

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bandar Lampung adalah sebuah kota di Indonesia sekaligus ibu kota dan merupakan kota terbesar di Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah daratan 169,21 km<sup>2</sup> yang terbagi kedalam 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan dengan populasi penduduk berjumlah 1.015.910 jiwa (berdasarkan data tahun 2017). Pada Era globalisasi persaingan bisnis jasa sangatlah ketat, untuk bertahan di dalam lingkungan ekonomi terutama dibidang jasa transportasi laut. saat ini kota Bandar Lampung merupakan pusat jasa, perdagangan dan perekonomian di Provinsi Lampung, sehingga transportasi sangat diperlukan untuk mempermudah masyarakat atau pada saat membawa barang kewilayah tujuan. Salah satunya adalah angkutan penyeberangan.

Pelabuhan Bakauheni adalah pelabuhan penyeberangan yang terletak di Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki luas 452.458 m<sup>2</sup> (Badan penelitian dan pengembangan perhubungan kementerian perhubungan, 2010). Berdasarkan karakter fungsional pelabuhan Bakauheni termasuk kedalam *National Route* yaitu rute yang menghubungkan dua ibu kota Provinsi. Pelabuhan penyeberangan Bakauheni - Merak merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan yang sangat padat. Pelabuhan Bakauheni - Merak dipisahkan oleh selat sunda.

Lintasan Bakauheni – Merak merupakan penghubung antar kedua pulau Sumatra dan Jawa yang tentu di dalam nya membutuhkan transportasi sebagai penghubung. Transportasi laut menjadi bagian penting dalam pengembangan negara maritim di Indonesia, Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan tiket angkutan Penyeberangan secara elektronik mendefinisikan angkutan penyeberangan sebagai angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang

menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

Untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas angkutan penyeberangan yang berdaya saing global serta meningkatkan jasa pelayanan dalam pemesanan tiket kepada pengguna jasa yang efisien, efektif, dan cepat, perlu dukungan pelayanan yang berbasis elektronik. Salah satu teknologi yang sedang berkembang pesat saat ini adalah teknologi internet. Seiring dengan hal tersebut, manfaat dari perkembangan internet pun semakin dapat dirasakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Internet tidak hanya dapat dijadikan sebagai sarana untuk mencari informasi, namun dapat pula digunakan sebagai media melakukan promosi, melakukan komunikasi, melakukan transaksi, dan lain sebagainya dengan mudah dan cepat.

Saat ini *web* telah banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat maupun organisasi untuk mendukung aktifitas pemasaran produk dan layanannya. Salah satunya adalah dengan munculnya *website-website* penyedia layanan pemesanan tiket dalam hal transportasi maupun akomodasi secara *online*. Adapun beberapa *website* tersebut, yaitu salah satunya yang saat ini tengah dikembangkan oleh penyedia jasa layanan penyeberangan transportasi laut adalah Ferizy. Seiring dengan hal tersebut, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam pembuatan sebuah *website/aplikasi* salah satunya yaitu aspek kegunaan dan informatif.

Untuk membangun aspek kegunaan dan informative bagi pengguna jasa, kondisi dan fitur layanan pada sebuah aplikasi *ticketing online* harus diperhatikan dari segi informasi dan kelengkapan data baik dalam bentuk data yang tercetak pada tiket maupun yang tersimpan di data base pada tiket, sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket di Angkutan Penyeberangan sehingga pada saat terjadinya kendala baik perubahan jadwal maupun waktu keberangkatan, pengguna jasa dapat mengetahui informasi tersebut lebih awal.

Dari hasil survei dan pengamatan yang penulis lakukan selama kegiatan praktek kerja lapangan dan magang, diketahui bahwa data pada Tiket aplikasi Ferizy kurang dilengkapi dengan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan nama kapal. Calon penumpang tidak diperbolehkan masuk ke pelabuhan minimal 2 jam sebelum jadwal keberangkatan masuk ke pelabuhan. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya penumpukan pada Toll gate pintu masuk pelabuhan. Di Pelabuhan Bakauheni terdapat 6 (enam) dermaga regular dan 1 (satu) dermaga eksekutif yang siap digunakan untuk bongkar penumpang yang menggunakan jasa angkutan kapal Ferry type Ro-Ro. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelabuhan penyeberangan Bakauheni-Merak memiliki jarak lintasan 15 (lima belas) mil. Pelabuhan Bakauheni memiliki 73 kapal yang siap beroperasi dengan rincian 5 (lima) kapal beroperasi pada dermaga eksekutif dan 68 (enam puluh delapan) pada dermaga regular. Dengan waktu tempuh 108 (seratus delapan) menit untuk kapal regular dan 75 (tujuh puluh lima) menit untuk kapal eksekutif. dengan jumlah total trip dalam satu hari sebanyak 4 (empat) trip/kapal/dermaga. Serta sering terjadinya perubahan jadwal seketika oleh beberapa faktor seperti adanya kapal yang rusak ataupun perubahan cuaca dan juga lamanya waktu bongkar muat. Pengguna jasa tidak mengetahui informasi tersebut melalui baik di dalam aplikasi Ferizy sehingga membuat penumpang harus menunggu lebih lama di pelabuhan akibat kurangnya informasi pada perubahan jadwal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul, “Analisis tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi ferizy di pelabuhan penyeberangan bakauheni”.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana aplikasi ferizy telah mengakomodir pencatatan data pengguna sesuai dengan PM No 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik?
- 1.2.2. Bagaimana ketepatan waktu dalam pemesanan tiket yang berlaku sesuai peraturan yang sesuai dengan PM No 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik yang diimplementasikan oleh pengelola pelabuhan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk menganalisis aplikasi ferizy mengakomodir pencatatan data pengguna sesuai dengan PM No 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik
- 1.3.2. Untuk menganalisis ketepatan waktu dalam pemesanan tiket sesuai dengan PM No 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik yang berlaku dapat diimplementasikan oleh pengelola pelabuhan

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan pada bidang teknik transportasi, pembangunan dan Sistem Informasi. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar pada tingkat Perguruan Tinggi dan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan keselamatan dan keamanan penumpang di atas Kapal Penyeberangan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Taruna,

Bagi taruna dapat menjadi bahan acuan untuk masa yang akan datang dan dapat mengaplikasikan Ilmu Pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan pada Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan

Penyeberangan serta, memenuhi salah satu persyaratan akhir dalam menyelesaikan Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan.

2. Bagi Lembaga Pendidikan,

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam proses pembelajaran dan pengajaran di Politeknik Transportasi SDP Palembang serta sebagai ajang promosi bagi kampus Poltektrans SDP Palembang di masing-masing daerah tempat taruna melaksanakan PKL.

3. Bagi Instansi Pemerintahan,

Memberikan masukan kepada pengelola sebagai suatu bahan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa.

4. Bagi Pengguna Jasa,

Dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para pengguna jasa jika penelitian ini di tindak lanjuti.

### **1.5 Ruang Lingkup**

- Lokasi yang diteliti adalah Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Provinsi Lampung
- Hal yang diteliti adalah informasi yang ditampilkan pada ticketing online berbasis Ferizy dan display pada sistem tiket