sesuai prosedur yang diberikan.

Skor rata-rata menunjukkan nilai 3,65 yang berarti bahwa persepsi konsumen terhadap layanan sikap dan perilaku SPDN di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang berada pada tingkat puas.

Sikap dan perilaku adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal, jika sikap dan perilaku kita kurang baik tentunya konsumen akan merasa tidak puas dan tidak akan berlangganan lagi pada suatu usaha kita, tetapi jika sikap dan perilaku kita baik maka konsumen akan merasa nyaman, tujuan pelayanan pada dasarnya ialah memuaskan konsumen. Berdasarkan azas-azas pelayanan publik yang di kemukakan Sinambela (2008) terdiri dari : Transparansi, akuntabilitas, kondisional tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif, keamanan hak tidak diskriminatif dan keseimbangan dalam memberikan hak kewajiban kepada masing-masing pihak.

**Skor Rata-Rata Penilaian Responden pada Kriteria III (Sikap dan Perilaku)**

No.	Konfirmasi	Skor rata-rata
1.	Kemampuan petugas dalam menangani dan memproses permohonan	3,70
2.	Kesigapan petugas dalam merespon keinginan pengguna dilayani dengan cepat	3,60
3.	Petugas dapat mengatasi keluhan dengan tepat	3,47
4.	Karyawan memiliki kemampuan dalam menjelaskan prosedur teknis permohonan dan pelayanan kepada pengguna	3,03
5.	Kejujuran penarikan retribusi	3,60
6.	Keamanan	3,83
7.	Keramahan petugas	3,77
8.	Jika terjadi masalah mudah untuk menghubungi petugas SPDN	3,47
9.	SPDN Borgo Satu memiliki ketepatan waktu dalam pemberian informasi	3,73
10.	Petugas pelayanan telah memberi perhatian khusus kepada setiap pengguna	3,63
11.	Petugas memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna	3,90
12.	Pengguna sangat diperhatikan dalam meminta informasi	3,67
13.	SPDN hanya diperuntukkan bagi nelayan	4,07
14.	Mudah mendapatkan stok solar dari SPDN	3,70
	Rata-rata	3,65

Sumber : Data Primer (2019)

Persepsi konsumen terhadap kriteria III sikap dan perilaku yang diberikan oleh SPDN di Desa Borgo Satu sudah dikatakan puas atau baik, konsumen merasa nyaman atas sikap dan perilaku mulai dari kedisiplinan, keramahan petugas, kesigapan petugas dalam memberikan layanan untuk konsumen SPDN di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Persepsi konsumen terhadap layanan SPDN di Desa Borgo mulai dari sarana dan prasarana, mekanisme pelayanan, sikap dan perilaku mendapatkan skor rata-rata yaitu 3,66 yang berarti konsumen puas terhadap layanan yang didapat dari SPDN Desa Borgo Satu Kecamatan Belang.

### Saran

Sarana dan prasarana harus lebih dilengkapi agar proses layanan bisa sangat memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., 2012. Ilmu Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Malang: UB Press
- Fathoni, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Rineka Cipta
- Handayani, M., 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Sosialisasi pencalonan Herman H.N Menjelang Pemilihan Gubernur Lampung. Unila
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Keller, 2006. Manajemen Pemasaran. Jilid Dua. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, R., 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, A.S., 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong L.J., 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Edisi Revisi, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, U., 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Notoatmodjo, S., 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Peter dan Olson, 2013. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rakhmat, J., 2004. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Salim, P., dan Salim, Y., 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- Sinambela, L.P., 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Slameto, 2003. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, 2007. Manajemen Ritel. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Supardi. M.D., 2006 *Metode Penelitian Mataram*: Yayasan Cerdas Press.
- Tjiptono, 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, F., 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Walgito, B., 2010. *Bimbingan dan Konseling (Studi & Karir)*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.
- Wira, S., 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yamit, Z., 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.