PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENYEBERANGAN KAPAL RORO DUMAI-RUPAT BERDASARKAN PERSPEKTIF SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Universitas Islam Al-kifayah Riau

Oleh :

BUNGA VIONY UTAMI
NIM. 1238.22.1581

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
AL-KIFAYAH RIAU
TAHUN 1448 H / 2026

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Bunga Viony Utami
Nomer Induk Mahasiswa	: 1238.22.1581
Tempat/ Tanggal Lahir	: Batu Panjang,14 Maret 2002
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang salah tulis berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro Dumai-Rupat Berdasarkan Perspektif Syariah**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Islam Al-Kifayah Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain yang telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh oleh karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang telah berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



BUNGA VIONY UTAMI

NIM: 1238.22.1581

Assoc. Prof Dr. Zalisman, S.Pd., M,Pd.I
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS
Prihal: *Skripsi Bunga Viony Utami*
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
di_
Pekanbaru
Assalamu'alaikum wr. wb.
Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	:	Bunga Viony Utami
Nomor Induk Mahasiswa	:	1238.22.1581
Tempat/Tanggal Lahir	:	Batu Panjang, 14 maret 2002
Program	:	Sarjana (S1)
Prog. Studi	:	Manajemen Bisnis Syariah
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro Dumai-Rupat Berdasarkan Perspektif Syariah

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 20 Juli 2026
Pembimbing I

Assoc. Prof Dr. Zalisman, S.Pd., M,Pd.I
NIDN. 2113108701

Dian Martha Darman, SP.,M.Si
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS
Prihal: *Skripsi Bunga Viony Utami*
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
di_
Pekanbaru
Assalamu'alaikum wr. wb.
Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	:	Bunga Viony Utami
Nomor Induk Mahasiswa	:	1238.22.1581
Tempat/Tanggal Lahir	:	Batu Panjang, 14 maret 2002
Program	:	Sarjana (S1)
Prog. Studi	:	Manajemen Bisnis Syariah
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro Dumai-Rupat Berdasarkan Perspektif Syariah

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 20 Juli 2026
Pembimbing II

Dian Martha Darman, SP.,M.Si
NIDN. 2127039004

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing I dan II skripsi, dengan ini menyetujui bahwa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro Dumai-Rupat Berdasarkan Perspektif Syariah** yang ditulis oleh :

Nama	: Bunga Viony Utami
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1581
Tempat/Tanggal Lahir	: Batu Panjang, 14 Maret 2002
Program	: Sarjana (S1)
Prog. Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Untuk diajukan dalam ujian munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Assoc. Prof Dr. Zalisman, S.Pd., M,Pd.I	**Dian Martha Darman, SP.,M.Si**
NIDN. 2113108701	**NIDN. 2127039004**

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Dian Martha Darman, S.P ., M.Si
NIDN. 2127039004

YAYASAN KIFAYATUL AKHYAR PEKANBARU
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
IZIN SK KEMENAG RI NO. 112 TAHUN 2026
Kampus I : Jl. Uka Perum. Mutiara Garuda Sakti Blok H. 15 Kel. Airputih Kec.Tuah Madani - Pekanbaru
Kampus II : Uka–Iskandar Muda. Kelurahan Airputih Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
www.alkifayahriau.ac.id Email: admin@alkifayahriau.ac.id CP: 082285501981 / 085271373346

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 0160/SP/A/FEBI-MBS/VII/2026

Skripsi atau Tugas Akhir dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal roro Dumai Rupat Berdasarkan Perspektif Syariah**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: **BUNGA VIONY UTAMI**
NIM	: 1238.22.1581
Telah dimunaqasahkan pada	: Senin, 20 Juli 2026

dan dinyatakan telah diterima dan disahkan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Tim Penguji Sidang Munaqasah,

Penguji I

(Dr. Sri Wahyuni., M.Pd.)
NIDN. 2111019703

Penguji II

(Marro'aini, SE. Sy., ME.)
NIDN. 2105019406

Ketua Sidang,
Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Dr. Waldi Saputra, S.Sy., MH.)
NIDN. 2125128604

Sekretaris,
Ketua Program Studi MBS

(Dian Martha Darman, SP., M.Si.)
NIDN. 2127039004

Pekanbaru, 27 Juli 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Armadani, S.E., M.A.)
NIDN. 6452776677130192

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesunggunya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar. Melainkan milik mereka yang senantiasa berusaha”
(B.J Habibie)

“ Jika bukan karna Allah SWT yang memampukan, Aku mungkin sudah lama menyerah ”

“Kegagalan juga menyenangkan, hidup dengan kepercayaan bahwa cobaan itu berguna untuk menempa diri sendiri”
(Jiraiya Sensei)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua orang tua saya tercinta Alm. H.Khaidir Harun dan Almh. HJ. Sarinan yang sangat saya cintai dan rindukan. Yang telah memberikan banyak sekali dukungan baik secara materi dan juga secara mental untuk anak bungsu nya. Penulis tahu tidak akan pernah bisa membalas semua kebaikan kalian. Karya dan gelar ini saya persembahkan sebagai tanda cinta dan pembuktian penulis untuk kedua orang tua saya di surga.

Diri saya sendiri, Mela Marsalena karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen pembimbing I dan II yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelasaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Tiada untaian yang paling indah selain mengucapkan Puji dan rasa syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, atas rahmat dan karunia-nya sehingga peniliti dapat menyelesaikan tugas ini. Di dalam Skripsi ini peneliti mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat saran dan bimbingan dari pembimbing skripsi di program studi manajemen bisnis syariah Skripsi ini bisa selesai. Pada lembaran ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam dan rasa syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala dan kedua orang tua tercinta Papa dan Mama yang selalu menjadi motivator dan memberikan kasih sayangnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menjalankan perkuliahannya sampai saat ini dan selalu memberikan doa dan restu kepada penulis.

Tanpa motivasi dukungan moral, serta materi dan doa restu dan diberikan orang tua, penulis tidak akan mampu menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi. Selanjutnya peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu peneliti menyelesaikan Skirpsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang tak terhingga peneliti haturkan kepada kedua orangtua yang telah memberi cinta dan kasihnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dan jasa dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku Ketua Yayasan Kifayatul Akhyar yang

telahh memberikan motivasi dan untuk selalu kuliah dan memberikan arahan serta bimbingan agar kuliah bisa selesai

2. Dr. Zalisman, S.Pd., M,Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Al-Kifayah Riau, atas kepemimpinan, dukungan, serta kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Islam Al Kifayah Riau. Semoga segala dedikasi dan pengabdian beliau dalam memajukan dunia pendidikan senantiasa mendapatkan keberkahan dan balasan terbaik dari Allah Swt.
3. Wakil Rektor I Syahri Ramadhan, S.Psi., M.S.I, Lita Arfah, S.P,.M.Si selaku Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III Bapak Sahrin, S.H., M.H. Universitas Islam Al Kifayah Riau, atas dukungan, arahan, serta kebijakan yang telah diberikan dalam menunjang proses pendidikan dan pengembangan akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Dekan Armadani, MA Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al Kifayah Riau, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta fasilitas selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dian Martha Darman, SP.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Al Kifayah Riau, atas bimbingan, arahan, motivasi,

serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

6. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing I Dr. Zalisman, S.Pd., M,Pd.I Dan Dosen pembimbing II Dian Martha Darman, SP.,M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telahh membekali berbagai ilmu kepada peneliti dan juga telah memberikan kemudahan kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di kampus ini.
8. Bapak Ory Wahyu Untuk Papa, di setiap doa yang penulis panjatkan selalu ada nama papa. Terima kasih karena telah mencintai tanpa syarat, mendukung tanpa lelah, dan percaya padaku bahkan saat penulis meragukan diri sendiri. Skripsi ini mungkin tidak sebanding dengan semua pengorbanan kalian, tetapi semoga menjadi langkah kecil untuk membalas cinta yang begitu besar dari Papa, Jika ada kehidupan selanjutnya tetaplah menjadi bapak untuk saya.
9. Kepada teman-teman A22 Manajemen Bisnis Syariah (MBS) terima kasih atas suka duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang sukses.
10. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih untuk setiap perjuangan yang

dilakukan dalam diam dan setiap mimpi yang terus diperjuangkan.

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Bunga Viony Utami

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS .....Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS .....Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN .....Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.
MOTTO..... **vi**
PERSEMBAHAN..... **vii**
KATA PENGANTAR..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL .....**xiv**
DAFTAR GAMBAR.....**xv**
DAFTAR LAMPIRAN .....**xvi**
PEDOMAN LITERASI .....**xvii**
1. Konsonan Tunggal xvii
2. Vokal, panjang dan diftong.....xvii
3. Ta' marbûthah (ة) xviii
4. Kata Sandang dan Lafadh Al-Jalalah xviii
ABSTRAK.....**xix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Penegasan Istilah.....8
C. Permasalahan.....9
1. Identifikasi Masalah 9
2. Batasan Masalah.....10
3. Rumusan Masalah 10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....11
1. Tujuan Penelitian.....11
2. Manfaat Penelitian.....11
a. Manfaat Teoritis 11
b. Manfaat Praktis.....11
BAB II KAJIAN TEORI.....**13**
A. Landasan Teori.....13
B. Penelitian Relevan 27
C. Kerangka Berfikir 30

D. Hipotesis Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN 32
A. Jenis Penelitian.....32
B. Variabel Penelitian.....33
C. Defenisi Operasional.....37
D. Waktu dan Lokasi Penelitian 38
E. Subjek dan Objek Penelitian.....38
F. Populasi dan Sampel 40
G. Teknik Pengumpulan Data.....42
H. Teknik Analisa Data 44
I. Validitas dan Reabilitas.....49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN 51
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 51
B. Penyajian Data 52
C. Analisis Data 56
D. Pembahasan.....66
E. Pembahasan berdasarkan perspektif syariah 69
BAB V PENUTUP.....72
A. Kesimpulan 72
B. Saran 73
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 79
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....89

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu 28
Tabel III. 1 Tabel Variabel Operasional 37
Tabel III. 2 Blueprint Angket Penelitian 44
Tabel IV. 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 57
Tabel IV. 2 Uji Validitas Variabel Sistem Pembayaran Elektronik (X2) 57
Tabel IV. 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) 58
Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas 59
Tabel IV. 5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir 30
Gambar IV 1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
Gambar IV. 2 Kategori Responden Berdasarkan Usia 54
Gambar IV. 3 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan 54
Gambar IV. 4 Kategori Responden Berdasarkan Fekuensi Penggunaan..... 55
Gambar IV. 5 Kategori Jenis Pembayaran Responden..... 56
Gambar IV. 6 Gambar Uji Multikolinearitas 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 79
Lampiran 2. Tabel..... 84
Lampiran 3. Dokumentasi 88

PEDOMAN LITERASI

1. Konsonan Tunggal

ا = a	ر = r	ف = f
ب = b	ز = z	ق = q
ت = t	س = s	ك = k
ث = ts	ش = sy	ل = l
ج = j	ص = sh	م = m
ح = h	ض = dh	ن = n
خ = kh	ط = th	و = w
د = d	ظ = zh	ه = h
ذ = dz	ع = `	ء = ,
غ = gh	ي = y	

2. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlomah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing- masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Â misalnya قَالَ menjadi qâla Vokal (i) panjang = î misalnya قِيْلِ menjadi qîla Vokal (u) panjang = Ũ misalnya دوَنُ menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah fathah ditulis dengan ”aw” dengan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = أوَ misalnya قَوْل menjadi qawlun Diftong (ay) = أيَ misalnya خَيْرًا menjadi khayran

3. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbuthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbuthah tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرِسالَة المَدْرَسُة menjadi al-madrasah al risalah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang berdiri dari susunan mudlaf dan Mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فِي رَحْمَةِاللهِ menjadi fi rahmatillah.

4. Kata Sandang dan Lafadh Al-Jalalah

Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah Kata Sandang berupa "al" (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah), maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan.

Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan digitalisasi pada layanan transportasi penyeberangan, khususnya penerapan sistem pembayaran elektronik pada jasa penyeberangan Kapal Ro-Ro Dumai–Rupat. Meskipun sistem pembayaran elektronik telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi, masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem, rendahnya pemahaman pengguna, serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Ro-Ro Dumai–Rupat ditinjau dari perspektif syariah. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa, serta terdapat faktor yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Ro-Ro Dumai–Rupat. Semakin baik kualitas pelayanan serta semakin mudah, aman, dan andal sistem pembayaran elektronik yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Dari perspektif syariah, penerapan pelayanan dan sistem pembayaran elektronik telah sejalan dengan prinsip amanah, keadilan, transparansi, dan kemaslahatan dalam bermuamalah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sistem pembayaran elektronik, kepuasan pengguna, kapal Ro-Ro, perspektif syariah..

ABSTRACT

Bunga Viony Utami (2026): The influence of service quality and electronic payment systems on RoRo ferry user satisfaction from a Sharia perspective.

This study is motivated by the digitalization of ferry transport services, specifically the implementation of electronic payment systems for the Dumai–Rupat Ro-Ro ferry service. Although electronic payment systems have been introduced to enhance efficiency and transaction convenience, various challenges persist—such as system disruptions, limited user understanding, and service quality that does not yet fully meet customer expectations. This research aims to analyze the impact of service quality and the use of electronic payment systems on user satisfaction regarding the Dumai–Rupat Ro-Ro ferry service, viewed from a Sharia perspective. The research hypothesis posits that service quality and the use of electronic payment systems positively influence user satisfaction, and that there is a dominant factor affecting this satisfaction. A quantitative method with a survey approach was employed. Primary data were collected via questionnaires distributed to 100 respondents selected through purposive sampling and subsequently analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality and the use of electronic payment systems have a positive and significant impact on user satisfaction with the Dumai–Rupat Ro-Ro ferry service. Higher service quality and an electronic payment system that is convenient, secure, and reliable lead to higher levels of user satisfaction. From a Sharia perspective, the implementation of these services and electronic payment systems aligns with the principles of trustworthiness, justice, transparency, and public interest in economic interactions.

Keywords*:*. *Service Quality, Electronic Payment System, User Satisfaction, Ro-Ro Vessel, Sharia Perspective.*.

ملخص

بونجا بيوني أوتامي (٢٠٢٦) : .

تنبع هذه الدراسة من التوجه نحو رقمنة خدمات نقل العبّارات، وتحديداً تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني لخدمة عبّارات دوماي-روبات من نوع "راراو" (التي تسمح بنقل المركبات). ورغم إدخال أنظمة الدفع الإلكتروني لتعزيز الكفاءة وتسهيل المعاملات، لا تزال هناك تحديات قائمة، مثل تعطل الأنظمة، ومحدودية فهم المستخدمين لها، ومستوى جودة الخدمة الذي لم يلبِ بعد توقعات العملاء بشكل كامل. يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على رضا المستخدمين عن خدمة عبّارات "دوماي-روبات"، وذلك من منظور الشريعة الإسلامية. وتفترض الدراسة أن جودة الخدمة واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني يؤثران إيجاباً على رضا المستخدمين، وأن هناك عاملاً مهيمناً يؤثر في هذا الرضا. وقد استُخدم المنهج الكمي القائم على الاستبيان؛ حيث جُمعت البيانات الأولية من خلال استبيانات وُزعت على ١٠٠مشارك تم اختيارهم وفق أسلوب العينة القصدية، ثم حُللت البيانات باستخدام اختبارات الصلاحية والموثوقية، واختبارات الافتراضات الكلاسيكية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد. وتشير النتائج إلى أن جودة الخدمة واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لهما تأثير إيجابي ومهم على رضا المستخدمين عن خدمة عبّارات "دوماي-روبات"؛ إذ تؤدي الجودة العالية للخدمة وتوفر نظام دفع إلكتروني يتسم بالسهولة والأمان والموثوقية إلى مستويات أعلى من رضا المستخدمين. ومن منظور الشريعة الإسلامية، يتماشى تطبيق هذه الخدمات وأنظمة الدفع الإلكتروني مع مبادئ الأمانة والعدالة والشفافية والمصلحة العامة في المعاملات الاقتصادية.

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة، نظام الدفع الإلكتروني، رضا المستخدم، سفينة الدحرجة، المنظور الشرعي.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikasi dalam sistem pelayanan publik, termasuk pada sektor transportasi penyeberangan kapal. Penggunaan sistem pembayaran elektronik sebagai metode pembayaran merupakan salah satu bentuk inovasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses transaksi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan penggunaan sistem pembayaran elektronik menjadi aspek penting yang perlu dianalisis karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal[1].

Pemerintah Indonesia berperan penting dalam mendorong percepatan transformasi digital melalui berbagai kebijakan, seperti pengembangan infrastruktur telekomunikasi, program literasi digital, dan penguatan ekosistem ekonomi digital. Dengan jumlah pengguna internet yang terus meningkat setiap tahun, teknologi tidak hanya menjadi alat pendukung, tetapi juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan daya saing nasional dan mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis pengetahuan di Indonesia[2].

Digitalisasi di Indonesia merupakan kelanjutan dari perkembangan teknologi yang semakin terintegrasi dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat dan tata kelola negara. Proses digitalisasi ditandai dengan

[1] Bank Indonesia, *Elektronifikasi* (Jakarta: Bank Indonesia 2020)

[2] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Transformasi Digital Nasional.*

peralihan layanan konvensional ke sistem berbasis digital, dalam pelayanan publik, digitalisasi sistem pembayaran melalui uang elektronik dan dompet digital, serta pemanfaatan platform digital dalam sektor pendidikan, kesehatan, dan UMKM. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan peluang ekonomi, khususnya di daerah yang sebelumnya terbatas oleh jarak dan infrastruktur fisik. Pemerintah bersama sektor swasta terus mendorong percepatan digitalisasi melalui pembangunan infrastruktur jaringan, penguatan keamanan siber, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar transformasi digital dapat berjalan inklusif dan berkelanjutan. Dengan demikian, digitalisasi menjadi fondasi penting dalam mewujudkan ekonomi digital dan pembangunan nasional yang adaptif terhadap perkembangan global.[3]

Produk digital merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan nilai tambah bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Produk digital dapat berupa aplikasi, layanan berbasis platform, sistem pembayaran elektronik, hingga layanan daring yang memungkinkan konsumen mengakses produk atau jasa tanpa batasan ruang dan waktu. Dalam konteks kepuasan konsumen, kualitas produk digital menjadi faktor yang sangat menentukan, terutama yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan sistem, keamanan data, kecepatan layanan, serta kualitas informasi yang disajikan. Ketika produk digital mampu berfungsi sesuai harapan konsumen, memberikan

[3] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Peta Jalan Indonesia Digital 2021–2024.

pengalaman pengguna yang positif, dan menyelesaikan permasalahan secara efisien, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat. Sebaliknya, produk digital yang sering mengalami gangguan, sulit digunakan, atau tidak responsif terhadap kebutuhan pengguna cenderung menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, pengembangan produk digital yang berorientasi pada pengguna (*user-centered*) menjadi strategi penting bagi perusahaan untuk membangun kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan konsumen secara berkelanjutan di era digital.[4]

Digitalisasi mengubah cara akses layanan secara fundamental. Implementasi sistem tiket elektronik seperti yang dilakukan Ferizy oleh ASDP memungkinkan pengguna jasa melakukan reservasi jauh sebelum tiba di pelabuhan. Secara operasional, hal ini membantu pengelola pelabuhan dalam memprediksi lonjakan arus kendaraan (*demand*) dan mengatur kuota keberangkatan secara lebih presisi, sehingga penumpukan kendaraan di area kantong parkir dapat direduksi secara signifikan. Pengadopsian sistem pembayaran elektronik, baik berbasis kartu (*E-Money*, *Brizzi*, *Tapcash*) maupun berbasis QRIS, merupakan pilar utama digitalisasi.[5]

Menurut perspektif syariah, penggunaan uang termasuk sistem pembayaran elektronik pada dasarnya diperbolehkan selama memenuhi prinsip-prinsip muamalah dalam Islam, yaitu tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidak jelasan), dan maysir (spekulasi), serta memberikan

---

[4] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson Education.
Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Andi Offset.

[5] PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), *ASDP Kebut Transformasi Digitalisasi E-Ticketing System Ferizy.*

kemaslahatan bagi para pihak. Uang dalam Islam berfungsi sebagai alat tukar (*medium of exchange*) dan bukan komoditas untuk diperjual belikan demi keuntungan yang tidak sah. Sebagaimana firman Allah dalam (QS. An-Nisa ayat 29).

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

Artinya: *"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"*.[6]

Ayat diatas menegaskan larangan memakan harta sesama dengan cara yang batil dan anjuran melakukan transaksi atas dasar suka sama suka, maka penggunaan sistem pembayaran elektronik dalam jasa penyeberangan kapal dapat dinilai sah secara syariah apabila sistemnya transparan, aman, dan tidak merugikan pengguna. Dengan demikian, analisis kualitas pelayanan penggunaan sistem pembayaran elektronik juga dapat dipandang sebagai upaya memastikan bahwa praktik transaksi yang dilakukan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan kemaslahatan dalam ajaran Islam.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Rispawati memperoleh hasil bahwa, Era globalisasi dan perdagangan daring yang pesat saat ini, kemajuan teknologi telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan, termasuk transportasi. Eticketing merupakan salah satu bentuk inovasi dalam bidang transportasi yang bertujuan

[6] Kementrian Agama RI, Al-Qur'an, (QS. An- Nisa' : 29)

untuk efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dengan meningkatkan kualitas produk serta layanannya[7].

Perkembangan teknologi digital pada layanan kapal Ro-Ro di Provinsi Riau menunjukkan kemajuan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi penyeberangan yang cepat, aman, dan efisien, khususnya pada jalur strategis seperti Dumai–Rupat. Digitalisasi mulai diterapkan melalui sistem pemesanan tiket secara daring, penggunaan pembayaran non-tunai, serta penerapan sistem informasi jadwal keberangkatan yang dapat diakses secara real time oleh penumpang. Inovasi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan transportasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi pengelolaan pelabuhan serta armada kapal Ro-Ro. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan, seperti pengelolaan data penumpang yang lebih tertata, pengurangan antrean di pelabuhan, serta peningkatan keamanan dan kenyamanan perjalanan. Dengan dukungan pemerintah daerah dan pemangku kepentingan transportasi laut, perkembangan teknologi digital pada kapal Ro-Ro di Riau menjadi bagian penting dalam mendorong konektivitas antar wilayah, pertumbuhan ekonomi daerah, dan kepuasan pengguna jasa penyeberangan.[8]

Penelitian khusus yang menggabungkan dua aspek, kualitas pelayanan tradisional dan penggunaan sistem pembayaran elektronik masih sangat

[7] Dewi Rispawati,"Analisis Penerapan E-Ticketing Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa PT.ASDP Indonesia Ferry(Persero) Cabang Lembar", *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, (2023): hlm.320

[8] PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), *Pacu Digitalisasi Penyeberangan*.

terbatas, terutama pada layanan penyeberangan kapal Roro. Padahal layanan kapal Roro memiliki karakteristik berbeda dari transportasi darat, di antaranya: prosedur naik-turun kendaraan, fasilitas kapal, keamanan di laut, serta proses pembelian tiket yang terkadang masih dilakukan secara manual.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuslin Memory, Budi Nugroho memperoleh hasil, Kondisi geografis Pulau Rupat, yang secara fisik terpisah dari Pulau Sumatera, menciptakan tantangan tersenidiri dalam pemenuhan pasokan bahan pokok yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat. Tidak adanya koneksi darat langsung dengan dataran utama menjadikan masyarakat Rupat sangat bergantung pada transportasi laut untuk memproleh kebutuhan dasar. Keterbatasan aksesibilitas ini menjadikan ketersediaan dan keandalan layanan kapal Ro-Ro yang menghubungkan Dumai dengan Rupat sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat setempat. Penyeberangan Dumai-Rupat dengan kapal Ro-Ro berfungsi untuk mengangkut penumpang serta kendaraan beserta muatannya. Layanan angkutan laut dengan kapal Ro-Ro tidak hanya terbatas pada rute ini, tetapi juga tersedia di berbagai wilayah perairan Indonesia sebagai sarana penghubung antar wilayah.[9]

Memenuhi kebutuhan transportasi penyeberangan, kualitas layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kapal Ro-Ro. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pemerintah serta perusahaan yang bekerja sama dalam operasional penyeberangan perlu

[9] Yuslin Memory & Budi Nugroho "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Kapal Penyeberangan Roll On Roll Of* " Jurnal: Studi Administrasi Negara, Vol.2, no.1 (2025): hlm.60

memastikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi penumpang. Khususnya bagi masyarakat Pulau Rupat, kualitas layanan yang baik, nyaman, dan aman menjadi harapan utama. Oleh karena itu perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah diharapkan menjalankan operasionalnya sesuai dengan regulasi yang berlaku. Keamanan penumpang selama pelayaran harus menjadi prioritas utama bagi pengelola kapal. Respon cepat terhadap insiden yang terjadi selama perjalanan sangat diperlukan guna mencegah kecelakaan fatal dan melindungi nyawa penumpang.[10]

Penelitian terbaru menemukan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan konvensional dan kualitas layanan digital memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada layanan yang sedang mengalami transformasi digital. Konteks ini sangat relevan pada rute penyeberangan Dumai–Rupat, salah satu jalur penting di Provinsi Riau yang menghubungkan Pulau Rupat dengan Kota Dumai. Mobilitas masyarakat, distribusi barang, pariwisata, serta aktivitas ekonomi di Rupat sangat bergantung pada layanan penyeberangan ini. Kualitas pelayanan yang baik ditambah sistem pembayaran digital yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Namun, sampai saat ini belum ada penelitian akademik yang mengkaji secara komprehensif bagaimana kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kapal Roro Dumai–Rupat[11].

Oleh sebab itu penelitian ini berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan daqn penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan pengguna jasa

[10] Yuslin Memory & Budi Nugroho "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Kapal Penyeberangan Roll On Roll Of* " *Jurnal:* Studi Administrasi Negara, Vol.2, no.1 (2025): hlm.60

[11] Jejak Digital Journal. *"Kualitas Pelayanan dan Digital Payment terhadap Kepuasan Konsumen*," 2023.

penyeberangan kapal roro dumai-rupat Berdasarkan perspektif syariah.

B. Penegasan Istilah

Penegasan istilah diperlukan guna menghindari perbedaan penafsiran dan memberikan kejelasan makna pada istilah-istilah penting yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disajikan penegasan istilah berdasarkan konteks penelitian:

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan tersebut.[12]

2. Sistem pembayaran elektronik

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam layanan berbasis teknologi mencerminkan kemampuan sistem layanan untuk memberikan kemudahan, keandalan, keamanan, dan efisiensi kepada pengguna.[13]

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menurut Richard L. Oliver adalah kondisi psikologis yang muncul setelah konsumen membandingkan antara harapan sebelum menggunakan suatu layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah penggunaan.[14]

---

[12] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, 1988, hlm. 12–40.

[13] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, 2016, hlm. 156.

[14] Richard L. Oliver, Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, New York:

4. Kapal Roro

Kapal *Roll-On Roll-Off* (Ro-Ro) menurut Stopford adalah jenis kapal yang dirancang untuk mengangkut kendaraan dan penumpang, di mana muatan dapat langsung masuk (roll-on) dan keluar (roll-off) kapal menggunakan roda melalui ramp atau pintu khusus.[15]

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah disusun untuk menggambarkan berbagai persoalan yang muncul pada layanan penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan penerapan pembayaran digital[16].

a. Kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna beberapa pengguna jasa merasa bahwa kinerja pelayanan belum sesuai wq adengan ekspektasi mereka, terutama pada aspek ketepatan waktu keberangkatan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas.

b. Literasi dan pemahaman pengguna terhadap pembayaran digital masih rendah walaupun fasilitas pembayaran digital seperti QRIS telah tersedia.

c. Kendala teknis dalam penggunaan digital payment masih sering terjadi gangguan jaringan internet, mesin pemindai QR yang bermasalah, dan aplikasi pembayaran yang error menjadi hambatan yang memperlambat proses transaksi.

McGraw-Hill, 2010, hlm. 8–12.

[15] Martin Stopford, Maritime Economics, 3rd Edition, London: Routledge, 2009, hlm. 545.

[16] Jurnal Transportasi Indonesia, “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Roro,” 2022.

d. Kepuasan pengguna jasa penyeberangan masih berfluktuasi hasil observasi dan umpan balik pengguna menunjukkan bahwa pengalaman penyeberangan tidak selalu konsisten.

2. Batasan Masalah

Batasan penelitian bertujuan untuk menciptakan penelitian yang lebih terarah dan fokus. Batasan masalah pada penelitian ini adalah tentang :

a. Penumpang kapal roro menggunakan roda 4
b. Penumpang kapal roro yang melakukan perjalanan minimal 2 kali dalam waktu 6 bulan terakhir
c. Penumpang yang melakukan pembayaran dengan sistem pembayaran elektronik.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Roro Dumai–Rupat?
b. Bagaimanakah pengaruh penggunaan sistem pembayaran elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Roro Dumai–Rupat?
c. Faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna kapal roro dumai-rupat?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk :

a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Roro Dumai–Rupat.
b. Mengetahui pengaruh penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan Kapal Roro Dumai–Rupat.
c. Mengetahui faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna kapal roro dumai-rupat.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik dan transportasi laut. Penelitian ini memperkaya kajian ilmiah tentang bagaimana kualitas pelayanan dan teknologi digital berinteraksi dalam membentuk kepuasan pengguna layanan transportasi, khususnya pada sektor penyeberangan laut yang masih jarang diteliti Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait digitalisasi layanan transportasi laut. Penelitian ini dapat dijadikan dasar oleh peneliti berikutnya untuk memperluas atau memperdalam topik seputar transformasi digital dalam layanan publik.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi operator penyeberangan Kapal Roro Dumai–Rupat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas, serta memperluas implementasi sistem pembayaran digital. Dengan mengetahui variabel yang paling memengaruhi kepuasan, operator dapat menetapkan prioritas peningkatan layanan.

2) Bagi pemerintah daerah atau pengelola transportasi hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan kebijakan transportasi laut, terutama terkait digitalisasi pelayanan publik serta peningkatan standar kualitas layanan.
3) Bagi pengguna jasa secara tidak langsung, manfaat penelitian ini adalah peningkatan kualitas pengalaman pengguna. Jika rekomendasi penelitian diterapkan, pengguna akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, aman, nyaman, dan terintegrasi dengan teknologi digital.
4) Bagi akademisi dan institusi pendidikan Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengayaan bahan ajar, diskusi akademis, serta studi empiris terkait manajemen transportasi, pelayanan publik, dan sistem digital payment.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep penting dalam manajemen jasa karena menentukan apakah suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Ketika persepsi pelanggan lebih tinggi daripada harapan, pelayanan dinilai berkualitas. Sebaliknya, bila persepsi lebih rendah, maka pengguna merasakan kualitas yang buruk.[17]

Dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan tidak hanya Berdasarkan aspek kepuasan pengguna, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai syariah yang menjadi pedoman dalam bermuamalah. Nilai syariah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penggunaan sistem pembayaran elektronik meliputi amanah, shiddiq, adil, ihsan, dan maslahah. Nilai-nilai tersebut dapat menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat.[18]

Model yang paling dikenal dalam mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi utama: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.[19] Model ini telah

[17] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 1988.

[18] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al*-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), QS. An-Nisa:58.

[19] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*", Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, 1985,

digunakan secara luas di berbagai sektor jasa, termasuk transportasi laut, karena menilai pelayanan tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses Penjelasan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

b. Indikator Kualiyas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian jasa, model yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menilai kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal RoRo Dumai–Rupat.[20]

1) *Reliability* (Keandalan) – kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Dalam layanan penyeberangan kapal Roro, reliabilitas tercermin dari ketepatan jadwal kapal, keakuratan informasi tarif, serta kemampuan sistem pembayaran digital memproses transaksi tanpa error.
2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) – kesiapan dan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan, termasuk menangani keluhan atau

hlm. 41–50.

[20] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990), hlm. 20–29.

hambatan dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik.

3) *Assurance* (Jaminan) – kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna. Dalam konteks digital, assurance dapat berupa penjelasan tentang keamanan transaksi non-tunai.
4) *Empathy* (Empati) – perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan, termasuk membantu pengguna yang kurang memahami cara memakai layanan digital.
5) *Tangibles* (Bukti Fisik) – meliputi fasilitas pelabuhan, kebersihan kapal, perangkat pembayaran elektronik, serta penampilan pegawai.

SERVQUAL menekankan bahwa kualitas tidak diukur semata-mata dari apa yang diberikan penyedia jasa, tetapi dari bagaimana hal tersebut dirasakan oleh pengguna.

Dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan merupakan bagian dari akhlak muamalah yang harus dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai kejujuran (ṣidq), amanah, keadilan (’adl), profesionalisme (itqān), serta ihsan. Pelayanan tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan ekonomi, tetapi juga menjadi bentuk ibadah kepada Allah Swt. karena setiap pekerjaan akan dipertanggungjawabkan di hadapan-Nya. Oleh sebab itu, penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan terbaik yang mampu memberikan kemaslahatan bagi masyarakat.

Pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat Berdasarkan perspektif

syariah, kualitas pelayanan tidak hanya diukur melalui dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), tetapi juga harus memenuhi prinsip-prinsip syariah seperti amanah, kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.[21]

Allah Swt. memerintahkan umat manusia untuk selalu berbuat adil dan memberikan pelayanan terbaik sebagaimana firman-Nya dalam Surah An-Nahl ayat 90:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيْتَآئِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ

Artinya :*"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan (ihsan), memberi bantuan kepada kaum kerabat, dan Dia melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap bentuk pelayanan harus dilandasi sikap adil dan ihsan. Dalam konteks jasa penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat, seluruh pengguna jasa berhak memperoleh pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, baik dalam proses pembelian tiket, pelayanan petugas, maupun penggunaan sistem pembayaran elektronik. Pelayanan yang diberikan secara adil dan penuh kepedulian akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.[22]

Rasulullah saw. juga menganjurkan agar setiap pekerjaan dilakukan

[21] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), hlm. 216.

[22] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. An-Nahl [16]: 90.

secara profesional dan berkualitas. Beliau bersabda:

أَنْ يُتْقِنَهُ إِنَّ اللَّهَ تَعَالى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً

"*Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan, ia menyempurnakannya*." (HR. al-Baihaqi).

Hadis tersebut menunjukkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara sungguh-sungguh (itqān). Dalam penelitian ini, profesionalisme petugas, kecepatan pelayanan, ketelitian dalam transaksi pembayaran elektronik, serta kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan merupakan implementasi dari nilai itqān yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.[23]

Islam juga mengajarkan pentingnya kejujuran dalam memberikan pelayanan. Rasulullah saw. bersabda:

يقِينَ وَالشُّهَدَاءِ التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدّ

"Pedagang yang jujur dan terpercaya akan bersama para nabi, orang-orang yang benar dan para syuhada." (HR. At-Tirmidzi No. 1209).

Hadis tersebut menegaskan bahwa kejujuran merupakan fondasi utama dalam setiap aktivitas pelayanan. Dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik, penyedia jasa harus menjamin keamanan transaksi, keterbukaan informasi biaya, serta tidak melakukan praktik yang merugikan pelanggan. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap layanan akan meningkat sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.[24]

---

[23] Ahmad ibn al-Husayn al-Bayhaqi, *Syu'ab al-Iman*, Juz IV (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah), hadis No. 5312.

[24] Muhammad ibn Isa al-Tirmidhi, *Sunan At-Tirmidzi*, Kitab al-Buyu', Hadis No. 1209 (Riyadh: Darussalam).

2. Sistem Pembayaran Elektronik

a. Pengertian Pembayaran Elektronik

Menurut Rivai dan Arifin, sistem pembayaran elektronik merupakan instrumen pembayaran non-tunai yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah proses transaksi keuangan, baik secara online maupun offline. Sistem pembayaran elektronik dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran.[25]

Imam Al-Syatibi mengelompokkan tujuan syariah ke dalam lima unsur pokok yang dikenal sebagai Al-Dharuriyyat Al-Khamsah, yaitu menjaga agama (hifz al-din), menjaga jiwa (hifz al-nafs), menjaga akal (hifz al-aql), menjaga keturunan (hifz al-nasl), dan menjaga harta (hifz al-mal). Dalam penelitian ini, aspek yang paling berkaitan dengan penggunaan sistem pembayaran elektronik adalah hifz al-mal atau perlindungan terhadap harta, karena transaksi digital menuntut keamanan data, kejelasan transaksi, serta perlindungan terhadap kerugian pengguna. Selain itu, hifz al-aql juga relevan karena pengguna memerlukan informasi yang jelas dan sistem yang mudah dipahami agar transaksi berjalan dengan baik.[26]

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) membuat penggunaan sistem pembayaran elektronik semakin meluas, termasuk dalam layanan

[25] Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2018, hlm. 214.

[26] Moh Toriquddin, "Teori Maqashid Syari'ah Perspektif Al-Syatibi," *De Jure: Jurnal Hukum dan Syariah*, Vol. 6 No.1, 2014.

transportasi. Penggunaan sistem pembayaran elektronik memberikan beberapa keuntungan:

a. proses transaksi lebih cepat,
b. mengurangi penggunaan uang tunai,
c. membuat antrean lebih ringkas,
d. meningkatkan akurasi transaksi,
e. lebih higienis dan aman,
f. memudahkan pencatatan transaksi.

Penggunaan sistem pembayaran elektronik memberikan kemudahan kepada pengguna dalam pembelian tiket maupun pembayaran biaya lain. Hal ini berpotensi meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan karena proses yang mereka rasakan lebih praktis, modern, dan efisien.

Jurnal-jurnal teknologi layanan publik menyimpulkan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kemudahan, keamanan, dan kecepatan sistem pembayaran elektronik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam sistem transaksi keuangan, salah satunya melalui penggunaan sistem pembayaran elektronik (electronic payment system). Sistem pembayaran elektronik merupakan mekanisme pembayaran yang memanfaatkan media digital untuk menyelesaikan transaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung. Dalam praktiknya, sistem ini meliputi kartu uang elektronik (*e-money*), dompet digital (*e-wallet*), mobile banking, internet

banking, *QRIS*, maupun instrumen pembayaran digital lainnya. Penggunaan sistem pembayaran elektronik bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam bertransaksi.[27]

b. Indikator Pembayaran Elektronik

Indikator sistem pembayaran elektronik digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan dan efektivitas penggunaan sistem pembayaran digital oleh pengguna jasa. Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness)*. Dalam penelitian ini, indikator sistem pembayaran elektronik meliputi kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan kemanfaatan. Kelima indikator tersebut menggambarkan sejauh mana sistem pembayaran elektronik mampu memberikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi kepada pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.[28]

1) kemudahan sistem sistem pembayaran elektronik untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna jasa.
2) Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan pembayaran tiket menggunakan sistem pembayaran elektronik.
3) Tingkat perlindungan sistem sistem pembayaran elektronik

[27] Bank Indonesia, *Sistem Pembayaran di Indonesia*, Jakarta: Bank Indonesia, 2023.
[28] Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*," MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 (1989): 319–340.

terhadap kesalahan transaksi dan penyalahgunaan data.

4) Kemampuan sistem pembayaran sistem pembayaran elektronik beroperasi secara stabil tanpa gangguan teknis.
5) Tingkat manfaat yang dirasakan pengguna seperti efisiensi waktu dan kenyamanan pembayaran.

c.Pembayaran Elektronik dalam Perspektif syariah

Dalam perspektif Islam, pada dasarnya penggunaan sistem pembayaran elektronik diperbolehkan (mubah) selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Kaidah fikih menyatakan:

"Hukum asal dalam setiap bentuk muamalah adalah boleh sampai terdapat dalil yang mengharamkannya."[29]

Kaidah tersebut menunjukkan bahwa inovasi dalam sistem pembayaran, termasuk pembayaran elektronik pada jasa penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat, dapat digunakan selama tidak mengandung unsur yang dilarang dalam syariat, seperti riba, gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi), penipuan (tadlis), maupun kezaliman terhadap salah satu pihak.

Rasulullah saw. juga menegaskan pentingnya kejujuran dalam setiap transaksi ekonomi. Beliau bersabda:

"Penjual dan pembeli mempunyai hak memilih selama mereka belum berpisah. Jika keduanya jujur dan menjelaskan keadaan barang atau transaksi, maka keduanya akan memperoleh keberkahan dalam jual belinya." (HR. al-Bukhari dan Muslim).

[29] Jalal al-Din al-Suyuti, *Al-Asybah wa an-Nazhair* (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1998), hlm. 60.

Hadis tersebut menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan secara jujur dan transparan akan membawa keberkahan. Dalam sistem pembayaran elektronik, prinsip ini diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai nominal pembayaran, biaya administrasi, saldo yang dipotong, serta bukti transaksi yang dapat diakses oleh pengguna. Dengan demikian, transaksi menjadi lebih aman dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia jasa.[30]

Di Indonesia, penggunaan uang elektronik juga telah memperoleh legitimasi syariah melalui Fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah. Fatwa tersebut menjelaskan bahwa uang elektronik diperbolehkan selama memenuhi prinsip-prinsip syariah, antara lain tidak mengandung riba, gharar, maysir, risywah (suap), israf (pemborosan), maupun digunakan untuk transaksi yang diharamkan. Selain itu, dana yang tersimpan harus dikelola sesuai prinsip syariah dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak pemegang uang elektronik.[31]

3. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu layanan, termasuk layanan transportasi. Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan

[30] Sahih al-Bukhari, Kitab al-Buyu'; Sahih Muslim, Kitab al-Buyu'.

[31] Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, *Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah.*

layanan yang diterima[32]. Jika layanan yang diterima pengguna lebih baik dari apa yang mereka harapkan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kenyataan lebih rendah dari harapan, maka ketidakpuasan yang akan muncul. kepuasan pengguna dipengaruhi oleh:

b. Indikator Kepuasan Konsumen

kepuasan konsumen merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kesesuaian harapan (*expectation conformity*), minat untuk menggunakan atau membeli kembali (*repurchase intention*), dan kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommend*). Ketiga indikator tersebut menggambarkan apakah kinerja jasa yang diterima telah memenuhi harapan pelanggan, mendorong keinginan untuk kembali menggunakan jasa, serta menimbulkan keinginan untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Dalam penelitian ini, ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal RoRo Dumai–Rupat terhadap kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik.[33]

1) kualitas pelayanan petugas,
2) kondisi fasilitas,
3) keamanan selama proses penyeberangan,

[32] Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. Pearson.
[33] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi ke-15 (Harlow: Pearson Education Limited, 2016), hlm. 153–155.

4) ketepatan waktu keberangkatan,

5) kejelasan informasi,

6) serta kemudahan penggunaan pembayaran digital.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi karena konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki loyalitas yang lebih tinggi.

Sementara itu, menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa yang didasarkan pada perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan utama perusahaan jasa karena berkaitan erat dengan keberlangsungan usaha dan daya saing perusahaan.[34]

c.Kepuasan Konsumen Bersdasarkan Perspektif syariah

Kepuasan konsumen dalam Islam juga menekankan pentingnya hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna jasa. Pelayanan yang dilakukan dengan kejujuran, tanggung jawab, dan perlakuan yang adil akan meningkatkan kepercayaan konsumen. Dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik pada jasa penyeberangan kapal Roro Dumai–Rupat, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan

[34] Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa*: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, hlm. 380.

oleh kemudahan transaksi, tetapi juga dipengaruhi oleh rasa aman, transparansi sistem pembayaran, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman (QS. Al-An'am: 152) :

وَاَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ بِالْقِسْطِۚ

Artinya "*Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil*"

Ayat tersebut menjelaskan pentingnya kejujuran dan keadilan dalam kegiatan muamalah agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Penerapan prinsip tersebut dalam pelayanan dapat membentuk kepuasan pengguna karena konsumen memperoleh haknya secara baik dan sesuai ketentuan syariah.[35]

Rasulullah saw. bersabda:

رَحِمَ اللَّهُ امْرَأً سَحْلًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى

"Semoga Allah merahmati seseorang yang ramah ketika menjual, ketika membeli, dan ketika menagih haknya." (HR. al-Bukhari).

Hadis tersebut mengajarkan bahwa sikap ramah dan memudahkan urusan orang lain merupakan akhlak yang harus dimiliki dalam kegiatan muamalah. Sikap tersebut juga menjadi salah satu unsur penting dalam menciptakan kepuasan konsumen karena pelanggan akan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik.[36]

Selain itu, konsep kepuasan konsumen dalam Islam berkaitan erat dengan tujuan Maqāṣid al-Syarī'ah, yaitu mewujudkan kemaslahatan dan menghindarkan kerusakan. Penggunaan sistem pembayaran elektronik

[35] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), QS. Al-An'am:152.

[36] Sahih al-Bukhari, Kitab al-Buyu', Hadis No. 2076.

yang aman, transparan, mudah digunakan, serta pelayanan yang profesional merupakan bentuk perlindungan terhadap harta (ḥifẓ al-māl) dan kemudahan (taysīr) bagi masyarakat. Dengan demikian, kepuasan pengguna jasa tidak hanya tercapai karena manfaat ekonomi, tetapi juga karena pelayanan tersebut sesuai dengan nilai-nilai syariah.[37]

4. Kapal Roro

Kapal *Roll-on/Roll-off* (Ro-Ro) merupakan jenis kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut penumpang beserta kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil, bus, maupun truk. Istilah *Roll-on/Roll-off* berarti kendaraan dapat masuk (roll on) dan keluar (roll off) dari kapal dengan menggunakan tenaga penggeraknya sendiri melalui pintu rampa (ramp door) tanpa memerlukan alat angkat seperti derek (crane). Sistem tersebut menjadikan proses bongkar muat kendaraan lebih cepat, efisien, dan mampu mengurangi waktu sandar kapal di pelabuhan.[38]

Berdasarkan ketentuan International *Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS)*, kapal Ro-Ro merupakan kapal yang memiliki ruang khusus untuk kendaraan beroda sehingga kendaraan dapat masuk dan keluar secara horizontal melalui pintu rampa. Kapal jenis ini banyak digunakan sebagai sarana transportasi penyeberangan antarpulau karena mampu mengangkut penumpang dan kendaraan secara bersamaan dengan tingkat efisiensi operasional yang tinggi.[39]

---

[37] Abu Ishaq al-Shatibi, *Al-Muwafaqat fi Usul al-Shari'ah*, Juz II (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1997), hlm. 8–15.

[38] Kapal Ro-Ro merupakan kapal yang memungkinkan kendaraan masuk dan keluar menggunakan tenaga penggeraknya sendiri melalui pintu rampa. (Digilib ITB)

[39] Definisi kapal Ro-Ro sebagai kapal penumpang dengan ruang khusus kendaraan

Di Indonesia, kapal Ro-Ro menjadi salah satu moda transportasi laut yang sangat penting karena kondisi geografis Indonesia sebagai negara kepulauan. Angkutan penyeberangan menggunakan kapal Ro-Ro berfungsi menghubungkan wilayah-wilayah yang dipisahkan oleh laut, sungai, maupun danau sehingga mendukung mobilitas masyarakat, distribusi barang, serta pertumbuhan ekonomi daerah.[40]

Lintasan penyeberangan Dumai–Rupat merupakan salah satu jalur transportasi laut yang memiliki peranan penting di Provinsi Riau. Lintasan ini menghubungkan Kota Dumai dengan Pulau Rupat sehingga menjadi akses utama bagi mobilitas masyarakat, distribusi barang, kendaraan, dan aktivitas perekonomian masyarakat setempat. Layanan kapal Ro-Ro pada lintasan ini melayani penumpang pejalan kaki maupun kendaraan roda dua, roda empat, hingga kendaraan angkutan barang sesuai kapasitas kapal. Kelancaran pelayanan di lintasan Dumai–Rupat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas, ketepatan jadwal keberangkatan, kondisi fasilitas kapal, keamanan pelayaran, serta kemudahan penggunaan sistem pembayaran elektronik dalam pembelian tiket.[41]

B. Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk memperkuat landasan penelitian serta menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian-penelitian yang dikaji memiliki

---

mengacu pada ketentuan SOLAS. (Universitas Indonesia Library)

[40] Indonesia sebagai negara kepulauan sangat bergantung pada transportasi penyeberangan Ro-Ro untuk menghubungkan antarwilayah. (Digilib ITB)

[41] Lintasan Dumai–Rupat merupakan salah satu lintasan penyeberangan yang berperan dalam mobilitas masyarakat dan distribusi barang di Provinsi Riau. (Digilib ITB)

keterkaitan variabel dengan kualitas pelayanan, penggunaan sistem pembayaran elektronik, serta kepuasan pengguna jasa, khususnya pada sektor jasa dan transportasi.

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

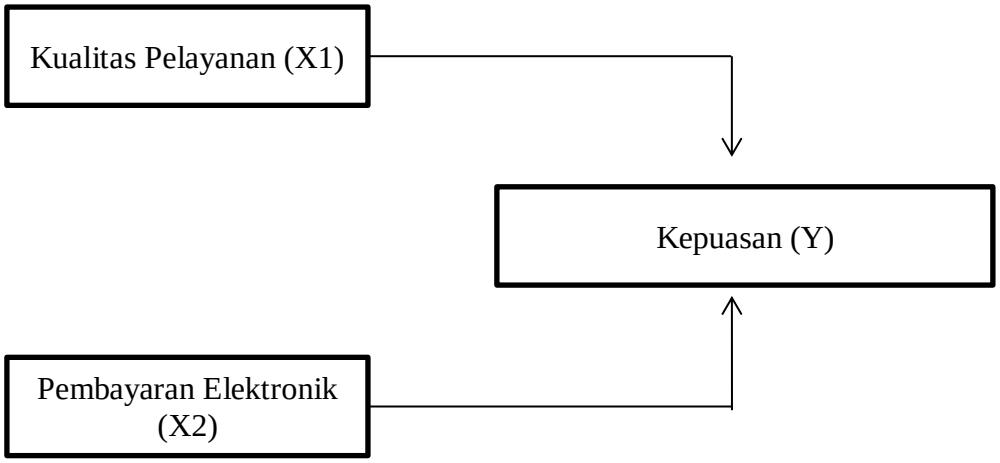
No	Nama	Tahun	Judul	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Dwi putri & Suprapto	2020	"Pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada sektor transportasi	Penerapan sistem pembayaran digital didukung dengan kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan	Sama-sama membahas kualitas pelayanan, pembayaran digital / non tunai, dan kepuasan pengguna spada sektor transportasi	Penelitian terdahulu meneliti sektor transportasi secara umum, sedangkan proposal ini berfokus pada pengguna jasa penyeberangan kapal roro dumai-rupat. Selain itu, penelitian terdahulu menggunakan istilah sistem pembayran non tunai, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada penggunaan sistem pembayaran elektronik.
2	Rahmawati	2021	"Pengaruh Penggunaan uang elektronik terhadap kepuasan konsumen pada layanan transportasi umum"	Penerapan uang elektronik dalam layanan transportasi memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen	Sama-sama meneliti penggunaan uang elektronik / digital dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi	Peneliti terdahulu hanya menitikberatkan pada penggunaan uang elektronik terhadap kepuasan konsumen, sedangkan proposal ini juga menganalisis kualitas pelayanan sebagai variabel penting

						dalam kepuasan pengguna jasa kapal roro dumai-rupat.
3	Siregar & Nasution	2022	"Pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pelanggan pada layanan transportasi"	Penerapan sistem pembayaran digital yang efektif mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan	Sama-sama membahas kualitas pelayanan, sistem pembayaran digital, dan kepuasan pengguna jasa	Penelitian terdahulu dilakukan pada objek penelitia yang berbeda dan tidak secara khusus meneliti transportasi laut. Sedangkan proposal ini berfokus pada pengguna jasa penyeberangan kapal roro duai-rupat sehingga memiliki lokasi, objek, dan karakteristik responden yang berbeda.
4	Nur Laila & Nyoman Trisna Herawati	2021	"Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna E-Money (Study pada pengguna jasa transportasi laut ketapang-gilimanuk)"	Faktor kebermanfaatan, kemudahan dan keamanan dalam penggunaan E-Money menjadi aspek utama yang memengaruhi kepuasan pengguna	Sama-sama membahas penggunaan uang elektronik / digital pada transportasi laut serta hubungannya dengan kepuasan pengguna jasa	Penelitian terdahulu lebih fokus pada persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan keamanan penggunaan E-Money , sedangkan proposal ini lebih menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan penggunaan sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal roro dumai-rupat. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda.

5	Maya Hesti Saputri & Muhammad Eko Atmojo	2023	"Evaluasi stratrgi peningkatan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja"	Penggunaan sistem pembayaran elektronik merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna transportasi publik	Sama-sama membahas pembayaran elektronik /digital dan kualitas pelayanan dalam sekor transportasi publik	Penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi strategi peningkatan pelayanan transportasi bus trans jogja, sedangkan proposal ini berfokus pada kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal roro dumai-rupat melalui penggunaan sistem pembayaran elektronik. Objek dan jenis transportasi yang diteliti juga berbeda.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual yang digunakan untuk merancang, mengorganisasikan, dan memandu pemikiran dalam proses penelitian.



Gambar II. 1 Kerangka Berpikir

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui analisis data empiris. Berdasarkan teori pemasaran, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan kapal roro Dumai-Rupat
2. H2 : Penggunaan Sistem pembayaran elektronik Berpengaruh positif terhadap kepuasaan pengguna jasa penyeberangan kapal roro Dumai-Rupat
3. H3 : Faktor yang dominan Berpengaruh positf dalam mempengaruhi kepuasan pengguna kapal roro dumai-rupat