ISSN 0216-5449

PENA AKUATIKA

JURNAL ILMIAH PERIKANAN DAN KELAUTAN

Volume 2 No. 1 SEPTEMBER 2007

1. **Polikultur Rumput Laut Sebagai Usaha Pemanfaatan Lahan Tambak Yang Ramah Lingkungan**
   Benny Diah Madusari ..... 1 - 5

2. **Karakteristik Klon Ikan Sumatra (*Puntius tetrazona Bleeker*) Hasil Ginogenesis Berdasarkan Ciri Meristik dan Determinasi Kelamin**
   Tri Yusufi Mardiana ..... 6 - 12

3. **Pengaruh Kombinasi Dedak Halus dan Pakan Buatan Terhadap Pertumbuhan Ikan Nila Merah (*Oreochromis* sp)**
   Komariyah & Angger Rachmat Nugroho ..... 13 - 24

4. **Peda Sebagai Hasil Pengolahan Fermentasi Hasil Perikanan**
   Slamet Suharto ..... 25 - 33

5. **Pengaruh Pemberian Pakan Buatan (Pelet) Dengan Jumlah Yang Berbeda Terhadap Pertumbuhan Lobster Air Tawar (*Cherax quadricarinatus*)**
   Hadi Pranggono, Basuki Rahardjo, Kukuh Jati Waluyo ..... 34 - 40

6. **Pemanfaatan Limbah Botol Air Mineral Untuk Budidaya Rumput Laut di Pantai Ketandan Kabupaten Batang**
   Muhamad Agus ..... 41 - 47

7. **Adopsi - Inovasi Alat Tangkap Purse Seine di Batang**
   Basuki Rahardjo ..... 48 - 58

8. **Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra Dalam Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan (Suatu Gagasan Pengembangan LKM PEMP Swamitra Berbasis Riset)**
   Arif Budiharjo, A. Sakhowi, Benny Diah Madusari, MB. Syakirin ..... 59 - 69

Diterbitkan Oleh
Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan

STRATEGI PENINGKATAN PERANAN LKM PEMP SWAMITRA DALAM PENGEMBANGAN USAHA KECIL BERBASIS PRODUK IKAN TANGKAPAN
(Suatu Gagasan Pengembangan LKM PEMP Swamitra Berbasis Riset)

Oleh :
Arif Budiharjo [1)], A. Sakhowi [1)], Benny Diah Madusari [2)], MB. Syakirin [2)]
[1)] Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fak Ekonomi Unikal
[2)]Staf Pengajar Program Studi Budidaya Perairan Fak Perikanan Unikal

ABSTRAK

LKM PEMP Swamitra merupakan lembaga keuangan mikro yang berbasis Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) yang merupakan program peningkatan kesjahteraan masyarakat pesisir secara terencana dan terstruktur. Namun dalam pengembangannya, terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, yaitu kurangnya ketersediaan dana bagi pembiayaan pada LKM PEMP Swamitra, kurangnya penginformasian fungsi dan peranan LKM PEMP Swamitra, kurangnya peranan pihak-pihak yang terkait atas pengembangannya, kurang optimalnya pelayanan LKM PEMP. Oleh karena itu diperlukan suatu pencarian gagasan strategis komprehensif yang dapat mengatasi problema tersebut, yaitu gagasan yang terdiri dari upaya Peningkatan Mainshare LKM PEMP Swamitra pada pengusaha kecil berbasis produk-produk ikan tangkapan masyarakat pesisir di daerah-daerah yang terdapat program PEMP, Peningkatan peranan pihak-pihak berkompeten pada LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP, Peningkatan Ketersediaan dana pembiayaan LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP, Peningkatan Kualitas Pelayanan pada LKM PEMP Swamitra meliputi *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

Kata kunci : Strategi, PEMP, Swamitra, Pengembangan Usaha Kecil, Produk Ikan Tangkapan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha kecil berbasis produk ikan tangkapan merupakan profesi kebanyakan masyarakat pesisir sebagai suatu pengembangan atas hasil penangkapan ikan oleh para nelayan. Usaha-usaha kecil di seputaran produk ikan tangkapan adalah penjualan ikan segar, penjualan udang, penjualan rajungan, pengasinan ikan, pemindangan ikan, terasi, kerajinan kerang, produksi ikan asin, penjualan es, penjualan / toko keperluan usaha ikan tangkapan. Pada usaha kecil ini banyak dihadapkan pada berbagai permasalahan-permasalahannya. Sebagaimana usaha kecil lainnya, permasalahan yang dihadapi memiliki kecenderungan yang tak jauh berbeda, yaitu berkisar pada permasalahan pemasaran dan pendanaan (permodalan).

Berkaitan dengan masalah pendanaan, usaha kecil yang berbasis pada produk ikan tangkapan masyarakat pesisir di empat wilayah tersebut, terdapat Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang dapat diandalkan bagi pertumbuhannya. LKM tersebut dibentuk berkait dengan adanya program Peningkatan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP). Dan LKM tersebut dalam program PEMP disebut sebagai Lembaga Ekonomi Pengembangan

Pesisir Mikro Mitra Mina (LEPP3M).

Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) merupakan program peningkatan kesjahteraan masyarakat pesisir secara terencana dan terstruktur. Program ini berada di bawah naungan Departemen Kelautan dan Perikanan. Progam ini sebagai program yang diarahkan secara langsung dapat menyentuh masyarakat di kawasan pesisir dan sudah dilaksanakan sejak tahun anggaran 2000.

Tujuan PEMP dimaksudkan meningkatkan kesjahteraan masyarakat pesisir melalui pengembangan kegiatan ekonomi, peningkatan kualitas sumberdaya manusia,dan penguatan kelembagaan sosial ekonomi denganmendayagunakan sumberdaya kelautan dan perikanan secara optimal dan berkelanjutan. Sedangkan sasaran dari program PEMP ini adalah masyarakat pesisir yang tergolong skala usaha mikro dan kecil, yang berusaha sebagai nelayan, pembudidaya ikan, pedagang hasil perikanan, pengolah ikan, pengusaha jasa perikanan, dan pengusaha pariwisata bahari serta usaha/kegiatan lainnya yang terkait dengan kelautan dan perikanan seperti pengadaan bahan dan alat perikanan serta BBM untuk nelayan.

Program PEMP yang penyalurannya dilakukan oleh LEPP3M sebagai LKM berbadan hukum koperasi. LKM LEPP3M atau yang disebut sebagai LKM PEMP dimaksudkan agar dapat memberikan solusi keuangan bagi usaha kecil berbasis ikan tangkap dalam mengembangkan usahanya, serta memberikan solusi bagi wira usaha baru masyarakat pesisir. Dan selanjutnya banyak masyarakat yang menyebutnya sebagai LKM PEMP Swamitra.

Dalam perkembangan LKM PEMP Swamitra, masih banyak yang belum terlayani atas masyarakat pesisir di wilayah-wilayah pesisir yang terdapat program tersebut yang hendak menjadi wirausaha baru atau hendak mengembangkan usahanya, khususnya yang berbasis produk-produk ikan tangkapan.

B. Identifikasi Masalah

Keberadaan LKM PEMP Swamitra yang diharapkan dapat memberikan suatu solusi finansial bagi wirausaha baru atau pengembangan usaha kecil berbasis produk ikan tangkapan pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP, sangat memungkinkan dalam implementasinyanya terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan adanya ketimpangan realitas dari harapan tersebut diatas. Adapun kemungkinan realitas yang menjauhkan eksistensi LKM PEMP Swamitra dari harapan atas implementasinya adalah : kurangnya ketersediaan dana bagi pembiayaan pada LKM PEMP Swamitra, kurangnya penginformasian fungsi dan peranan LKM PEMP Swamitra, kurangnya peranan pihak-pihak yang terkait atas pengembangannya, kurang optimalnya pelayanan LKM PEMP.

Dari keempat problema tersebut diatas, dapat menganarkan suatu pola pikir pada bagaimana menyusun suatu strategi komprehensif dalam mengatasi keempat problem tersebut sehingga

mampu menjadi suatu strategi jitu dalam mengembangkan peranan LKM PEMP Swamitra bagi pengembangan usaha kecil berbasis produk ikan tangkap.

C. Permasalahan

Bagaimana mengembangkan Gagasan Konsepsi Formula Strategi Peningkatan peranan LKM PEMP Swamitra bagi pengembangan usaha kecil berbasis produk ikan tangkapan secara terpadu yang berbasis pada teropong kendala kurangnya ketersediaan dana, informasi fungsi dan peranan, peranan pihak-pihak yang terkait dan pelayanan LKM PEMP Swamitra.

D. Urgensi (Keutamaan) Penelitian

1. Pembahasan ini mempunyai relevansi dengan perkuatan ke-klaster-an masyarakat pesisir di daerah / wilayah yang terdapat program PEMP sebagai suatu klaster, yaitu klaster produk ikan tangkapan. Hasil penelitian ini mempunyai nilai pengharapan atas **kemunculan substansial budaya meneliti dan kelembagaan penelitian sebagai suatu item dalam elemen-elemen ke-klaster-an** masyarakat pesisir dengan domain produk-produk ikan tangkap olahan sebagai aspek "turunan" sebagai wilayah pesisir yang banyak menghasilkan produk perikanan. Sebagaimana definisi *cluster* menurut Mahmudy dan Astuti (2006), yaitu : *cluster* pada hakekatnya adalah upaya untuk mengelompokkkan industri inti yang saling berhubungan, baik industri pendukung (*supporting industries*), industri terkait (*related industries*) jasa penunjang, infrastruktur .ekonomi, penelitian, pelatihan, pendidikan, infrastruktur informasi, infrastruktur teknologi, sumber daya alam, serta lembaga-lembaga terkait. *Cluster* juga merupakan cara untuk mengatur beberapa aktivitas pengembangan ekonomi.
2. Pembahasan ini mencakup berbagai hal yang menjadi suatu kepentingan dari :
   a. Manajemen / pengelola LKM PEMP Swamitra di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.
   b. Dinas Perikanan dan Kelautan, Dinas Perindagkop dan UKM, dan Bapeda di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.
   c. HKSNI, Asosiasi pedagang ikan, Asosiasi pengusaha pengolah ikan tangkapan di daerah yang terdapat program PEMP.
3. Pembahasan ini memberikan suatu pemikiran atas konsepsi gagasan yang berupa Strategi Terpadu untuk meningkatkan gairah LKM PEMP Swamitra di wilayah / daerah yang terdapat program PEMP, yaitu strategi yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah daerah, para pengelola LKM PEMP Swamitra dan para pengusaha kecil berbasis produk-produk ikan tangkapan di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

E. Ruang Lingkup

1. Lembaga Keuangan Mikro

Chotim, E. E. dan Handayani (2003) mengemukakan bahwa keuangan mikro terutama yang informal, tumbuh mengakar bersama perkembangan masyarakatnya. Sejak zaman sebelum kemerdekaan, keuangan mikro menjadi alternatif bagi kelompok berpenghasilan rendah. Lembaga keuangan mikro menurut Sutopo (2005) diharapkan akan mampu menjadi lemaga pendukung kegiatan ekonomi kelompok kecil / mikro yaitu kelompok yang melakukan aktivitas ekonomi dalam skala kecil.

2. Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP)

Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) merupakan program peningkatan kesjahteraan masyarakat pesisir secara terencana dan terstruktur. Program ini berada di bawah naungan Departemen Kelautan dan Perikanan. Progam ini sebagai program yang diarahkan secara langsung dapat menyentuh masyarakat di kawasan pesisir dan sudah dilaksanakan sejak tahun anggaran 2000.

Tujuan PEMP dimaksudkan meningkatkan kesjahteraan masyarakat pesisir melalui pengembangan kegiatan ekonomi, peningkatan kualitas sumberdaya manusia,dan penguatan kelembagaan sosial ekonomi dengan mendayagunakan sumberdaya kelautan dan perikanan secara optimal dan berkelanjutan. Sedangkan sasaran dari program PEMP ini adalah masyarakat pesisir yang tergolong skala usaha mikro dan kecil, yang berusaha sebagai nelayan, pembudidaya ikan, pedagang hasil perikanan, pengolah ikan, pengusaha jasa perikanan, dan pengusaha pariwisata bahari serta usaha / kegiatan lainnya yang terkait dengan kelautan dan perikanan seperti pengadaan bahan dan alat perikanan serta BBM untuk nelayan.

3. Usaha Kecil Produk-Produk Ikan Tangkapan

Usaha kecil produk-produk ikan tangkapan merupakan profesi kebanyakan masyarakat pesisir sebagai suatu pengembangan atas hasil penangkapan ikan oleh para nelayan. Minimal usaha yang dilakukan atas hasil penangkapan ikan itu adalah penjualan ikan segar, disamping itu usaha kecil produk-produk tangkapan ikan adalah usaha dengan mengupayakan penambahan-penambahan nilai atas ikan tersebut. Adapun usaha-usaha kecil di seputaran produk ikan tangkapan adalah penjualan ikan segar, penjualan udang, penjualan rajungan, pengasan ikan, pemindangan ikan, terasi, kerajinan kerang, produksi ikan asin, penjualan es, penjualan / toko keperluan usaha ikan tangkapan.

4. *Customer Satisfaction*

Customer Satisfaction atau kepuasan pelanggan menurut Kotler (2003) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel, et al dalam Fandy Tjiptono (2004) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan

hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

5. Pelayanan

Pelayanan atau yang disebut jasa menurut Kotler (2003), adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik. Namun mengantarkan layanan prima yang memuaskan pelanggan bukan merupakan perkara yang mudah, menurut Zaithaml et. al. dalam tulisan Hendriyani (2002), pada bagian Segmen Utama, Majalah Marketing, mengatakan setidaknya ada patokan yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

6. Pengertian Strategi

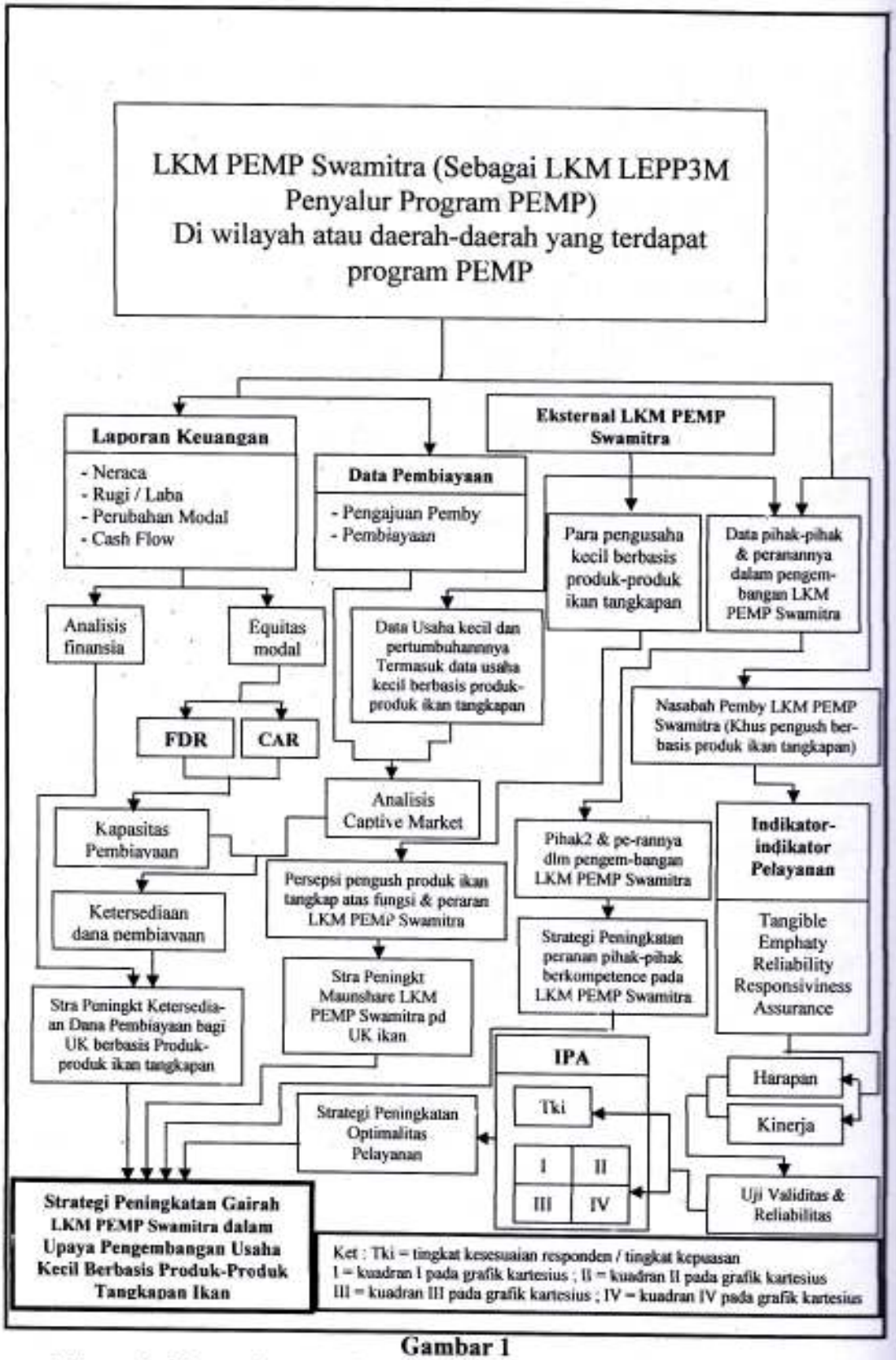
Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan (Lawrence R. Jauch dan William F. Glueck, 1999 ; 9). Strategi merupakan penyatuan dari seluruh rencana sehingga strategi mengikat semua bagian dalam perusahaan menjadi satu. Strategi itu menyeluruh, dimulai dengan konsep penggunaan sumber daya perusahaan secara paling efektif dalam lingkungan yang berubah-ubah. Kombinasi perencanaan strategi yang baik dngan pelaksanaan strategi yang baik pula akan lebih memperbesar kemungkinan untuk berhasil.

F. Pembahasan Pengembangan Gagasan Konsepsi Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan

1. Pengembangan Definisi Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra Bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan.

Strategi yang menjadi pokok pembahasan pada tulisan ini merupakan strategi yang dapat meningkatkan gairah LKM – LKM PEMP Swamitra dalam Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk-produk ikan tangkapan di wilayah atau daerah-daerah yang terdapat program PEMP. Gagasan strategi ini dengan melandaskan pada *customer experience* dan *customer satisfaction*.

2. Kerangka Pikir Pengembangan Strategi



Gambar 1
Kerangka Pengembangan Strategi LKM PEMP Swamitra Berbasis Riset

3. **Pembahasan Gagasan Konsepsi Sub-sub Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra Bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan**

a. Peningkatan Mainshare LKM PEMP Swamitra pada pengusaha kecil berbasis produk-produk ikan tangkapan masyarakat pesisir di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

Dalam menggagas peningkatan mainshare LKM PEMP Swamitra pada pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan diperlukan pemunculan gagasan penelitian mengenai persepsi atau tanggapan dari para pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan atas fungsi dan peranan LKM PEMP Swamitra. Dari hasil tersebut dapat dikaji dan dianalisis bagaimana persepsi dan tanggapan mereka atas pemahaman, fungsi dan peranan dari LKM PEMP Swamitra, sehingga dapat dirumuskan suatu Strategi Peningkatan Mainshare LKM PEMP Swamitra pada para pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

b. Peningkatan peranan pihak-pihak berkompeten pada LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

Dalam menggagas peningkatan peranan pihak-pihak yang berkompeen pada LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP, perlu dikaji melalui riset penggalian informasi pada LKM PEMP Swamitra dan pihak-pihak yang dapat mengemukakan pihak-pihak mana yang mempunyai kompetensi atas pengembangan PEMP dan peranan apa dari pihak-pihak tersebut yang diperlukan dalam pengembangan LKM PEMP Swamitra, sehingga dari telaahan dan kajian tersebut dapat dirumuskan suatu strategi peningkatan peranan pihak-pihak yang berkompeten pada pengembangan LKM PEMP Swamitra.

c. Peningkatan Ketersediaan dana pembiayaan LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP

Dalam menggagas peningkatan ketersediaan dana Pembiayaan LKM PEMP Swamitra diperlukan suatu kajian / analisis yang berkaitan dengan Captive Market dan Kapasitas Pembiayaan LKM PEMP Swamitra. Pada analisis *Captive Market* Pembiayaan LKM PEMP Swamitra dilakukan berdasarkan:

1). telaahan-telaahan secara makro atas roda perekonomian di masyarakat pesisir pada masing-masing daerah yang terdapat program PEMP.

2). dan juga data-data pengajuan dan penelaahan (evaluasi) pembiayaan LKM PEMP Swamitra

3). Menarik kongkluasi captive market pembiayaan

Pada analisis Kapasitas Pembiayaan LKM PEMP Swamitra dilakukan :

1). Analisis atas Rasio Kecukupan Modal CAR

3. **Pembahasan Gagasan Konsepsi Sub-sub Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra Bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan**

a. Peningkatan Mainshare LKM PEMP Swamitra pada pengusaha kecil berbasis produk-produk ikan tangkapan masyarakat pesisir di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

Dalam menggagas peningkatan mainshare LKM PEMP Swamitra pada pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan diperlukan pemunculan gagasan penelitian mengenai persepsi atau tanggapan dari para pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan atas fungsi dan peranan LKM PEMP Swamitra. Dari hasil tersebut dapat dikaji dan dianalisis bagaimana persepsi dan tanggapan mereka atas pemahaman, fungsi dan peranan dari LKM PEMP Swamitra, sehingga dapat dirumuskan suatu Strategi Peningkatan Mainshare LKM PEMP Swamitra pada para pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan di daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

b. Peningkatan peranan pihak-pihak berkompeten pada LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP.

Dalam menggagas peningkatan peranan pihak-pihak yang berkompeen pada LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP, perlu dikaji melalui riset penggalian informasi pada LKM PEMP Swamitra dan pihak-pihak yang dapat mengemukakan pihak-pihak mana yang mempunyai kompetensi atas pengembangan PEMP dan peranan apa dari pihak-pihak tersebut yang diperlukan dalam pengembangan LKM PEMP Swamitra, sehingga dari telaahan dan kajian tersebut dapat dirumuskan suatu strategi peningkatan peranan pihak-pihak yang berkompeten pada pengembangan LKM PEMP Swamitra.

c. *Peningkatan Ketersediaan dana* pembiayaan LKM PEMP Swamitra pada daerah-daerah yang terdapat program PEMP

Dalam menggagas peningkatan ketersediaan dana Pembiayaan LKM PEMP Swamitra diperlukan suatu kajian / analisis yang berkaitan dengan Captive Market dan Kapasitas Pembiayaan LKM PEMP Swamitra. Pada analisis *Captive Market* Pembiayaan LKM PEMP Swamitra dilakukan berdasarkan:

1). telaahan-telaahan secara makro atas roda perekonomian di masyarakat pesisir pada masing-masing daerah yang terdapat program PEMP.

2). dan juga data-data pengajuan dan penelaahan (evaluasi) pembiayaan LKM PEMP Swamitra

3). Menarik kongkluasi captive market pembiayaan

Pada analisis Kapasitas Pembiayaan LKM PEMP Swamitra dilakukan :

1). Analisis atas Rasio Kecukupan Modal CAR

(*Capital Adiquasi Rasio*) LKM PEMP Swamitra

2). Analisis FDR (*Funding Debt Ratio*) atau rasio pembiayaan dengan dana yang tersedia pada LKM PEMP Swamitra

3). Penarikan kongklusi Kapasistas pembiayaan LKM LEPP3M

Dari hasil analisis Captive market dan Kapasitas Pembiayaan akan dapat diketahui kondisi kecukupan modal. Dan dari informasi yang diperoleh atas analisis tersebut dapat dirumuskan suatu strategi bagi peningkatan ketersediaan dana pembiayaan pada LKM PEMP Swamitra.

d. Peningkatan Kualitas Pelayanan pada LKM PEMP Swamitra

Dalam menggagas strategi peningkatan kualitas pelayanan LKM PEMP Swamitra diperlukan suatu kajian atau analisis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dari LKM PEMP Swamitra.

Perlu dikaji / dianalisis bagaimana faktor-faktor kualitas pelayanan pada LKM PEMP tersebut dapat diketahui untuk ditingkatkan guna peningkatan kualitas pelayanannya dalam menciptakan kepuasan pelanggannya dalam hal ini adalah pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkapan. Dalam upaya menganalisis ini diperlukan suatu analisis dengan menggunakan alat analisis Important Performance Analysis (IPA)

Adapun Faktor-faktor kualitas pelayanan pada LKM PEMP Swamitra dan indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

1). *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan perusahaan(Husein Umar, 2001), dalam hal ini adalah LKM PEMP Swamitra yang diteliti, sub item-sub itemnya meliputi :

a). Kesesuaian motto dan keseharian LKM PEMP Swamitra

b). Ketepatan pelayanan pada pelanggan LKM PEMP Swamitra

c). Realisasi pelayanan sesuai dengan janji

2). *Responsiviness*, yaitu respon atau kesigapan petugas dari perusahaan yang bersangkutan dalam melayani dengan cepat dan tanggap (Husein Umar, 2001), dalam hal ini adalah petugas dari LKM PEMP Swamitra, variabel ini meliputi sub item-sub item :

a). Kecepatan petugas dalam menangani transaksi

b). Kesigapan penanganan keluhan pelanggan LKM PEMP Swamitra

c). Upaya menjaga minimalitas tingkat kesalahan pelayanan

3). *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap penyediaan bentuk pelayanan (produk) secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan

dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan LKM PEMP Swamitra (Husein Umar, 2001), yaitu :

a). Ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas LKM PEMP Swamitra
b). Keramahan, perhatian, dan sikap petugas
c). Upaya menjaga kepercayaan pelanggan LKM PEMP Swamitra

4). *Emphaty*, yaitu perhatian individual yang diberikan oleh LKM PEMP Swamitra kepada pelanggannya, seperti kemudahan untuk menghubungi LKM PEMP Swamitra, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, yaitu :

a). Kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan (produk) yang ditawarkan oleh LKM PEMP Swamitra
b). Kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan LKM PEMP Swamitra.
c). Upaya mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan LKM PEMP Swamitra.

5). *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan pelayanan teller, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang, serta kartu atau buku-buku pegangan pelanggan LKM PEMP Swamitra.

a). Tersedianya gedung yang bersih rapi dan nyaman
b). Penataan ruang front office
c). Kartu-kartu dan buku-buku pegangan pelanggan LKM PEMP Swamitra.

SIMPULAN

1. Dalam Upaya Merumuskan Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan diperlukan suatu gagasan-gagasan penentuan sub strategi yang membangun strategi yang lebih besar, yaitu Strategi Peningkatan Peranan LKM PEMP Swamitra bagi Pengembangan Usaha Kecil Berbasis Produk Ikan Tangkapan.Sub Strategi ini yang meliputi :

a. Strategi peningkatan mainshare para pengusaha kecil berbasis produk ikan tangkap atas pemahaman, fungsi dan peranan LKM PEMP Swamitra
b. Strategi peranan pihak-pihak yang berkompeten dalam pengembangan LKM PEMP Swamitra◦

c. Strategi peningkatan ketersediaan dana pembiayaan LKM PEMP Swamitra
d. Strategi peningkatan kualitas pelayanan LKM PEMP Swamitra

2. Dalam penentuan sub strategi tersebut di atas diperlukan suatu langkah-langkah riset yang telah dikemukakan di atas sebagai suatu gagasan yang diperlukan pengimplementasiannya.

DAFTAR PUSTAKA

Alhusin, Syahri (2006), **Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS 9**, Jakarta, Penerbit PT. Elek Media Komputindo.

Andriani, L., 2004, **Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Jasa Perbankan di PT. Bank BRI dan PT. Bank BNI Cabang Pekalongan**, FE. Unikal.

Arikunto, Suharsini (2003), **Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek**, Jakarta, Penerbit PT Rineka Cipta

Budiharjo, A., dan Din Janah. K., 2006, **Strategi Peningkatan Gairah Wisata Belanja Berbasis pada Produk-produk Unggulan dengan Penggairahan Keramaian Pasar Grosir – Pasar Grosir di Pekalongan dan Sekitarnya**,

Chotim, E.E., dan Handayani, 2003, **Lembaga Keuangan Mikro dalam Wacana dan Fakta : Perlukah Pengaturan ?**. AKTIGA Seri Editorial, web page :

Publications.

Ferdian, I.R., dan Purwantoro, R.N., 2006, **Pengukuran Kinerja Bank Syariah : Integrasi Pendekatan DEA dengan Analisis Rasio Keuangan**, Usahawan No. 10 TH XXXV Oktober 2006.

Hendriyani, L., 2002, **Kejarlah Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Kau Dapat**, Bagian Segmen Utama, Majalah Marketing, No. 28/II/28 Febuari – 13 Maret/2002.

Jauch, L.R., and Glueck, W.F., 1999, **Manajemen Strategi dan kebijakan Perusahaan**, Jakarta, Gelora Aksara Pratama.

Kartajaya, H., dan Syakir Sula, M., 2006, **Syariah Marketing**, Mizan Bandung.

Kotler, P. (2003), **Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Buku I, Edisi Milenium, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, P. (2003), **Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Buku II, Edisi Milenium, Salemba Empat, Jakarta.

Kuncoro, M., (2002), **Manajemen Bank Umum**, BPFE, Yogyakarta

Mahmudy, M., dan Astuti, E.S., 2006, **Strategi Pengembangan Industri Indonesia : Diamon Cluster Model**, USAHAWAN NO. 10 TH XXXV Oktober 2006.

Martiana, A., 2005, **Analisis Tanggapan Nasabah dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Perbankan di Bank Danamon Cabang Pekalongan**, Universitas Pekalongan.

Rachmawati, E.N., 2003, **Bank Syariah : Perbandingan dengan Bank Konvensional dan Harapan,** USAHAWAN NO. 12 TH XXXII Desember 2003.

Saidi (2005), **Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan di pasar Grosir setono Pekalongan**, FE Unikal, Pekalongan.

Sughrawarda, Ira, 2005, **Analisis Kepuasan Pengontrak Kios (Pedagang) Pasar Grosir Setono Pekalongan**, FE Unikal, Pekalongan.

Sugiyono, 1999, **Penelitian Bisnis**, Jilid I, CV, Alfabetha, Bandung.

Supranto, J. (2001), **Statistik Teori dan Aplikasi**, Yogyakarta, Penerbit BPFE.

Susanto R., 2003, **Experiential Marketing, Menciptakan Pengalaman Unik Bagi Konsumen, Bagian Segmen Utama, Majalah Marketing**, No. 05/III/17 – 23 April/2003.

Sutopo, W., 2005, **Hubungan antara Lembaga Keuangan Mikro dan Konstribusi Usaha Kecil dalam Pengentasan Kemiskinan,** USAHAWAN NO. 01 TH XXXVI Januari 2005

Tjiptono, Fandy, 2000, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Ani Ofset, Yogyakarta

Umar, H., 2003., **Metodologi Penelitian Untuk Pemasaran**, Gramedia, Jakarta.

Utami, D.E., 2004, **Analisis Kinerja Keuangan dan Pengelolaan Internal BMT di Kabupaten Banyumas**, Program Pasca Sarjana Msi, Unsoed, Purwokerto.

JURNAL PENA AKUATIKA

Diterbitkan oleh :
FAKULTAS PERIKANAN
UNIVERSITAS PEKALONGAN

Pelindung	: Dekan Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan
Mitra Bestari	: Prof. Dr. Ir. Sutrisno Anggoro, M.Si Dr. Ir. Subiyanto, M.Sc
Pimred	: Ir. M. Bahrus Syakirin, M.Si
Editor	: Ir. Hadi Pranggono, M.Pi Ir. Benny Diah Madusari, M.Pi Tri Yusufi Mardiana, S. Pi, M.Si
Sirkulasi	: Herwanto, S.E
Bendahara	: Sri Setyowati

Alamat Redaksi	: Fakultas Perikanan Universitas Pekalongan Jl. Sriwijaya No. 3 Pekalongan Telp. (0285) 423668 ext 110 (0285) 421464 ext 110 e-mail : tri yus@plasa.com

Frekuensi Penerbitan : 2 (dua) nomor per tahun