

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki layanan penyeberangan menggunakan ferry Ro-Ro/ roll-on roll-off yang berhubungan dua kecamatan Sungai Pakning di sisi pulau Sumatra dan Air Putih di sisi pulau Bengkalis yang di pisahkan oleh laut sekitar 5 kilometer. Fungsi utama pelabuhan ini adalah untuk menghubungkan ibu kota kabupaten Bengkalis dengan kota-kota lain di pulau Sumatra. Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini di bangun pada tahun 1995. Sebelum menggunakan kapal Ro-Ro layanan penyeberangan menggunakan perahu tradisional yang disebut Pompong dengan kapasitas, teknis, dan keselamatan yang terbatas. (Suryanti,2019)

Setelah dibangun Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini menjadi salah satu penunjang perekonomian masyarakat Kabupaten Bengkalis. Di pelabuhan ini ada kapal ferry/kapal Ro-Ro yang mengangkut kendaraan (mobil,motor,truck dan lain-lain) dan orang-orang yang ingin menyeberang dari pulau Bengkalis ke Sungai Pakning dan begitu pula sebaliknya. Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut dalam aktivitas mempunyai peran yang sangat penting untuk pertumbuhan industri dan segmen usaha, karena dapat memberi kontribusi bagi perekonomian negara atau suatu daerah dimana daerah pelabuhan itu berada dan pembangunan nasional yang merupakan bagian dari mata rantai dan sistem transportasi maupun logistik.

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 Sumatra dan Kecamatan Rupat dan Rupat Utara Terletak di pulau Rupat.

Sarana Transportasi dari pulau Bengkalis ke pulau Sumatra ini dapat menggunakan kapal penumpang (*ferry*) yakni: Dumai, Pakning dan Pekanbaru. Selain itu Masih terdapat kapal Ro-Ro yakni: kapal yang dapat mengangkut

barang dan kendaraan roda dua maupun roda empat, artinya bahwa untuk akses menuju pulau Bengkalis sebagai pusat pemerintahan kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan.

Pelabuhan pada hakekatnya merupakan faktor terpenting dalam penyelenggaraan pengangkutan di laut, dimana pelabuhan sebagai “*terminal point*” bagi kapal yang merupakan hal terpenting. Selain itu, pelabuhan juga mempunyai peranan sebagai “*gate way*” atau sebagai pintu gerbang dari suatu negara ke negara lain atau dari daerah ke daerah lain, sehingga dalam perkembangannya sebagai sarana untuk perpindahan kapal dari suatu tempat ke tempat lain. Oleh karena itu maka pelabuhan di anggap sebagai faktor utama tumbuh kembangnya suatu daerah.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan terdapat beberapa indikator-indikator standardisasi layanan, indikator itu terdiri atas waktu tunggu kapal, waktu pelayanan pemanduan, tingkat penggunaan dermaga, tingkat antrian kendaraan maupun orang serta barang-barang, dan kesiapan para para petugas dalam mengawasi atau mengatur berjalannya aktifitas, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Selain itu dermaga penyeberangan ferry pelabuhan Bengkalis merupakan salah satu dermaga utama yang bisa menunjang kegiatan serta meningkatnya ekonomi masyarakat sekitarnya. Dermaga yang mengalami kerusakan dapat menyebabkan terganggunya aktifitas penyeberangan yang mengakibatkan terlambat proses penyeberangan yang dilakukan dan bisa menyebabkan kerugian bagi pihak pelabuhan maupun para penumpang, yang di sebabkan oleh kerusakan pada fasilitas dermaga. (Suryanti, 2019)

Loket pelabuhan merupakan fasilitas yang berfungsi melayani penumpang pembeli tiket untuk pelayaran, baik jarak dekat maupun jarak jauh. Pada saat pembelian tiket di pelabuhan, penumpang menunggu proses pembelian tiket

pelayanan. Fungsi dari loket pembelian tiket harus memberikan pelayanan berupa kelancaran arus tiket dan pelayanan penumpang. Salah-satu faktor yang sering menimbulkan ketidaknyamanan pelayanan selain kondisi dan keadaan loket pelabuhan adalah pelayanan yang diberikan di loket baik dari keramahan petugas loket, waktu pelayanan, dan fasilitas loket pelabuhan. Dengan demikian lama waktu pembelian di loket pelabuhan sangat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan, apabila loket pelabuhan tidak dioperasikan tidak sesuai dengan kapasitas pelayanan, maka kelancaran antrian penumpang dapat terganggu. Keadaan ini harus dihindari dan diatur dengan kebijakan pengaturan pola antrian penumpang di loket pelabuhan ro-ro bengkalis.

Adapun masalah-masalah yang sering muncul di Pelabuhan RoRo Bengkalis yaitu: dari panjangnya antrian kendaraan, masalah ini sering dijumpai pada saat waktu mudik maupun waktu libur nasional karena disebabkan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa penyeberangan ro-ro untuk akses mudik dari Bengkalis ke Pakning atau sebaliknya. Dermaga, masalah dermaga akan terkait dengan penyebab panjangnya antrian di pelabuhan ro-ro, kerusakan dermaga juga menjadi faktor penyebab keterlambatan proses bongkar muat kendaraan maupun penumpang yang biasa merugikan pihak pelabuhan dan pihak pengguna. Waktu penyandaran kapal, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi para penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan kapal ferry/ro-ro. Kondisi pasang surut air, hal ini menjadi pertimbangan pihak pelabuhan dalam menghadapi masalah pasang surut air dalam menjalankan pengoperasian kapal. Kondisi kapal ro-ro, kondisi ini menyakinkan kepuasan penumpang terhadap kapal yang di naiki oleh penumpang. Keterbatasan kapal ro-ro, baru-baru ini terjadi kebakaran kapal ro-ro di dermaga bumd tersebut menjadi masalah dari pelayanan angkutan. Yang terakhir kesigapan petugas loket dalam menghadapi penumpang ketika di waktu mudik atau hari libur nasional yang dapat menyebabkan panjangnya antrian di pelabuhan ro-ro Bengkalis. Hal tersebut merupakan masalah yang sering terjadi di pelabuhan ro-ro Bengkalis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai masalah antrian pada Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis, mengingat dalam pelayanan pelabuhan masih banyak dijumpai hal-hal negatif dan kelemahan pelayanan yang harus di perhatikan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Pelabuhan penyeberangan RoRo Air Putih – Sei Selari"**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan petugas terhadap kenyamanan penumpang/pengendara di Pelabuhan Roro Bengkalis.
2. Untuk mengetahui factor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan di Pelabuhan Roro Bengkalis.
3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan efektivitas pelayanan terhadap kondisi antrian di Pelabuhan Roro Bengkalis.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir meliputi:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan di Pelabuhan Roro Bengkalis terhadap kenyamanan penumpang/pengendara?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan di Pelabuhan Roro Bengkalis?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pelabuhan terhadap kondisi antrian di Pelabuhan Roro Bengkalis?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Efektivitas pelabuhan penyeberangan Roro Air Putih – Sei Selari.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir(TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3 Perumusan Masalah

1.4 Pembatasan Masalah

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 2 LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN