

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
TERMINAL FERRY DOMESTIK SEKUPANG
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**DEWI ARISKHA SIMATUPANG
NIM. 190565201001**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
TERMINAL FERRY DOMESTIK SEKUPANG
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**DEWI ARISKHA SIMATUPANG
NIM. 190565201001**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Diri sendiri, terimakasih sudah kuat berjuang menyelesaikannya walaupun banyak air mata yang tumpah, kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Agus Sumantri Simatupang dan Ibunda Donna Erry Nainggolan yang selalu bertanya kapan wisuda dari anaknya semester 1, Kakak Tersayang Bellayanni Sulastry Simatupang yang selalu mengatakan semua sesuai kehendak Tuhan kalo belum waktunya tidak bisa diri kita memaksa kehendak yang Maha Kuasa dan Adik Tersayang Celia Natania Dinella Simatupang yang selalu meminta oleh-oleh setiap penulis pulang, serta keluarga besar, pasangan penulis yang selalu tiada bosan menemani penulis bimbingan walaupun pulang nya sambil menangis di jalan seperti pasangan kelahi di jalan padahal habis revisi, sahabat dan teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang mendoakan tiada henti, membantu selalu tanpa pamrih, memberikan semangat, dukungan, nasehat dan motivasi selalu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

*“Indah Pada waktunya”
(Pengkotbah 3:11)*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Ariskha Simatupang
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : " Kualitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan
Terminal Ferry Domestik Sekupang Di Kota
Batam "

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 25 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Dewi Ariskha Simatupang
NIM. 190565201001

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dewi Ariskha Simatupang
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan
Terminal Ferry Domestik Sekupang
Di Kota Batam"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 25 Oktober 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
NIDN. 0003118301 | Ketua | (.....) |
| 2. Assist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
NIDN. 1029058002 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Assist. Prof. Ardi Putra, M.IP
NIDN. 0019109204 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.IP
NIDN. 0027129002 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Lecture. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A
NIDN. 0004109502 | Anggota 4 | (.....) |



**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Dewi Ariskha Simatupang
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201001
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan/Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penumpang di
Pelabuhan Terminal Ferry Domestik
Sekupang di Kota Batam

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,



Assist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN.198005292014041001

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,



Ardi Putra, S.IP., M.IP
NIP/NIDN. 0019109204

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Yudhanto Satyagraha Adhputra, S.IP., MA
NIP/NIDN. 0115068301

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang Di Kota Batam”. Penelitian skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada program studi S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam melakukan penelitian dan menyusun laporan skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi kepada :

1. Bapak Prof. Agung Damar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
4. Bapak Nazaki S.Sos., M selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang, sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, memberi arahan, nasehat kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

6. Bapak Ardi Putra S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu, membeikan arahan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan sarjana S-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Kepada Bapak Dendi selaku Direktur Badan Usaha Pelabuhan BP Batam yang telah mempermudah dan membantu penulis dalam penulisan Skripsi.
9. Kepada Bapak Rianto selaku Direktur Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang yang telah membantu dalam hal kemudahan untuk penulis dalam memperoleh data yang penulis butuhkan selama penelitian skripsi.
10. Kepada kedua Orang Tua penulis tercinta, Ayahanda Agus Sumantri Simatupang, Ibunda Donna Erry Nainggolan, Kakak tersayang Bellayanni Sulastry Simatupang dan Adik tersayang Celia Natania Dinella Simatupang beserta keluarga besar penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dukungan dan motivasi selalu selama hidup penulis.
11. Kepada kekasih tersayang Bripda Raju Dopa Simanjuntak yang selalu senantiasa ada untuk penulis, menyempatkan diri untuk menemani penulis dalam penulisan skripsi ini, selalu memberikan semangat penuh kepada penulis dan dengan sabar mendengar keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Kepada sahabat seperjuangan penulis dari awal menduduki bangku perkuliahan sampai dengan sekarang, Rima Listiyani, Ana Lamtiar, Wulandari dan Nurisa Nazira Putri yang selalu menjadi tempat terbaik untuk bercerita, menjadi penyemangat dan tempat bertukar pikiran penulis dalam menyelesaikan skripsi.

13. Kepada Sahabat tercinta penulis Theresia Silitonga, Imelda Maria dan Tari Novia Putri, sebagai sahabat penulis yang selalu ada untuk penulis dan penyemangat dalam hal apapun.
14. Kepada Teman tercinta Lis Veronica, Dessy Olivia, Lidya Agatha, Dessy Natalia dan Devi Natalia *team healing* agar penulis tidak stres dalam penulisan skripsi.
15. Kepada teman-teman seperjuangan khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2019 yang sama- sama berjuang demi meraih masa depan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diperlukan demi penyempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang.

Akhir kata dari penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan setimpalatas segala jasa yang telah diberikan kepada penulis, dan penulis beeharap semoga skripsi ini bisa berguna bagi kita semuanya, Amin.

Tanjungpinang

Penulis



Dewi Ariskha Simatupang

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Dewi Ariskha Simatupang
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kualitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik
Sekupang Di Kota Batam**

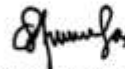
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 25 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Dewi Ariskha Simatupang
NIM. 190565201001

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Kerangka Teori	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18
2.4. Definisi Konsep.....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	24

3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	24
3.3. Fokus Penelitian	25
3.4. Sumber Data.....	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data	26
3.6. Informan	27
3.7. Teknik Analisis Data.....	28
3.8. Jadwal Penelitian.....	30
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1. Gambaran Umum Pelabuhan Ferry Sekupang	32
4.2. Hasil Penelitian.....	34
4.2.1. Dimensi Reliabilitas.....	34
4.2.2. Dimensi Daya Tanggap	42
4.2.3. Dimensi Jaminan	50
4.2.4. Dimensi Empati	57
4.2.5. Dimensi Bukti Fisik.....	63
BAB 5 PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	185

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Pelabuhan di Kepulauan Riau.....	2
Tabel 1.1 Data Trayek Alur Perjalanan Kapal.....	3
Tabel 1.2 Data Trafik Penumpang Domestik Pelabuhan Sekupang.....	4
Tabel 1.3 Data Trafik Penumpang Domestik Pelabuhan Sekupang.....	5
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang.....	34
Gambar 4.2. Fasilitas Pelabuhan Fery Sekupang.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas.....	78
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Instansi.....	79
Lampiran 3. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	80
Lampiran 4. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	82
Lampiran 5. Surat Keputusan Dewan Penguji Sidang Skripsi.....	84
Lampiran 6. Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan.....	86
Lampiran 7. Dokumentasi Informan Penumpang.....	87
Lampiran 8. Dokumentasi Bersama Satker dan Wasatker Pelabuhan Ferry Sekupang.....	91
Lampiran 9. Dokumentasi Bersama Agen Tiket Kapal.....	92
Lampiran 10. Dokumentasi Pelabuhan Fery Sekupang Batam.....	93
Lampiran 11. Transkrip Wawancara.....	94