

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Bengkalis merupakan Kabupaten di Provinsi Riau, pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis terletak dipulau Bengkalis.¹ Kabupaten Bengkalis terdiri dari delapan kecamatan, yaitu: Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan yang terletak di Pulau Bengkalis, Kecamatan Siak Kecil, Bukit Batu, Mandau dan Pinggir terletak di wilayah Pulau Sumatera dan Kecamatan Rupat dan Rupat Utara terletak di Pulau Rupat.²

Sarana transportasi dari Pulau Bengkalis ke Pulau Sumatera ini dapat menggunakan kapal penumpang (*ferry*) yakni Dumai, Pakning dan Pekanbaru. Selain itu masih terdapat kapal Roll On Roll Off (RORO) yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan roda dua dan roda empat, artinya bahwa untuk akses menuju ke Bengkalis sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan. Serta untuk membuka akses keseluruhan kota-kota kecil dan besar di Pulau Sumatera.³

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan dapat diukur karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasil dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁴

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Bengkalis dalam dalam melayani transportasi publik melalui jalur laut, pemerintah Kabupaten

¹<http://Humas.BengkalisKab.Go.id/Mobile/Statis/sejarah/1>(diakses pada tanggal 20 maret 2017)

²<http://www.Bengkalis.go.id/statis-4-kecamatan.html> (diakses pada tanggal 20 maret 2017)

³<http://Humas.BengkalisKab.Go.id/Mobile/Statis/sejarah/1> (diakses pada tanggal 20 maret 2017)

⁴H.A.S Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia, (Bumi Aksara,2000) Hlm 27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bengkalis telah mengoperasikan empat unit kapal Roll On Roll Off (RORO) yaitu: KMP Aeng Mas I, KMP Swarna Putri, KMP Bahari Nusantara dan KMP Tasik Gemilang. Jadwal penyeberangannya senin- kamis sekitar 17 kali dari jam 06:30-23.30, jumat- sabtu sekitar 21 kali dari jam 7:00-23:00.⁵

Penyeberangan kapal Roll On Roll Off (RORO) di Kabupaten Bengkalis ada empat pelabuhan, dua pelabuhan di Air Putih dan dua pelabuhan di Sungai Selari, tetapi pelabuhan yang bisa difungsikan hanya 3 pelabuhan yang diakibatkan gagal proyek di Pelabuhan Air Putih. Akibat kegagalan proyek tersebut warga meminta pihak Dishub Bengkalis tuntaskan proyek Ro-Ro ini agar kedepannya tingkat antrian tidak semakin parah.⁶

Pengguna jasa penyeberangan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan yang disebabkan karena antrian yang berjam-jam untuk giliran menyeberang serta fasilitas yang diberikan tidak memuaskan.⁷ Masyarakat juga menilai pihak Dinas Perhubungan Bengkalis tidak mampu memberikan pelayanan terbaik. Hal ini disebabkan karena ongkos penyeberangan sepeda motor yang bertambah 30 ribu sedangkan penyeberangan ini sudah di subsidi.⁸

Kekecewaan para pengguna jasa penyeberangan pada umumnya tidak terlepas dari beberapa kondisi, dilihat dari pelayanan dan keamanan dipenyeberangan kapal Roll On Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis yang banyak dikeluhkan masyarakat karena fasilitas yang tidak memadai. Kekecewaan para pengguna jasa ini menimbulkan persepsi terhadap pelayanan yang dominan lebih negatif.⁹

Dari observasi penulis menyimpulkan bahwa pelayanan penyeberangan kapal ro-ro sudah baik, namun ada beberapa aspek yang

⁵Twin.hotel.Bengkalis.com/index.Php/12-Bengkalis/21-jadwal-kapal-Roro-air-putih-sungai-selari (diakses pada tanggal 20 maret 2017)

⁶<http://www.Riau.go.id/home/content/2015/01/23/2871/-warga-minta-dishub-bengkalis-tuntaskan-proyek-ro-ro> (diakses pada tanggal 20 maret 2017)

⁷riaupos.co/2141-spesial-ro-ro-bengkalis-antreanmu-kini.html (dakses pada tanggal 20 maret 2017)

⁸riaugreen.com/viewbengkalis/21955/pengguna-jasa-penyebrangan-di-ro-ro-bengkalis-dikenakan-bayaran-Rp30ribu-.html (diakses pada tanggal 20 maret 2017).

⁹<http://cakrariau.com/2016/11/2/penumpang-di-pelabuhan-ro-ro-bengkalis-merasa-kecewa-terhadap-pelayanan-penyeberangan> (diakses pada tanggal 8 maret 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan pelayanan yang buruk, seperti kurang tepatnya waktu menyeberang, kurang nyamannya penumpang di area parkir, toilet yang kurang nyaman, ruang tunggu yang sedikit serta tempat parkir yang kurang memadai. Sehingga menimbulkan rasa kecewanya penumpang terhadap pelayanan di penyeberangan kapal RORO tersebut.

Persepsi seseorang terhadap suatu objek sering kali terjadi akibat dari keberagaman suatu individu menilai sebuah objek, dimulai sejak pada abad ke-19 para ilmuwan mengira bahwa apa yang ditangkap mata sebagai sesuatu yang nyata dan akurat, para psikolog menyebut mata sebagai kamera dan retina sebagai film yang merekam pola-pola cahaya yang jatuh di atasnya.¹⁰

Persepsi masyarakat yang muncul terhadap pelayanan di penyeberangan kapal Roll On Roll Off (RORO) ini, ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan di penyeberangan ini sudah baik dan ada juga masyarakat yang beranggapan kurang baik. Berbagai persepsi ini dipengaruhi beberapa faktor, antara lain: perhatian, set, kebutuhan, sistem nilai, ciri kepribadian, gangguan kejiwaan, pengalaman terdahulu.¹¹

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan kapal Roll On Roll Off (RORO), mengingat dalam pelayanan terhadap masyarakat masih banyak dijumpai persepsi negatif dan kelemahan pelayanan yang harus diperhatikan. Makapenulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal Roll On Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis** “

B. Penegasan Istilah

Penegasan istilah disini guna menjelaskan sesuai dengan istilah yang ada dalam judul adapun penegasan istilah sebagai berikut:

¹⁰Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001) Hlm 167.

¹¹Ahmad Fauzi, *Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 1997), Hlm 43.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengguna jasa disini yang dimaksudkan adalah penumpang yang artinya orang yang menumpang atau orang yang naik (kereta,kapal dan sebagainya).¹²
2. Persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian suatu objek rangsang. Dalam proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu peristiwa atau objek.¹³
3. Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan pelanggan /konsumen.¹⁴
4. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan seseorang, organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.¹⁵
5. Kapal Roll On Roll Off (RORO) adalah jenis kapal yang dilengkapi dengan ramp (jembatan/jalan) untuk kendaraan masuk atau keluar kapal langsung ke dermaga.¹⁶

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kenyamanan di penyeberangan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis?
- b. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap keramahan petugas di penyeberangan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis?
- c. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap ketepatan waktu menyeberang?
- d. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap fasilitas yang diberikan?

¹²Kbbi.kata.web.id/penumpang (diakses pada tanggal 22 Maret 2017)

¹³Abdul sholeh, Rahman, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Kencana, 2004), Hlm, 110.

¹⁴Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), Hlm 16.

¹⁵Kasmir, *Etika Customer service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm 15.

¹⁶<http://www.maritimeworld.web.id/2011/07/istilah-istilah-pada-penanganan-muatan.html?m=1> (diakses pada tanggal 26 april 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Apa saja yang diberikan oleh pihak penyeberangan terhadap pengguna jasa ?

2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah hanya menyangkut persepsi pengguna jasa kapal Roll On Roll Off (RORO) terhadap mutu pelayanan penyeberangan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah Bagaimanakah Persepsi Pengguna Jasa Kapal Roll On Roll Off (RORO) Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai Persepsi Pengguna Jasa Kapal Roll on Roll Off (RORO) Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan.

2. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi kepada pihak penyeberangan mengenai persepsi pengguna jasa kapal Roll On Roll Off (RORO) terhadap mutu pelayanan penyeberangan.
- b. Bagi penulis diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan.
- c. Sebagai sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN SUSKA Riau semoga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa ilmu komunikasi.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu pada jurusan ilmu komunikasi konsentrasi public relations, fakultas dakwah dan komunikasi UIN SUSKA Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal ini, penulis membagi enam BAB bahasan yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab yang akan diuraikan dengan sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Penegasan Istilah
- C. Permasalahan
- D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- E. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- A. Teori
- B. Kajian Terdahulu
- C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Lokasi Penelitian
- C. Populasi dan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Uji Validitas dan Reabilitas Data
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis
- B. Gambaran Umum Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU