

UPAYA MEMBANGUN BUDAYA MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI KAPAL MOTOR ANTARPULAU DI MALUKU

Chairil N. Siregar

Email: ril_gar@yahoo.com

ABSTRAK

Kapal motor merupakan alat transportasi laut antarpulau yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah dan perusahaan kapal karena kelaikan kapal motor sangat menyangkut keselamatan penumpang agar terhindar dari kecelakaan laut. Kecenderungan melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor sudah menjadi budaya masyarakat Maluku dan pemilik kapal motor. Untuk mengetahui budaya, persepsi, dan upaya membangun masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor di Maluku dilakukan suatu penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat diungkapkan bahwa budaya masyarakat Maluku dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor memiliki unsur positif dan negatif. Unsur positif ketika menunggu kapal motor terlambat datang serta kebersamaan sebagai penumpang membentuk budaya masyarakat yang sabar dan tolong menolong. Unsur negatif masih ada masyarakat yang tidak membeli tiket di tempat yang sudah ditentukan, membawa barang melebihi kapasitas, membuang sampah sembarangan, minum-minuman keras, dan banyak yang tidak mengerti tentang alat keselamatan sehingga membentuk budaya pelanggaran.

Upaya yang harus dilakukan untuk membangun budaya tertib dan teratur adalah peningkatan faktor kenyamanan, keselamatan, ketertiban, dan keamanan melalui penegakan peraturan dan perbaikan manajemen perusahaan.

Kata kunci: kapal motor, transportasi laut, budaya masyarakat, keselamatan penumpang.

ABSTRACT

Motor boat is sea transportation between islands that needs attention from the government and the company's flagship because its reliability is closely related to passengers' safety and thus to marine accident prevention. The tendency to break rules set by the government in using the motor boat transportation services has become a culture of some communities in Maluku and boat owners. To know the culture, perceptions, and community building efforts in using boat transportation services in Maluku, a study using qualitative research methods has been conducted.

The results of this study revealed that the culture of the people of Maluku in using boat transport services had positive and negative elements. Positive elements include the attitude in waiting for the boat that comes late and the togetherness of the passengers that shape the culture of being patient and helping each other. The negative elements include the condition in which many people do not buy a ticket at the appointed places, exceed baggage capacity, littering, drinking, and many do not understand the importance of safety devices that may lead to the culture of violations.

Efforts that should be made to build a culture of being orderly is enhancement of the factor of comfort, safety, order, and security through rule enforcement and improvement of companies' management.

Keywords: *motor boat, marine transportation, culture, passengers, safety*

* Dosen KK-Ilmu Kemanusiaan, FSRD
Institut Teknologi Bandung

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia memiliki 17.508 pulau, panjang pantai 80.791 km. Luas wilayah ZEE 7.7 juta km, lautan 5.8 juta km. Perbandingan darat dengan laut adalah 1:3. Keadaan laut lebih luas daripada darat. Keadaan ini memberikan perhatian yang serius dalam pengelolaan wilayah laut karena hubungan penduduk antara satu pulau dengan pulau lainnya di antaranya menggunakan transportasi laut. Laut Indonesia yang begitu luas banyak menyimpan kekayaan sumber daya alam.

Kekayaan sumber daya alam laut yang berlimpah dan posisi geografis perairan Indonesia yang strategis serta tingginya intensitas roda perekonomian memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan. Kegiatan itu dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, agama, politik, pemerintahan, industri, perikanan, pertambangan, pertanian, perkebunan, dan sektor swasta. Untuk menunjang kegiatan tersebut diperlukan suatu alat transportasi laut yaitu, kapal motor. Alat transportasi berupa kapal motor ini dapat mengantar penumpang dari satu pulau ke pulau lainnya, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas di suatu pulau.

Kapal motor merupakan alat transportasi antarpulau yang sangat penting bagi masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Untuk itu, perlu mendapat perhatian dari pemerintah dan perusahaan kapal terutama menyangkut keselamatan penumpang, agar terhindar dari kecelakaan di laut. Kecelakaan tersebut tidak jarang menimbulkan luka berat bahkan meninggal dunia. Hal itu dapat terjadi karena pengusaha kapal kurang memedulikan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) telah menginvestigasi empat kasus kecelakaan transportasi laut selama tahun 2012. Empat kasus kecelakaan itu memakan 13 korban jiwa. Dua kasus kapal terbakar dan dua kasus tabrakan.

(Sumber:<http://news.detik.com/read/2012/12/28/140612/2128850/10/13>)

Kecelakaan terjadi karena beberapa dugaan, umumnya, pemilik kapal motor antarpulau kurang memperhatikan dan merawat kondisi fisik kapal, seperti mesin, listrik, instrument. Padahal pemeriksaan terhadap kondisi kapal sangat penting, karena menyangkut nyawa penumpang.

Kelalaian lainnya adalah hampir beberapa hari sekali, kapal motor melakukan kegiatan pengangkutan antarpulau, tetapi kadang-kadang tidak mengacu pada ketentuan kapasitas muatan kapal. Dengan kata lain, pemilik kapal tidak peduli kepada nasib para penumpang, apakah penumpang mendapat kursi atau tempat tidur. Begitu lepas tali di dermaga, ada penumpang yang berdiri karena tidak mendapatkan kursi, sedangkan perjalanan yang akan mereka tempuh cukup jauh. Sebenarnya, para penumpang tidak mungkin dapat berdiri selama perjalanan tersebut. Padahal, penumpang sudah membeli tiket. Kondisi demikian dapat ditemukan pada setiap perusahaan *speedboat* dan kapal motor.

Kondisi-kondisi di atas berpotensi memicu terjadinya kasus kecelakaan di laut. Perlu kemauan dari instansi dan aparat terkait untuk membenahi kondisi-kondisi di atas agar peristiwa kecelakaan kapal tidak terjadi lagi.

Kenaikan jumlah penumpang, akan menguntungkan pemilik kapal. Selain itu, pemilik kapal memperoleh keuntungan dari BBM bersubsidi. Adapun hak-hak penumpang diabaikan. Kondisi di atas diperparah dengan ketidakprofesionalan adiministratur pelabuhan (adpel) dalam melakukan tugasnya. Misalnya, adpel belum teliti melakukan pengecekan jumlah penumpang kapal, pengaturan lalu lintas kapal sandar guna memberikan kenyamanan bagi penumpang, pengaturan lalu lintas penumpang dari dermaga/pelabuhan menuju kapal. Sangat mustahil bila adpel tidak mengetahui kondisi itu, dikhawatirkan kondisi tersebut sengaja dibiarkan, karena adanya permainan oknum dengan pihak pengusaha kapal.

Untuk mengatasi hal tersebut, seharusnya pihak syahbandar dan dinas perhubungan pemerintah kabupaten dapat mengambil pelajaran dari berbagai kecelakaan transportasi antarpulau yang pernah terjadi. Selama ini, kecelakaan transportasi laut umumnya terjadi karena kelebihan muatan atau penumpang. Mereka terus memaksakan diri untuk berangkat karena sudah membeli tiket. Selain itu, pengusaha kapal dan dinas terkait pun melakukan pembiaran. Mereka tidak menginformasikan jumlah penumpang yang melebihi kapasitas.

Uraian di atas menjadi gambaran budaya masyarakat baik penumpang, pemilik kapal, nakhoda, maupun Adpel, dan pemerintah yang selalu mengabaikan segala prosedur dan menjurus pada pelanggaran peraturan pelayaran. Unsur budaya seperti itu sudah berlangsung lama. Unsur budaya negatif tersebut banyak menimbulkan kerugian, seperti korban jiwa dan kerugian material. Berdasarkan paparan di atas, perlu diadakan penelitian, apa yang menyebabkan terbangunnya unsur budaya negatif dikalangan masyarakat pengguna jasa kapal motor antarpulau di Maluku?

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diidentifikasi masalah yang timbul dalam penggunaan jasa transportasi kapal motor.

1. tidak disiplinnya masyarakat dalam menggunakan jasa kapal motor;
2. sulitnya menertibkan perilaku masyarakat yang bertentangan dengan peraturan;
3. kecerobohan pihak adpel dalam melakukan pengecekan terhadap jumlah penumpang kapal motor;
4. abainya nakhoda kapal motor tentang keadaan cuaca dan gelombang tinggi.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Seperti apa budaya masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor di Maluku?
2. Seperti apa persepsi masyarakat terhadap kenyamanan dan keselamatan dalam

menggunakan jasa transportasi kapal motor di Maluku?

3. Bagaimana membangun budaya masyarakat yang tertib dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor di Maluku?

LANDASAN TEORI

a. Teori Budaya

Dalam *Human Communication* dijelaskan arti budaya dalam konteks komunikasi. Budaya diartikan sebagai suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi.

Menurut Koentjaraningrat, (2009) ada tujuh unsur kebudayaan universal, yaitu

1. Sistem Religi

Sistem kepercayaan, sistem nilai, pandangan hidup, komunikasi, keagamaan, dan upacara keagamaan merupakan unsur yang dimiliki setiap individu berdasarkan agama dan kepercayaan yang dianutnya. Sistem religi ini dianggap sebagai hasil dari budaya.

2. Sistem Kemasyarakatan dan Organisasi Sosial

Unsur ini merupakan faktor penting dari struktur sosial suatu kelompok manusia. Organisasi sosial merupakan perkumpulan yang didasari fungsi peningkatan taraf sosial yang ada di dalam masyarakat. Keekerabatan, asosiasi, perkumpulan, sistem kenegaraan, sistem kesatuan hidup merupakan bentuk sistem kemasyarakatan dan organisasi sosial.

3. Sistem Pengetahuan

Pengetahuan merupakan faktor penting agar manusia dapat bertahan hidup. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan tentang flora dan fauna, waktu, ruang, bilangan, tubuh manusia, serta perilaku antarsesama manusia.

4. Bahasa
Bahasa terdiri atas lisan dan tulisan. Unsur ini merupakan alat komunikasi yang dipakai dalam sistem sosial suatu masyarakat.
5. Kesenian
Kesenian merupakan hasil budaya yang diciptakan manusia dengan filosofi tertentu, seperti seni patung, pahat, relief lukis, gambar, seni rias, vokal, musik, bangunan, drama, dan kesusastraan
6. Sistem Mata Pencaharian hidup/Sistem Ekonomi
Untuk pemenuhan kebutuhan hidup, manusia memiliki mata pencaharian yang berkembang dari dahulu hingga kini. Kegiatan tersebut di antaranya berburu, mengumpulkan makanan, pertanian, peternakan, perikanan, dan perdagangan.
7. Sistem Teknologi
Perkembangan teknologi yang ada terbentuk dari keinginan manusia untuk mempermudah mencapai sesuatu yang diinginkan. Produksi, distribusi, transportasi, peralatan komunikasi, perhiasan, tempat berlindung (perumahan), senjata, serta peralatan konsumsi dalam bentuk wadah merupakan contoh sistem teknologi.

b. Teori Persepsi

Pengertian persepsi menurut Gibson, dkk (1995) adalah proses kognitif yang dipergunakan oleh individu untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya (terhadap objek). Gibson (1995) juga menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu. Oleh karena itu, setiap individu memberikan arti pada stimulus secara berbeda meskipun objeknya sama. Cara individu melihat situasi sering lebih penting daripada situasi itu sendiri.

c. Teori Pemasaran Jasa

Pengertian pemasaran jasa menurut Kotler (2002) adalah perusahaan jasa yang dapat mendiferensiasikan dirinya melalui citra dimata pelanggan, misalnya melalui simbol-

simbol dan merek yang digunakan. Selain itu, perusahaan dapat melakukan diferensiasi dalam penyampaian jasa atau *service delivery* melalui tiga aspek yang juga dikenal dengan 3 P dalam pemasaran jasa, yaitu

- 1) Orang (*people*)
Perusahaan jasa dapat membedakan dirinya dengan cara merekrut dan melatih karyawan yang mampu dan dapat diandalkan dalam berhubungan dengan pelanggan daripada karyawan pesaing;
- 2) Lingkungan fisik (*Physical Environment*)
Perusahaan jasa dapat mengembangkan lingkungan fisik yang lebih atraktif
- 3) Proses (*Procees*)
Perusahaan jasa dapat merancang proses penyampaian jasa yang superior.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui budaya, persepsi, keselamatan, kenyamanan, dan keamanan dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor di Maluku perlu kerja sama antara masyarakat yang menggunakan jasa transportasi kapal motor, nakhoda, ABK, Polair, dan dinas perhubungan laut di Maluku. Adapun unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, diperoleh dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati budaya, persepsi, dan tingkah laku individu dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa, budaya, dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 1988:5).

Dalam penelitian ini yang diamati adalah masyarakat pengguna jasa kapal motor, nakhoda, ABK, Polair dan Dinas Perhubungan Laut di Maluku. Pengamatan dilakukan terutama pada faktor keselamatan, kenyamanan, dan keamanan.

Melalui metode kualitatif, data yang didapatkan akan lebih lengkap, lebih

mendalam, kredibel, dan bermakna. Dengan demikian, tujuan penelitian dapat tercapai.

Alasan penggunaan metode kualitatif ini didasarkan pada beberapa alasan, karena permasalahan harus mendapatkan jawaban yang tepat. Hal itu, kurang tepat bila dengan menggunakan metode kuantitatif, mengingat dengan metode itu, hanya beberapa variabel saja yang dapat diteliti sehingga permasalahan yang telah dirumuskan tidak akan terjawab dengan baik.

Dengan metode kuantitatif tidak dapat ditemukan data yang bersifat perilaku masyarakat, sosial budaya, ekonomi, rasa aman, kenyamanan, kearifan lokal yang dimiliki, perasaan, norma-norma, keyakinan, sikap mental, dan etos kerja individu dalam lingkungan aktivitas kerjanya. Dengan metode kuantitatif hanya dapat digali fakta yang bersifat empirik dan terukur, fakta yang tidak tampak oleh indra akan sulit diungkapkan. Adapun dengan metode kualitatif akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas dan akurat sehingga kredibilitas tinggi.

1. Populasi (*Social Situation*)

Peneliti dapat mengamati secara mendalam segala aktivitas, orang, dan tempat tertentu pada suatu situasi sosial. Hal-hal di atas dapat menjadi objek penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan populasi. Karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu. Selain itu, hasil kajiannya tidak akan diberlakukan pada populasi, tetapi ditransfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari (Sugiyono, 2005).

Sampel dalam penelitian kualitatif ini adalah narasumber atau partisipan, informan, teman, dan guru. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dalam hal, sumber adalah orang yang mengerti permasalahan sosial yang sedang dihadapi masyarakat daerah tersebut.

Pada penelitian ini juga digunakan *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang pada awalnya berjumlah sedikit, lama kelamaan menjadi banyak.

2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Fokus penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, mengutamakan sampel *perspektif emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya.

Sesuai dengan fokus penelitian, sampel dan teknik pengumpulan data yang digunakan, sebagai berikut.

- a. Untuk mendapatkan data tentang budaya dan persepsi masyarakat pengguna jasa transportasi kapal laut di Maluku, sumber data diperoleh dari masyarakat setempat. Teknik pengumpulan data melalui observasi; wawancara dilakukan kepada masyarakat, nakhoda, ABK, polair, dinas perhubungan laut, dan pemda setempat.
- b. Data tentang keselamatan penggunaan jasa transportasi kapal laut di Maluku diperoleh dari masyarakat, nakhoda, ABK, polair, dinas perhubungan laut dan pemda. Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan masyarakat.
- c. Data tentang kenyamanan dalam menggunakan jasa transportasi kapal laut di Maluku diperoleh dari masyarakat, nakhoda, ABK, Polair, dan dinas perhubungan laut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi, observasi, dan wawancara kepada masyarakat, nakhoda, ABK, polair dan dinas perhubungan laut.
- d. Data tentang keamanan dalam menggunakan jasa transportasi kapal laut di Maluku diperoleh dari masyarakat, nakhoda, ABK, polair, dan dinas perhubungan laut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang utama adalah penelitian sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang dapat mempertajam serta melengkapi data hasil pengamatan dan observasi.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1984), dan Spradley, (1979).

5. Uji Keabsahan Data

Kredibilitas data dilakukan dengan cara meneliti dan mengkaji seluruh catatan yang diperoleh secara teliti melalui proses berikut.

- a. mendiskusikan hasil penelitian dengan teman sejawat untuk mendapatkan kebenaran dari data yang diperoleh di lapangan;
- b. melakukan analisis kasus negatif dengan cara mencari data yang berbeda atau yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan;
- c. mendiskusikan hasil penelitian dengan sumber data, dalam hal ini instansi pemerintah daerah, nakhoda kapal, ABK, polair, dan masyarakat di Maluku.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Ambon, Ternate, Tidore, dan Siofifi.

BUDAYA PENUMPANG KAPAL MOTOR

Dari hasil penelitian lapangan ditemukan beberapa hal, yaitu adanya unsur budaya positif dan negatif di masyarakat sebagai penumpang kapal motor. Ditemukan delapan unsur budaya positif, yaitu *pertama*, masyarakat sebagai penumpang kapal motor

memiliki budaya sabar, terutama saat menunggu datangnya kapal motor yang sering terlambat tiba di pelabuhan tujuan. *Kedua*, sesama penumpang kapal motor sering saling menolong, terutama dalam memberikan tempat kepada penumpang lain. *Ketiga*, terjadi saling interaksi sosial di antara penumpang kapal motor yang sebelumnya tidak saling mengenal. Interaksi tersebut diwujudkan dalam bentuk perhatian saling menjaga terhadap barang bawaan penumpang lain yang baru dikenal, agar tidak hilang dan berbagi makanan. *Keempat*, saling menolong bila ada penumpang yang sakit. *Kelima*, saling patungan dikalangan penumpang. Hal ini dilakukan bila jumlah penumpang hanya sedikit, kapal tidak akan segera berangkat sebelum penuh, sedangkan para penumpang tidak mau menunggu lama, maka para penumpang itu saling patungan untuk menutupi kekurangan biaya. Dengan upaya itu, kapal motor atau speedboat dapat segera berlayar. *Keenam*, kapal motor merupakan satu-satunya alat transportasi yang dapat mengantarkan penumpang mencapai tempat tujuan, karena tidak ada alat transportasi lain. *Ketujuh*, penumpang dapat membawa barang dalam jumlah lebih banyak bila menggunakan jasa transportasi kapal motor terutama untuk para pedagang antarpulau. *Kedelapan*, penumpang dapat menikmati pemandangan laut, pantai, dan pulau yang indah bila menggunakan jasa transportasi kapal motor.

Dari kedelapan macam hal rutin yang dilakukan menimbulkan kognisi dikalangan penumpang kapal motor menjadi suatu unsur budaya yang positif.

Bila ada unsur budaya positif tentu ada unsur budaya negatif. Unsur budaya negatif yang ditemukan pada masyarakat penumpang kapal motor adalah *pertama*, masih banyaknya penumpang yang tidak membeli tiket di tempat yang telah ditentukan. *Kedua*, Sangat banyak keluarga penumpang yang ikut mengantar yang naik ke atas kapal. Hal ini dapat menghalangi dan menyulitkan penumpang lain untuk naik dan mencari tempat di atas kapal. *Ketiga*, banyaknya

penumpang yang membawa barang melebihi kapasitas sehingga akan memakan tempat. *Keempat*, banyak penumpang yang membuang sampah sembarangan. *Kelima*, penumpang sering merokok di atas kapal. *Keenam*, adanya penumpang yang melanggar hukum, yaitu bermain judi dengan sesama penumpang lain yang dilakukan di atas kapal, bahkan ada juga yang melakukan pelecehan seks terhadap penumpang lain. *Ketujuh*, adanya penumpang yang minum minuman keras hingga mabuk. *Kedelapan*, sering terjadi kapal mengangkut penumpang, barang, serta kendaraan bermotor melebihi kapasitas muatan. *Kesembilan*, masih banyak penumpang yang belum mengerti kegunaan pelampung dan alat keselamatan lainnya. *Kesepuluh*, adanya kebiasaan penumpang yang membawa mobil ke atas kapal yang tetap berada dan tidur di dalam mobil dengan mesin yang tetap hidup. Padahal menurut standar pengamanan, semua kendaraan yang diangkut oleh kapal yang belayar harus mematikan mesin. Peraturan tersebut masih banyak dilanggar karena mengetahui atau karena tidak memahaminya.

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Kenyamanan dan Keselamatan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Kapal Motor

Ada berbagai macam persepsi masyarakat pengguna jasa transportasi kapal motor terhadap kenyamanan dan keamanan. Ada yang memiliki persepsi positif dan ada juga yang negatif. Persepsi negatif yang timbul adalah kurangnya kenyamanan penumpang, terhadap ruangan dan kamar mandi yang kotor pada kapal motor. Penumpang yang membuang sampah sembarangan. Penumpang yang merokok di tempat yang tidak semestinya. Masih terlihat ruangan yang kurang mendapat perawatan. Adanya penumpang kapal motor tidak tertib dan disiplin dan cenderung sulit untuk diatur. Hal lain adalah pembelian tiket kapal yang bisa dilakukan di atas kapal, melalui oknum anak buah kapal. Usia kapal motor banyak yang sudah tua dan belum dilakukan peremajaan, sehingga tidak layak untuk berlayar. Adanya kapal motor yang tidak tepat waktu tiba di tempat tujuan. Begitu juga dengan tempat tidur, dirasakan penumpang belum nyaman, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Tempat Tidur Penumpang Kapal Motor

2. Membangun Budaya Masyarakat yang Tertib dalam Menggunakan Jasa Kapal Motor

Membangun budaya tertib di kalangan penumpang kapal motor dirasa perlu dilakukan karena masih banyak penumpang yang melanggar ketertiban dan sulit diatur.

Hal ini disebabkan penertiban yang belum optimal diterapkan pada para penumpang. Keadaan ini dapat dilihat sewaktu penumpang akan naik dan turun dari kapal, saling dorong dan berdesakan, membawa barang dengan volume besar, lebar, dan berat sehingga dapat membahayakan keselamatan penumpang lainnya.



Gambar 2. Keadaan Penumpang yang Tidak Tertib dalam Menaiki Kapal Motor

Pihak manajemen kapal motor belum menyikapi dan berusaha mencari solusi yang tepat terhadap fenomena tersebut. Hal-hal di atas menjadi pemandangan yang biasa bagi para penumpang. Penumpang di atas kapal motor tampak seperti kerumunan masyarakat di pasar tradisional yang tidak teratur. Barang-barang tampak diletakkan dimana

saja, tidak peduli apakah barang itu dapat mengganggu orang lain atau tidak. Hal itu seperti bukan masalah bagi mereka. Kondisi tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Penyimpanan Barang Tidak pada Tempatnya

ANALISIS

1. Budaya Masyarakat Penumpang Kapal Motor

Wilayah Maluku memiliki banyak pulau. Penduduknya tersebar di pulau-pulau tersebut. Jarak antar pulau-pulau itu bervariasi, ada yang dekat, adapula yang jauh. Oleh karena itu, untuk berinteraksi penduduk Maluku menggunakan jasa transportasi kapal motor. Di atas kapal motor para penumpang menampilkan berbagai macam perilaku. Perilaku tersebut ada yang berbeda satu dengan yang lainnya, tetapi ada juga yang memiliki kesamaan yang ditampilkan oleh sekelompok masyarakat secara berulang-ulang. Perilaku yang ditampilkan berulang-ulang itu, lama-kelamaan menjadi budaya tersendiri.

Budaya yang tercipta tersebut dapat dilihat dalam tujuh unsur kebudayaan yang ada pada suatu lingkungan masyarakat, yaitu

a. Sistem Religi

Sistem kepercayaan, sistem nilai, pandangan hidup, komunikasi, keagamaan, dan upacara keagamaan merupakan unsur-unsur yang dimiliki setiap individu berdasarkan agama dan kepercayaan yang dianutnya. Sistem religi ini dianggap sebagai hasil dari budaya. Masyarakat Maluku seperti

masyarakat di daerah lain memiliki kepercayaan terhadap ombak besar. Bila dikaitkan dengan perilaku masyarakat pengguna jasa transportasi kapal motor, kepercayaan bila ombak besar akan berisiko terhadap faktor keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Ombak besar dapat membahayakan keselamatan, sehingga penumpang kapal motor akan menunda keberangkatannya.

b. Sistem Kemasyarakatan dan Organisasi Sosial

Sistem kemasyarakatan dan organisasi sosial merupakan faktor penting dari struktur sosial suatu kelompok manusia. Adapun organisasi sosial merupakan kumpulan yang didasari fungsi peningkatan taraf sosial yang ada di masyarakat, sedangkan kekerabatan, asosiasi, perkumpulan, sistem kenegaraan, sistem kesatuan hidup merupakan bentuk sistem kemasyarakatan dan organisasi sosial. Hubungan sistem ini dengan perusahaan jasa transportasi kapal motor sangat besar mengingat lautan yang harus diarungi oleh kapal motor sangat luas. Untuk itu, perlu ada suatu organisasi sosial kalangan pengusaha kapal motor. Organisasi di kalangan pengusaha ini dalam bentuk tolong menolong dan saling bertukar informasi, baik dalam keadaan aman maupun bila terjadi musibah di

tengah laut. Dengan demikian, sistem kemasyarakatan dan organisasi sosial ini berdampak positif karena akan memberikan rasa aman dan nyaman.

Sistem kemasyarakatan lain yang ditemukan pada kebiasaan masyarakat Maluku adalah bila ada sanak keluarga yang akan pergi keluar kota atau pulau, satu keluarga akan mengantar kepergian anggota keluarga tersebut. Ketika kapal motor belum berlayar tampak penuh dan sesak, tetapi ketika kapal sudah berjalan ruangan di atas kapal terasa sepi dan tidak padat. Hal ini disebabkan para keluarga yang mengantar sudah turun.

c. Sistem Pengetahuan

Ilmu pengetahuan merupakan faktor penting agar manusia dapat bertahan hidup. Adapun Ilmu pengetahuan tersebut berupa pengetahuan flora dan fauna, waktu, ruang, bilangan, tubuh manusia, serta perilaku antar-sesama manusia. Penguasaan pengetahuan tentang teknologi kapal motor, manajemen, peraturan, hukum, keselamatan, dan iklim pihak pemilik kapal motor dan penumpang masih rendah. Mereka belum sepenuhnya menguasai atau mengerti. Padahal pengetahuan tersebut sangat penting, karena kapal motor itu harus mengangkut manusia dan barang, sedangkan faktor keselamatan merupakan hal yang utama.

Masyarakat di Maluku, khususnya nelayan, memiliki kearifan lokal yang turun-temurun, seperti kondisi cuaca berdasarkan musim timur dan musim barat. Musim timur berlangsung pada akhir Mei hingga akhir Agustus, dengan kondisi ekstrem yang terjadi pada bulan Juli yang ditandai dengan tiupan angin yang kencang, tingginya curah hujan, dan tingginya gelombang laut. Sementara musim barat terjadi pada pertengahan Desember hingga Februari, dengan kondisi cuaca ekstrem terjadi bulan Pebruari. pengguna jasa transportasi kapal motor perlu dibekali pengetahuan mengenai cuaca, walaupun mereka memiliki kearifan lokal mengenai kondisi cuaca. Hal itu karena

kapal akan berlayar di tengah laut, sehingga bila terjadi musibah segera dapat diatasi. Untuk itu masyarakat perlu dibekali dengan pengetahuan yang berkaitan dengan cuaca.

d. Bahasa

Ada bahasa lisan dan tulisan. Bahasa merupakan alat komunikasi yang dipergunakan dalam sistem sosial suatu masyarakat. Masyarakat pengguna jasa transportasi kapal motor dalam berinteraksi dengan sesama penumpang atau ABK menggunakan bahasa daerah setempat sehingga mudah dimengerti. Hal itu sangat baik karena bila terjadi sesuatu ABK dapat segera menginformasikan pada penumpang.

e. Kesenian

Kesenian merupakan hasil budaya yang diciptakan manusia dengan filosofi tertentu, seperti seni patung, pahat, relief lukis, gambar, seni rias, vokal, musik, bangunan, drama, dan kesusastraan. Pihak manajemen biasanya melengkapi kapal motor dengan TV dan alat hiburan lain. Hal ini dilakukan untuk mengusir kejenuhan dengan memberi hiburan pada penumpang selama diperjalanan karena waktu yang harus ditempuh sangat lama. Akan tetapi, tidak jarang para penumpang membawa alat music sendiri untuk hiburan bagi dirinya dan orang lain guna mengusir kejenuhan dalam mengarungi lautan luas.

f. Sistem Mata Pencarian Hidup/ Sistem Ekonomi

Untuk pemenuhan kebutuhan hidup, manusia memiliki mata pencaharian, di antaranya berburu, mengumpulkan makanan, bercocok tanam, beternak, perikanan, dan perdagangan. Pengguna jasa transportasi kapal motor memiliki mata pencaharian berbeda pula, ada yang berdagang, nelayan, berkebun, bertani, pegawai negeri, dan pegawai swasta. Kaitan mata pencaharian dengan penggunaan jasa transportasi kapal dapat dilihat pada intensitas perjalanan yang mereka lakukan. Biasanya, untuk masyarakat yang memiliki penghasilan bulanan, seperti

pegawai, melakukan perjalanan ketika ada urusan keluarga (acara pernikahan, kemalangan, dan hari raya), sedangkan masyarakat yang memiliki latar belakang pedagang intensitas melakukan perjalanan lebih tinggi, setiap bulan, minggu, bahkan ada yang setiap hari, sesuai dengan kebutuhan. Banyak sedikitnya penumpang berpengaruh terhadap pendapatan pengusaha kapal motor. Untuk hal tersebut perlu mendapat perhatian pemerintah, agar dapat meningkatkan perekonomian masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan ekonomi meningkat dan masyarakat yang melakukan perjalanan menggunakan kapal motor semakin banyak.

g. Sistem Teknologi

Perkembangan teknologi terbentuk dari keinginan manusia untuk mempermudah mencapai sesuatu yang diinginkan. Produksi, distribusi, transportasi, peralatan komunikasi, perhiasan, tempat berlindung (perumahan), senjata, serta peralatan konsumsi dalam bentuk wadah merupakan contoh dari sistem teknologi.

Dewasa ini kemajuan teknologi perkapalan sudah berkembang pesat. Akan tetapi, berbeda dengan kapal-kapal motor yang digunakan untuk transportasi di perairan Maluku belum memiliki kapal motor yang berteknologi canggih. Pihak manajemen kapal motor belum mampu membeli kapal motor yang mempunyai teknologi canggih tersebut karena kemampuan keuangan dan SDM yang terbatas. Padahal kondisi wilayah Maluku sangat membutuhkan kapal motor yang berteknologi canggih agar waktu perjalanan yang ditempuh menjadi singkat, keterlambatan dapat diminimalkan sehingga tidak banyak penumpukan penumpang di pelabuhan. Penumpukan penumpang berdampak pada kapasitas ruang tunggu yang kecil sehingga tampak penuh sesak, bahkan ada yang menunggu di area parkir pelabuhan. Hal ini dapat diatasi bila kapal motor yang beroperasi di wilayah perairan Maluku memiliki teknologi yang canggih. Terkadang, keterlambatan datangnya kapal motor

menyulut kemarahan para penumpang yang mendesak pihak petugas harus segera berlayar. Untuk mengatasi hal itu, pihak administrasi pelabuhan menempuh kebijakan dengan menambah jadwal pelayaran pada trayek tertentu seperti Hunimua, Pulau Ambon Waipirit, dan Pulau Seram.

Di atas telah dipaparkan bahwa penggunaan teknologi canggih dan tidak canggih berdampak pada perilaku penumpang. Perilaku yang dimaksud adalah perilaku menunggu. Banyak unsur budaya yang muncul selama proses menunggu tersebut, di antaranya budaya tolong-menolong di kalangan penumpang, interaksi sosial, merasa senasib dan sepenanggungan. Akan tetapi, tidak hanya unsur budaya positif saja yang timbul, unsur budaya negatif pun timbul. Unsur budaya negatif tersebut adalah membuang sampah tidak pada tempatnya, main judi, pelecehan seksual, merokok, membawa barang melebihi kapasitas, tidak membeli tiket kapal di tempat yang telah ditentukan bahkan ada penumpang membayar tiket di atas kapal.

2. Persepsi Penumpang Kapal Motor Terhadap Kenyamanan dan Keamanan

Persepsi pada penumpang diperoleh melalui proses kognitif. Proses kognitif dipergunakan oleh individu untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya serta memberi arti terhadap lingkungan. Oleh karena itu, setiap individu akan memberi arti terhadap stimulus secara berbeda beda, meskipun objeknya sama. Ada yang mengartikan kapal motor sangat membantu penumpang untuk sampai ke tempat tujuan karena tidak ada alternatif sarana transportasi lain. Paparan di atas merupakan persepsi positif dari penumpang kapal motor. Akan tetapi, disamping pandangan positif adapula pandangan negatif. Pandangan bahwa kapal motor sering terlambat sampai ke tempat tujuan, ruangan kapal terlihat kotor, banyak penumpang yang merokok, meludah, membuang sampah di sembarang tempat, dan

mendengar musik dengan volume yang keras. Di samping hal-hal di atas, ada berpersepsi negatif terhadap kondisi fisik kapal motor, belum ada peremajaan, usianya sudah tua, serta kurang mendapatkan perawatan. Keadaan itu, tentu berkaitan dengan keselamatan penumpang kapal motor. Berbagai macam persepsi penumpang terhadap kapal motor ini sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan kapal motor. Berikut ini beberapa faktor yang harus mendapat perhatian dari pihak manajemen kapal, yaitu faktor keamanan yang berdimensi ekonomi. Faktor tersebut menimbulkan kerugian besar bagi penumpang. Faktor keamanan yang berkaitan dengan dimensi kesehatan, seperti kotornya ruang kapal, meludah di sembarang tempat (kasur penumpang, lantai kapal, atau dinding kapal). Faktor keamanan yang berdimensi keamanan lingkungan yang ditandai dengan adanya penumpang yang meresahkan penumpang lain. Tindakan tersebut menjurus pada pelanggaran hukum, seperti main judi, pelecehan seksual, dan meminum minuman keras hingga mabuk. Kebiasaan buruk itu meresahkan masyarakat terutama penumpang lain karena menjurus pada terganggunya rasa aman dan nyaman. (sumber lain:<http://xpdscapedanusantara.lawalataipb.org/katong-pung-carita-kita-punya-cerita>)

Perilaku bermain judi di atas kapal bagi sebagian penumpang menjadi hiburan untuk mengisi waktu selama perjalanan yang memakan waktu lama. Permainan judi tersebut berlangsung dari pagi hingga pagi berikutnya. Permainan tersebut dilakukan secara terang-terangan. Adapun tempat berjudi yang biasa dipilih yaitu kamar tidur, teras bagian luar, dan ruang-ruang kosong lainnya. Biasanya sambil berjudi ditemani oleh minuman sopi. Nilai uang yang dikeluarkan dalam satu kali permainan tidak lebih dari Rp. 5000,00. Kebiasaan tersebut bila tidak dilarang secara tegas akan menjadi kebiasaan sehingga lama-kelamaan menjadi budaya penumpang kapal.

Di atas telah sedikit disinggung mengenai kebiasaan mabuk yang dalam bahasa daerah disebut *sopi*. Sopi adalah sejenis minuman yang dapat memabukkan. Sopi merupakan hasil suling dari buah pohon enau. Hampir setiap malam sebagian penumpang meminum sopi.

Perilaku yang lain yaitu berkaitan dengan polusi suara. Penumpang mempunyai kebiasaan memutar lagu dari *handphone* (HP) mereka dengan volume keras. Mereka tidak peduli pada penumpang lain. Padahal, ada penumpang yang tidur, orang tua yang mungkin saja memiliki riwayat sakit jantung. Kegiatan itu berlangsung dari pagi hingga malam bahkan sampai dini hari lagu. Mereka tidak peduli dengan faktor keamanan yang berdimensi kenyamanan penumpang lain. Dalam satu ruangan kamar tidur bisa ada 3-5 buah lagu berbeda yang diputar. Saling menghargai di antara penumpang seperti sudah hilang. Yang ada adalah saling berlomba memutar lagu.

3. Membangun Budaya Masyarakat yang Tertib pada Penumpang Kapal Motor

Pemerintah melalui dinas perhubungan khususnya direktorat perhubungan laut harus membuat peraturan tata tertib bagi penumpang kapal motor. Peraturan tersebut harus dilaksanakan secara adil dan jujur, para penumpang pun harus menaati dan menghormati peraturan tersebut. Untuk menjalankan peraturan tersebut, pihak perusahaan kapal motor perlu memiliki manajemen yang efektif. Manajemen efektif tersebut harus dilaksanakan sebaik-baiknya agar memiliki nilai manfaat yang tinggi dan memiliki pengaruh terhadap perilaku masyarakat. Akan tetapi, sebaliknya, bila manajemen perusahaan transportasi kapal motor tidak memiliki manajemen yang efektif, akan berpengaruh terhadap perilaku penumpang sehingga menciptakan budaya tidak tertib.

Untuk mengetahui penyebab ketidaktertiban penumpang perlu diadakan suatu kajian, penelitian, dan koordinasi

dengan instansi terkait secara rutin agar permasalahan yang timbul pada penumpang kapal motor dapat diatasi secara menyeluruh. Membangun budaya tertib di kalangan penumpang, nakhoda, serta anak buah kapal kapal motor tidak mudah, mengingat budaya tidak tertib telah dimiliki dalam kurun waktu yang lama.

Perubahan budaya dikalangan pengguna jasa transportasi kapal motor akan menimbulkan kontradiksi. Untuk itu diperlukan suatu metode atau model yang dapat diterapkan secara baik, agar dapat mengurangi ketegangan dalam diri baik penumpang maupun nakhoda serta anak buah kapal. Jika perubahan ini dapat berjalan dengan baik, keharmonisan antara penumpang dengan nakhoda, anak buah kapal dan pihak pelabuhan akan dapat berjalan dengan baik, sehingga ketertiban akan dapat terwujud. Dalam hal ini, sangat dibutuhkan peran pemerintah yang terus-menerus melakukan sosialisasi mengenai peraturan dan tata tertib terhadap pengguna jasa transportasi kapal motor.

Selain langkah di atas, perlu pula adanya kontrol atau pengendalian sosial yang mengacu pada berbagai alat atau instrumen yang dipergunakan oleh suatu masyarakat untuk mengembalikan anggota masyarakat yang tidak tertib atau patuh terhadap peraturan yang ada (Narwoko, 2006).

Menurut Kotler (2002) penyampaian jasa atau *service delivery* mencakup tiga aspek yang dikenal dengan singkatan 3 P. Ketiga aspek tersebut dapat membangun budaya masyarakat dalam menggunakan transportasi kapal motor, yaitu melalui

a. Orang (People)

Perusahaan jasa akan berbeda dengan perusahaan jasa pesaing dalam hal cara merekrut dan melatih karyawannya. Mereka harus merekrut karyawan yang andal dalam melayani pelanggan. Begitu pula untuk perusahaan kapal motor. Ia harus memiliki ABK yang mampu memberikan pelayanan berkualitas terhadap penumpang, agar

penumpang memiliki rasa puas dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor. Diharapkan rasa puas tersebut menjadi perilaku yang dapat saling menular kepada penumpang lain. Diharapkan keadaan tersebut menjadi budaya di lingkungan pengguna jasa transportasi kapal motor.

b. Lingkungan Fisik (Physical Environment)

Perusahaan jasa dapat mengembangkan lingkungan fisik yang lebih atraktif. Pihak manajemen perlu membangun lingkungan fisik kapal motor yang lebih aman dan nyaman. Dengan demikian, pengguna jasa kapal motor merasa lebih diperhatikan oleh pihak manajemen kapal motor. Kondisi ini akan mempengaruhi perilaku penumpang yang akhirnya menjadi kebiasaan yang menjurus pada budaya positif.

c. Proses (Procees)

Perusahaan jasa dapat merancang proses penyampaian jasa yang superior. Pihak manajemen kapal motor sebaiknya membangun cara pemesanan tiket secara elektronik atau *online*. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna jasa transportasi kapal motor. Dengan demikian, penumpang merasa lebih praktis, tidak banyak membuang waktu dan tenaga untuk mendapatkan tiket. Proses pembelian tiket ini secara *online* harus terus berlangsung sehingga akan tercipta budaya baru di lingkungan pengguna jasa transportasi kapal motor.

Bila ketiga aspek itu diterapkan oleh perusahaan secara terus menerus kepada para penumpang dapat mengubah perilaku penumpang. Perubahan yang terjadi adalah perubahan perilaku dari unsur budaya negatif ke unsur budaya positif. Perilaku dapat berubah bila lingkungan berubah, bila lingkungan tidak berubah, perilaku pun tidak akan berubah, sehingga tindakan penumpang juga mengikuti proses, sistem, dan aturan yang tidak berubah.

Simpulan

1. Budaya masyarakat pengguna kapal motor masih ada yang bersifat negatif, di antaranya pengantar penumpang ikut naik ke atas kapal motor sehingga ruang kapal penuh sesak oleh manusia. Kebiasaan penumpang lain adalah banyak membawa barang, membayar ongkos di atas kapal, merokok di sembarang tempat, meludah di sembarang tempat, mendengarkan musik dengan volume yang keras sehingga dapat mengganggu ketenangan penumpang lain. Pelecehan seksual, meminum minuman keras, masih terjadi di atas kapal. Hal itu merupakan perilaku budaya negatif. Akan tetapi tidak hanya perilaku budaya negatif saja yang muncul. Perilaku budaya positif di antara penumpang kapal motor adalah budaya tolong-menolong, saling berkomunikasi, dan memiliki rasa empati di antara sesama penumpang.
2. Persepsi masyarakat terhadap kenyamanan dan keselamatan masih jauh dari yang diharapkan. Faktor tersebut di antaranya masih sering terjadi keterlambatan sampai ke tempat tujuan, masih ditemukannya sampah berserakan, asap rokok yang menyesakkan pernapasan, adanya penumpang yang meminum minuman keras, dan bermain judi.
3. Membangun budaya masyarakat agar tertib dalam menggunakan jasa transportasi kapal motor melalui perubahan model yang efektif, yaitu cara, sistem, proses, dan peraturan.
4. tidur, kamar mandi, kursi, dan tempat menyimpan barang yang lebih baik dan teratur. Selain itu, untuk aspek fisik perlu perawatan kapal motor, perawatan kebersihan kapal.
5. Untuk aspek nonfisik, perlu diperhatikan masalah ketepatan waktu tiba di tempat tujuan.
3. Perusahaan kapal motor menegakkan aturan kepada pengantar penumpang, berupa larangan naik ke atas kapal. Hal ini dilakukan agar tidak berdesakan yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang.
4. Perusahaan kapal motor sebaiknya membatasi barang bawaan penumpang, karena dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan.
5. Pihak manajemen harus menertibkan penumpang yang membayar ongkos di atas kapal karena akan menjadi hal yang tidak baik bagi penumpang dan perusahaan kapal.
6. Pihak manajemen kapal motor sebaiknya memberikan pelayanan yang prima kepada penumpang. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan. Pelayanan yang cepat dan baik merupakan harapan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang baik merupakan cara untuk menarik minat penumpang.
7. Sebaiknya perusahaan kapal motor menyediakan pelayanan informasi, dengan cara membentuk satu unit yang dapat melayani pertanyaan penumpang dan dapat menginformasikan produk baru, spesifikasi, proses kemungkinan perubahan harga, dan status pesanan. Pelayanan merupakan suatu tingkat usaha dari perusahaan dalam upaya memberikan kenikmatan dan kepuasan kepada penumpang. Oleh karena itu, pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan kapal motor karena pelayanan merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan di dalam menjalankan usahanya.

Saran

1. Pihak manajemen perusahaan kapal motor perlu meningkatkan faktor kenyamanan dan keamanan, melalui penegakan peraturan dan perbaikan sistem. Untuk faktor kenyamanan, perlu ada perbaikan fasilitas, seperti tempat

8. Perusahaan kapal motor memberikan perhatian terhadap fasilitas, di antaranya fasilitas fisik, berupa tempat duduk, tempat tidur, kamar mandi, fasilitas makan, perlengkapan keselamatan penumpang, dan AC, serta sarana komunikasi.
9. Penumpang perlu memperhatikan hal berikut.
 - a. Melihat kondisi fisik kapal atau jenis kendaraan angkutan laut lainnya apakah masih layak pakai atau tidak. Apabila kita anggap kurang layak, lebih baik mencari alternatif lain.
 - b. Melihat kelengkapan untuk keselamatan yang ada di kapal, seperti pelampung, perahu karet atau sekoci, tabung pemadam kebakaran dan perlengkapan keselamatan lainnya. Jangan segan untuk menanyakan pada petugas mengenai kondisi peralatan keselamatan apakah masih layak atau sesuai standar.
 - c. Ikut memberi pengarahan kepada penumpang lainnya, apabila mereka melakukan tindakan yang membahayakan dirinya maupun orang lain selama perjalanan di laut.
 - d. Tidak membawa barang bawaan yang berat dan berlebihan saat akan melakukan perjalanan laut, untuk mencegah terjadinya kelebihan muatan di kapal.
 - e. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah mengetahui kondisi cuaca atau musim sebelum melakukan perjalanan laut.
 - f. Memohon kepada tuhan untuk keselamatan ketika akan melakukan perjalanan laut.
10. Melakukan sosialisasi peraturan dan tata tertib kepada penumpang.
11. Pihak regulator harus memiliki komitmen, berani, dan tegas terhadap *service provider* yang melanggar peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, J.L, Ivan Cevich and Donelly. 1995. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Kotler, Phillip and Gary Amstrong. 2002. *Principles of Marketing, Eleven. Edition*. New Jersey : Prenticehall International.
- Miles Matthew B. Huberman, Michael A. 1984 dan Spradley, 1979. *Qualitative Data Analysis*. Beverley Hills Calif : Sage.
- Narwoko, J. Dwi & Suyanto, Bagong. 2006. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta : Penerbit Kencana Pranada Media Grup.
- Nasution.1988. *Metode Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Penerbit Tarsito.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Penerbit Alfabeta.
- <http://xpdcepedanasantara.lawalataipb.org/ka-tong-pung-carita-kita-punya-cerita/>
- <http://news.detik.com/read/2012/12/28/140612/2128850/10/13-tewas-dalam-4-kecelakaan-laut-2012>