

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada sektor transportasi laut dalam mendukung konektivitas antarwilayah. Transportasi laut tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas masyarakat, tetapi juga sebagai penunjang distribusi barang, logistik, dan aktivitas ekonomi. Keberadaan transportasi laut menjadi sangat penting karena mampu menghubungkan wilayah-wilayah yang dipisahkan oleh perairan, sehingga dapat memperlancar arus manusia, barang, dan jasa. Dalam konteks Provinsi Riau dan Kepulauan Riau, pelabuhan penyeberangan memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas antardaerah serta mendorong pertumbuhan ekonomi regional.

Salah satu pelabuhan yang memiliki fungsi strategis tersebut adalah Pelabuhan Tanjung Buton yang terletak di Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Pelabuhan ini menjadi salah satu pintu gerbang transportasi laut yang menghubungkan wilayah daratan Sumatera dengan Pulau Batam melalui Pelabuhan Telaga Punggur. Keberadaan layanan kapal *Roll-on Roll-off* (Roro) pada rute Tanjung Buton–Telaga Punggur menjadi sarana transportasi yang penting bagi masyarakat karena tidak hanya melayani perpindahan penumpang, tetapi juga mendukung pengangkutan berbagai jenis kendaraan dan distribusi barang antarwilayah. Sebagai jalur penghubung antara Provinsi Riau dan Kepulauan Riau, Pelabuhan Tanjung Buton memiliki kontribusi yang besar terhadap kelancaran aktivitas ekonomi, perdagangan, dan logistik yang terus berkembang.

Peningkatan aktivitas transportasi laut di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi penyeberangan terus mengalami pertumbuhan. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau, 2025), jumlah penumpang angkutan laut dalam negeri yang diberangkatkan pada April 2025 mencapai 499.499 orang atau meningkat sebesar 26,32 persen dibandingkan Maret 2025 yang berjumlah 395.412 orang. Selain itu, jumlah penumpang angkutan laut internasional yang berangkat

pada April 2025 tercatat sebanyak 253.322 orang atau meningkat 12,53 persen dibandingkan bulan sebelumnya. Pada periode yang sama, jumlah muat bagasi dan barang angkutan udara domestik juga meningkat dari 2.902,26 ton menjadi 2.902,68 ton. Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas transportasi di wilayah Kepulauan Riau terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi.

Peningkatan mobilitas masyarakat juga terlihat pada momentum Hari Raya Idul Fitri tahun 2025. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Direktur Badan Usaha Pelabuhan (BUP) BP Batam, jumlah penumpang domestik mengalami peningkatan sebesar 4.169 orang atau sekitar 2 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Jumlah penumpang domestik yang berangkat meningkat sebesar 11.682 orang atau sekitar 8 persen. Sementara itu, pada sektor internasional, jumlah penumpang yang datang meningkat sebesar 15 persen dan jumlah penumpang yang berangkat meningkat sebesar 16 persen. Secara keseluruhan, total peningkatan penumpang domestik dan internasional mencapai 29.915 orang atau sekitar 17 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Batamnews, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat melalui moda transportasi laut terus meningkat, terutama pada periode-periode tertentu seperti hari besar keagamaan dan libur nasional.

Sebagai salah satu jalur penyeberangan yang menghubungkan Riau dan Batam, layanan kapal Roro rute Tanjung Buton–Telaga Punggur memiliki peranan penting dalam menunjang kebutuhan transportasi masyarakat. Selain melayani penumpang, kapal Roro juga mengangkut berbagai jenis kendaraan mulai dari sepeda motor, mobil pribadi, kendaraan angkutan barang, hingga truk trailer yang berperan dalam mendukung distribusi logistik. Tingginya aktivitas penyeberangan pada rute ini menunjukkan bahwa layanan kapal Roro memiliki kontribusi yang besar terhadap kelancaran arus manusia dan barang antara kedua wilayah tersebut.

Dalam operasionalnya, layanan kapal Roro rute Tanjung Buton–Telaga Punggur beroperasi secara reguler sebanyak empat kali dalam satu minggu dengan waktu tempuh perjalanan sekitar 18 jam dan jarak pelayaran kurang lebih 267 kilometer. Jadwal keberangkatan dari Pelabuhan Telaga Punggur Batam menuju

Pelabuhan Tanjung Buton dilaksanakan setiap hari Selasa dan Jumat pukul 13.00 WIB, sedangkan keberangkatan dari Pelabuhan Tanjung Buton menuju Batam dilaksanakan setiap hari Rabu dan Sabtu pukul 13.00 WIB (Suryakepri, 2025). Frekuensi keberangkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan kapal Roro menjadi salah satu sarana transportasi utama yang menghubungkan kedua wilayah.

Selain jadwal keberangkatan, tarif penyeberangan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan kapal Roro. Tarif penumpang dewasa ditetapkan sebesar Rp87.000 dan tarif anak-anak sebesar Rp61.000. Sementara itu, tarif kendaraan bervariasi berdasarkan golongan, mulai dari Rp116.000 untuk sepeda, Rp219.000 untuk sepeda motor, Rp1.540.000 untuk mobil penumpang golongan IVA, hingga Rp10.750.000 untuk kendaraan truk trailer golongan IX (Suryakepri, 2025). Variasi tarif tersebut menunjukkan bahwa layanan kapal Roro tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi penumpang, tetapi juga sebagai pendukung kegiatan distribusi barang dan kendaraan dalam berbagai skala. Selain digunakan untuk perjalanan pribadi, layanan ini juga dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengangkut barang dagangan, bahan baku industri, maupun kendaraan operasional sehingga memiliki kontribusi yang signifikan terhadap aktivitas perekonomian daerah.

Meskipun memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik, penyelenggaraan layanan kapal Roro di Pelabuhan Tanjung Buton tidak terlepas dari berbagai tantangan operasional. Salah satu tantangan utama yang sering muncul adalah meningkatnya jumlah penumpang dan kendaraan selama periode libur nasional, seperti Hari Raya Idul Fitri, Natal, dan Tahun Baru. Peningkatan jumlah pengguna jasa pada periode tersebut berpotensi menyebabkan kepadatan di area pelabuhan, meningkatnya kebutuhan ruang tunggu, bertambahnya antrean kendaraan, serta meningkatnya kebutuhan koordinasi antara pihak pelabuhan dan operator kapal.

Ketika jumlah pengguna jasa meningkat secara signifikan, berbagai permasalahan operasional dapat muncul, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, meningkatnya antrean kendaraan, bertambahnya beban kerja petugas pelabuhan, serta potensi keterlambatan pelayanan. Apabila kondisi tersebut tidak diantisipasi

dengan baik, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi penyeberangan.

Selain itu, terdapat berbagai faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti pengaturan jadwal keberangkatan, kapasitas angkut kapal, kondisi cuaca yang tidak menentu, serta koordinasi antar pihak yang terlibat dalam operasional pelabuhan. Faktor-faktor tersebut dapat berdampak pada kelancaran operasional pelabuhan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi kinerja operasional agar kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi penyeberangan dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Keputusan masyarakat dalam memilih jasa kapal Roro rute Tanjung Buton–Batam juga dipengaruhi oleh beberapa pertimbangan, antara lain tarif pelayanan, jadwal keberangkatan, kapasitas angkut kendaraan dan barang, keamanan perjalanan, serta kemudahan akses menuju pelabuhan. Faktor-faktor tersebut menjadi pertimbangan penting bagi pengguna jasa, khususnya ketika terjadi peningkatan mobilitas masyarakat pada periode libur nasional. Dengan demikian, strategi pelayanan yang tepat sangat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji permasalahan pelayanan transportasi penyeberangan. Penelitian (Wijaya & Siregar, 2023) menunjukkan bahwa optimalisasi jadwal operasional dan sistem antrean dapat meningkatkan efektivitas pelayanan transportasi penyeberangan. Sementara itu, (Kusuma, 2024) menyatakan bahwa koordinasi terpadu antar pihak yang terlibat dalam operasional pelabuhan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang tepat memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi penyeberangan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada pelabuhan yang memiliki karakteristik berbeda dengan Pelabuhan Tanjung Buton. Perbedaan tersebut meliputi jarak pelayaran yang relatif panjang, frekuensi

keberangkatan yang terbatas, jenis kendaraan yang diangkut yang didominasi kendaraan logistik dan truk trailer, serta karakteristik pengguna jasa yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi strategi pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Buton agar dapat menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan kondisi lapangan dan kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan fenomena meningkatnya mobilitas masyarakat, pentingnya peran Pelabuhan Tanjung Buton sebagai penghubung antara Provinsi Riau dan Kota Batam, serta adanya tantangan pelayanan yang muncul selama periode lonjakan penumpang dan kendaraan, maka diperlukan strategi pelayanan yang tepat untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kapal Roro. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Strategi Pelayanan untuk Mengatasi Lonjakan Penumpang dan Kendaraan Selama Libur Nasional pada Kapal Roro Pelabuhan Tanjung Buton–Batam.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi pelayanan kapal RORO pelabuhan Tanjung Buton-Batam selama momen hari besar, terutama terkait penanganan lonjakan penumpang dan kendaraan?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam memilih jasa kapal Roro rute Tanjung Buton-Batam ?
3. Apa strategi pelayanan yang dapat di implementasikan untuk mengatasi lonjakan penumpang dan kendaraan serta meningkatkan efisiensi operasional selama momen hari besar?

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut untuk menjaga fokus dan kelayakan implementasinya:

1. Objek Penelitian:

Objek Penelitian: Hanya fokus pada layanan kapal Roro yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Buton-Batam, tidak mencakup jenis kapal lain seperti feri penumpang biasa atau kapal barang.

2. Periode Penelitian:

Pengamatan dan analisis dilakukan terhadap kondisi operasional selama momen hari besar utama, yaitu Hari Raya Idul Fitri, Natal, Tahun Baru, dan Hari Kemerdekaan pada tahun 2025-2026, serta evaluasi strategi yang diusulkan untuk periode serupa di tahun berikutnya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan kapal Roro Pelabuhan Tanjung Buton–Batam selama momen hari besar nasional, khususnya dalam menangani lonjakan penumpang dan kendaraan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa kapal Roro rute Tanjung Buton–Batam.
3. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dapat diimplementasikan dalam mengatasi lonjakan penumpang dan kendaraan serta meningkatkan efisiensi operasional kapal Roro Pelabuhan Tanjung Buton–Batam selama momen hari besar nasional.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti ingin capai untuk penelitian ini adalah:

A. Kegunaan Ilmiah

Secara akademis penelitian ini berguna menambah wawasan, pengetahuan serta memperluas pandangan tentang pemasaran, khususnya mengenai topik dan pembahasan penelitian ini yaitu mengenai analisis faktor keputusan penggunaan penumpang menggunakan model transportasi kapal roto dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Dimana hasil analisa ini dapat dijadikan

sebagai pedoman dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan terhadap jasa pemakaian roro.

B. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan penjualan tiket roro dan peningkatan fasilitas Roro.

2. Bagi Akademisi

a) Untuk memperkaya pengetahuan serta teori yang berkaitan dengan kepuasan konsumen serta menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah dan diimplementasikan terhadap penelitian yang dilakukan dan hasil penelitian

b) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa kapal roro rute Tanjung buton-Batam

3. Bagi Peneliti

a) Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa kapal roro rute Tanjung Buton-Batam.

b) Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan semua teori-teori dan menjadi pemecah permasalahan yang dapat berguna bagi semua orang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari setiap bab yang dibahas. Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

TANDA PENGESAHAN

Abstrak (Indonesia)

Abstract (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KERANGKA 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 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN