

Analysis of Service Quality and Economic Aspects Oo Roro Bandar Sri Junjungan Dumai

Sri Mas Ayu¹, Wan Junita Raflah²
Politeknik Negeri Bengkalis, Jl Bathin Alam Sei Alam Bengkalis, Riau
Email: srimasayu7@gmail.com¹, junita@polbeng.ac.id²

Abstract

Indonesia as an archipelagic country places sea transportation in the highest position in the sea transportation sector, one of which is roll on-roll off (Ro-Ro) ship transportation. so that it is expected to provide quality service and provide an economic impact on companies and society. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected using interview observation techniques and documentation with 1 informant. The object of research (1) is the quality of service at Bandar Sri Junjungan Dumai Port, Dumai City. The results of this study indicate that the service quality of the Sri Junjungan Dumai port is measured through the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy in the service process of sufficient quality. but there are still dimensions that are not in accordance with the service expected by passengers, namely facilities that start to malfunction from time to time, inappropriate departure schedules, and lack of seats in vehicle queues, (2) economic aspects after the construction of the port of Bandar Sri Junjungan Dumai , has a positive impact on people's income, with the port of bandar sri junjungan dumai economic activity can run smoothly, but for the negative impact of the location the port of bandar sri junjungan dumai is built close to industrial sites so air pollution during hot weather is a little bad because there is a lot of dust from passing vehicles.

Keyword: *Service Quality, Economic Aspect, Bandar Sri Junjungan Dumai*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang tidak dapat dipisahkan dari transportasi laut. Harbani dalam Detikedu (2021) menjelaskan bahwa wilayah Indonesia memiliki beberapa pulau yang berjumlah 17.508 pulau. Transportasi laut mendorong pergerakan orang dan barang dari satu pulau ke pulau lain untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia. Transportasi laut digunakan untuk menghubungkan pulau-pulau yang tidak dapat dijangkau dengan transportasi udara dan darat. Transportasi laut telah menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat Indonesia.

Berdasarkan pemaparan Biro Komunikasi dan Informasi Publik (2010) transportasi laut memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Indonesia sebagai negara kepulauan. Sebagai negara kepulauan, Indonesia menempatkan transportasi laut pada posisi tertinggi dalam sektor transportasi laut sehingga dapat berdampak pada perekonomian dan pendapatan masyarakat di daerah tersebut. Selain itu, perantara transportasi laut tentunya menjadi sarana utama dalam mewujudkan konektivitas antar pulau di Indonesia. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

Salah satu kota di Provinsi Riau, Kota Dumai yang terletak di pesisir Pulau Sumatera Timur ini merupakan kota tersibuk dalam beberapa sektor, salah satunya adalah sektor transportasi laut yang menjadi tempat keluar masuknya masyarakat dari berbagai daerah. Roro merupakan transportasi paling populer bagi masyarakat yang ingin berwisata yang harus menggunakan transportasi laut. Salah satu alat transportasi laut yang digunakan masyarakat adalah kapal ro-ro yang disingkat RoRo. Kapal Roro merupakan salah satu jenis transportasi laut yang digunakan

untuk mengangkut penumpang. Selain penumpang kapal RORO juga mengangkut kendaraan dan barang seperti sepeda motor, bus, mobil dan truk dengan durasi penyeberangan 45 menit dan transportasi dalam kota Dumai adalah Roro Bandar Sri Junjungan Dumai.

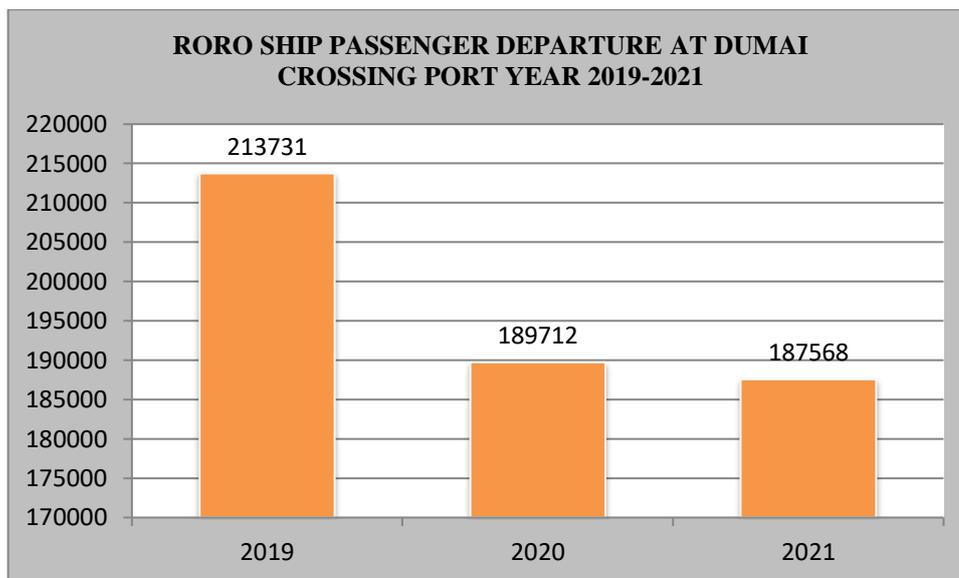


Figure Error! No text of specified style in document..1 Departure of Dumai-Rupat roro ship passengers

Source: Processed Data 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 sebagian besar masyarakat memilih menggunakan kapal RORO sebagai sarana transportasi laut dengan jalur penyeberangan Dumai ke Rupat dan sebaliknya. Tercatat dalam data yang terkumpul sebanyak 36% menggunakan kapal RORO pada tahun 2019. Pada tahun 2020 Kapal Roro mengalami penurunan sebesar 4% menjadi 32%. Sedangkan pada tahun 2021 akan mendapatkan nilai yang sama pada tahun 2020 yaitu sebesar 32%. pelabuhan bandar sri junjungan yang memberikan kemudahan akses dan kepraktisan menjadikan pilihan bagi penumpang untuk menggunakan kapal RORO dan pilihan saat bepergian. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan aspek ekonomi roro pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan, hal ini disebabkan adanya penurunan jumlah penumpang pada kapal roro, sedangkan pada tahun 2020-2021 tidak ada peningkatan kualitas pelayanan dan aspek ekonomi yang dapat meningkatkan jumlah penumpang.

Dalam hal ini pihak pelabuhan Bandar Sri Junjungan harus meningkatkan pelayanan yang baik, karena merupakan harapan setiap penumpang yang menggunakan jasa tersebut. tentunya kapal Roro yang digunakan perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada setiap penumpang dan bagaimana petugas menjalankan tugasnya. Kapal Roro yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan pelayanannya untuk memuaskan penumpangnya. Terciptanya pelayanan yang berkualitas sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan dan berdampak pada pendapatan perusahaan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015) kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai dengan harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menilai hasil dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Nurmansyah (2018) definisi Service Quality berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan penyampaian yang seimbang dengan harapan pelanggan. Wyckoff dalam Nurmansyah (2018) tentang menjelaskan menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menentukan kualitas pelayanan dan aspek ekonomi dari penelitian ini dilakukan. Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai yang melakukan penyeberangan dari Dumai ke Rupat yang meliputi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Roro dan aspek ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat dan Roro. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut “Analisis Kualitas Pelayanan dan Aspek Ekonomi Roro Bandar Sri Junjungan Dumai”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Nurmansyah, 2018), Pengertian kualitas pelayanan berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketentuan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pasuruman et al (2008) dalam Nurmansyah (2018) telah melakukan penelitian khusus dan berhasil mengidentifikasi dan merangkum lima dimensi utama yang meliputi:

1. **Tangibles** yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan kegairahannya kepada pihak internal. Penampilan dan kemampuan fasilitas fisik perusahaan serta keandalan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, bangunan) dan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan (teknologi dan penampilan karyawannya). dan sarana komunikasi. Aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran pelanggan. Pelanggan yang menggunakan panca indera perusahaan untuk mengetahui sejauh mana prospek tangible, yang tetap memberikan implikasi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menimbulkan harapan yang terlalu tinggi Dimensi nyata umumnya lebih penting bagi pelanggan baru.
2. **Reliability** yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti penyediaan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan ketelitian yang tinggi. Dimensi ini seringkali merupakan persepsi tertinggi bagi pelanggan dari industri jasa. Ada tiga hal yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan keandalan. Yang pertama adalah pembentukan budaya kerja “mistake free” atau “no error”, kedua perusahaan perlu menyiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan layanan “no mistik”. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara terus menerus dan menekankan kerja kelompok (team work). Dengan kerja kelompok, koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. sepertiga,
3. **Responsiveness** yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Daya tanggap adalah dimensi kualitas layanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelanggan hampir pasti akan berubah dengan trend yang meningkat dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, waktu sama halnya dengan uang yang harus digunakan dengan bijak. Oleh karena itu, pelanggan akan merasa tidak puas jika waktunya terbuang sia-sia karena kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber daya ekonomi. Pelanggan akan siap berkorban atau membayar layanan yang lebih mahal untuk waktu yang dihemat. Perlu diingat bahwa harga dapat bervariasi dari pelanggan ke pelanggan. Ada kelompok pelanggan yang lebih menghargai waktu dan nada yang kurang menghargai waktu.
4. **Assurance** yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kesempatan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Ini terdiri dari beberapa komponen, antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi

dan kesopanan. Dimensi kualitas berkaitan dengan kemampuan perilaku staf garis depan perusahaan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggannya. Keramahmatan adalah bagian dari bakat. Aspek kedua adalah kompetensi. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Aspek ketiga dari dimensi jaminan ini adalah reputasi.

5. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara detail spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi kelima dimensi empati kualitas pelayanan Secara umum dimensi ini bersifat spesifik, kurang penting dibandingkan dengan dimensi kehandalan dan daya tanggap di mata sebagian besar pelanggan. Tetapi untuk kelompok pelanggan "yang kaya" ini adalah dimensi yang paling penting. Hal ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dan Maslow pada tingkat yang lebih tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia, yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi diri. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow berkaitan erat dengan dimensi empati. Dimensi empati merupakan dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang "mengejutkan" sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan sebenarnya diberikan oleh pemberian pelayanan. Layanan empati akan mudah tercipta, jika setiap karyawan perusahaan memahami kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan ini di dalam hatinya. Pada saat membeli jasa, konsumen dapat menggunakan tangibles untuk menilai kualitas jasa, biasanya yang sering digunakan relatif terbatas berupa fasilitas fisik, peralatan dan personel yang dimiliki oleh penyedia jasa.

Pengertian Aspek Ekonomi Dan Sosial

Menurut Sunarji (2018) Studi kelayakan sangat dibutuhkan oleh banyak pihak, terutama bagi investor yang merupakan pemrakarsa, bank sebagai penyedia kredit, dan pemerintah yang memberikan fasilitas pengaturan hukum dan peraturan perundang-undangan, yang tentunya untuk kepentingan semua pihak. mereka berbeda satu sama lain. Investor berkepentingan untuk mengetahui tingkat keuntungan dari investasinya, pihak bank berkepentingan untuk mengetahui tingkat keamanan kredit yang diberikan dan kelancaran pengembaliannya, pemerintah lebih menitikberatkan pada keuntungan investasi Makro tersebut. baik untuk ekonomi, pemerataan kesempatan kerja, dll.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Roro Bandar Sri Junjungan. Terletak di dasar Sesai, kec. Dumai Barat, kota dumai. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif. (Sugiyono, 2019), Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan tiga teknik dalam penelitian ini, yaitu: (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Layanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai peneliti menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Pasuruman et al (2008)

dalam Nurmansyah (2018) yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy

1. Dimensi nyata

Dimensi nyata adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan kenyamanan layanan tempat. Jika dimensi ini dirasakan penumpang baik maka penumpang akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Roro Bandar Sri Junjungan Dumai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) Penampilan petugas dalam melayani penumpang, (2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

2. Dimensi Keandalan

Dimensi kehandalan adalah kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan secara akurat, handal, konsisten dan efektif. Untuk mengukur dimensi keandalan dalam upaya menentukan kualitas pelayanan di terminal Bandar Sri Junjungan Dumai dapat diukur dari beberapa indikator yaitu (1) Ketepatan petugas dalam melayani pengguna jasa (penumpang), (2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

3. Dimensi daya tanggap

Dimensi daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu penumpang dan memberikan pelayanan dengan cepat atau daya tanggap serta mendengar dan menyelesaikan keluhan. Untuk mengukur dimensi responsiveness, dalam upaya menentukan kualitas pelayanan di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, (2) Menanggapi setiap keluhan penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan.

4. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan penumpang. Untuk mengukur dimensi assurance, dalam upaya menentukan kualitas pelayanan pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut: (1) Petugas memberikan pelayanan tepat waktu, (2) Petugas bersikap sopan selama proses pelayanan

5. Dimensi Empati

Perhatian (Empathy) adalah suatu kondisi untuk peduli, memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, Dalam upaya menentukan kualitas pelayanan di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut: (1) Mengutamakan kepentingan pemohon, (2) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang peneliti lakukan selama proses penelitian di terminal Bandar Sri Junjungan Dumai Jl. Wan Amir, Pangkalan Sesai, Kec. Dumai Barat, Kota Dumai, Riau untuk menentukan kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Pasuruman et al (2008) dalam Nurmansyah (2018) yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. hasil dan analisis kualitatif dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud antara lain sebagai berikut: penampilan petugas dan kenyamanan tempat di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kepelabuhanan. Dimensi berwujud ditentukan oleh indikator penampilan petugas saat menjalankan tugasnya dan kenyamanan tempat bagi pengguna jasa. Kualitas pelayanan pada dimensi tangible berdasarkan indikator pada penelitian dapat dikatakan baik. , namun pada indikator kenyamanan tempat ini lama kelamaan rusak dan kehilangan fungsinya seperti tempat duduk antrian parkir kendaraan sebelum masuk kapal rusak sehingga tidak bisa digunakan.
2. Dimensi kehandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, handal, konsisten dan tepat. ketepatan petugas dalam melayani pengguna jasa (penumpang) dan ketepatan petugas dalam proses

pelayanan sangat penting bagi pengguna jasa. Jika petugas tidak hati-hati dalam melayani maka akan terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan pengguna jasa. mulai dari ketelitian dalam menanggapi keluhan penumpang dan simpatik dalam memberikan pelayanan dimensi ini sudah berjalan dengan baik para petugas juga sudah bekerja sesuai standar operasional prosedur dalam menjalankan tugasnya

3. Dimensi ketanggapan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, menanggapi keluhan penumpang dengan penyelesaian yang cepat dan dengan hasil yang memuaskan pelanggan. Pelayanan yang cepat seperti memberikan salam kepada setiap penumpang merupakan hal yang baik dalam memberikan pelayanan karena penumpang merasa dihargai. merapikan kendaraan dan mengarahkan penumpang untuk duduk di kursi penumpang. respon petugas terhadap penumpang dimulai dari menyapa setiap pelanggan dan petugas sangat cepat dan tanggap karena tidak terjadi penumpukan antrian penumpang, namun penumpukan akan terjadi pada saat libur panjang, petugas akan kewalahan bertugas karena penumpang yang sangat banyak sehingga mengurangi layanan yang diberikan.
4. Dimensi jaminan adalah kemampuan petugas memberikan jaminan berupa keterampilan dan kesopanan menilai dimensi jaminan dalam menentukan kualitas pelayanan di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai dengan petugas yang menjamin ketepatan waktu pelayanan. kesopanan pegawai dalam menyampaikan sesuatu apabila menemui kendala pada saat pelayanan seperti menegur penumpang yang memasuki area yang tidak boleh dijangkau oleh penumpang, keterampilan petugas sangat dibutuhkan seperti penumpang kesulitan masuk ke dalam kapal atau memasuki antrian dimana petugas dengan terampil membantu penumpang tersebut. dimensi ini berfungsi dengan baik.
5. Dimensi Empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada penumpang, bagaimana petugas memperhatikan dengan ramah. petugas ro-ro memberikan sikap empati seperti ada yang sakit, ro-ro menyediakan kursi roda untuk membantu penumpang, untuk penumpang lanjut usia petugas membantu agar bisa menaiki tangga agar bisa duduk di kursi penumpang, dimensi empati sudah berjalan dengan baik karena di pelabuhan ro-ro bandar sri junjungan pegawai menjalankan tugasnya dengan sangat baik.

Aspek Ekonomi

Aspek sosial ekonomi diharapkan memberikan dampak positif bagi perekonomian yang dapat menguntungkan dan membuka lapangan kerja setelah adanya pelabuhan Sri Junjungan Dumai.

Dampak Aspek Sosial Ekonomi

Dampak yang ditimbulkan dari keberadaan pelabuhan Roro Bandar Sri Junjungan Dumai terutama pada dampak ekonomi dan sosial masyarakat. Dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai tentunya menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar atau masyarakat di luar daerah sehingga mengurangi tingkat pengangguran. supir truk yang awalnya tidak memiliki pekerjaan kini menjadi supir yang membawa barang, dan yang awalnya tidak memiliki kantin kini bisa membuka kantin, untuk pedagang keliling seperti sate, nasi goreng, dan penjual minuman bisa sekarang berjualan di sekitar pelabuhan di dalam dan di dalam kapal.

Hambatan Di Bidang Ekonomi

Pelabuhan sebagai sarana keluar masuknya orang dan barang dalam bidang ekonomi di suatu daerah apabila terdapat hambatan yang menghalangi kapal di pelabuhan tersebut untuk beroperasi akan menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak. Hambatan ekonomi di pelabuhan salah satunya adalah jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal yang tidak sesuai sehingga ojek yang seharusnya bisa mendapatkan penumpang harus menunggu atau kehilangan calon penumpang. cuaca hujan juga menjadi kendala bagi penjual minuman karena penumpang cenderung tidak membeli dagangannya, hal ini tentu menjadi kendala untuk meningkatkan pendapatan masyarakat. Pada saat peneliti melakukan observasi di pelabuhan ro-ro cuaca

kurang baik yaitu pada saat hujan, aktivitas di kawasan pelabuhan sangat sepi, warung banyak tutup dan pedagang keliling juga pulang.

Peningkatan Pendapatan Nasional

Peningkatan pendapatan masyarakat setelah adanya kapal Ro-Ro dapat dirasakan oleh masyarakat salah satunya pendapatan yang dapat diperoleh dari gaji, sewa, upah sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat. Para pekerja di sekitar pelabuhan mulai dari tukang ojek, pedagang keliling, petugas pelabuhan dan kantin yang ada disana mereka terkena dampak ekonomi pasca roro yang dapat menambah penghasilan mereka, dengan cara menyeberang antar pulau sehingga sebagian masyarakat dapat berdagang antar pulau

Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah Dalam upaya menjalankan suatu proyek dan bagaimana proyek ini dapat dikenal oleh masyarakat, telah diadakan event-event di pelabuhan Roro yang dapat dinikmati oleh karyawan, penumpang dan masyarakat sekitar sehingga dapat menarik perhatian masyarakat. .

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang peneliti lakukan selama proses penelitian di terminal Bandar Sri Junjungan Dumai Jl. Wan Amir, Pangkalan Sesai, Kec. Menurut Sunarji (2018), aspek ekonomi dan sosial ini perlu diperhatikan karena dampak yang terjadi ketika terjadi kesalahan sangat besar. Diharapkan aspek ekonomi dan sosial ini akan memberikan lebih banyak keuntungan daripada kerugian jika bisnis atau proyek didirikan.

Aspek sosial dan ekonomi merupakan pengaruh yang akan terjadi pada perusahaan. hasil dan analisis kualitatif dapat diuraikan sebagai berikut: Dalam aspek ini yang dilihat adalah seberapa besar dampak positif dan negatif dari usaha yang dilakukan terhadap pelabuhan Roro dan masyarakat. di pelabuhan bandar sri junjungan dumai penilaian dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan anggota kementerian pertanahan. keberadaan pelabuhan ini memberikan dampak positif bagi kondisi ekonomi dan sosial masyarakat sekitar pelabuhan, meningkatkan pendapatan sekaligus menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Di pelabuhan Bandar Sri Junjungan, petugas mulai dari tenaga honorer, pegawai, dan pekerja lepas. Pelabuhan juga memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar setelah keberadaan pelabuhan untuk meningkatkan perekonomian mereka dari pendapatan yang dihasilkan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan aspek ekonomi roro bandar sri junjungan dumai. dari dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dimensi empathy dan aspek sosial ekonomi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan bandar sri junjungan dumai

- a. Dimensi Tanggible, yang memiliki indikator Penampilan petugas, Kenyamanan tempat, Kemudahan proses pelayanan, Kedisiplinan petugas dalam melaksanakan proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan cukup berkualitas
- b. Dimensi keandalan memiliki indikator Ketepatan petugas dalam melayani pengguna jasa (penumpang), Memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. dimensi ini sudah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan dari pegawai yang belum memahami cara penggunaan alat
- c. Dimensi ketanggapan memiliki dua indikator yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap serta menanggapi setiap keluhan dari penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan, indikator ini telah dilakukan setiap keluhan telah ditanggapi
- d. Dimensi assurance memiliki indikator bahwa petugas memberikan jaminan tepat waktu atas pelayanan dan petugas menjamin biaya atas pelayanan indikator, indikator tepat

waktu telah dilaksanakan tetapi tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan

- e. Dimensi empati, memiliki indikator Mengutamakan kepentingan penumpang dan Melayani setiap penumpang dengan ramah dan sopan, indikator ini sudah berjalan dengan baik di pelabuhan Bandar Sri Junjungan Dumai.

Saran

Penulis memberikan masukan berupa saran bagi petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang agar tetap memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menambah kenyamanan penumpang dengan pelayanan yang baik dapat membuat penumpang semakin percaya dengan pelayanan yang berkualitas ini dan pelabuhan Bandar Sri Junjungan agar bisa menjadi tempat yang dapat meningkatkan pendapatan pelabuhan dan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Astuti, AD, Wahyudi, J., Ernawati, A., Aini, SQ. (2020) Feasibility Study of Recycling Plastic Bags from Economic and Environmental Aspects. *Journal of Environmental Science*, 18(3), 488-494.
- Andriani, K. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dadahup Kabupaten Kapuas (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Dahlan, NS, and Semmaila, B. (2021) The Effect of Participation Administration Service Quality on Participant Satisfaction Levels at the BPJS Kesehatan Office, Konawe Selatan Regency. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159-187.
- Harbani. (2021) *Mengapa Indonesia Disebut Negara Kepulauan? Ini Alasannya*. DetikEdu. (online) (<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5651793/mengapa-indonesia-disebut-negara-kepulauan-ini-alasannya>) accessed online 12 July 2022
- Isa, M., Lubis, HA and Chaniago, M. (2019) The Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction Using Cross Transportation Services PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga Branch. *Jesya (Journal of Islamic Economics & Economics)*, 2(2), pp.164–181. doi:10.36778/jesya.v2i2.90.
- Jaya Sakti, RF, Widiyanto, P. and Candra Susanto, P. (2021) Service quality and customer satisfaction increasing loyalty of passengers ro-ro ferry bakauheni. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), pp.79–92. doi:10.52909/jemeb.v1i1.21.
- Jogiyanto. 2014. *Pedoman: Survei Kuesioner*. Yogyakarta. BPFY Yogyakarta. Meivawati, Eli, dkk. 2016. *Makalah Penelitian Survey*
- Juliandi, R. S., and Tampubolon, D. (2021) Analisis aspek ekonomi dan sosial Kota Pekanbaru sebagai kota layak huni. *REVENUE Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Syari'ah*, 4(02), 1-15.
- Nurmansyah. (2018) *pengantar manajemen pemasaran*. Unilak Press. Pekanbaru
- Publik. (2014) *Transportasi Laut, Urat Nadi Perekonomian Nasional*. Biro komunikasi dan informasi publik.(online)(<https://dephub.go.id/post/read/transportasi-laut-urat-nadi-perekonomian-nasional-60496>), accessed on 12 July 2022
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.

Sugiyono. (2019) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, *Alfabeta*, Bandung