

**AKTIVITAS PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN  
KESELAMATAN PELAYARAN MELALUI PENGGUNAAN RADIO  
PANTAI**

**(Studi Deskriptif di Wilayah Kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**



**Oleh:  
Rizky Fajar Setiawan  
1610862007**

**Pembimbing:  
Dr. Ernita Arif, M.Si  
Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

## **ABSTRAK**

### **AKTIVITAS PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KESELAMATAN PELAYARAN MELALUI PENGGUNAAN RADIO PANTAI**

**(Studi Deskriptif di Wilayah Kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur)**

**Oleh:**

**Rizky Fajar Setiawan**

**1610862007**

**Pembimbing:**

**Dr. Ernita Arif, M.Si**

**Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan aktivitas pelayanan prima yang dilakukan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur untuk meningkatkan keselamatan pelayaran dengan menggunakan radio pantai, serta untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kendali organisasi. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aktivitas pelayanan prima di Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan seperti pelaksanaan sistem kerja, pelaksanaan prosedur pelayanan, penggunaan radio pantai dan sarana pendukung, serta penerapan peraturan dan regulasi. Setiap kegiatan yang dilakukan tersebut sejalan dengan teori kendali organisasi, yaitu mengenai cara kendali untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur merupakan bentuk pelayanan jasa yang berkaitan dengan penyediaan dan penyelenggaraan transportasi laut untuk meningkatkan keselamatan pelayaran. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur seperti jaga dengar marabahaya, komunikasi koordinasi pencarian dan pertolongan, penentuan lokasi musibah, penyebaran informasi keselamatan pelayaran, dan komunikasi radio umum.

**Kata Kunci: Keselamatan Pelayaran, Pelayanan Prima, Stasiun Radio Pantai  
Teluk Bayur**

## **ABSTRACT**

### ***EXCELLENT SERVICE ACTIVITIES TO IMPROVE SHIPPING SAFETY THROUGH THE USE OF RADIO COASTAL (Descriptive Study in the Working Area of Teluk Bayur Coastal Radio Station)***

***By:***

**Rizky Fajar Setiawan  
1610862007**

***Supervisor:***

**Dr. Ernita Arif, M.Si  
Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si**

*This study aims to identify and explain the excellent service activities carried out by Teluk Bayur Coastal Radio Station to improving shipping safety using coastal radio, as well as to determine the form of service provided. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The theory used in this research is organizational control theory. The paradigm used in this research is post-positivism paradigm. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. The results showed that in the excellent service activity at Teluk Bayur Coastal Radio Station there were several activities carried out such as the implementation of the work system, implementation of service procedures, the use of coastal radio and supporting facilities, as well as the application of rules and regulations. Every activity carried out is in line with the organizational control theory, which is about how to control to achieve the goals of an organization. The forms of services provided by the Teluk Bayur Coastal Radio Station are forms of services related to the provision and operation of sea transportation to improve shipping safety. The forms of services provided by the Teluk Bayur Coastal Radio Station is like distress alerting, search and rescue coordinating communication, locating, promulgation at maritime safety information, and general radio communication.*

***Keywords: Excellent Service, Shipping Safety, Teluk Bayur Coastal Radio Station***