

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **5.1 ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN**

##### 5.1.1 Analisis aplikasi ferizy dalam mengakomodir pencatatan data pengguna sesuai Peraturan yang berlaku

Menurut Rizky, Miftahul, et al., (2018) Penerapan sistem informasi pemesanan E-tiket dapat mempermudah penjualan tiket pada pembeli tanpa perlu mengeluarkan banyak waktu, juga dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi efektif dan efisien. Teknologi Informasi pemanfaatannya terus meningkat dari waktu ke waktu, karena teknologi informasi dapat memberikan dan menghasilkan kecepatan dan keakuratan informasi yang akan menjadi tuntunan dalam menjalankan roda perekonomian oleh pelaku bisnis, masyarakat umum atau pun pemerintah (Taufiqurrahman & Agus, 2020)

Pada saat ini pemesanan tiket di Pelabuhan Bakauheni telah menggunakan pemesanan tiket elektronik atau online menggunakan aplikasi ferizy. Suatu agensi memerlukan pengelolaan informasi yang baik untuk melayani kebutuhan masyarakat/customer.

*passengers are not disappointed because immediately see the availability of space vehicles without having to participate in the queue at the port* (Putri & Zarlis, 2020)

Saat ini pencetakan e-tiket dilakukan di Pelabuhan Bakauheni dengan cara *scan barcode*. *QR Code* bertujuan untuk mendapatkan respon pembacaan data yang lebih cepat dan menyampaikan informasi dengan cepat dan tepat (Himyar et al., 2021).

Data-data yang dimiliki pada sistem data base hasil pencetakan *scan barcode* pada tiket di angkutan penyeberangan Bakauheni memiliki ketidaksesuaian terhadap PM 19 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik seperti tidak dilengkapinya dengan nama kapal, dan jadwal masuk ke kapal.

Saat ini *Check in* dan pencetakan *Boarding Pass* hanya dapat dilaksanakan maksimal 2 jam sebelum keberangkatan Di pelabuhan Bakauheni, hal ini dirasa kurang efektif dan mengakibatkan masih banyaknya pengguna jasa mengalami keterlambatan waktu melakukan *check in* di Pelabuhan Bakauheni sehingga tiket mengalami *expired*.

Menurut Hadiana & Hermanto, (2020) *Boarding Pass* adalah dokumen akses untuk menaiki transportasi kapal yang diberikan oleh pihak maskapai pelayaran kepada calon penumpang yang telah melakukan proses konfirmasi keberangkatan (*check-in*). *Boarding Pass* bisa diperoleh setelah kita melakukan proses *check-in* ulang terlebih dahulu di setiap counter baik itu secara manual maupun online. Nantinya akan diperoleh cetakan *Boarding Pass* yang biasanya berisi identitas diri, gerbang (*gate*), nomor pelayaran, waktu *boarding*, nomor kursi, waktu *arrival* dan *departure* kapal dan sebagainya. Selain bisa meningkatkan pelayanan dan keamanan kepada penumpang sistem ini memberi kepastian penumpang untuk mendapatkan tempat duduk selama menempuh perjalanan laut. Dengan sistem ini penumpang bisa tepat waktu karena pembelian tiket sebelumnya dapat dilakukan secara *online*.



**Gambar 5.1** *Boarding Pass* Penumpang Pejalan Kaki pada Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Bakauheni



**Gambar 5.2** *Boarding Pass* Pada Kendaraan Pada Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Bakauheni

Berdasarkan kondisi *ticketing* di atas penulis mencoba menganalisis permasalahan yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan yang nantinya dapat dijadikan solusi atau pemecahan masalah terhadap kondisi tersebut.

Untuk hal ini penulis membahas tentang:

a. Data Yang Termuat Pada Tiket

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik. pasal 8 ayat (2) tiket paling sedikit memuat data :

- 1) nomor dan tanggal pemesanan;
- 2) nama kapal pengangkut;
- 3) nama penumpang;
- 4) nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
- 5) nomor kendaraan;
- 6) jenis kelamin;

- 7) kode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket;
- 8) tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
- 9) pelabuhan tujuan;
- 10) waktu tiba di pelabuhan; dan
- 11) alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, *email*, dan/atau situs web.

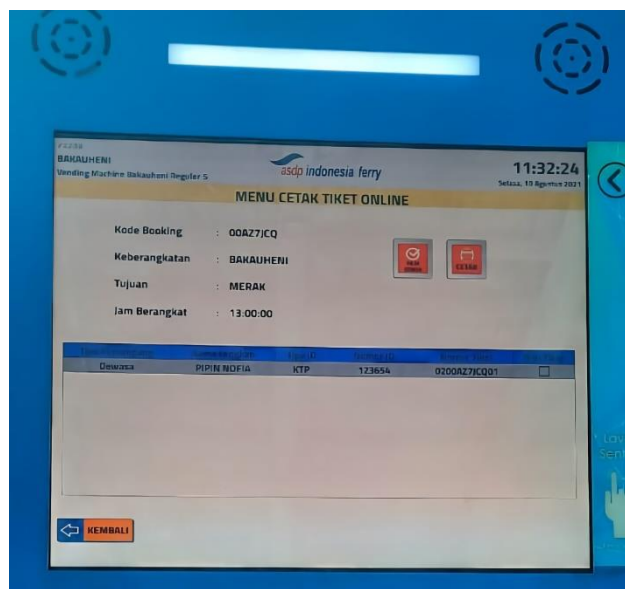
Berikut adalah perbandingan ketersediaan informasi pada tiket dengan yang harus disediakan sesuai dengan PM Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik

Tabel 5.1 Perbandingan ketersediaan informasi pada tiket

Informasi yang harus disediakan pada tiket	Informasi yang tersedia pada tiket
nomor dan tanggal pemesanan	✓
nama kapal pengangkut	✗
nama penumpang	✓
nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor	✓
jenis kelamin	✓
kode pemesanan ( <i>booking code</i> ) nomor Tiket	✓
tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal	✗
pelabuhan tujuan	✓
waktu tiba di pelabuhan	✓
alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, <i>email</i> , dan/atau situs web	✓

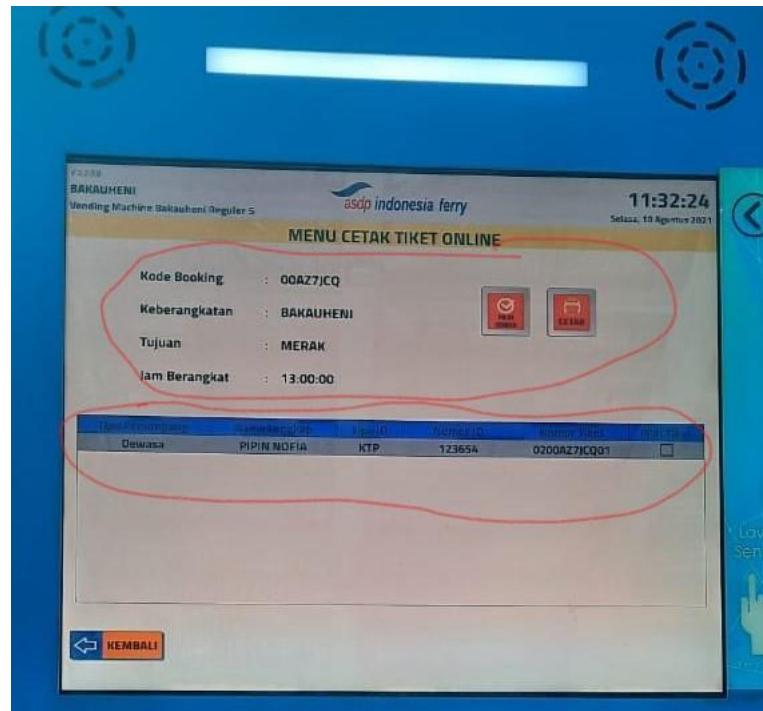
Sumber: Hasil Analisis, (2021)

- a. Dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa tiket tidak memenuhi syarat kelengkapan informasi, seperti tidak adanya informasi mengenai jadwal kapal angkutan penyeberangan, nama kapal pengangkut serta waktu tiba di pelabuhan tujuan, hal ini diidentifikasi baik di dalam sistem pengisian data pada aplikasi Ferizy maupun di dalam *display barcode* tiket. Pada PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, tiket harus memuat sedikitnya harus nomor dan tanggal pemesanan; nama kapal pengangkut; nama penumpang; nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor; nomor kendaraan; jenis kelamin; kode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket; tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal; pelabuhan tujuan; waktu tiba di pelabuhan; dan alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, *email*, dan/atau situs web.



**Gambar 5.3** *Display Barcode* Tiket penumpang pejalan kaki di Pelabuhan Bakauheni

Di dalam barcode ditampilkan Kode booking, Keberangkatan, Tujuan, Jam Berangkat kepelabuhan, Tipe penumpang, Nama Lengkap, Tipe ID, Nomor Id, serta pilih tiket.



**Gambar 5.4** *Display Barcode* Tiket penumpang pejalan kaki  
 Di dalam display tidak terlampir mengenai detail data manifest pada penumpang serta nama kapal sesuai Peraturan Menteri no 19 Tahun 2020 tentang syarat pemuatan data pada tiket.

Sedangkan di dalam aplikasi di lampirkan pengisian data manifest

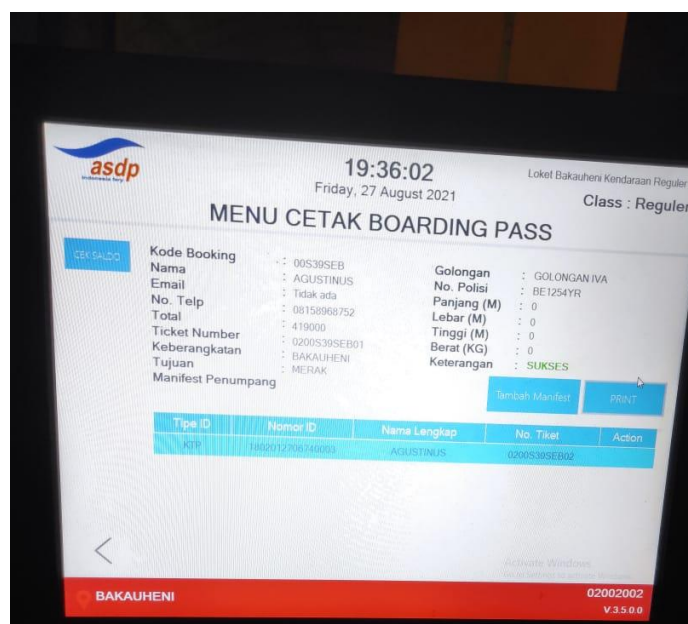
The screenshot shows two side-by-side panels from the Ferizy application. The left panel, titled 'Detail Penumpang', contains the following information:

- Informasi Perjalanan:** Route from Bakauheni to Merak. Departure: Selasa, 04 Mei 2021, 13:00 - 14:00. Passenger Type: Reguler.
- Data Pemesan:**
  - Nama: tamara desia
  - Telepon: 082175556403
  - Email: tamaradesia7@gmail.com
- Detail Penumpang:** 1. Penumpang (Dewasa)

The right panel, titled 'Informasi Penumpang', contains the following input fields and options:

- Identitas:** Jenis Identitas (dropdown), Nomor Identitas (text input).
- Nama Lengkap:** Title (dropdown), Nama Lengkap (text input).
- Umur:** Umur (text input).
- Kota/Kabupaten:** Masukkan Kota/Kabupaten (text input).
- Notes:**
  - \* Penumpang di bawah 18 tahun, isi nomor identitas dengan tanggal lahir (hhbbtttt)
  - \* Isi nama lengkap tanpa gelar sesuai dengan isi di KTP/Passpor/SIM
  - \* Dewasa > 5 thn, anak 2-5 thn dan bayi < 2 thn
- Simpan:** A blue button at the bottom.

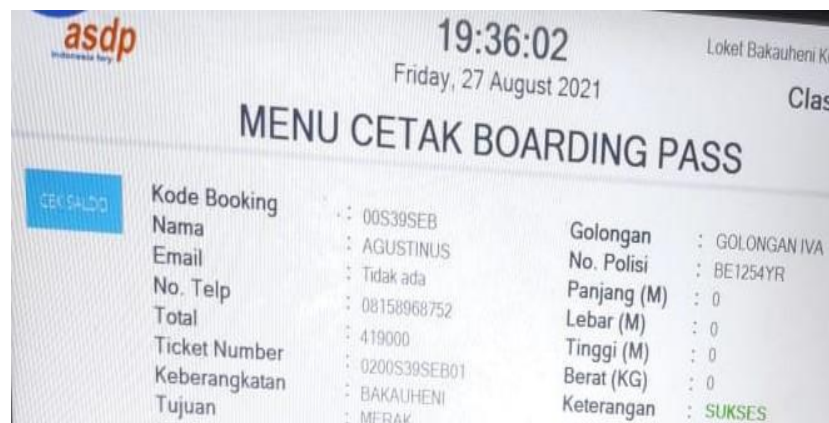
**Gambar 5.6** Tampilan manifest pada aplikasi Ferizy



**Gambar 5.7** Display Barcode Tiket kendaraan di Pelabuhan Bakauheni

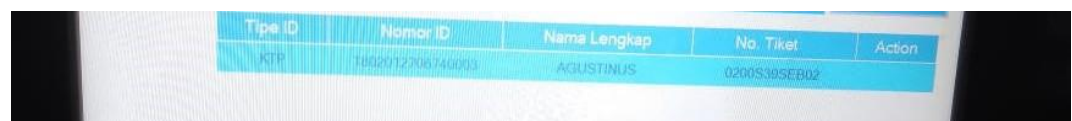
- b. Dari hasil analisis *display barcode* di atas dapat dilihat bahwa sejak pemesanan tiket pertama kali calon penumpang meng input pesanan

tiket sampai melakukan scan barcode bahwa tiket tidak memenuhi syarat kelengkapan informasi sesuai PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik yaitu mengenai poin mengenai informasi jadwal masuk ke kapal angkutan penyeberangan, nama kapal pengangkut serta waktu tiba di pelabuhan tujuan.



**Gambar 5.8** Display barcode tiket

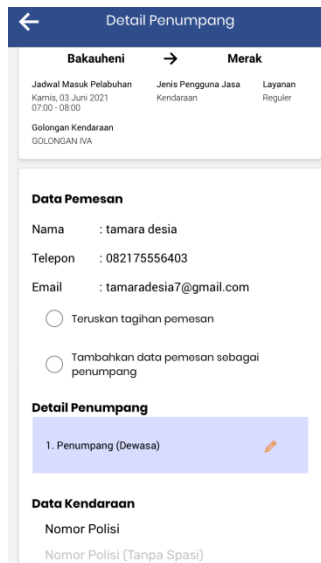
Pada tampilan barcode tiket yang terekam adalah mengenai Kode booking, nama, email, no telp, total harga, nomor tiket, keberangkatan, tujuan, golongan, nomor polisi, panjang, lebar, tinggi, berat dan keterangan pemesanan.



**Gambar 5.9** Display barcode tiket

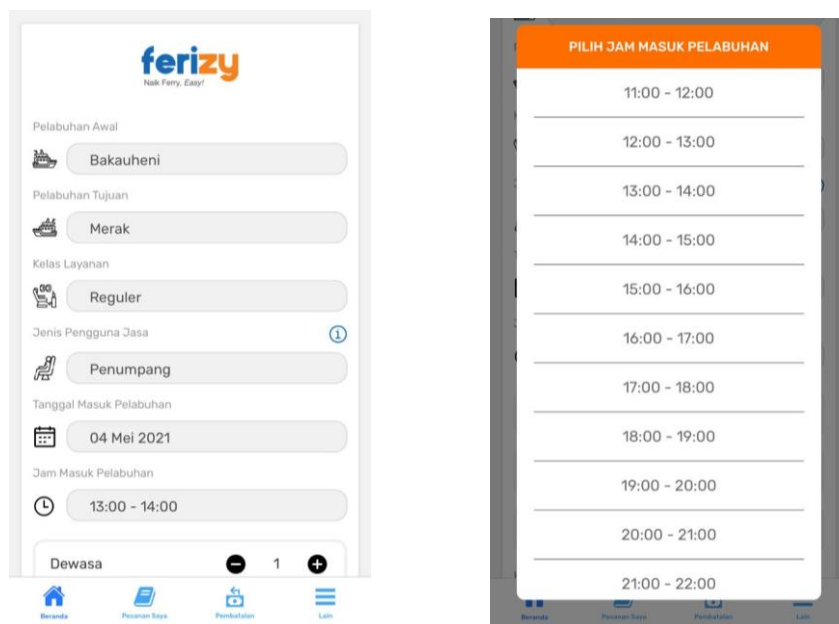
Berdasarkan tampilan manifest di atas yang terlampir di dalam barcode adalah tipe id, nomor id, nama lengkap, nomor tiket. Sedangkan di dalam aplikasi disarankan untuk mengisi data penumpang.





**Gambar 5.10** manifest penumpang dalam kendaraan

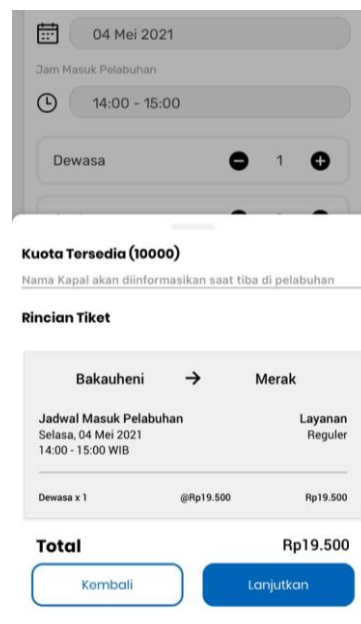
Berikut dibawah ini tampilan fitur pada aplikasi Ferizy di Pelabuhan Bakauheni:



Sumber : Hasil Analisis, (2021)

**Gambar 5.11** Fitur utama pada Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Bakauheni

Berdasarkan analisis di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tampilan utama pada aplikasi ferizy hanya menampilkan mengenai tanggal masuk dan jam masuk ke pelabuhan bukan memuat informasi waktu masuk ke kapal. Sehingga waktu keberangkatan penumpang masuk ke kapal tidak terjadwal.



Sumber : Hasil Analisis, (2021)

**Gambar 5.12** Fitur pada Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Bakauheni

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa tampilan pemesanan tiket pada aplikasi ferizy tidak memuat kapasitas angkut secara spesifik per kapal melainkan kapasitas angkut keseluruhan perhari. Selain itu pada tampilan pemesanan tiket di atas tertulis bahwa nama kapal akan diinformasikan saat tiba di pelabuhan, pada PM Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, harus memuat nama kapal pengangkut. Dan dari hasil analisis penulis setelah melakukan survey di lapangan, penumpang tetap tidak mendapatkan info apapun mengenai info nama kapal serta dermaga yang harus di tuju.

**Detail Penumpang**

**Informasi Perjalanan**

**Bakauheni** → **Merak**

Jadwal Masuk Pelabuhan Selasa, 04 Mei 2021 13:00 - 14:00	Jenis Pengguna Jasa Penumpang	Layanan Reguler
--	----------------------------------	--------------------

**Data Pemesan**

Nama : tamara desia  
Telepon : 082175556403  
Email : tamaradesia7@gmail.com

Teruskan tagihan pemesanan  
 Tambahkan data pemesanan sebagai penumpang

**Detail Penumpang**

1. Penumpang (Dewasa)

---

**Informasi Penumpang**

**Identitas**

Jenis Identi... ▼ Nomor Identitas

**Nama Lengkap**

Title ▼ Nama Lengkap

**Umur**

Umur

**Kota/Kabupaten**

Masukkan Kota/Kabupaten

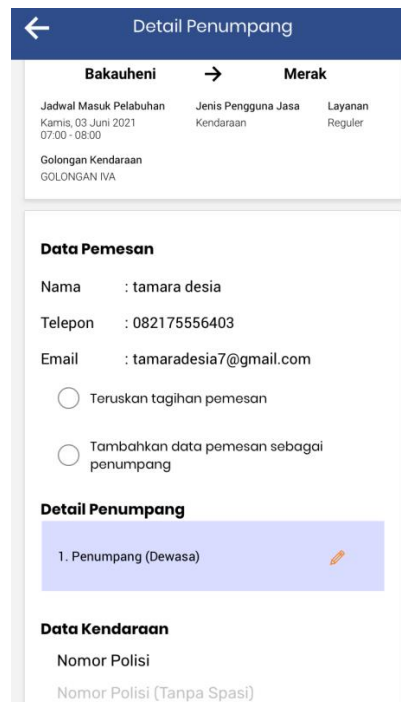
\* Penumpang di bawah 18 tahun, isi nomor identitas dengan tanggal lahir (hhbbtttt)  
\* Isi nama lengkap tanpa gelar sesuai dengan isi di KTP/Passpor/SIM  
\* Dewasa > 5 thn, anak 2-5 thn dan bayi < 2 thn

Simpan

Sumber : Hasil Analisis, (2021)

**Gambar 5.13** Fitur pada Aplikasi Ferizy tentang Detail Penumpang Pejalan Kaki dan Informasi Penumpang di Pelabuhan Bakauheni

Berdasarkan PM Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik dalam melakukan pemesanan Tiket pengguna jasa untuk penumpang pejalan kaki harus mengisi data paling sedikit: nama; jenis kelamin; usia; alamat domisili; nomor kartu identitas, surat paspor; dan izin mengemudi, atau nomor telepon.



**Gambar 5.14** Fitur pada Aplikasi Ferizy tentang Detail Kendaraan di Pelabuhan Bakauheni

*Sumber : Hasil Analisis, (2021)*

Dalam melakukan pemesanan tiket pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit: nama seluruh penumpang; jenis kelamin; usia; alamat domisili; nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor; nomor polisi kendaraan; dan nomor telepon.

Dari hasil analisis penumpang pejalan kaki dan kendaraan di atas bahwa penginputan tentang data manifest penumpang pada tiket di Pelabuhan Bakauheni hanya menampilkan data salah satu penumpang.

### 5.1.2 Analisis implementasi ketepatan waktu dalam pemesanan tiket

- (2) Pemesanan tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipesan paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Di dalam peraturan yang berlaku di sebutkan bahwa tiket dapat dipesan paling lambat 2 (jam) sebelum jadwal keberangkatan, hal tersebut bertentangan dengan implementasi di lapangan dengan menerapkan pemesanan tiket dapat dilakukan paling cepat 2 jam sebelum jadwal keberangkatan.

## 5.2 Pemecahan Permasalahan Masalah

5.2.1 Penambahan rancangan design tentang pemuatan data nama kapal dan jadwal keberangkatan masuk ke kapal baik di dalam aplikasi ferizy maupun di data base pada QR code tiket.

**Ferizy**  
Nalk Ferry, Easy

Invoice: TKT2345  
Date : 2021-09

### Invoice E-Ticket

**Company info**

- Name of ship: KMP. Dharma Rucitra

**Customer info**

- Name : A. Mahmud
- Gender : Male
- Date of birth : Jkt, 25 Aug 1980
- Email : Mhmd@gmail.com

No	Date of Departure	Time of Departure	Time Arrival	From	Destination	Amount
1	2021-09-08	11.00	12.05	Bakauheni	Merak	Rp. 19.500

Extra Information: Total Amount : Rp. 19.500

Thank You For Choosing Us, We Bridge The Nation - Your Comfort is Our Priority

[Click To Save](#)

**Gambar 5.15** Design pemuatan nama kapal dan jadwal keberangkatan kapal

5.2.2 Perbaikan bunyi PM Nomor 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat 2 (dua):

Pemesanan tiket elektronik dipesan paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Bunyi pasal ini terjadi ketidak sinkronan dengan kondisi di lapangan, dimana calon penumpang hanya dapat memesan tiket adalah maksimal 2 jam sebelum jadwal masuk ke pelabuhan.

Apabila poin dalam pasal 5 ayat (2) diterapkan tentunya akan menyulitkan masyarakat dalam pemesanan tiket.

