

ABSTRAK

Pelabuhan Bakauheni saat ini melakukan pemesanan tiket melalui sistem aplikasi berbasis Ferizy. Dimana pemesanan tiket dilakukan secara *online* atau elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis aplikasi ferizy mengakomodir pencatatan data pengguna sesuai peraturan yang berlaku dan untuk menganalisis ketepatan waktu dalam pemesanan tiket sesuai peraturan yang berlaku dapat diimplementasikan oleh pengelola pelabuhan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka kepada petugas pelabuhan dan penumpang.

Hasil dari penelitian ini didapati bahwa belum lengkapnya informasi pada tiket Ferizy maupun boarding pass dan data base *online ticketing* berbasis Ferizy yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket di Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik di Pelabuhan Penyeberangan sehingga masih menyulitkan pengguna jasa untuk mengetahui tentang keberangkatan kapal seperti tidak adanya informasi mengenai jadwal masuk ke kapal dan tiba di pelabuhan tujuan, nama kapal.

Terjadi ketidaksesuaian antara peraturan yang berlaku dengan kondisi di lapangan. Dimana kondisi pemesanan di lapangan dilakukan paling cepat yaitu dua jam sebelum jadwal keberangkatan yang akan dipilih, sementara pada aturan yang berlaku menyatakan pemesanan tiket dapat dipesan paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Kata kunci: *E-tiket, Kapal Laut, Pemesanan, Ferizy*