FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (NELAYAN) UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DI PELABUHAN PONDOK MIMBO KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN SITUBONDO JAWA TIMUR

Taufik Hidayat[1], Harsuko Riniwati[2], Nuddin Harahab[3]

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dengan objek nelayan di sekitar dan para tenaga kerja kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur pada tanggal 1 – 31 Agustus 2012. Tujuan dari penelitian ini yaitu Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo, Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3), Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3). Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana tugas mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan. Faktor-faktor kinerja yang diduga ialah motivasi, peluang dan kemampuan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang diduga ialah fasilitas, harga dan pelayanan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Faktor-faktor Kinerja Karyawan, Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

---

[1] Mahasiswa Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan Dan Ilmu Kelautan Program Studi Sosial Ekonomi

[2] Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Universitas Brawijaya

[3] Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Universitas Brawijaya

FACTORS RELATED WITH EMPLOYEES PERFORMANCE AND CUSTOMER SATISFACTION (FISHERMEN) AT UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PORT PONDOK MIMBO SUBDISTRICT BANYUPUTIH REGENCY OF SITUBONDO EAST JAVA

Taufik Hidayat[1], Harsuko Riniwati[2], Nuddin Harahap[3]

ABSTRACT

This study conducted at Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Port Pondok Mimbo with object of fishermen in surroundings and employees in office of Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Port Pondok Mimbo Sub District Banyuputih Regency of Situbondo East Java between 1st –31st of August, 2012. Objectives of this study was to found out profile and job mechanism of UPTD at Port Pondok Mimbo. Factors that affecting employees performance (Y_1) in UPTD consist of motivation (X_1), opportunity (X_2) and ability (X_3). Factors that affecting customer satisfaction (fishermen) (Y_2) were facility (X_1), price (X_2) and service (X_3). UPTD as Pusat Pendaratan Ikan (Fish Collection Centre) has the task to help Chief of Naval and Fisheries Agency in completing affairs at management technical operational of Pusat Pendaratan Ikan. Performance factors assumed would be motivation, opportunity and ability. From t-test result for X_1, it is known that t calculated (3,306) > t table (2,052) thus null hypothesis is rejected, it might be conclude that motivation has significant effect toward performance. From t-test result for X_2, it is known that t calculated (0,679) < t table (2,052) thus null hypothesis accepted, it might be conclude that opportunity has no significant effect toward performance. From t-test result for X_3, it is known that t calculated (0,107) < t table (2,052) thus null hypothesis is accepted, conclusion would be ability has no significant effect toward performance. Regarding customer satisfaction, variable involved concerning facility, price and service. From t-test result for X_1, it is known that t calculated (2,881) > t table (2,042) thus null hypothesis rejected, it might be conclude that facility has significant effect toward customer satisfaction. From t-test result for X_2, it is known that t calculated (0,638) < t table (2,042) thus null hypothesis accepted, it might be conclude that price has no significant effect toward customer satisfaction. From t-test result for X_3, it is known that t calculated (2,598) > t table (2,042) thus null hypothesis rejected, it might be conclude that service has significant effect toward customer satisfaction

Keywords: Employees Performance Factors, Customer Satisfaction Factors

PENDAHULUAN

Potensi pembangunan yang berbasis sumberdaya kelautan dan perikanan yang merupakan domain ekonomi Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah pendayagunaan sumberdaya perikanan tangkap dan budidaya, baik laut maupun perairan umum, industri pengolahan hasil perikanan, bioteknologi laut dan perairan tawar, benda berharga serta pengelolaan pulau-pulau kecil. Salah satu tujuan pokok dari pembangunan perikanan adalah untuk meningkatkan produksi dan produktivitas nelayan seiring dengan peningkatan pendapatan, kesejahteraan nelayan, produksi domestik bruto, devisa negara, gizi masyarakat dan penyerapan tenaga kerja terutama bagi mereka yang belum memiliki keterampilan, tanpa mengganggu atau merusak kelestarian sumberdaya perikanan yang ada.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo ; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3) ; (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3).

Adapun manfaat penelitian tentang faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan (nelayan) unit pelaksana teknis dinas (UPTD) di pelabuhan pondok mimbo kecamatan banyuputih kabupaten situbondo jawa timur, yaitu bagi unit pelaksana teknis dinas (UPTD) dapat memberikan informasi bagi Karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan kinerja dan kepuasan pelanggan (nelayan), bagi pemerintah sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan, instansi, perkantoran dan sebagainya, bagi peneliti untuk menambah konsep dasar dalam memahami aspek manajemen sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dengan objek nelayan di sekitar dan para tenaga kerja kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada Tanggal 1 – 31 Agustus 2012.

Penelitian deskriptif dibagi menjadi beberapa jenis yaitu : metode sensus, metode survey dan metode studi kasus. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Teknik studi kasus pada dasarnya mempelaari suatu kasus agar diperoleh gambaran secara rinci tentang latar belakang, sifat-sifat dan karakter yang khas dari kasus maupun status individu. Pada penelitian ini yang dipandang sebagai kasus adalah seberapa besar faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua tenaga kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dan kepuasan pelanggan (nelayan). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) 31 orang yang berperan disana dan 150 orang nelayan yang ada ditempat penelitian.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2006).

Menurut Arikunto (2006) dikutip dari Martini (2010) dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel random. Teknik sampel random dimaksudkan bahwa dalam pengambilan sampel peneliti "mencampur" subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Teknik sampel random menyatakan bahwa sampel dikatakan baik jika dalam jumlah populasi yang besar (di atas 100) diambil 20% – 25%. Atas dasar pengertian tersebut maka sampel dalam penelitian ini diambil sebesar 25% dari populasi atau 25% x 150 orang = 37,5 (dibulatkan menjadi 38 orang). Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini yang diambil adalah 31 orang karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang ada disana dan 38 orang nelayan yang diambil melalui rumus yang di atas dengan cara mengambil responden secara random atau acak.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah tersedia dan dipersiapkan oleh peneliti. Jenis pertanyaaan yang digunakan akan menghasilkan data ordinal karena data sesuai dengan sebuah orde/ urutan tertentu.

Di dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kerja digunakan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Singarimbun (1995), skala likert adalah cara pengukuran dengan menghadapkan responden dengan setiap pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban.

Pada penelitian ini jawaban pada setiap pertanyaan ada empat (4) jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju dan Tidak Setuju. Kemudian dari jawaban tersebut diberi skor satu sampai empat dengan kategori :

- ✓ Sangat setuju/ Sangat baik/ Sangat sesuai/ Selalu : Diberi skor empat
- ✓ Setuju/ Baik/ Sesuai / Sering : Diberi skor tiga
- ✓ Cukup setuju : Diberi skor dua
- ✓ Tidak setuju/ Tidak baik/ Tidak sesuai/ Tidak pernah : Diberi skor satu

Langkah-langkah kerja dalam pengolahan data dari kuisioner untuk menguji hipotesa adalah sebagai berikut :

1. Memberikan skor pada masing-masing jawaban responden
2. Memindahkan data berupa skor dari kuisioner ke lembar tabulasi
3. Menghitung skor total total dari masing-masing variabel
4. Memindahkan data ke lembar kerja untuk siap diolah dan dianalisis
5. Dibuat kriteria penilaian berdasarkan persentase skor jawaban.

Analisis Data

Untuk menjawab tujuan penelitian yang secara analisis deskriptif kualitatif,dengan bantuan matriks dan spss sebagai berikut : (1) Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3) dengan cara analisis Regresi Analisis Linier Berganda dalam program SPSS. (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan Pelayanan (X_3) dengan cara analisis Regresi Analisis Linier Berganda dalam program SPSS.

Rumusnya :

$Y_1 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$

$Y_2 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$

Dimana :

Y_1 : Variabel terikat (Dependen) yaitu kinerja

b_0 : Konstanta

b_1 : koefisien regresi

x_1 : motivasi

x_2 : peluang

x_3 : kemampuan

Dimana :

Y_2 : Variabel terikat (Dependen) yaitu kepuasan pelanggan

b_0 : Konstanta

b_1 : koefisien regresi

x_1 : fasilitas

x_2 : harga

x_3 : pelayanan

Data yang diperoleh dari responden menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan dalam bentuk skala likert, selanjutnya akan di analisis dengan menggunakan aplikasi *SPSS.* Hal ini dikarenakan bahwa regresi ini hanya terdapat dua variabel dependen yaitu kinerja dan kepuasan pelanggan sebagai Y_1 dan Y_2. Sedangkan variabel independen lebih dari satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Sejarah Singkat Berdirinya

Bahwasanya guna efektifitas dan efisiensi, memelihara dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat bidang kelautan dan perikanan. Dalam mencapai pelaksanaan dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di kabupaten Situbondo maka Dinas Kelautan dan Perikanan membuat Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Tahun 2009. Dengan adanya UPTD ini Dnas Kelautan dan Perikanan merasa dibantu program-programnya. UPTD Pusat Pendaratan Ikan berkedudukan sebagai pelaksana operasional teknis dinas dalam

menyelenggarakan kegiatan pendaratan ikan untuk meningkatkan penyelenggaraan ikan di tempat pelelangan ikan.

Deskripsi Pekerjaan

Penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo. Pada masing-masing bagian Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo mempunyai tugas yang sesuai bidangnya masing-masing. Adapun tugas setiap bagian adalah sebagai berikut :

1. **Kepala UPTD**
   Kepala UPTD pusat pendaratan ikan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi dan pengendalian dalam penyelenggaraan kegiatan pendaratan ikan dan pelelangan ikan di pusat pendaratan ikan.
2. **Sub Bagian Tata Usaha**
   Sub bagian tata usaha mempunyai tugas yaitu :
   - Melakukan pengelolaan dan pengadministrasian surat menyurat, kearsipan dan urusan rumah tangga ;
   - Melakukan penyediaan, mengelola dan menginventarisir serta melaksanakan perawatan sarana dan prasarana pusat pendaratan ikan ;
   - Melakukan fungsi koordinasi dalam melaksanakan kegiatan koordinasi internal (lintas program) ;
   - Melakukan urusan perencanaan program, kepegawaian, keuangan, serta menghimpun dan menyusun laporan kegiatan pusat pendaratan ikan ; dan
   - Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.
3. **Pelaksana Lelang**
   Pelaksana lelang mempunyai tugas yaitu :
   - Memimpin jalannya penyelenggaraan pelelangan ;
   - Melakukan penyortiran ikan ;
   - Melakukan penimbangan ikan ;
   - Melakukan pelabelan jenis ikan, mutu ikan dan berat ikan ;
   - Melakukan pengaturan tata letak wadah/keranjang ikan ; dan
   - Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.
4. **Pelaksana Pembukuan**
   Pelaksana pembukuan mempunyai tugas yaitu :
   - Melakukan penagihan dan penerimaan terhadap wajib retribusi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
   - Menyerahkan hasil penagihan retribusi kepada bendahara penerima Dinas Kelautan dan Perikanan ;
   - Melakukan pembukuan hasil transaksi pelelangan ; dan
   - Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.
5. **Pelaksana Pendataan dan Pelaporan**
   Pelaksana pendataan dan pelaporan mempunyai tugas yaitu :
   - Melaksanakan pendataan wajib retribusi ;
   - Melakukan perencanaan usaha kelancaran pembayaran retribusi dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah (PAD)

- Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.

6. **Kelompok Jabatan Fungsional**
   Kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala UPTD.

Personalia

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo pada umumnya mengandalkan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya yang datang. Tentunya karyawan memiliki rasa adil yang cukup besar dalam mencapai kemajuan dan target Pendapatan Anggaran Daerah (PAD) yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah Situbondo. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo memiliki karyawan sebanyak 31 orang.

No	Karyawan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1
2	Kasubag Tata Usaha	1
3	Pelaksana Lelang	7
4	Pelaksana Pembukuan	4
5	Pelaksana Pendataan dan Pelaporan	5
6	Kelompok Jabatan Fungsional	6
7	Staff	7
Jumlah		31

Profil Dan Mekanisme Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo Pasal 2 mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo dalam Pasal 4, UPTD Pusat Pendaratan Ikan mempunyai fungsi :

- Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan kegiatan pendaratan ikan ;
- Pelaksanaan tugas operasional dan pengendalian pengelolaan pusat pendaratan ikan ;
- Pelaksanaan pemantauan dan pengendalian pengelolaan pusat pendaratan ikan dan bangunan-bangunan pelengkap lainnya serta teknik konstruksi ;
- Pelaksanaan penyelenggaraan pelelangan ikan ; dan
- Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian dan ketatausahaan.

Mekanisme pengawasan kerja yang dilakukan meliputi ikan yang mendarat di Pusat Pendaratan Ikan dikelompokkan menurut jenisnya. Petugas TPI menimbang ikan yang sudah dikelompokkan, kemudian memberikan tanda/label jenis ikan dan beratnya. Setelah terjadi transaksi, pemilik ikan dan pembeli membayar jasa retribusi sebesar 5% dari harga transaksi dengan rincian 2,5% dibebankan pada pemilik dan 2,5% ditanggung pembeli. Hasil jasa retribusi disetorkan kepada Kepala

Penyelenggaraan Pelelangan Ikan PPI kemudian diberikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dan selanjutnya disetor ke Kas Daerah Sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD).

- Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta	Keterangan
1	Motivasi	744	552 (74,19%)	Baik
2	Peluang	248	129 (52,01%)	Baik
3	Kemampuan	496	351 (70,76%)	Baik

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2012

- Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta	Keterangan
1	Fasilitas	456	356 (78,07%)	Sangat Baik
2	Harga	304	266 (87,5%)	Sangat Baik
3	Pelayanan	1064	858 (80.63%)	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2012

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y_1) Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) yaitu Motivasi (X_1), Peluang (X_2) dan Kemampuan (X_3)

Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel Coefficients dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$$Y_1 = 15{,}594 + 0{,}820X_1 + 0{,}539X_2 + 0{,}041X_3$$

- Konstanta $b_0 = 15{,}594$, artinya jika jumlah motivasi, peluang dan kemampuan nlainya adalah 0, maka kinerja nilainya positif sebesar 15,594.
- Koefisien $b_1 = 0{,}820$, artinya jika motivasi ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,820.
- Koefisien $b_2 = 0{,}539$, artinya jika peluang ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,539.
- Koefisien $b_3 = 0{,}041$, artinya jika kemampuan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,041.

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,211. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 22,1% sedangkan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji F

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji F kinerja sebagai berikut :

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.138	3	21.713	3.668	.024[a]
	Residual	159.829	27	5.920		
	Total	224.968	30			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 3,668 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 27, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,96. Ini berarti F hitung (3,668) > F tabel (2,92), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi, peluang dan kemampuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

Uji T

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji T kinerja sebagai berikut :

Variabel	Sig	T tabel	T hitung	Keterangan
Motivasi (X_1)	0,003	2,052	3,306	Signifikan
Peluang (X_2)	0,503	2,052	0,679	Tidak Signifikan
Kemampuan (X_3)	0,916	2,052	0,107	Tidak Signifikan

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan berkinerja secara produktif sehingga karyawan mendapatkan gaji sesuai kinerjanya, yang diantaranya yaitu karyawan suka dengan adanya tantangan pekerjaan, dan juga karyawan selalu bertanggung jawab atas pekerjaan, dan juga karyawan dalam melaksanakan pekerjaaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit, sehingga karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik.

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena peluang yang ada disana tidak digunakan dengan baik oleh karyawan sehingga adanya kenaikan pangkat tidak digunakan dengan sebaik-baiknya dan pendidikan yang ditawarkan untuk karyawan yang berkinerja baik tidak digunakan oleh karyawan. Implikasinya peluang yang ditawarkan untuk karyawan yaitu kenaikan pangkat dan pendidikan sehingga peluang yang ada disana tidak diperhatikan dengan sebaik-baiknya.

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena kemampuan yang ada dilapang antara lain karyawan banyak yang tidak tepat waktu dalam bekerja, tidak sesuai dengan jumlah kerja dan karyawan sering salah dalam melakukan pekerjaan. Implikasinya indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang dimiliki karyawan belum mampu mempengaruhi peningkatan kinerja.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Nelayan) (Y_2) yaitu Fasilitas (X_1), Harga (X_2) dan Pelayanan (X_3)

Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel Coefficients dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$Y_2 = 5{,}428 + 0{,}220X_1 + 0{,}110X_2 + 0{,}138X_3$

- Konstanta b_0 = 5,428, artinya jika jumlah fasilitas, harga dan pelayanan nlainya adalah 0, maka kepuasan nilainya positif sebesar 5,428.
- Koefisien b_1 = 0,220, artinya jika fasilitas ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,220.
- Koefisien b_2 = 0,110, artinya jika harga ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,110.
- Koefisien b_3 = 0,138, artinya jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,138.

Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,297. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 29,7% sedangkan sisanya sebesar 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji F

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji F kepuasan sebagai berikut :

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

b. Dependent Variable: Kepuasan

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 6,206 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 34, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,88. Ini berarti F hitung (6,206) > F tabel (2,88), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu harga, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

Uji T

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji T kepuasan sebagai berikut :

Variabel	Sig	T tabel	T hitung	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,007	2,042	2,881	Signifikan
Harga (X_2)	0,528	2,042	0,638	Tidak Signifikan
Pelayanan (X_3)	0,014	2,042	2,598	Signifikan

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang lengkap yaitu alat untuk menimbang ikan, tempat untuk penampungan ikan dan tempat duduk sehingga menyebabkan fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implikasinya fasilitas yang lengkap mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena harga sumberdaya ikan (SDI) jauh dari harga pasaran dan harga tidak terjangkau oleh pelanggan yang ekonominya rendah sehingga harga yang jauh dari harga pasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Implikasinya indikator dari harga yaitu sama dengan harga pasar dan harga terjangkau belum mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang cepat, ramah dan baik yaitu dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam transaksi SDI, tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan dalam mencarikan solusi dari sebuah masalah dan juga interaksi, komunikasi dan perhatian kepada pelanggan yang mempunyai masalah sehingga menyebabkan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Implikasinya dengan adanya pelayanan yang baik, cepat dan ramah mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan (nelayan) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo Pasal 2 mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan. Mekanisme pengawasan kerja yang dilakukan meliputi ikan yang mendarat di Pusat Pendaratan Ikan dikelompokkan menurut jenisnya. Petugas TPI menimbang ikan yang sudah dikelompokkan, kemudian memberikan tanda/label jenis ikan dan beratnya. Setelah terjadi transaksi, pemilik ikan dan pembeli membayar jasa retribusi sebesar 5% dari harga transaksi dengan rincian 2,5% dibebankan pada pemilik dan 2,5% ditanggung pembeli. Hasil jasa retribusi disetorkan kepada Kepala Penyelenggaraan Pelelangan Ikan PPI kemudian diberikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dan selanjutnya disetor ke Kas Daerah Sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD).
2. Faktor-faktor kinerja yang diduga ialah motivasi, peluang dan kemampuan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan berkinerja secara produktif sehingga karyawan mendapatkan gaji sesuai kinerjanya, yang diantaranya yaitu karyawan suka dengan adanya tantangan pekerjaan, dan juga karyawan selalu bertanggung jawab atas pekerjaan, dan juga karyawan dalam melaksanakan pekerjaaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit, sehingga karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena peluang yang ada disana tidak digunakan dengan baik oleh karyawan sehingga adanya kenaikan pangkat tidak digunakan dengan sebaik-baiknya dan pendidikan yang ditawarkan untuk karyawan yang berkinerja baik tidak digunakan oleh karyawan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena kemampuan yang ada dilapang antara lain karyawan banyak yang tidak tepat waktu dalam bekerja, tidak sesuai dengan jumlah kerja dan karyawan sering salah dalam melakukan pekerjaan.

3. Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang diduga ialah fasilitas, harga dan pelayanan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang lengkap yaitu alat untuk menimbang ikan, tempat untuk penampungan ikan dan tempat duduk sehingga menyebabkan fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena harga sumberdaya ikan (SDI) jauh dari harga pasaran dan harga tidak terjangkau oleh pelanggan yang ekonominya rendah sehingga harga yang jauh dari harga pasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang cepat, ramah dan baik yaitu dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam transaksi SDI, tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan dalam mencarikan solusi dari sebuah masalah dan juga interaksi, komunikasi dan perhatian kepada pelanggan yang mempunyai masalah sehingga menyebabkan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Saran

Saran yang bisa diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan hasil pemikiran berdasarkan konsep teori yaitu : 1) Bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu meningkatkan motivasi yang lebih melalui pemberian yang berupa indikator ekstrinsik dan intrinsik. Dengan adanya peluang di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu adanya perhatian serius dari kepala tentang pemberian indikator kenaikan pangkat dan pendidikan yang tidak signifikan. Selanjutnya dengan adanya kemampuan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo harus ada penanganan yang serius dari kepala tentang pemberian indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang tidak signifikan. 2) Bagi Pemerintah melalui Dinas Tenaga kerja yang ada disana perlu adanya hubungan kemitraan antara Dinas Tenaga Kerja dengan instansi atau lembaga untuk menunjang tenaga kerja yang mereka lakukan dengan pekerjaan tersebut. 3) Bagi penelitian selanjutnya, maka hasil penelitian ini bisa dipakai pembanding penelitian yang lain dengan variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. Prof. Dr. 2006. Prosedur Penelitian. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Martini, Hari. 2010. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Widyagama. Malang.

Riduwan Dan Sunarto. 2007. Metode Survey Kelompok Jilid 2. Tugu. Yogyakarta.

Singarimbun, M. Dan Effendi S. 1995. Metode Penelitian Survai. LP3ES. Jakarta.