

# **BAB 1**

## **PENDAHUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan kapal laut yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa pelabuhan dimana pelabuhan berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh dinas perhubungan maka fungsi angkutan laut sangat penting dalam pembangunan. Pembangunan suatu wilayah sangat memerlukan jasa angkutan yang harus memadai, ketika tidak ada transportasi sebagai sarana penunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Saat orang bepergian, dari satu daerah ke daerah lainnya guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual atau membeli barang, berkunjung ataupun hanya pergi rekreasi sebagai turis. Kebutuhan penduduk akan barang-barang antara pulau yang satu dengan pulau yang lain tentu bermacam-macam dan berbeda-beda demikian pula barang yang dihasilkannya. Oleh karena itu untuk mendistribusikan dari pulau satu ke pulau yang lainnya diperlukan alat transportasi laut yang ekonomis yaitu kapal laut, dimana kapal laut mampu memindahkan orang maupun barang dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut, pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. pengangkutan penumpang merupakan bagian penting dari bisnis transportasi laut, disamping pengangkutan kargo. Untuk itu pemerintah Indonesia telah menyiapkan berbagai armada laut yang terdiri dari kapal penumpang dan analisa kualitas.

Kabupaten bengkalis merupakan kabupaten di Provinsi Riau, pusat pemerintahan kabupaten Bengkalis terletak di pulau Bengkalis, 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 rupan dan rupan utara terletak di pulau rupan, sarana transportasi dari pulau Bengkalis ke pulau sumatra ini dapat menggunakan kapal penumpang ferry yakni: Dumai, Sungai Pakning dan Pekanbaru. Selain itu masih terdapat kapal *Roll On Roll Off* (RORO) yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan juga kendaraan, artinya bahwa akses untuk menuju ke Bengkalis sebagai pusat pemerintahan kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan. Serta untuk membuka akses ke seluruh kota-kota kecil dan besar di Pulau Sumatra. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses pelayanan yang 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.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Bengkalis dalam melayani transportasi publik melalui jalur laut, pemerintah kabupaten Bengkalis telah mengoperasikan empat unit kapal *Roll On Roll Off* (RORO) yaitu:

1. KMP Aeng Mas 1
2. KMP Swarna Putri
3. KMP Bahari Nusantara, dan
4. KMP Tasik Gemilang

Pada masa pandemi, Kasus pasien terkonfirmasi *covid-19* di pelabuhan roro Bengkalis terus menunjukkan peningkatan selama februari 2022. Tercatat hingga 19 februari, sudah 157 pasien yang terkonfirmasi *covid-19* dan dari jumlah tersebut, baru 18 orang yang sembuh dan 1 orang meninggal dunia. Sisanya sebanyak 138 kasus masih menjalani karantina mandiri maupun perawatan di rumah sakit dan 1 orang meninggal dunia. Adapun jumlah pasien yang menjalani isolasi mandiri sebanyak 124 orang. Sedangkan yang menjalani perawatan tersebar di sejumlah rumah sakit dengan total 14 orang. Berdasarkan

data yang diterima dari kepala bidang pencegahan dan pengendalian penyakit (P2P) Diskes Bengkalis, penambahan pasien *covid-19* terus terjadi di kecamatan Bengkalis sebanyak 25 kasus. Oleh karena itu, kita perlu menyadari bahwa pandemi *covid-19* mengakibatkan dampak yang berpengaruh secara merata di berbagai aspek kehidupan. Hal ini dikarenakan pemerintah membuat suatu keputusan dengan diadakannya sistem sosial baru yaitu, sosial *distancing* maupun *physical distancing*, dan ditindak lanjuti dengan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil permasalahan ini untuk menjadi sebuah penelitian dengan judul **“PELAYANAN JASA PENGANGKUTAN PENUMPANG PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PELABUHAN RORO BENGKALIS”**

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Penulisan Tugas Akhir ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan Penulis dalam membuat Tugas Akhir dan memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Disamping bertujuan sebagai tugas Akademi, Tugas Akhir ini juga nantinya dapat di ambil manfaatnya bagi khalayak umum khususnya tentang pelayanan jasa pengangkutan penumpang pada masa pandemi *covid 19* di pelabuhan ro-ro bengkalis yang diberikan oleh UPT Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis.

1. Untuk mengetahui pelayanan jasa pengangkutan penumpang pada masa pandemi *covid-19* dipelabuhan ro-ro Bengkalis.
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ada di pelabuhan ro-ro Bengkalis dan bagaimana cara UPT pelabuhan ro-ro bengkalis dalam menangani hambatan tersebut.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir (TA) yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III (D-III) Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga maka kegunaan dari penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan banyak sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja di dalam negeri maupun internasional.
2. Bagi Penulis  
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta penggabungannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa praktek. Agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja dibidang pelayaran.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian proposal tugas akhir saya adalah :

1. Bagaimana pelayanan jasa pengangkutan penumpang pada masa pandemi *covid-19* dipelabuhan roro Bengkalis ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ada di pelabuhan roro Bengkalis dan bagaimana cara UPT pelabuhan roro bengkalis dalam menangani hambatan tersebut.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian tugas akhir saya adalah tentang pelayanan jasa pengangkutan penumpang pada masa pandemi *covid-19* dipelabuhan roro bengkalis.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih jelas Tugas Akhir ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Pembatasan Masalah
- 1.5 Sistematika Penulisan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

**BAB III 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 Analisa Data
- 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

**BAB V**

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIODATA PENULIS**

