

**ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI
TICKETING SYSTEM BERBASIS ONLINE
PADA PELABUHAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III

Manajemen Transportasi Perairan Daratan

AMALIA NABATAN

19 03 098

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN PENYEBRANGAN

PALEMBANG

2022

**ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI
TICKETING SYSTEM BERBASIS *ONLINE*
PADA PELABUHAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III

Manajemen Transportasi Perairan Daratan

AMALIA NABATAN

19 03 098

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN PENYEBRANGAN

PALEMBANG

2022

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN
DIGITALISASI *TICKETING SYSTEM* BERBASIS
ONLINE PADA PELABUHAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.**

Nama Taruna/I : AMALIA NABATAN

NPT : 19 03 098

Program Studi : DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERAIRAN DARATAN

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 4 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

**ELFITA AGUSTINI S.E MM. NOOR SULISTIYONO, S.Si.T., M.M., M.MAR.E.
NIP. 19710817 199203 2 002 NIP. 19730430 200604 1 001**

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Sunarta, S.Si.T., M.M

PEMBINA – IV/a

NIP. 19660719 1998903 1 001

**ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI
TICKETING SYSTEM BERBASIS ONLINE
PADA PELABUHAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Disusun dan Diajukan Oleh:

AMALIA NABATAN

19 03 098

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal, Agustus 2022

Menyetujui

Nama Dosen Penguji		Tanda Tangan
1. Oktrianti Diani,S.Pd.,M.Pd. 19841005 200912 1 004	KETUA
2. Broto Priyono, S.SiT.,MT. 19780116 200003 1 001	SEKRETARIS
3. Slamet Prasetyo Sutrisno, S.T. 19760430 200812 1 001	ANGGOTA

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**Sunarta, S.SiT., M.M
Pembina – (IV/a)
19660719 1998903 1 001**

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Nabatan
NPT : 19 03 098
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulisan asli karya ilmiah yang berjudul “ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI *TICKETING SYSTEM* BERBASIS *ONLINE* PADA PELABUHAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang
Alamat : Jl. Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin I
Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang telah ditentukan. Demikian surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pemegang Hak Cipta

Palembang, Agustus 2022
Pencipta

MATERAI 10.000

()

AMALIA NABATAN
19 03 098

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Nabatan

NPT : 19 03 098

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI *TICKETING*
SYSTEM BERBASIS *ONLINE* PADA PELABUHAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang di tetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, Agustus 2022

MATERAI 10.000

AMALIA NABATAN

19 03 098

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI TICKETING SYSTEM BERBASIS ONLINE PADA PELABUHAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”** ini tepat waktu. Penelitian ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transposrtasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang. Disamping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan magang di PT.ASDP Ferry Indonesia (Persero) Cabang Lembar dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini dapat berjalan lancar tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang mendukung dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, serta memberikan semangat;
2. Bapak H. Irwan, SH, M.Pd, M. Mar.E, selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;

3. Bapak Gustan Gaffaru, selaku General Manager PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar;
4. Bapak Koda Pahlianus Nelson Dallo, Amd.LLASDP, selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XII Provinsi Bali dan Nusa Tenggara Barat;
5. Bapak Rahim, selaku Manager Usaha PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar serta pembimbing lapangan;
6. Wakil Direktur I Bapak Dr. A Agus Tjahjono, M.M., M.Mar.E , Wakil Direktur II Bapak Chairul Insani Ilham, A.Td., MM. dan Wakil Direktur III Bapak Yohan Wibisono, M.Pd Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
7. Bapak Doharman Lumban Tungkup, S.SiT.MM sebagai Dosen Pembimbing I Proposal Judul Penelitian dan Ibu Siti Nulaili Triwahyuni, ST., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing II Proposal Judul Penelitian, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;
8. Ibu Siti Nulaili Triwahyuni, ST., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Rigel Kelana S.Tr.Pel sebagai Dosen Pembimbing II Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang tim PKL Lembar, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;
9. Ibu Elfita Agustini, SE.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Noor Sulistiyono, S.SI.T., M.Mar.E sebagai Dosen Pembimbing II Kertas

- Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
10. Dosen – dosen Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan, yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
 11. Kakak Alumni Taruna LLASDP Kak Nelson, Kak Aunur, Kak Albab, Kak Salwa, Kak Saleh, Kak Aji, yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan laporan Kertas Kerja Wajib ini.
 12. Kakak staf pegawai di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini;
 13. Tim Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan Kertas Kerja Wajib ini;
 14. Rekan - rekan satu angkatan XXX dan adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII terimakasih atas bantuan dan doanya;
 15. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Demikian, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

AMALIA NABATAN

19 03 098

**Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi *Ticketing System* Berbasis *Online*
Pada Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat**

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan pelabuhan lintas komersil yang sangat penting dalam mengembangkan dan menghubungkan Pulau Lombok dengan Pulau Bali dan daerah lainnya melalui jalur laut. Penerapan metode cashless di penyeberangan Lembar sejalan dengan upaya percepatan transformasi digital yang telah mengubah cara bertransaksi masyarakat dari sebelumnya melalui physical space menjadi menjadi digital space (online). dimana saat ini pengguna jasa membeli tiket yang sudah disediakan di pelabuhan dan melakukan pembayaran menggunakan kartu non tunai di loket pelabuhan. Untuk itulah perlu adanya proses pemesanan tiket berbasis online sehingga segala bentuk pemesanan dapat dilakukan kapan dan dimana saja dan lebih memudahkan masyarakat yang akan melakukan pemesanan tiket. Dimana tujuannya untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas angkutan penyeberangan yang berdaya saing global serta meningkatkan jasa pelayanan dalam pemesanan tiket kepada pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang berbentuk angka, dimana memiliki 3 variabel yaitu pengguna jasa, sistem/IT dan operasional pelabuhan yang terbukti berpengaruh positif terhadap penerapan tiket berbasis online di Pelabuhan Lembar.

Kata Kunci : *Online, Pelabuhan, Pelayanan, Pengguna Jasa, Tiket.*

Readiness Analysis Of The Implementation Of An Online-Based Ticketing System Digitalization At Lembar Port West Nusa Tenggara Province

ABSTRACT

Lembar ferry port is a commercial port that is very important in developing and connecting Lombok Island with Bali Island and other areas by sea. The implementation of the cashless method at Lembaran Lembar is in line with the acceleration of digital transformation efforts that have changed the way people transact from before through physical space to become digital space (online). where currently service users buy tickets that have been provided at the port and make payments using non-cash cards at the port Counter. For this reason, it is necessary to have an online ticket booking process so that all forms of reservations can be made anytime and anywhere and make it easier for the public to make ticket reservations. Where the goal is to improve the safety and quality of crossings that are globally competitive and improve services in booking tickets to service users. This study uses a quantitative approach with questionnaires as a means of collecting data in the form of numbers, which has 3 variables, namely service users, system/it and port operations that proved to have a positive effect on the application of online-based tickets at Lembar Port.

Keywords : Online, Port, Service, Service User, Ticket.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iv
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Batasan Masalah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	7
B. Landasan Hukum Dan Teori.....	7
C. Kerangka Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Sumber Data/Subyek Penelitian.....	19
1.Sumber Data.....	19
2.Subyek Penelitian	20
C. Metode Pengumpulan Data.....	21

D.	Teknik Analisis Data	22
1.	Analisa Populasi Penelitian.....	22
2.	Analisa Sampel Penelitian	24
3.	Jabaran Variabel Penelitian, Sub Variabel dan Indikator Penelitian.....	25
4.	Analisa Uji Validitas dan Reabilitas.....	26
5.	Analisis univariat.....	29
6.	Analisis Regresi Linear Berganda	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMECAH MASALAH.....		30
A.	Gambaran Umum Wilayah Penelitian	30
1.	Kondisi Geografis.....	30
2.	Batas Administrasi.....	32
3.	Kependudukan.....	33
4.	Perekonomian, Industri, Perdagangan	36
5.	Media Teknologi Informasi	36
6.	Transportasi.....	42
B.	Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan	43
1.	Instansi Pembina Bidang Angkutan Penyeberangan.....	43
2.	Sarana.....	47
3.	Prasarana	52
4.	Pembinaan Angkutan.....	73
B.	Hasil Penelitian	77
1.	Penyajian Data.....	77
2.	Analisis Data	88
C.	Pembahasan.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		110
A.	Kesimpulan	110
B.	Saran	111
DAFTAR PUSAKA.....		112
LAMPIRAN		114

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Laporan Kegiatan Operasional Tahunan Lintas Lembar – Padangbai Tahun 2021.....	23
Tabel 3. 2	Tabel Variabel, Sub Variabel dan Indikator pertanyaan	25
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepada Penggun Jasa	28
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepada Operasional Pelabuhan.....	28
Tabel 3. 5	Ringkasan Hasil Uji Realibilitas	29
Tabel 4. 1	Daftar Kecamatan dan Kelurahan Di Kabupaten Lombok Barat.....	31
Tabel 4. 2	Tinggi Wilayah dan Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2021	32
Tabel 4. 3	Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2017-2021	33
Tabel 4. 4	Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun. 34	
Tabel 4. 5	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2021	35
Tabel 4. 6	Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Menggunakan Telpn Seluler (HP) menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2021.....	37
Tabel 4. 7	Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, Whatsapp) menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin,Tahun 2021	38
Tabel 4. 8	Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dan Alat yang digunakan untuk mengakses internet, Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021	40
Tabel 4. 9	Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet menurut Kabupaten/Kota dan Tujuan Mengakses internet, 2021	41
Tabel 4. 10	Karakteristik Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar.	48
Tabel 4. 11	Daftar Lintasan Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar-Ketapang.....	51
Tabel 4. 12	Karakteristik Fasilitas Dataran Pelabuhan Penyeberangan Lembar... 53	
Tabel 4. 13	Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Lembar .. 58	
Tabel 4. 14	Daftar Lintasan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar	64
Tabel 4. 15	Data Produktivitas Keberangkatan Selama 1 Bulan Lintasan Lembar-Padang Bai	65

Tabel 4. 16 Data Produktivitas Kedatangan Selama 1 Bulan Lintasan Lembar-Ketapang	68
Tabel 4. 17 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar- Padangbai.....	71
Tabel 4. 18 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar-Ketapang	72
Tabel 4. 19 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan Lembar-PadangBai	75
Tabel 4. 20 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan Lembar-Ketapang	76
Tabel 4. 21 Data Produksi Event Moto GP 2022	80
Tabel 4. 22 kelebihan dan kekurangan sistem di Pelabuhan Lembar	82
Tabel 4. 23 Kelebihan dan Kekurangan Pemesan Tiket Berbasis Online	85
Tabel 4. 24 Perbandingan waktu pembelian tiket non tunai dan online	86
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan karakteristik	89
Tabel 4. 26 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik pada Pengelola Sistem/ IT di Pelabuhan Lembar	90
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik pada Operasional Pelabuhan di Pelabuhan Lembar	90
Tabel 4. 28 Perhitungan indikator pertanyaan dengan skala Guttman	92
Tabel 4. 29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pengguna jasa	92
Tabel 4. 30 Distribusi frekuensi berdasarkan responden pengguna jasa dalam kesiapan penerapan tiket berbasis online.	94
Tabel 4. 31 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pengelolah sistem/IT	95
Tabel 4. 32 Distribusi frekuensi berdasarkan responden pengelolah sistem/IT dalam kesiapan penerapan tiket berbasis online.....	96
Tabel 4. 33 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden operasional pelabuhan	97
Tabel 4. 34 Distribusi frekuensi berdasarkan responden operasional pelabuhan dalam kesiapan penerapan tiket berbasis online.....	98
Tabel 4. 35 Model Summary	99
Tabel 4. 36 Anova.....	100
Tabel 4. 37 koefisien regresi	100
Tabel 4. 38 Variabel pertanyaan dalam aspek kepuasan terhadap penerapan tikecting system berbasis online	101
Tabel 4. 39 Distribusi akan kepuasan responden jika diterapkan tikecting system berbasis online.	102
Tabel 4. 40 Variabel pertanyaan dalam aspek tindakan terhadap penerapan tikecting system berbasis online	102
Tabel 4. 41 Distribusi tindakan responden terhadap penerapan tikecting system berbasis online.	103
Tabel 4. 42 Variabel pertanyaan dalam aspek kesiapan terhadap penerapan tikecting system berbasis online	103
Tabel 4. 43 Distribusi kesiapan responden terhadap penerapan tikecting system berbasis online.	104

Tabel 4. 44 Variabel pertanyaan dalam aspek pengetahuan terhadap penerapan tikecting system berbasis online	105
Tabel 4. 45 Distribusi pengetahuan responden terhadap penerapan tikecting system berbasis online	105
Tabel 4. 46 Variabel pertanyaan dalam aspek pelayanan terhadap penerapan tikecting system berbasis online	106
Tabel 4. 47 Distribusi pelayanan responden terhadap penerapan tikecting system berbasis online	106
Tabel 4. 48 Analisis Aspek pertanyaan.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Antrian pembelian tiket kendaraan.....	2
Gambar 2. 1	Review Penelitian	7
Gambar 2 .2	Bagan Alur Penelitian	18
Gambar 3. 1	Penyebaran Kuisisioner kepada Pengguna Jasa.....	27
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar.....	44
Gambar 4. 2	KMP. Swarna Cakra	51
Gambar 4. 3	KMP. Parama Kalyani	51
Gambar 4. 4	KMP. Portlink VII	52
Gambar 4. 5	Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar	52
Gambar 4. 6	Lapangan Parkir.....	54
Gambar 4. 7	Lapangan Parkir Siap Muat.....	54
Gambar 4. 8	Kantor PT. ASDP Cabang Lembar.....	55
Gambar 4. 9	Mushola.....	55
Gambar 4. 10	Loket Penumpang	56
Gambar 4. 11	Tollgate	56
Gambar 4. 12	Toilet	57
Gambar 4. 13	Ruang Tunggu	57
Gambar 4. 14	Gangway	58
Gambar 4. 15	Dermaga MB (movable bridge).....	60
Gambar 4. 16	Dermaga Plengsengan.....	60
Gambar 4. 17	Bolder.....	61
Gambar 4. 18	Trestle.....	61
Gambar 4. 19	Fender.....	62
Gambar 4. 20	Mooring Dolphin	62
Gambar 4. 21	Breasting Dolphin.....	63
Gambar 4. 22	Catwalk.	63
Gambar 4. 23	Peta lintasan Penyeberangan Lembar – Ketapang.....	64
Gambar 4. 24	Peta Lintasan Penyeberangan Lembar - Padangbai.....	64
Gambar 4. 25	Antrian Pembelian Tiket yang membludak.....	78
Gambar 4. 26	Penggunaan media untuk mengakses internet.....	81
Gambar 4. 27	Alat Tranksasi Pembayaran Non tunai Tiket Kapal	83
Gambar 4. 28	Alat Scan Barcode Tiket kapal berbasis online	83
Gambar 4. 29	Pelayanan Pembelian Tiket Berbasis Cashless.....	87
Gambar 4. 30	Identitas responden dan Petunjuk Kuisisioner	89
Gambar 4. 31	Diagram presentase kesiapan penerapan tiket berbasis online.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	116
Lampiran 2	Kuisisioner Pengguna Jasa	117
Lampiran 3	Kuisisioner Sistem/It	118
Lampiran 4	Kuisisioner Operasional Pelabuhan	119
Lampiran 5	Uji Validitas Pengguna Jasa	120
Lampiran 6	Uji Validitas Operasional Pelabuhan	121
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Pengguna Jasa	123
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Operasional Pelabuhan	123
Lampiran 9	R tabel distribusi nilai	124
Lampiran 10	Hasil Kuisisioner Pengguna Jasa	125
Lampiran 11	Distribusi Frekuensi Pengguna Jasa	127
Lampiran 12	Hasil Kuisisioner Sistem/IT	129
Lampiran 13	Distribusi Frekuensi Sistem/IT	129
Lampiran 14	Hasil Kuisisioner Operasional Pelabuhan	130
Lampiran 15	Distribusi Frekuensi Operasional Pelabuhan	131
Lampiran 16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan Lembar merupakan pelabuhan yang melayani trayek lintas penyeberangan Lembar-Padangbai dan Lintasan Lembar-Ketapang. Pada kondisi normal setiap hari rata-rata sistem penyeberangan dapat melayani jumlah keseluruhan 1000 penumpang dan kendaraan. Dengan demikian sistem pelabuhan penyeberangan Lembar memiliki peranan penting dan strategis.

Pelabuhan penyeberangan Lembar merupakan pelabuhan lintas komersil yang sangat penting dalam mengembangkan dan menghubungkan Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan Pulau Bali dan daerah lainnya melalui jalur laut. Pelabuhan Lembar menjadi salah satu Pelabuhan tersibuk di Indonesia pasalnya Lombok merupakan salah satu tempat pariwisata terbaik di Indonesia dan menjadi tuan rumah ajang Internasional sehingga Pulau Lombok dapat mendukung proses berkembangnya provinsi tersebut dan peningkatan transportasi salah satunya jasa transportasi laut, dalam penggunaan jasa transportasi laut pembelian tiket harus dilakukan secara manual dan hanya bisa dipesan di loket pelabuhan sehingga menghabiskan waktu sekitar 30-35 menit dari pusat kota menuju pelabuhan. Pengguna jasa harus membeli tiket yang sudah disediakan di pelabuhan dan melakukan pembayaran di loket pelabuhan, Banyaknya pengguna jasa atau *customer* dalam lintas

penyeberangan menyebabkan penumpukan penumpang dan antrian tiket yang membludak sehingga membuat proses pemesanan tersebut kurang efektif baik dari segi waktu maupun biaya.



Gambar 1. 1 Antrian pembelian tiket kendaraan.

Untuk itulah perlu adanya proses pemesanan tiket dengan menggunakan smartphone dan internet supaya lebih praktis dan lebih cepat, tentunya dalam melakukan pemesanan tiket sehingga dapat tercapai dengan maksimal dalam melakukan pemesanan tiket, karena dengan fasilitas ini segala bentuk pemesanan dapat dilakukan kapan dan dimana saja sehingga lebih memudahkan masyarakat yang akan melakukan pemesanan tiket. Selain itu dengan adanya pemesanan tiket berbasis *online* ini setiap orang dapat mengakses untuk mendapatkan berbagai informasi baik itu informasi mengenai kapal, jadwal keberangkatan sampai harga yang ditawarkan, semuanya dapat diakses dan didapatkan dengan mudah. Dimana tujuannya untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas angkutan penyeberangan yang berdaya saing global serta meningkatkan jasa pelayanan dalam pemesanan tiket kepada pengguna jasa sehingga efisien, efektif dan cepat.

Penerapan metode *cashless* di penyeberangan ini sejalan dengan upaya percepatan transformasi digital yang juga telah mengubah cara bertransaksi masyarakat dari sebelumnya melalui *physical space* menjadi menjadi *digital space (online)*.

Penerapan pembayaran non tunai menggunakan kartu uang elektronik dan layanan dompet Elektronik ini juga mengacu dengan aturan Kementerian Perhubungan PM No. 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik, yang akan diterapkan bertahap di seluruh lintasan dan pelabuhan yang dikelola oleh ASDP terutama di Pelabuhan Lembar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi *Ticketing System* berbasis *online* Pada Pelabuhan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada Latar Belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kesiapan Pengguna Jasa dalam Penerapan Digitalisasi *Ticketing System* Berbasis *Online* Pada Pelabuhan Lembar?
2. Bagaimana Kesiapan Sistem dalam Penerapan Digitalisasi *Ticketing System* Berbasis *Online* Pada Pelabuhan Lembar?

3. Bagaimana Kesiapan Operasional Pelabuhan dalam Penerapan Digitalisasi *Ticketing System* Berbasis *Online* Pada Pelabuhan Lembar?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Sehubungan dengan permasalahan di atas maka adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kesiapan dan pengaruh pengguna jasa terhadap penerapan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar.
2. Untuk mengetahui kesiapan dan pengaruh pengelolah sistem/IT terhadap penerapan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar.
3. Untuk mengetahui kesiapan dan pengaruh operasional pelabuhan terhadap penerapan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, sebagai berikut:

1. Bagi Taruna
 - a. Untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan di Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
 - b. Untuk memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.

2. Bagi Lembaga atau Instansi

- a. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan kepada Lembaga atau Instansi untuk pembelian tiket kapal beralih dari sistem non tunai ke sistem *online*.
- b. Memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang mengenai kesiapan Pelabuhan Lembar dalam Penerapan *Ticketing System* berbasis *Online*.
- c. PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Dapat sebagai acuan untuk segera melakukan dan melengkapi kesiapan penerapan *ticketing system* berbasis *online*.

3. Bagi Pengguna Jasa

mengetahui informasi tentang pemesanan tiket berbasis *online* dan kesiapan Pelabuhan Lembar dalam penerapan tiket berbasis *online* dan dapat memberikan kemudahan cara untuk mengakses secara mandiri terkait pemesanan tiket *online* pelabuhan penyeberangan.

E. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) nanti tidak menyimpang dan meluas dari pokok permasalahan maka, diperlukan adanya batasan masalah terhadap ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2022.

2. Objek dalam penelitian ini adalah penerapan digitalisasi *ticketing system* berbasis *online* pada Pelabuhan penyeberangan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Penelitian ini dibatasi dengan sesuai pedoman Peraturan Menteri Perhubungan No 19 Tahun 2022.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Review Penelitian Sebelumnya

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang penulis untuk melakukan penelitian terkait tentang penerapan tiket online yaitu :

Gambar 2 1 *Review* Penelitian

No	Keterangan	Perbandingan	
		Herliyana (2013)	Amalia Nabatan (2022)
1.	Judul penelitian	Pengaruh Harga Tiket Online dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Pesawat Terbang Lion Air	Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi Ticketing System berbasis online pada Pelabuhan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2.	Alat Analisis	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda
3.	Variabel Penelitian	Harga Pelayanan Keputusan Pembelian	Pengguna Jasa Sistem/IT Operasional Pelabuhan
4.	Hasil Penelitian	pengaruh antara harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian	Kesiapan pengguna jasa, Sistem/IT dan Operasional pelabuhan dalam penerapan tiket berbasis <i>online</i> .

B. Landasan Hukum Dan Teori

1. Landasan Hukum

Landasan hukum yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran :

1) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 ayat (16)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

3) Pasal 1 ayat (36)

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

4) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya

5) Pasal 1 ayat (36)

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung

dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

b. Peraturan Menteri Nomor PM 19 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik :

1) Pasal 2 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dilaksanakan oleh:

- a) penyelenggara pelabuhan; atau
- b) Badan Usaha Pelabuhan.

2) Pasal 2 ayat (2)

Penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas BPTD dan UPTD.

3) Pasal 3 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dapat bekerjasama dengan pihak lain.

4) Pasal 3 ayat (2)

Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berpedoman pada standar operasional prosedur dari penyelenggara tiket elektronik.

5) Pasal 3 ayat (3)

Penyelenggara tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan tiket elektronik

6) Pasal 4 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik harus memberikan informasi perjalanan kepada pengguna jasa.

7) Pasal 4 ayat (2)

Informasi perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) lintasan dan jadwal kapal Angkutan Penyeberangan;
- b) tarif sesuai dengan jenis dan golongan; dan
- c) nama kapal.

8) Pasal 5 ayat (2)

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

9) Pasal 5 ayat (1)

Tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dapat dipesan melalui:

- a) aplikasi berbasis teknologi informasi atau situs web;
- b) tempat penjualan Tiket yang menyediakan sistem elektronik; atau
- c) mesin penjualan Tiket mandiri.

10) Pasal 7 ayat (1)

Pembayaran Tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan secara:

- a) tunai; atau
- b) nontunai.

11) Pasal 7 ayat (2)

Pembayaran secara tunai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan di gerai retail yang telah bekerjasama dengan penyelenggara tiket elektronik.

12) Pasal 8 ayat (1)

Penerbitan Tiket Angkutan Penyeberangan dapat dilakukan melalui:

- a) elektronik; atau
- b) gerai retail.

13) Pasal 8 ayat (2)

Tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data:

- a) nomor dan tanggal pemesanan;
- b) nama kapal pengangkut;
- c) nama penumpang;
- d) nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
- e) nomor kendaraan;
- f) jenis kelamin;
- g) kode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket;
- h) tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
- i) pelabuhan tujuan;
- j) waktu tiba di pelabuhan; dan
- k) alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, *email*, dan/atau situs web.

14) Pasal 8 ayat (3)

Selain data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara tiket elektronik harus mencantumkan syarat dan ketentuan di Tiket sebagai bentuk perikatan antara penyelenggara tiket elektronik dan pengguna jasa.

15) Pasal 8 ayat (4)

Syarat dan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling sedikit memuat ketentuan:

- a) pengangkut dapat menolak untuk mengangkut penumpang dalam hal nama penumpang yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kartu identitas;
- b) pengangkut dapat menolak untuk mengangkut kendaraan dalam hal golongan kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan; pengangkut dapat menolak untuk mengangkut
- c) kendaraan dalam hal nomor polisi kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan;
- d) penumpang atau kendaraan dilarang membawa barang berbahaya dan terlarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e) hak pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

c. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.1272/AP.005/DRJD/2018 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik :

1) Pasal 7 ayat (1)

Tiket Angkutan Penyeberangan dengan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat diperoleh melalui:

- a) pembelian tiket secara elektronik;
- b) secara langsung di pelabuhan penyeberangan dengan menggunakan:
 - 1. uang tunai;
 - 2. kartu langganan;
 - 3. uang elektronik; dan/ atau
 - 4. alat pembayaran elektronik lainnya yang sah.

2) Pasal 8h

Pembelian tiket secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dapat dilakukan melalui website dan/atau mobile application yang dimiliki oleh:

- a) Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan untuk penjualan tiket secara terpadu;
- b) Badan Usaha Angkutan Penyeberangan untuk pelabuhan yang tidak melakukan penjualan tiket secara terpadu; dan/atau
- c) pihak lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara Pelabuhan, Badan Usaha Pelabuhan, atau Badan Usaha Angkutan Penyeberangan.

d. Peraturan Menteri 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket:

1) Pasal 1 ayat 8

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi pelabuhan asal dan tujuan, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan perjalanan.

2) Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2)

- a) Penumpang angkutan penyeberangan terdiri dari:
 1. Penumpang pejalan kaki; dan
 2. Penumpang pada kendaraan.
- b) Setiap penumpang angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki tiket.

3) Pasal 4

Tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dapat diperoleh pada:

- a) Loket penumpang pejalan kaki;
- b) Loket kendaraan penumpang; dan
- c) Tempat atau layanan tiket berbasis teknologi informasi.

e. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan:

1) Pasal 2

Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:

- a) Memberikan panduan dalam penyelenggaraan Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan;
- b) memfasilitasi integrasi layanan Badan Pemerintahan berbasis elektronik;
- c) mewujudkan keterbukaan informasi publik; dan
- d) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

2. Landasan Teori

Agar dalam pembahasan penelitian tidak terjadi kekeliruan dalam membahas masalah, maka perlu adanya teori yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut

a. Transportasi

Rustian Kamaludin dalam Hamidah (2017) mengungkapkan bahwa transportasi berasal dari kata Latin, *transportare* dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa.

Dimana, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian transportasi adalah sebagai usaha dan kegiatan menyangkut atau membawa barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

b. Kapal

Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, definisi kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

c. Pelabuhan

Menurut Lasse (2014), pelabuhan dapat diartikan sebagai tempat kapal berlabuh (*anchorage*), mengolah gerak (*maneuver*), dan bertambat (*berthing*) untuk melakukan kegiatan menaik dan/atau menurunkan penumpang dan barang secara aman (*securely*) dan selamat (*safe*).

d. Kepelabuhanan

Menurut Abubakar dkk (2010) kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang, dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

e. Penumpang

Menurut kutipan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

- 1) Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
- 2) Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

f. Tiket

Tiket, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online* 2022, sering juga disebut dengan karcis. Tiket atau karcis ini bisa didefinisikan sebagai sebuah surat kecil sebagai tanda telah membayar ongkos dan sebagainya.

g. Aplikasi

Aplikasi menurut Shelly dkk (2009:57), aplikasi adalah seperangkat instruksi khusus dalam komputer yang dirancang agar kita menyelesaikan tugas tugas tertentu. Sebagai contoh, Aplikasi *Word Processing* adalah sebuah Aplikasi yang diperuntukan membuat dokumen tertulis. Aplikasi *Web Browser* adalah aplikasi yang diperuntukkan untuk mencari sesuatu dan menampilkan halaman *web*.

h. Ferizy

Aplikasi Ferizy menurut Eko (2021) adalah sebuah media yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket kapal.

i. Website

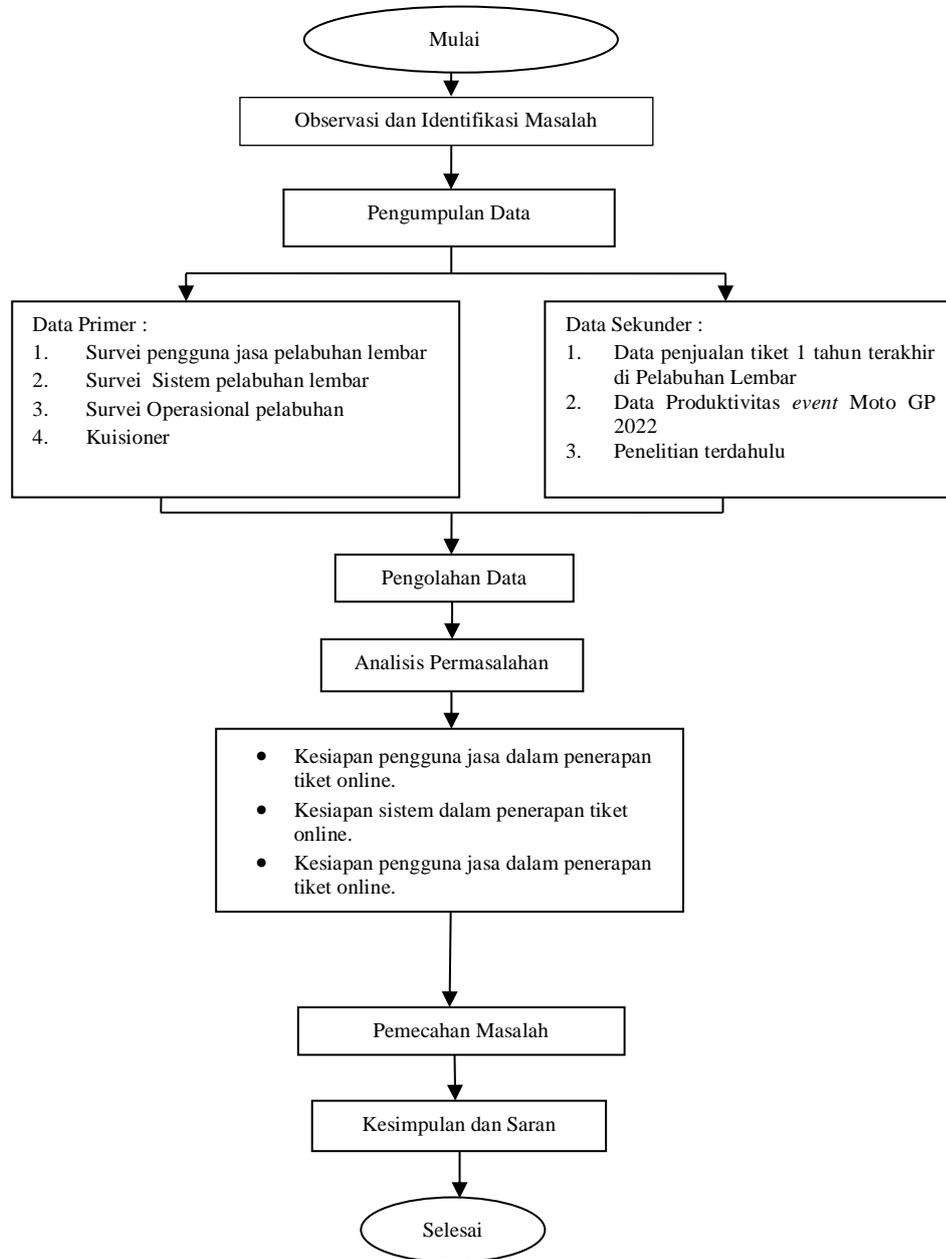
Di dalam buku yang ditulis oleh Abdullah (2015) Website dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet.

j. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

C. Kerangka Penelitian

Adapun kerangka penelitian penulisan dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2.2 Bagan Alur Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Pendekatan Kuantitatif adalah karena gejala-gejala hasil pengamatan dikonversikan kedalam angka-angka sehingga dapat digunakan teknik statistik untuk menganalisis hasilnya. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau yang diangkakan (*scoring*).

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi untuk mengetahui arah dan Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuesioner. Dalam metode kuesioner digunakan angket sebagai alat pengumpul data yang sebelumnya akan diuji validitas dan reliabilitas.

Setelah pengumpulan data penelitian selesai, langkah berikutnya adalah pengolahan data. Dalam proses ini digunakan teknik analisis deskriptif dengan analisis univariat dan analisis regresi linier berganda untuk mendeskripsikan variabel penelitian dalam pengukuran dan pengaruh antar variabel.

B. Sumber Data/Subyek Penelitian

1. Sumber Data

Pada umumnya, sumber data kuantitatif diperoleh melalui survey dengan cara menyebar kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik Kuesioner. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah Pengguna Jasa dan Operasional Pelabuhan Lembar.

a. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

2. Subyek Penelitian

Penelitian ini membutuhkan 3 subyek yang akan diteliti agar mampu menjawab pertanyaan penelitian yang disiapkan oleh peneliti dan tentunya yang terkait dengan fokus peneliti. Adapun subyek dalam

penelitian ini yaitu Pengguna Jasa, Pengelola Sistem/IT dan Operasional Pelabuhan di Pelabuhan Lembar.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan untuk mendapatkan informasi tentang proses penerapan digitalisasi *ticketing system* berbasis *online*.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan gambar yang diperoleh di lokasi. Teknik ini berguna untuk memperkuat data-data yang telah diambil dengan menggunakan teknik pengambilan data sebelumnya.

3. Metode Kuesioner

Metode yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Dalam penelitian ini kuisisioner menggunakan pertanyaan terbuka. Kuisisioner diberikan langsung kepada responden dengan melakukan penyebaran kuisisioner responden untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Guttman. Nilai untuk skala tersebut adalah “YA”= 2 dan “TIDAK” = 1

4. Metode Institusional

Data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait, yaitu :

- 1) PT. ASDP Indonesia Ferry Indonesia (Persero) Cabang Lembar.
- 2) Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Barat;
- 3) Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- 4) BPTD wilayah XII Prov. Bali dan Nusa Tenggara Barat.

D. Teknik Analisis Data

1. Analisa Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2002; 108) pengertian populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa terdiri 100 orang, pihak Sistem/IT terdiri dari 7 Orang dan pegawai operasional Pelabuhan Lembar terdiri dari 30 Orang. Pengguna jasa Pelabuhan Lembar diambil dari jumlah penumpang dalam data Produktivitas tahun 2021. Untuk lebih lengkap bisa dilihat pada table 3.1 di bawah ini.

Tabel 3. 1 Laporan Kegiatan Operasional Tahunan Lintas Lembar – Padangbai Tahun 2021

NO	BULAN	PENUMPANG	RODA 2	KENDARAAN								
				GOL IV a	GOL Ivb	GOL Va	GOL Via	GOL Vb	GOL VIb	GOL VII	GOL VIII	Gol IX
1	Januari	2088	3970	901	1172	31	152	3153	1105	541	10	0
2	Februari	1490	2685	652	1071	3	95	2385	772	256	2	0
3	Maret	1985	3393	943	1119	9	105	2709	706	303	8	0
4	April	1997	2952	881	1139	8	135	2857	732	379	11	1
5	Mei	2159	3441	863	1099	4	135	2932	606	336	17	3
6	Juni	3720	4590	1613	1050	31	346	2976	826	457	8	2
7	Juli	1927	1941	540	968	8	106	2784	824	464	8	1
8	Agustus	2366	2539	734	988	167	127	2777	996	402	2	5
9	September	3163	3172	1018	908	11	78	3156	848	468	1	0
10	Oktober	3082	1514	1349	1215	8	111	3321	748	406	22	3
11	November	3253	4217	1603	1233	56	181	3322	934	483	19	2
12	Desember	3499	3583	1426	1089	3	152	3307	830	490	4	7
JUMLAH		30729	37997	12523	13051	339	1723	35679	9927	4985	112	24

Sumber: Data BPTD Wil. XII Bali dan NTB Dalam Angka, 202

2. Analisa Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Jadi sampel merupakan contoh yang diambil dari sebagian populasi penelitian yang dapat mewakili populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan rumus slovin. Adapun rumus slovin yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

E = persen kelonggaran ketidak pastian karena pengambilan sampel yang masih ditolerir, maksimum 10%.

Berdasarkan ukuran rumus tersebut diatas ukuran sampel minimum adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{30729}{1 + 30729 (0,1^2)}$$

$$n = 99,675 \approx 100$$

Jadi, total sampel Pengguna Jasa yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel. Sampel tersebut dipilih dengan cara diundi (lot) dari total populasi 30729 orang. Untuk Sampel Sistem/IT dan Operasional Pelabuhan tidak diperlukan lagi perhitungan karena diambil dari keseluruhan yang ada dikarenakan jumlah yang terbatas.

3. Jabaran Variabel Penelitian, Sub Variabel dan Indikator Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian, faktor faktor yang mempengaruhi variabel pengguna jasa, Sistem/IT dan operasional pelabuhan yang akan digunakan sebagai dasar konsep tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan penerapan pembelian tiket *online* di Pelabuhan Lembar terdiri dari 3 variabel, 5 Sub variabel dan 21 indikator penelitian.

Adapun 3 Variabel 5 Sub variabel dan 21 indikator penelitian yang akan dipakai sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Tabel Variabel, Sub Variabel dan Indikator pertanyaan

	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Pengguna Jasa	1. Kepuasan	1. Kepuasan pembelian tiket sistem non tunai.
		2. Kesiapan	1. Persetujuan jika beralih ke tiket <i>online</i> . 2. Kesiapan biaya admin dalam penerapan tiket <i>online</i> . 3. Kesiapan mempelajari pembelian tiket <i>online</i> melalui <i>smartphone</i> .
		3. Pengetahuan	1. Informasi tentang aplikasi ferizy 2. Penggunaan handphone untuk pembelian tiket online 3. Memiliki pembayaran non tunai (e-wallet, E-toll, atm)
2.	Sistem/IT	1. Tindakan	1. Pengadaan alat untuk perlengkapan sistem
		2. Kesiapan	1. Koneksi internet di pelabuhan lembar 2. Pengganti sumber listrik lain
		3. Pelayanan	1. Listrik di Pelabuhan Lembar 2. Pelayanan pembelian tiket jika listrik padam 3. Perbandingan waktu pelayanan sistem non tunai dan sistem berbasis <i>online</i> . 4. Perbandingan pengelolaan

	Variabel	Sub Variabel	Indikator
			sistem non tunai dan sistem berbasis <i>online</i> .
3.	Operasional Pelabuhan	1. Kepuasan	1. Keuntungan jika diterapkan tiket <i>online</i> . 2. Kepuasan petugas dalam terbantunya kegiatan pelabuhan
		3. Tindakan	1. Pengurangan petugas 2. Kerja sama dengan provider perusahaan lain 3. Sosialisasi kepada masyarakat
		4. Kesiapan	1. Pengoperasian penjualan tiket menggunakan aplikasi ferizy 2. Sarana dan infrastruktur pelabuhan lembar

4. Analisa Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas Kuesioner Penelitian adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Valid berarti kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Kuesioner ada yang sudah baku, karena telah teruji validitas dan reliabilitasnya, tetapi banyak juga yang belum baku. Jika kita menggunakan kuesioner yang sudah baku, tidak perlu dilakukan uji validitas lagi, sedangkan kuesioner yang belum baku perlu dilakukan uji validitas.

Uji coba kuesioner penelitian ini dilakukan di Pelabuhan lembar oleh Pengguna Jasa hanya 30 orang dan Operasional Pelabuhan sebanyak 30 Orang yang dianggap memenuhi kriteria yang sama dengan sampel yang sebenarnya. Uji validitas instrument dilakukan dengan menggunakan

corrected item-total correlation melalui SPSS versi 25 untuk instrument penelitian yang menggunakan skala Guttman.

Mengingat jumlah populasi penelitian dalam variabel sistem/IT yang terbatas yaitu hanya 7 orang, sehingga tidak memungkinkan pelaksanaan uji validitas dan reabilitas. Oleh karena itu peneliti menerapkan uji coba terpakai yaitu pelaksanaan uji coba yang dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan penelitian sesungguhnya dan tidak dilakukan lagi uji validitas dan reabilitas karena hasilnya langsung digunakan untuk analisis selanjutnya.



Gambar 3. 1 Penyebaran Kuisisioner kepada Pengguna Jasa

Berdasarkan uji SPSS yang telah dilakukan, diperoleh nilai *corrected item-total correlation* pada pertanyaan untuk Pengguna Jasa dengan nilai signifikansi 0.05 bernilai lebih besar dari nilai r product moment pada $n=30$ yaitu 0,361.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepada Penggun Jasa

No.Butir Soal	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,645	0,361	VALID
2	0,609	0,361	VALID
3	0,492	0,361	VALID
4	0,435	0,361	VALID
5	0,392	0,361	VALID
6	0,653	0,361	VALID
7	0,550	0,361	VALID

Sumber: Hasil Analisis data menggunakan SPSS Versi 25, 2022.

Berdasarkan uji SPSS yang telah dilakukan, diperoleh nilai *corrected item-total correlation* pada pertanyaan untuk Operasional Pelabuhan dengan nilai signifikansi 0.05 bernilai lebih besar dari nilai *r product moment* pada $n=30$ yaitu 0,361.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepada Operasional Pelabuhan

No.Butir Soal	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,656	0,361	VALID
2	0,364	0,361	VALID
3	0,577	0,361	VALID
4	0,492	0,361	VALID
5	0,543	0,361	VALID
6	0,494	0,361	VALID
7	0,472	0,361	VALID

Sumber: Hasil Analisis data menggunakan SPSS Versi 25, 2022.

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* Pengguna Jasa sebesar 0,715 dan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* Operasional Pelabuhan 0,686 diatas standar yang ditetapkan yaitu 0,600. Hal tersebut menunjukkan kuisisioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dalam mengukur Variabel Pengguna jasa dan

Operasional Pelabuhan. Dengan demikian kuesioner cukup layak dipergunakan untuk penelitian.

Tabel 3. 5 Ringkasan Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	Pengguna Jasa (X1)	0,715	Baik/Reliable
2	Operasional Pelabuhan (X3)	0,686	Baik/Reliable

Sumber: Hasil Analisis data menggunakan SPSS Versi 25, (2022)

melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS versi 25.

5. Analisis univariat

Analisis Univariat adalah analisa yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian dimana dalam penelitian ini memiliki 3 variabel dan didalam 1 variabel terdapat 7 indikator. Analisa univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi berguna.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem/IT dan operasional pelabuhan terhadap persepsi pengguna jasa, dengan rumus (Sudjana, 2007:348)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

X_1 = Sistem/IT

X_2 = Operasional Pelabuhan

Y = Kesiapan Penerapan pemesanan tiket berbasis *online*

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

e = Error sampling

BAB IV

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis



Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Lombok Barat

Sumber: Lombok Barat Dalam Angka, 2022

Secara astronomis Kabupaten Lombok Barat terletak diantara $115^{\circ}49'12,04''$ BT hingga $116^{\circ}20'15,62''$ BT dan $8^{\circ}24'33,2''$ LS hingga $8^{\circ}55'19''$ LS.

Secara geografis Kabupaten yang mengelilingi seluruh wilayah kota mataram ini memiliki luas wilayah yakni sebesar $1.053,92 \text{ km}^2$ (105.392 ha). Lembar merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Lombok Barat, Pelabuhan Lembar terletak di kecamatan Lembar jarak pelabuhan lembar dan kota mataram sekitar 30 meter dan memakan waktu tempuh sekitar 45 menit apabila menggunakan sepeda motor atau mobil.

Musim hujan di wilayah Lombok Barat berlangsung pada periode November hingga April yang bertepatan dengan bertiupnya angin

monsoon baratan yang bersifat lembap dan basah, sehingga memunculkan banyak nya awan – awan hujan. Sementara itu, musim kemarau di wilayah Lombok Barat terjadi pada periode Mei hingga Oktober yang juga bertepatan dengan angin monsoon timuran yang bersifat kering, sehingga sangat jarang memunculkan awan – awan hujan. Suhu udara di wilayah Lombok Barat bervariasi antara 21°–34°C berdasarkan topografi atau ketinggian permukaan daratan. Tingkat kelembaban nisbi di wilayah ini pun relatif pada angka $\pm 70\% - 80\%$.

Tabel 4. 1 Daftar Kecamatan dan Kelurahan Di Kabupaten Lombok Barat

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelurahan
Gerung	11	3
Kediri	10	
Narmada	21	
Sekotong	9	
Labu api	12	
Gunung sari	16	
Lingkar	15	
Lembar	10	
Batu layer	9	
Kuripan	6	
Total	119	3

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Tabel 4. 2 Tinggi Wilayah dan Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2021

Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak ke Ibukota Kabupaten (km)
Sekotong	22,7	10
Lembar	10,4	14
Gerung	2,7	21
Labuapi	6,5	26
Keidiri	7,4	48
Kuripan	4,7	36
Narmada	17,6	136
Lingsar	18,7	97
Gunungsari	20,4	19
Batu Layar	23,4,	8
Lombok Barat	2,7	15

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

2. Batas Administrasi

Berdasarkan letak geografis, Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki batas administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Lombok Utara
2. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
3. Sebelah Barat : Selat Lombok dan Kota Mataram
4. Sebelah Timur : Lombok Tengah

3. Kependudukan

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Lombok Barat sebanyak 744,309 jiwa dimana jumlah penduduk laki-laki sebanyak 374,275 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 370,034 jiwa. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2021 sebanyak 731,810 jiwa, penduduk Kabupaten Lombok Barat mengalami pertumbuhan sebesar 0,94 persen. Kepadatan penduduk di Kabupaten Lombok Barat tahun 2017 mencapai 796 jiwa/km².

Tabel 4. 3 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2017-2021

Kecamatan	2017	2018	2019	2020	2021
Gerung	13	13	13	13	13
Kediri	10	10	10	10	10
Narmada	21	21	21	21	21
Sekotong	9	9	9	9	9
Labuapi	12	12	12	12	12
Gunung sari	16	16	16	16	16
Lingsar	15	15	15	15	15
Lembar	10	10	10	10	10
Batu Layar	9	9	9	9	9
Kuripan	6	6	6	6	6

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022.

Tabel 4. 4 Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat Tahun

2017-2021

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2010-2020 (%)	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²	Ratio Jenis Kelamin
Sekotong	67,121	0,98	3,12%	67	101,1
Lembar	55,193	0,93	2,85%	512	102,7
Gerung	90,881	1,02	3,85%	478	102,0
Labuapi	80,090	0,67	4,07%	347	101,4
Kediri,	64,398	0,87	3,91%	50	101,7
Kuripan	42,407	0,57	7,99%	934	101,7
Narmada	104,097	1,01	4,53%	795	101,0
Lingsar	76,882	1,26	3,87%	991	99,3
Gunungsari	96,355	1,27	3,07%	803	100,9
Batu Layar	54,386	0,82	4,41%	179	98,8
Kabupaten Lombok Barat	731,810	0,94	100,00%	295	100,3

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Kepadatan penduduk di sepuluh kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kabupaten Lombok Barat.

Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Lombok Barat Tahun 2021

Kelompok Umur	Jenis Kelamin/Sex		
	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
0-4	419,936	410,491	830,427
5-9	435,994	416,776	852,770
10-14	363,111	337,851	700,962
15-19	345,502	331,458	676,960
20-24	367,472	364,443	731,915
25-29	391,511	387,317	778,828
30-34	385,355	378,606	763,961
35-39	351,909	358,820	710,729
40-44	372,898	340,248	713,146
45-49	821,781	285,662	1,107,443
50-54	230,408	235,864	466,272
55-59	175,908	174,184	350,092
60-64	128,832	133,430	262,262
65-69	88,742	93,293	182,035
70-75	60,153	63,390	123,543
75+	57,548	63,689	121,237
Kabupaten Lombok Barat	4.997.060	4.375.522	9.372.582

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

4. Perekonomian, Industri, Perdagangan

Perusahaan atau usaha industri adalah suatu unit (kesatuan) usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, bertujuan menghasilkan barang atau jasa, terletak pada suatu bangunan atau lokasi tertentu, dan mempunyai catatan administrasi tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya serta ada seorang atau lebih yang bertanggung jawab atas usaha tersebut. Industri manufaktur dikelompokkan ke dalam 4 golongan berdasarkan banyaknya pekerja, yaitu: industri besar (100 orang pekerja atau lebih), industri sedang/menengah (20–99 orang pekerja), industri kecil (5–19 orang pekerja), dan industri mikro (1–4 orang pekerja). Pelanggan adalah individu atau kelompok, baik rumah tangga, perusahaan atau institusi non profit yang membeli air bersih dari perusahaan air bersih. Air disalurkan adalah volume air bersih dari perusahaan air bersih.

Pada tahun 2020, listrik yang terjual di Kabupaten Lombok Barat sebesar 1.071.071.824 KWh sedangkan produksi listrik di Kabupaten Lombok Barat sebesar 1.150.500.215 KWh. Hal ini diperoleh dari PT. PLN Cabang Lombok Barat.

Data dari Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Lombok Barat diperoleh jumlah pelanggan dan air yang disalurkan. Pada 2021, jumlah pelanggan air untuk Kabupaten Lombok Barat sebesar 62.239 pelanggan dengan air yang disalurkan sebesar 13.630.993 m³.

5. Media Teknologi Informasi

a. Teknologi Informasi dan Komunikasi Kabupaten Lombok Barat

Telepon seluler (HP) adalah perangkat telekomunikasi elektronik

yang mempunyaimampuan dasar yang sama dengan telepon tetap kabel, namun dapat dibawa ke mana-mana (*portable, mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telekomunikasi kabel. Selain berfungsi sebagai telepon, telepon selular modern biasanya mendukung layanan tambahan seperti *Short Messages Services (SMS)*, *Multimedia Messages Service (MMS)*, e-mail dan akses Internet, aplikasi bisnis dan permainan, serta fotografi. Saat ini, Indonesia mempunyai dua sistem jaringan telepon bergerak seluler yaitu *Global System for Mobile*

Telecommunications (GSM) dan *Code Division Multiple Access (CDMA)*. Internet adalah sebuah jaringan komputer public di seluruh dunia. Internet menyediakan akses ke sejumlah layanan komunikasi termasuk *World Wide Web* dan membawa email, berita, hiburan dan file data.

Tabel 4. 6 Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Menggunakan TelponSeluler (HP) menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2021

No	Kabupaten / Kota	Laki – Laki	Perempuan	Total
1	Lombok Barat	81,28	71,07	76,13
2	Lombok Tengah	87,21	80,47	83,66
3	Lombok Timur	87,61	86,74	87,15
4	Sumbawa	90,64	86,73	88,75
5	Dompu	85,88	79,66	82,85
6	Bima	92,77	90,83	91,81
7	Sumbawa barat	95,65	92,31	94,03
8	Lombok Utara	74,47	65,07	69,73

No	Kabupaten / Kota	Laki – Laki	Perempuan	Total
9	Kota Mataram	95,70	91,06	93,38
10	Kota Bima	95,49	96,45	95,97

Sumber: Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Berdasarkan data persentase penduduk berumur 5 Tahun ke atas memiliki nilai yang sangat baik, khususnya di Kota Bima memiliki total nilai sebesar 95,97% dan presentasi yang paling kecil di Kabupaten Lombok Utara dengan nilai presentase sebesar 69,73%.

Tabel 4. 7 Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, Whatsapp) menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, Tahun 2021

No	Kabupaten / Kota	Laki - Laki	Perempuan	Total
1	Lombok Barat	53,10	43,13	48,07
2	Lombok Tengah	ZAC51,85	41,14	46,21
3	Lombok Timur	51,61	49,06	50,26
4	Sumbawa	62,35	53,78	58,21
5	Dompu	53,23	46,18	49,79
6	Bima	52,66	44,09	48,40
7	Sumbawa barat	70,08	63,36	66,81
8	Lombok Utara	45,64	35,18	40,37
9	Kota Mataram	76,81	69,72	73,26
10	Kota Bima	77,54	75,07	76,30

Sumber: Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Dari tabel 4.7 Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, Whatsapp) menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2021 menggambarkan begitu banyaknya sudah masyarakat menggunakan internet khususnya

dalam penggunaan aplikasi seperti pada Kota Bima yang memiliki presentase tertinggi di 75,07%

Tabel 4. 8 Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dan Alat yang digunakan untuk mengakses internet, Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2021

No	Kabupaten / Kota	Komputer, Desktop	Laptop/Notebook/ Tablet	Hp/Ponsel
1	Lombok Barat	3,60	7,70	98,37
2	Lombok Tengah	0,26	4,66	99,72
3	Lombok Timur	2,34	9,34	98,07
4	Sumbawa	2,79	9,92	99,15
5	Dompu	1,47	10,21	98,64
6	Bima	1,56	8,72	99,03
7	Sumbawa barat	2,98	14,07	99,45
8	Lombok Utara	1,06	6,03	98,40
9	Kota Mataram	1,03	16,77	99,24
10	Kota Bima	3,37	18,86	99,22

Sumber: Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat dalam penggunaan media teknologi dan informasi ialah dengan menggunakan media HP/Ponsel dengan presentase terbesar dibandingkan dengan media komputer, desktop dan Laptop/Notebook/Tablet. Penggunaan media HP/Ponsel dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan dimana saja termasuk pada Kabupaten Lombok Tengah dengan jumlah presentase 99,72%.

Tabel 4. 9 Presentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet menurut Kabupaten/Kota dan Tujuan Mengakses internet, 2021

No	Kabupaten / Kota	Mendapat kan Informasi	Mengerja kan Tugas Sekolah	Sosial Media	Pembelian Barang Jasa
1	Lombok Barat	54,19	35,63	86,78	12,76
2	Lombok Tengah	59,81	31,95	87,75	7,39
3	Lombok Timur	48,11	40,16	85,22	9,90
4	Sumbawa	60,27	36,08	85,38	14,45
5	Dompu	62,72	30,71	87,20	10,95
6	Bima	69,58	39,97	87,75	11,86
7	Sumbawa barat	60,33	35,42	90,59	18,67
8	Lombok Utara	65,27	33,59	93,40	20,36
9	Kota Mataram	71,97	43,58	88,15	19,58
10	Kota Bima	76,97	43,69	93,44	21,11

sumber: Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2022

Penggunaan media teknologi dan informasi memiliki tujuan berbeda beda setiap penggunaanya seperti tabel di atas ada yang digunakan dalam mendapatkan informasi, mengerjakan tugas sekolah, bersosial media, dan pembelian barang jasa. Tujuan mendapatkan informasi mendapatkan jumlah persentase terbesar dalam penggunaan media teknologi dan informasi. Tentunya dengan tingginya minat pengguna mendapatkan informasi akan memudahkan revolusi perpindahan dari manual pembelian tiket menuju penerapan digitalisasi dalam pembelian tiket penyeberangan.

6. Transportasi

Tataran Transportasi Lokal adalah tataran transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi jalan rel, transportasi sungai dan danau, transportasi penyeberangan, transportasi laut dan transportasi udara yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, terpadu dan harmonis, yang berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang antar simpul atau kota wilayah, dan dari simpul atau kota wilayah ke simpul atau kota nasional atau sebaliknya. Alat transportasi yang digunakan di Kabupaten Lombok Barat antara lain :

a. Transportasi Darat

Sistem Transportasi darat di Kabupaten Lombok Barat dilayani oleh angkutan kota yang biasa disebut angkot. Adapun layanan taksi, becak, dan juga ojek *online* yang dapat diakses secara online menggunakan aplikasi.

Panjang jalan di Kabupaten Lombok Barat ialah 2.771,25 km, sudah termasuk jalan Negara, jalan Provinsi dan juga jalan Kabupaten. Sepanjang 2.298,03 km permukaan jalan di Kabupaten Lombok Barat sudah di aspal (*Hotmix*).

b. Transportasi Laut dan Penyeberangan

Angkutan Laut merupakan sarana perhubungan yang sangat penting dan strategis. Di Kabupaten Lombok Barat terdapat 2 jenis pelabuhan yaitu pelabuhan laut dan pelabuhan penyeberangan ferry,

diantaranya Pelabuhan Pelindo dan Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Di tahun 2021 jumlah seluruh penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Lembar ialah 147.089 orang, dan jumlah penumpang di Pelabuhan Pelindo yaitu 5.522 .

c. Transportasi Udara

Jumlah kedatangan penumpang pada tahun 2021 pada pesawat melalui Bandar Udara Internasional Lombok Zainuddin mencapai 7.129 sedangkan untuk jumlah penumpang keberangkatan di Bandar Udara Internasional Lombok Zainuddin mencapai 193 penumpang. Untuk jumlah muatan yang diangkut melalui Bandar Udara Internasional Lombok Zainuddin di tahun 2021 terdapat 118.984 kg.

B. Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan

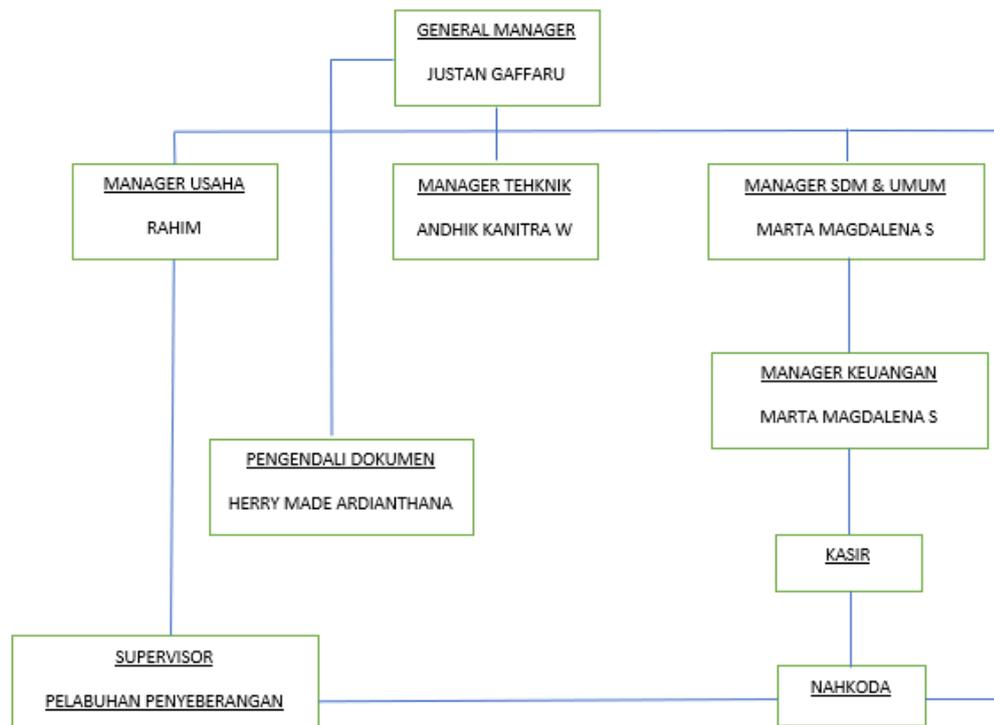
1. Instansi Pembina Bidang Angkutan Penyeberangan

Pembina angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdiri dari pihak regulator dan operator. Adapun yang menjadi pihak regulator adalah BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, sedangkan yang menjadi pihak operator adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar. Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar

BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali termasuk dalam Tipe A yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat yang melaksanakan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan

transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis.

Adapun struktur organisasi yang terdapat di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar

Sumber: Kantor PT ASDP cabang Lembar, 2022

Adapun tugas dan tanggung jawab Berdasarkan struktur organisasi diatas dari masing – masing jabatan memiliki tugas dan wewenang Menurut Keputusan Direksi PT. ASDP Nomor KD.47/HK.001/ASDP-2012 adalah sebagai berikut :

1) Kepala Cabang (General Manager)

Bertindak sebagai DPA (*Designated Person Ashore*) Cabang, Pemimpin cabang yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan

pengoperasian kapal yang berda diwilayahnya dan pengelolaan usaha pelabuhan bagi cabang yang mengelola pelabuhan

2) Manager Usaha

Mempunyai tugas menyiapkan rencana, membina, mengembangkan dan mengevaluasi serta mengendalikan kegiatan penyiapan rencana perusahaan, riset dan mengembangkan usaha strategis, perumusan standarisasi perusahaan, menghimpun, menganalisa, mengevaluasi, dan menyimpan data serta menyajikan informasi, sistem informasi manajemen perusahaan, ketata usahaan serta pelaporan pelaksanaan kegiatan.

3) Manager Keuangan

Mempunyai tugas mengkoordinasi, mengkompilasi perencanaan anggaran, penyelenggaraan pembukuan perseroan, dan membina, mengendalikan serta mengembangkan, kegiatan pengelola keuangan, investasi, penyusunan sistem dan prosedur akuntansi, penyertaan modal negara (PMN), perpajakan, asuransi dan pelaksanaan kegiatan manajemen aset perusahaan, termasuk penerimaan dan penghapusan aset, pelaksanaan program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL). Ketata – usahaan direktorat serta pelaporan pelaksanaan kegiatan.

4) Manger Teknik

Mempunyai tugas membina dan mengendalikan kegiatan pembangunan, pemeliharaan dan perawatan kapal, fasilitas sarana dan prasarana pelabuhan serta fasilitas penunjang lainnya agar tetap terawat dengan baik dan siap operasi, mengelola kebutuhan persediaan dan retribusi

barang di lingkungan perusahaan, ketata – usahaan Direktorat serta pelaporan pelaksanaan kegiatan.

5) Pengendali Dokumen

- a) Mengendalikan dan memelihara dokumen sehingga sistem manajemen terkendali.
- b) Memperbanyak dan mendistribusi dokumen sistem manajemen yang diterima dari kantor pusat keseluruhan penanggung jawab dokumen baik di darat maupun di kapal.
- c) Memeriksa dokumen sistem manajemen di kapal secara periodik dan melaporkan ke Dewan Pimpinan Cabang (DPC).
- d) Membantu pelaksanaan tugas Dewan Pimpinan Cabang (DPC).
- 6) Supervisor
Membantu Manajer Teknik untuk pengecekan Supervisor pembongkaran maupun dalam pemuatan.

Visi :

Terdepan dalam menghubungkan masyarakat dan pasar melalui jasa penyeberangan-pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata *waterfront*.

Misi :

- a) Menciptakan dan mengoptimalkan nilai perusahaan dengan menghubungkan masyarakat dan pasar.
- b) Menekankan keunggulan operasional melalui:
- c) Budaya Pelayanan yang profesional dan berkualitas
- d) Fasilitas pelabuhan terintegrasi, armada dan infrastruktur yang handal

- e) Penerapan teknologi berbasis nilai
- f) Aktif mendukung dan berperan dalam pengembangan ekonomi melalui layanan logistik dan tujuan wisata pilihan.
- g) Secara konsisten mengedepankan keselamatan dan layanan penuh keramahan, tulus dan berkualitas.
- h) Penerapan standar lingkungan berkelanjutan.

2. Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, terutama dalam kegiatan pelayanan terhadap pengguna jasa. Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasidi Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Kapal tersebut merupakan kapal tipe Ro-Ro yang melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara. Di Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdapat 26 kapal untuk lintasan Lembar – Padangbai kapal yang beroperasi tiap harinya. Untuk lintasan Lembar – Ketapang terdapat 6 kapal dengan 2 kapal beroperasi tiap harinya.

Tabel 4. 10 Karakteristik Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

NO	NAMA KAPAL	PERUSAHAAN PELAYARAN	TAHUN	GRT	DIMENSI				
					PANJANG (LOA)	PANJANG (LBP)	LEBAR	DEPTH	DRAFT
1	KMP. Roditha	PT. ASDP Indonesia	1973	908 GT	41,44 M	39,44 M	16 M	4,10 M	2,35 M
2	KMP. Portlink II	Ferry (Persero)	2010	649 GT	41,44 M	39,26 M	15,98 M	4,10 M	2,352 M
3	KMP. Salindo mutiara I	PT.Gerbang Sarana	1977	1002 GT	76 M	68,28 M	15 M	4 M	2,9 M
4	KMP. Gerbang Samudra 3	Samudra	1998	1380 GT	47,90 M	40,30 M	15 M	3,50 M	2,24 M
5	KMP. Marina Segunda	PT. Jembatan Nusantara	1990	824 GT	47,90 M	39,61 M	15 M	3,50 M	2,34 M
6	KMP. Citra Nusantara		1990	1007 GT	54,52 M	51,82 M	14 M	3,60 M	2,90 M
7	KMP. Swarna Kartika		1998	723 GT	49,94 M	42,91 M	12,40 M	3,40 M	2,28 M
8	KMP. Prima Nusantara		1990	2773 GT	41,44 M	39,44 M	16 M	4,10 M	3,10 M
9	KMP. Marina Primera		1990	824 GT	71,45 M	66,72 M	14,70 M	4,10 M	3,10 M
10	KMP. Gading Nusantara		1992	1325 GT	55,60 M	51,84 M	14 M	3,60 M	2,86 M
11	KMP. Nusa Penida	PT. Putra Master	1983	649 GT	46 M	37,44 M	12 M	3 M	2,25 M

NO	NAMA KAPAL	PERUSAHAAN PELAYARAN	TAHUN	GRT	DIMENSI				
					PANJANG (LOA)	PANJANG (LBP)	LEBAR	DEPTH	DRAFT
12	KMP. Nusa Bhakti		1982	673 GT	48 M	44,07 M	12,40 M	3,4 M	2,5 M
13	KMP. Nusa Sakti		1985	676 GT	37 M	35 M	15 M	3 M	2,25 M
14	KMP. Dharma Ferry VIII	PT.Dharma Lautan Utama	1991	2877 GT	60 M	58,00 M	17,50 M	4 M	3,20 M
15	KMP. Dharma Kencana IX		1988	2624 GT	60 M	51,50 M	13,50 M	3 M	2,10 M
16	KMP. Naraya	PT.Jembatan Laut	1995	1199 GT	50 M	41,66 M	13,50 M	3 M	2 M
17	KMP. Putri Yasmin		1992	1790 GT	40,70 M	40,22 M	9,50 M	2,70 M	3,60 M
18	KMP. Sindu Dwitama	PT.Agung Tama Raya	1997	818 GT	56,50 M	50,58 M	10,20 M	2,30 M	2 M
19	KMP. Sindu Tritama	PT. Agung Tama Raya	2005	538 GT	69,50 M	62,35 M	15,20 M	4,20 M	3,15 M
20	KMP. Shita Griiri Nusa	PT.Samoedra Jaya Giri Nusa	1994	1152 GT	81,05 M	68 M	14,05 M	4,20 M	3,15 M
21	KMP. Rama Giri Nusa		1989	1494 GT	44,85 M	41,38 M	11,60 M	3,35 M	2,45 M
22	KMP. PBK Muryati	PT.Pewete Bahtera Kencana	1994	850 GT	40,60 M	35,81 M	10,00 M	3,20 M	2,25 M
23	KMP. Gemilang VIII		1997	869 GT	46,60 M	42,81 M	9,60 M	3,30 M	2,47 M

NO	NAMA KAPAL	PERUSAHAAN PELAYARAN	TAHUN	GRT	DIMENSI				
					PANJANG (LOA)	PANJANG (LBP)	LEBAR	DEPTH	DRAFT
24	KMP. Wihan Bahari	PT. Trimitra Samudra	1997	868 GT	76,98 M	66,69 M	13,98 M	3,55 M	2,66 M
25	KMP. Surya 777		2016	1196 GT	64,66 M	58,40 M	12 M	3,30 M	2,47 M
26	KMP. Munic III	PT. Munic Line	1983	1823 GT	74 M	63 M	14 M	2,75 M	2,063 M
27	KMP. Swarna Cakra	PT.Jembatan Nusantara	1998	829 GT	68 M	62.72 M	15.00 M	3,50 M	2,625 M
28	KMP. Jambo X	PT.DutaBahari Menara line	1346	1346 GT	68 M	62,45 M	15 M	3,60 M	2,70 M
29	KMP. Portlink VII	PT.ASDP IF (Persero)	1997	2120 GT	68 M	63,2 M	15 M	3,2 M	2,4 M
30	KMP. Parama Kalyani	PT. Jembatan Laut	2018	1751 GT	60,35 M	51,41 M	13,50 M	3,16 M	2,63 M
31	KMP. Dharma Ferry IX	PT.Dharma Lautan Utama	2007	2934 GT	61,10 M	51,79 M	13,50 M	3,16 M	2,63 M
32	KMP. Tunu Pratama Jaya 5888	PT. Raber mitra Agency	1989	1022 GT	63 M	56 M	12,50 M	4,20 M	2,80 M

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

Tabel 4. 11 Daftar Lintasan Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar-Ketapang

No	Nama Kapal	Lintasan	Waktu Tempuh	Jarak Tempuh
1	Swarna Cakra	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
2	Parama Kalyani	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
3	Portlink VII	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
4	Jambo x	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
5	Tunu pratama Jaya 5888	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
6	Dharma ferry IX	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil

Sumber : BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022



Gambar 4. 2 KMP. Swarna Cakra



Gambar 4. 3 KMP. Parama Kalyani



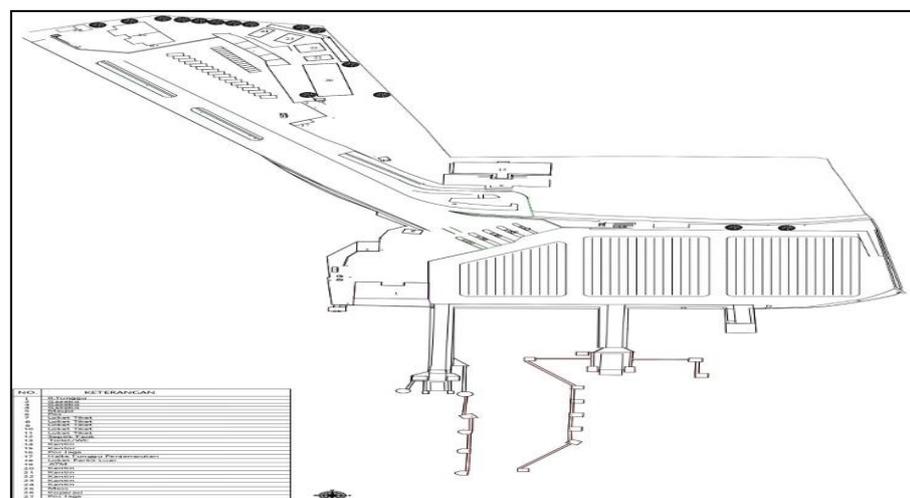
Gambar 4. 4 KMP. Portlink VII

3. Prasarana

Prasarana merupakan faktor penunjang dalam kegiatan terhadap pelayanan pada pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan, khususnya pada wilayah kerja Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

a. Pelabuhan Penyeberangan Lembar

Pelabuhan Penyeberangan Lembar memiliki beberapa fasilitas untuk jalannya kegiatan yang rutin dilakukan seperti pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan. Fasilitas di pelabuhan dibagi dua yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan. Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut :



Gambar 4. 5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar

Sumber: PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

a. Fasilitas Daratan

Tabel 4. 12 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Lembar

No	Fasilitas Daratan	Luas
1	Luas Pelabuhan	19.240 m ²
2	Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	10.032 m ²
3	Panjang dermaga - Pada Dermaga MB I - Pada Dermaga MB II	65 m ² 100 m ²
3	Terminal Penumpang	180 m ²
4	Gangway	170 m ²
5	Jembatan Timbang	175 m ²
7	Musholla	70 m ²
8	Toilet	7 buah
9	Gudang	750 m ²
10	Kantor	473 m ²
11	Penerangan	PLN 30 KVA Genset 107 KVA
12	Poliklinik	24 m ²

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

fasilitas daratan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut :

a) Lapangan Parkir

Lapangan parkir digunakan sebagai tempat parkir karyawan serta tempat parkir pengantar dan penjemput



Gambar 4. 6 Lapangan Parkir

b) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parker siap muat berfungsi sebagai tempat parkir kendaraan yang akan naik ke kapal. Berikut ini adalah gambar lapangan parker siap muat yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Lembar :



Gambar 4. 7 Lapangan Parkir Siap Muat

c) Kantor PT.ASDP Cabang Lembar

Kantor PT.ASDP Cabang Lembar berfungsi untuk kegiatan perkantoran (administrasi)



Gambar 4. 8 Kantor PT. ASDP Cabang Lembar

d) Musholla

Musholla merupakan prasarana yang tersedia untuk keperluan peribadatan bagi umat muslim dipelabuhan.



Gambar 4. 9 Mushola

e) Locket Penumpang

Locket Penumpang berfungsi sebagai tempat penumpang untuk membeli tiket penumpang pejalan kaki.



Gambar 4. 10 Loket Penumpang

f) *Tollgate*

Tollgate berfungsi sebagai tempat masuk kendaraan yang ingin menyeberang dan membeli tiket kapal untuk menyeberang. *Tollgate* disini terbagi menjadi tiga, yaitu tollgate khusus mobil pribadi, kendaraan bermuat, dan motor. Untuk *tollgate* kendaraan bermuat telah terpasang jembatan timbang sehingga kendaraan langsung melakukan penimbangan muatan dan kemudian diarahkan ke dermaga sesuai berat muatannya.



Gambar 4. 11 Tollgate

g) Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Lembar berjumlah 7 unit dengan kondisi layak pakai.



Gambar 4. 12 Toilet

8) Ruang Tunggu

Ruang tunggu berfungsi untuk penumpang yang menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4. 13 Ruang Tunggu

9) *Gangway*

Gangway berfungsi sebagai sarana penghubung antara ruang tunggu penumpang dengan kapal. Berikut adalah *gangway* yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Lembar :



Gambar 4. 14 Gangway

b. Fasilitas Perairan

Tabel 4. 13 Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan
Penyeberangan Lembar

No	Sarana dan Fasilitas	Volume	Satuan
A	Dermaga MB 1		
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge</i> 1		
-	Lebar	168	M
-	Panjang	7	M
2	Kapasitas Dermaga	2.000	GT
3	<i>Dolphine</i>	6	Unit
4	<i>Gang Way</i>	2	M
5	<i>Movable Bridge</i>	30	Ton
6	<i>Fender</i>	3	Unit
7	<i>Bolder</i>	6	Unit
B	Dermaga MB 2		
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge</i> 2		
-	Lebar	168	M

-	Panjang	7	M
2	Kapasitas Dermaga	2.000	GT
3	<i>Dolphine</i>	8	Unit
4	<i>Gang Way</i>	2	M
5	<i>Movable Bridge</i>	40	Ton
6	<i>Fender</i>	5	Unit
7	<i>Bolder</i>	6	Unit
C	Dermaga Landing Craft Machine 3		
1	Type : Dermaga Landing Craft Machine 3		
-	Lebar	11,40	M
-	Panjang	10,55	M
2	Kapasitas Dermaga	1.000	GT
3	Kedalaman	7	M
D	Dermaga Landing Craft machine 4		
1	Type : Dermaga Landing Craft Machine 4		
-	Lebar	9,50	M
-	Panjang	8,33	M
2	Kapasitas Dermaga	1.000	GT
3	Kedalaman	7	M

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

fasilitas perairan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut :

a) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan dermaga jenis MB (*Movable Bridge*), Dermaga Plengsengan



Gambar 4. 15 Dermaga MB (*movable bridge*)



Gambar 4. 16 Dermaga Plengsengan

b) *Bolder*

Bolder merupakan fasilitas pelabuhan yang berfungsi untuk tambat kapal saat bersandar dipelabuhan.



Gambar 4. 17 *Bolder*

c) *Trestle*

Trestle berfungsi sebagai jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan.



Gambar 4. 18 *Trestle*

d) *Fender*

Fender berfungsi untuk menyerap sebagian tenaga (energi) sebagai akibat benturan kapal pada dermaga.



Gambar 4. 19 *Fender*

e) *Mooring Dolphin*

Mooring Dolphin biasa disingkat MD. *Mooring Dolphin* tidak digunakan untuk menahan benturan tetapi hanya sebagai tempat tambat .



Gambar 4. 20 *Mooring Dolphin*

f) *Breasting Dolphin*

Breasting Dolphin adalah tempat ditancapkannya *bolder* dan dilengkapi dengan *fender* untuk merdam benturan kapal pada *dolphin*. Oleh karena itu konstruksi *dolphin* harus cukup kuat untuk menahan beban pada saat kapal merapat atau kapal digoyang oleh arus atau ombak.



Gambar 4. 21 *Breasting Dolphin*

7) *Catwalk*

Catwalk merupakan akses untuk petugas menuju *bolder* yang terletak di *dolphin* pada saat kapal akan sandar.



Gambar 4. 22 *Catwalk*.

a) Lintasan Penyeberangan

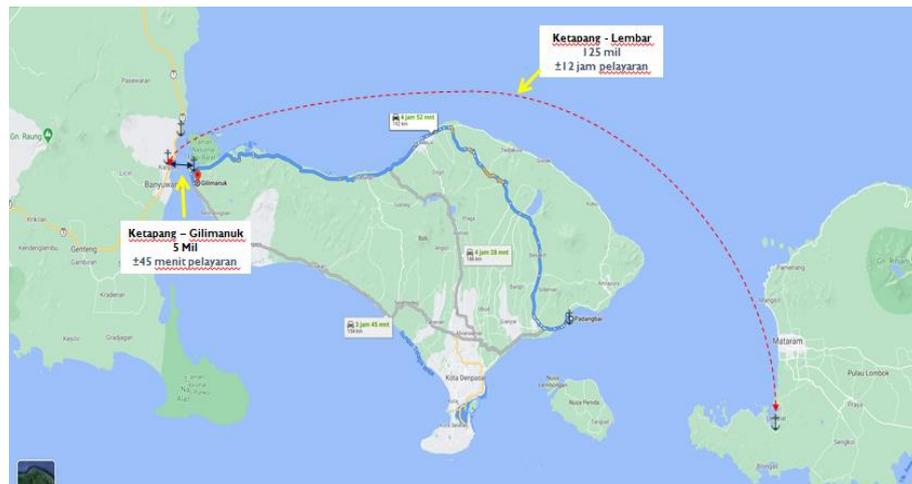
Terdapat 2 lintasan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

Tabel 4. 14 Daftar Lintasan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar

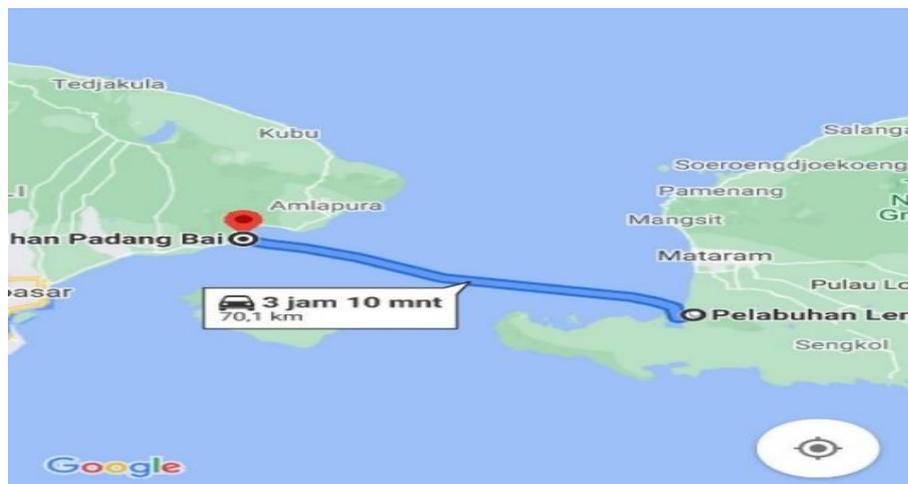
No	Lintasan Penyeberangan	Jarak (Mil)	Jarak Tempuh	Keterangan
1	Lembar - Padangbai	5	4 Jam	Lintas Komersil
2	Lembar - Ketapang	125	12 Jam	Lintas Komersil

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan

Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022



Gambar 4. 23 Peta lintasan Penyeberangan Lembar – Ketapang



Gambar 4. 24 Peta Lintasan Penyeberangan Lembar - Padangbai

Sumber: Tim Google maps, 2022

b) Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 1 Bulan (Lembar– Padangbai)

Tabel 4. 15 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 1 Bulan Lintasan Lembar-Padang Bai

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)																
No	Tanggal	Trip	Penumpang		Golongan Kendaraan											
			Dewasa	Anak	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	1-04-2022	13	69	0	0	200	0	41	39	0	111	3	32	19	0	0
2	2-04-2022	12	67	0	0	193	0	50	32	1	91	6	22	9	0	0
3	3-04-2022	13	134	0	0	251	0	48	28	0	107	4	22	4	0	0
4	4-04-2022	13	72	0	0	141	14	37	33	0	106	4	19	20	0	0
5	5-04-2022	11	79	0	0	164	0	41	28	1	112	3	25	10	0	0
6	6-04- 2022	14	59	0	0	173	0	39	41	6	132	2	20	17	0	0
7	7-04-2022	12	86	0	0	137	0	38	38	0	110	4	45	14	0	0
8	8-04- 2022	14	91	0	0	225	0	39	28	0	126	5	34	10	0	0
9	9-04-2022	12	78	0	0	139	0	41	20	0	110	4	18	11	0	0
10	10-042022	12	63	0	0	150	0	35	27	0	88	6	22	3	0	0

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)																
No	Tanggal	Trip	Penumpang		Golongan Kendaraan											
			Dewasa	Anak	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
11	11-04-2022	13	76	0	0	135	0	35	30	0	91	5	26	13	0	0
12	12-04-2022	14	54	0	0	140	0	54	31	1	145	5	29	17	0	0
13	13-04-2022	13	74	11	0	127	0	64	36	0	113	3	32	7	0	0
14	14-04-2022	12	50	0	0	152	0	46	33	0	71	5	20	17	0	0
15	15-04-2022	13	69	0	0	200	0	41	39	0	111	3	32	19	0	0
16	16-04-2022	12	67	0	0	193	0	50	32	1	91	6	22	9	0	0
17	17-04-2022	13	134	0	0	251	0	48	28	0	107	4	22	4	0	0
18	18-04-2022	13	72	0	0	141	14	37	33	0	106	4	19	20	0	0
19	19-04-2022	11	79	0	0	164	0	41	28	1	112	3	25	10	0	0
20	20-04-2022	14	59	0	0	173	0	39	41	6	132	2	20	17	0	0
21	21-04-2022	12	86	0	0	137	0	38	38	0	110	4	45	14	0	0
22	22-04-2022	14	91	0	0	225	0	39	28	0	126	5	34	10	0	0

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)																
No	Tanggal	Trip	Penumpang		Golongan Kendaraan											
			Dewasa	Anak	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
23	23-04-2022	12	78	0	0	139	0	41	20	0	110	4	18	11	0	0
24	24-04-2022	12	63	0	0	150	0	35	27	0	88	6	22	3	0	0
25	25-04-2022	13	76	0	0	135	0	35	30	0	91	5	26	13	0	0
26	26-04-2022	14	54	0	0	140	0	54	31	1	145	5	29	17	0	0
27	27-04-2022	13	74	11	0	127	0	64	36	0	113	3	32	7	0	0
28	28-04-2022	12	50	0	0	152	0	46	33	0	71	5	20	17	0	0
29	29-04-2022	14	54	0	0	140	0	54	31	1	145	5	29	17	0	0
30	30-04-2022	13	74	11	0	127	0	64	36	0	113	3	32	7	0	0
31	31-04-2022	12	50	0	0	152	0	46	33	0	71	5	20	17	0	0

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

Tabel 4. 16 Data Produktivitas Kedatangan Selama 1 Bulan Lintasan Lembar-Ketapang

Kedatangan (Lembar-Ketapang)															
No	Tanggal	Penumpang		Golongan Kendaraan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	1 April 2022	78	0	0	488	26	550	469	49	828	37	304	268	16	0
2	2 April 2022	77	2	0	485	26	604	519	51	791	49	291	306	18	0
3	3 April 2022	92	0	0	537	25	608	458	33	827	49	301	259	16	0
4	4 April 2022	112	1	0	518	31	710	482	43	808	43	282	241	7	0
5	5 April 2022	94	3	0	622	23	686	454	42	709	46	263	202	6	0
6	6 April 2022	95	0	0	680	41	669	428	52	579	51	234	134	4	0
7	7 April 2022	63	1	2	592	103	595	487	41	706	45	311	338	11	0
8	8 April 2022	56	2	3	495	22	508	485	52	887	42	334	344	2	0
9	9 April 2022	92	1	0	538	32	583	445	34	786	43	302	252	12	0
10	10 April 2022	65	1	0	619	26	692	454	42	756	41	274	271	10	0
11	11 April 2022	121	1	0	841	23	897	456	47	744	52	255	226	12	0

Kedatangan (Lembar-Ketapang)															
No	Tanggal	Penumpang		Golongan Kendaraan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
12	12 April 2022	104	1	1	752	34	785	436	48	677	42	229	179	2	0
13	13 April 2022	53	2	0	764	31	857	549	65	729	73	226	186	7	0
14	14 April 2022	166	1	2	671	26	1030	513	69	632	93	240	148	4	0
15	15 April 2022	78	0	0	538	32	583	445	34	538	37	304	268	16	0
16	16 April 2022	77	2	0	485	26	604	519	51	791	49	291	306	18	0
17	17 April 2022	92	0	0	537	25	608	458	42	756	41	274	271	10	0
18	18 April 2022	112	1	0	518	31	710	482	43	808	43	282	241	7	0
19	19 April 2022	94	3	0	622	23	686	436	48	677	42	229	202	6	0
20	20 April 2022	95	0	0	485	26	604	519	51	791	49	291	306	18	0
21	21 April 2022	63	1	2	592	103	595	487	41	706	45	311	338	11	0
22	22 April 2022	56	1	2	671	26	1030	485	52	887	42	334	344	2	0
23	23 April 2022	92	1	0	538	32	583	445	34	786	43	302	252	12	0

Kedatangan (Lembar-Ketapang)															
No	Tanggal	Penumpang		Golongan Kendaraan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
24	24 April 2022	65	1	0	619	26	692	454	42	756	41	274	271	10	0
25	25 April 2022	121	1	0	841	23	897	456	47	744	52	255	226	12	0
26	26 April 2022	104	1	1	752	34	785	436	48	677	42	229	179	2	0
27	27 April 2022	53	2	0	764	31	857	549	65	729	73	226	186	7	0
28	28 April 2022	166	1	2	671	26	1030	513	48	677	42	229	202	6	0
29	29 April 2022	98	1	0	792	21	992	463	67	598	55	213	175	4	0
30	30 April 2022	111	0	3	592	103	595	487	41	706	48	178	278	5	0
31	1 Mei 2022	87	2	0	467	98	789	564	56	689	35	301	233	3	0

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

c) Produktivitas Keberangkatan Penumpang Dan Kendaraan Selama 5 Tahun (Lembar-Padangbai)

Tabel 4. 17 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar- Padangbai

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)												
No	Tahun	Total Penumpang	Golongan Kendaraan									
			II	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2017	76150	127356	25536	11393	626	46967	2640	47605	8192	450	25
2	2018	81613	122081	20997	17259	488	48885	2634	47600	9316	1421	42
3	2019	74474	132177	20959	18713	1683	54744	4456	48214	14143	1602	57
4	2020	26636	54438	10824	18570	732	48166	2072	28462	10039	699	47
5	2021	30729	37997	12523	13051	339	35679	1723	9927	4985	112	24
Total		289602	474049	90839	78986	3868	234441	13525	181808	46675	4284	195

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

d) Produktivitas Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 5 Tahun (Lembar-Ketapang)

Tabel 4. 18 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar-Ketapang

Kedatangan (Lembar-Ketapang)															
No	Tahun	Trip	Total Penumpang	Golongan Kendaraan											
				I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2016	83449	6447749	650	762833	12934	358220	173064	28768	287147	57483	182045	99778	1512	21
2	2017	93666	6761398	591	705314	12839	399798	178809	29306	284792	55098	166091	108592	1805	145
3	2018	87574	6352790	622	663155	10980	365842	169389	27219	267238	49622	157182	109094	2442	46
4	2019	94106	6466673	584	735290	10455	444108	194644	34294	310306	56536	167544	130477	1932	38
5	2020	81900	3692807	991	353940	7473	250666	165701	16906	277191	23101	120609	96444	2397	21
Total		440695	29721417	3438	3220532	54681	1818634	881607	136493	1426674	241840	793471	544385	10088	271

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

4. Pembinaan Angkutan

a. Sertifikasi dan Registrasi

1) Registrasi dan Pendaftaran Kapal

Semua kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah teregistrasi dan di daftarkan di Biro Klasifikasi Indonesia. Registrasi dan proses pendaftaran kapal dilakukan dimana kapal tersebut pertama di buat, sebelum proses registrasi dan pendaftaran, kapal-kapal penyeberangan tersebut terlebih dahulu diukur guna mengetahui ukuran/GT dari kapal-kapal tersebut.

Setelah Proses Pengukuran kapal di atas dilakukan, maka kapal tersebut memiliki beberapa sertifikat-sertifikat dan dokumen penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh instansi-intansi tertentu berdasarkan jenis sertifikat atau dokumen penunjang yang berfungsi sebagai persyaratan kapal tersebut beroperasi.

b. Perizinan

1) Persyaratan Kelaiklautan Kapal dan SIB

a) Permohonan

Dalam proses penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) di Pelabuhan Penyeberangan Lembar yang berwenang dalam penerbitannya adalah Kantor BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali untuk memproses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sehingga pemohon mengajukan pada pihak Syahbandar setempat dengan menyerahkan

seluruh dokumen dan surat kapal kepada Petugas Syahbandar.

b) Pemeriksaan Administrasi

Petugas Syahbandar kemudian melakukan proses pemeriksaan terhadap dokumen dan surat-surat kapal tersebut, yaitu memeriksa kelengkapan serta masa berlaku dari dokumen tersebut.

c. Asuransi

Asuransi kecelakaan angkutan penyeberangan diberikan kepada pengguna jasa penyeberangan apabila terjadi kecelakaan kapal saat berlayar dari tempat asal ke tempat tujuan. Perusahaan asuransi mempunyai kewajiban memberikan santunan apabila terjadi kecelakaan. Perusahaan Asuransi yang bekerja sama dengan PT.ASDP Indonesia Ferry adalah PT. Jasa Raharja.

d. Tarif

Tarif Angkutan Penyeberangan terdiri atas Tarif Angkutan Penumpang dan Tarif Angkutan Kendaraan beserta muatannya. Tarif Angkutan Kendaraan beserta muatannya dihitung berdasarkan golongannya. Tarif Angkutan Penyeberangan yang berlaku pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah tarif terpadu. Pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdapat dua lintasan yang mana tarif pada masing-masing lintasan berbeda. Adapun Tarif angkutan Penyeberangan yang berlaku di Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 19 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan Lembar-PadangBai

NO	JENIS MUATAN	TARIF TIKET
PENUMPANG		
1	DEWASA	57.000
2	ANAK	4.800
3	BAYI	4.800
KENDARAAN		
1	GOLONGAN I	70.000
2	GOLONGAN II	146.000
3	GOLONGAN III	285.000
4	GOLONGAN IV	
	IVA. KENDARAAN PENUMPANG	1.023.000
	IVB. KENDARAAN BARANG	962.000
5	GOLONGAN V	
	VA. KENDARAAN PENUMPANG	1.949.000
	VB. KENDARAAN BARANG	1.628.000
6	GOLONGAN VI	
	VIA. KENDARAAN PENUMPANG	3.185.000
	VIB. KENDARAAN BARANG	2.723.000
7	GOLONGAN VII	3.501.00
8	GOLONGAN VIII	4.955.000
9	GOLONGAN IX	7.245.000

Sumber : PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

Tabel 4. 20 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan Lembar-Ketapang

NO	JENIS MUATAN	TARIF TIKET
PENUMPANG		
1	DEWASA	105.500
2	BAYI	12.600
KENDARAAN		
1	GOLONGAN I	115.890
2	GOLONGAN II	212.000
3	GOLONGAN III	352.710
4	GOLONGAN IV	
	IVA. KENDARAAN PENUMPANG	1.083.690
	IVB. KENDARAAN BARANG	1.042.510
5	GOLONGAN V	
	VA. KENDARAAN PENUMPANG	1.922.935
	VB. KENDARAAN BARANG	1.870.815
6	GOLONGAN VI	
	VIA. KENDARAAN PENUMPANG	2.952.710
	VIB. KENDARAAN BARANG	2.937.470
7	GOLONGAN VII	3.872.770
8	GOLONGAN VIII	5.212.110
9	GOLONGAN IX	7.515.710

Sumber : PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan referensi menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2020, tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan secara Elektronik sebagai acuan dalam penelitian pada pasal 10 sebagai berikut :

Pelaksanaan penyelenggaraan Tiket secara elektronik selain lintas Merak-Bakauheni dan Ketapang-Gilimanuk dilakukan paling lambat 2 (dua) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

1. Penyajian Data

a. kesiapan pengguna jasa dalam penerapan *ticketing system* berbasis *online* di Pelabuhan Lembar,Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Pemesanan tiket merupakan proses awal yang dilakukan sebelum melaksanakan suatu perjalanan ataupun suatu keberangkatan. Cara yang sering dilakukan para calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket, yaitu dengan cara konvensional atau memesan langsung ke loket dengan cara yang masih terbilang kurang efektif sehingga menyebabkan penumpukan penumpang dan antrian tiket yang membludak.



Gambar 4. 25 Antrian Pembelian Tiket yang membludak

Pelabuhan penyebrangan Lembar sudah memulai metode *cashless* sistem non tunai yang sudah berjalan \pm 1 tahun di penyeberangan Lembar yang telah mengubah cara bertransaksi masyarakat, dari sebelumnya melalui *physical space* menjadi *digital space (online)* membuat masyarakat sedikit paham tentang pembelian melalui *cashless* mempunyai kartu E-toll dan pengisian top-up E-toll. Banyaknya masyarakat yang sudah mengerti tentang metode *cashless* menjadi pertimbangan untuk harus diterapkannya sistem berbasis *online*.

Aplikasi berbasis *online* yang direncanakan akan diterapkan tersebut bernama *Ferizy.com* yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry yang salah satu dari fungsinya melayani pemesanan tiket pada lintas penyeberangan Lembar-Padangbai dan Lembar-Ketapang. Aplikasi *Ferizy* menjadi salah satu upaya mengubah kultur pengguna jasa penyeberangan untuk melakukan reservasi dan pembelian tiket secara *online*. Akan tetapi

banyaknya masyarakat yang belum paham dan mengerti tentang pemesanan tiket kapal secara *online* menjadi salah satu tantangan untuk pelabuhan Lembar agar bisa semakin berkembang.

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, dilakukan survey keberangkatan penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar survey diambil pada tanggal 15-31 Maret 2022 bertepatan dengan pergelaran event MotoGP tanggal 18-20 Maret 2022 dan berikut ini adalah data produktivitas penumpang dan kendaraan berdasarkan hasil suvey pada tabel 4.21

Tabel 4. 21 Data Produksi Event Moto GP 2022

NO	HARI	trip	PENUMPANG		RODA 2	KENDARAAN								
			Pejalan kaki	Pnp dalam kend		GOL IV A	GOL IV B	GOL V A	GOL V B	GOL VI A	GOL VI B	GOLVII	GOL VIII	GOLIX
1	15 Maret	25	143	884	205	55	31	0	146	3	38	16	0	0
2	16 Maret	21	88	594	144	31	31	0	128	3	37	10	1	0
3	17 Maret	27	100	648	149	44	26	0	95	7	31	4	0	0
4	18 Maret	21	69	731	148	46	27	1	129	4	30	17	2	0
5	19 Maret	25	179	856	259	99	40	0	103	4	37	7	1	0
6	20 Maret	26	212	2178	719	330	25	1	94	19	24	7	0	0
7	21 Maret	37	725	3443	897	806	39	64	53	233	13	5	0	0
8	22 Maret	29	193	1924	251	630	71	19	168	38	46	30	0	0
9	23 Maret	18	134	1185	218	236	35	3	105	12	74	28	1	0
10	24 Maret	12	139	771	285	93	34	1	127	7	55	16	1	0
11	25 Maret	13	217	812	227	84	36	0	130	1	35	16	0	0
12	26 Maret	13	120	790	178	68	34	0	96	7	20	9	0	0
13	27 Maret	13	146	812	184	64	28	0	106	6	29	6	0	0
14	28 Maret	13	99	700	205	50	25	0	96	4	25	17	0	0
15	29 Maret	13	101	640	178	50	44	0	118	3	29	20	0	0
16	30 Maret	9	70	518	133	43	33	0	112	2	29	17	0	0
17	31 Maret	14	90	794	198	86	34	0	151	5	35	19	0	0

Sumber : Data BPTD Wilayah XII Bali dan Ntb, 2022

Dari data survey terlampir sebanyak 17 (tujuh belas) hari dalam ajang penggelaran Moto GP didapati peningkatan 700% dari hari-hari sebelumnya, yang mana pada hari biasanya hanya sekitar 200% dilihat dari data produktivitas 1 bulan tabel 4.15, penumpukan kendaraan pada area pelabuhan penyeberangan Lembar dan antrian pembelian tiket yang membludak ini dikarenakan pemesanan tiket dilakukan masih secara manual sehingga memerlukan waktu lebih lama daripada pemesana tiket secara *online* yang sudah diterapkan di Pelabuhan Merak Bakaehuni dan Ketapang-gilimanuk.

Pengguna Jasa di Pelabuhan Lembar sudah banyak dan juga mengerti tentang penggunaan mengenai teknologi dan berbasis Internet, menurut informasi yang didapat melalui Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat persentase penduduk berusia 5 tahun ke atas yang mengakses internet dalam 3 bulan terakhir 52,96%, media yang digunakan dapat dilihat dalam Gambar 4.26 :



Gambar 4. 26 Penggunaan media untuk mengakses internet

Sumber : Badan Pusat Statistik Prov. Nusa Tenggara Barat, 2022

b. kesiapan sistem dalam penerapan *ticketing system* berbasis *online* di Pelabuhan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dari tahun per tahun Pelabuhan Lembar mengalami peningkatan dalam sistem Pemesanan Tiket, dari pembayaran manual sampai dengan pembayaran *cashless* menggunakan E-toll (E-money, Brizzi, Flash) tetapi didalam perkembangan sistem tersebut ada Kelebihan dan kekurangannya masing-masing, berikut ini sistem yang pernah diterapkan di Pelabuhan Lembar beserta kelebihan dan kekurangannya:

Tabel 4. 22 kelebihan dan kekurangan sistem di Pelabuhan Lembar

Sistem	Kelebihan	Kekurangan
Tiket Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. semua orang sudah paham cara pembelian tiket 2. Biaya lebih murah karena tidak ada biaya administrasi sistem 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosesnya lebih lama 2. Resiko kehilangan tiket 3. Harus beli tiket di loket 4. Tidak bisa reservasi tiket
RFID/QR CODE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Cepat 2. Cepat dalam membaca data 3. Pembacaan informasi mudah 4. Lebih mudah dari sistem manual 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibaca hanya untuk jarak dekat 2. Harus perlu tag dan reader
Tranksaksi non tunai (Sekarang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ringkas 2. Memudahkan tranksaksi 3. Dapat mengetahui dengan pasti jumlah uang yang digunakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah Hilang dan jika kartu hilang tidak dapat diganti kartu baru sehingga uang juga akan hilang. 2. Masih banyak masyarakat yang belum paham

Sumber : Hasil Analisis data, 2022

Dari data pada tabel diatas, dari ketiga cara pembelian tiket diatas masih dirasa belum efektif. Dikarenakan selalu terjadi beberapa kendala yang menghambat dalam prosesnya.



Gambar 4. 27 Alat Tranksasi Pembayaran Non tunai Tiket Kapal

Sumber : Tim PKL Pelabuhan Lembar, 2022



Gambar 4. 28 Alat Scan Barcode Tiket kapal berbasis online

Sumber: Tim PKL Pelabuhan Ketapang, 2022

Dari gambar diatas terlihat pelabuhan yang telah menerapkan tiket berbasis *online* adalah Pelabuhan lintasan Ketapang-Gilimanuk. Oleh sebab

itu, peneliti menjadikan Pelabuhan Ketapang sebagai referensi dikarenakan pelabuhan tersebut telah menerapkan pemesanan tiket berbasis *online*. Dari apa yang telah diterapkan oleh Pelabuhan Ketapang penulis mendapatkan informasi tentang :

Aplikasi *Ferizy* baru ada sejak tahun 2018 dan baru diimplementasikan di tahun 2020, dimana baru 2 tahun berjalan dan sudah menjadi aplikasi pemesan tiket kapal penyeberangan secara *online* dengan baik, untuk penjualan tiket *online* pelabuhan Lembar belum tersedia, dikarenakan belum adanya inovasi *online* pada pelabuhan Lembar dan pengembangan layanan tiket pada aplikasi *ferizy* sehingga *ticketing system* berbasis *online* belum dirasakan oleh pelabuhan Lembar.

Penerapan *e-ticketing* melalui aplikasi *ferizy* ini yang telah dirasakan oleh Pelabuhan Ketapang memiliki beberapa kelebihan dimana melengkapi kekurangan dari sistem pembayaran terdahulu yang telah dipakai, yaitu :

- a) penumpang dapat mengatur waktu keberangkatan sesuai jadwal kapal sehingga perjalanan makin efisien dan nyaman karena antrian lebih tertib.
- b) kapasitas pelabuhan menjadi lebih terkendali karena terdistribusi dengan baik karena terdapat kuota tiap jamnya, sehingga waktu tunggu di pelabuhan menjadi lebih terukur.
- c) pencatatan manifest untuk data asuransi yang menjadi hak pengguna jasa semakin akurat.

Akan tetapi, masih banyak kekurangan yang terdapat di aplikasi *ferizy* ini yang dirasakan di Pelabuhan Ketapang, seperti kurang dilengkapi dengan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan nama kapal. Adapun Kelebihan dan kekurangan dari Tiket *online* berbasis Aplikasi *Ferizy* yaitu :

Tabel 4. 23 Kelebihan dan Kekurangan Pemesan Tiket Berbasis Online

No.	Tiket Online berbasis Aplikasi Ferizy	
	Kelebihan	Kekurangan
1.	Cepat	Harus membutuhkan jaringan dan internet
2.	Bisa reservasi tiket jauh hari	kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, Atm, dan lain-lain
3.	Informasi lengkap mengenai kapal, jadwal keberangkatan dan harga	
4.	Penumpang nyaman tanpa perlu antri panjang	
5.	Mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan	

Sumber: Hasil Analisis Tim PKL Ketapang, 2022

Dalam analisis ini penulis melakukan perbandingan dengan Pelabuhan Ketapang yang sudah melakukan pelayanan pembelian tiket secara *online* dengan Pelabuhan Lembar yang melakukan secara non tunai atau *Cashless*.

Tabel 4. 24 Perbandingan waktu pembelian tiket non tunai dan *online*

No	Kegiatan	Waktu		Selisih Waktu
		Tiket Non tunai	Tiket Online	
1.	Antrian pembelian tiket	5 Menit (waktu antrian selisih 1 orang)	1 Menit	4 Menit
2.	Memberikan identitas pembelian tiket dan tujuan lintasan / <i>Scan barcode</i> pembelian <i>online</i>	4 Menit	1 Menit	3 Menit
3.	Membayar menggunakan sistem non tunai E-toll	2 Menit	-	2 Menit
4.	Menunggu cetakan tiket	3 Menit	1 Menit	2 Menit

Sumber: Hasil Analisis data Tim PKL Lembar dan Ketapang, 2022

Dari perbandingan perhitungan waktu pelayanan didapatkan lebih dari 10 menit dalam pelayanan non tunai terutama ketika terjadi penumpukan waktu yang dibutuhkan akan lebih lama lagi sampai dengan tiket tercetak. Sedangkan, dalam pemesanan tiket secara *online* di Pelabuhan Ketapang hanya membutuhkan waktu sebentar, tidak memerlukan waktu yang lama sehingga dapat mengurangi penumpukan dalam proses antrian pembelian tiket.



Gambar 4. 29 Pelayanan Pembelian Tiket Berbasis *Cashless*

Dalam hal teknis, jika terjadi kendala dan keadaan darurat maka adanya pengelolah sistem/IT yang akan *stand by* setiap harinya 24 jam sesuai dengan waktu *shift* yang telah ditentukan per regu.

c. kesiapan operasional pelabuhan dalam penerapan *ticketing system* berbasis *online* di Pelabuhan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1) Inovasi Perkembangan Pelabuhan

Akses internet di Pelabuhan Lembar dirasa sudah stabil untuk terlaksananya pemesanan tiket berbasis *online*. Seperti 4 pelabuhan yang sudah menggunakan perbayaran melalui *online* sudah dapat mengakses pemesanan tiket berbasis *online* dikarenakan internet yang baik dan stabil. Kualitas jaringan internet membuat salah satu faktor dalam prosesnya penerapan tiket berbasis *online* tersebut.

2) Operator Pelabuhan

Jika diterapkan tiket *online* proses pembelian tiket tidak lagi dilakukan oleh petugas loket melainkan petugas loket akan membantu pengguna jasa dalam menggunakan alat *QR code scanner* untuk

menginput data pengguna jasa dan men-*scan* tiket yang sudah dipesan melalui Aplikasi *online*.

3) Penyebaran informasi kepada masyarakat dan Petugas

Banyaknya masyarakat yang belum paham dan mengerti tentang pemesanan tiket kapal secara *online* menjadi salah satu tantangan untuk pelabuhan Lembar agar bisa semakin berkembang. proses penyebaran informasi dapat dilakukan dengan cara sosialisasi atau melakukan pemesanan *stand banner* informasi.

2. Analisis Data

Dalam penelitian ini Analisa data yang digunakan yaitu Analisis Univariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambar kumpulan data yang berupa frekuensi, nilai dengan frekuensi terbanyak, nilai minimum dan nilai maksimum dari variabel penelitian.

a. Deskripsi Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa, pengelola sistem/IT dan Operasional Pelabuhan Lembar. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner langsung kepada pengguna jasa, pengelola sistem/IT dan Operasional Pelabuhan Lembar. Pengumpulan data dilakukan pada 7 April – 7 Mei 2022.

b. Deskripsi Karakteristik Responden

KUISIONER PENERAPAN DIGITALISASI TICKETING SYSTEM BERBASIS ONLINE DI PELABUHAN LEMBAR, NUSA TENGGARA BARAT

PENGGUNA JASA

1. Identitas responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pekerjaan :

2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Dimohon dengan hormat, Bapak/saudara memberikan tanggapan/jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

- 1) YA
- 2) TIDAK

Act

Gambar 4. 30 Identitas responden dan Petunjuk Kuisisioner

Pada gambar 4.29 menunjukkan bagian identitas responden dan petunjuk dari kuisisioner yang disebar, dimana sebelum menjawab pertanyaan pengguna jasa diminta untuk mengisi identitas diri seperti Nama, Alamat, Jenis kelamin, Usia, dan Pekerjaan.

Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan karakteristik pada Pengguna Jasa di Pelabuhan Lembar

Identitas	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	64	64%
b. Perempuan	36	36%
Jumlah	100	100
Usia		
a. 12- 25 Tahun	21	21%
b. 26-45 Tahun	63	63%
c. 46-65 Tahun	16	16%
Jumlah	100	100
Alamat		
a. Wilayah Lombok	53 47	53% 47%
b. Luar Lombok		
Jumlah	100	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25, 2022.

Tabel 4. 26 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik pada Pengelola Sistem/ IT di Pelabuhan Lembar

Identitas	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	5	71,42%
b. Perempuan	2	28,58%
Jumlah	7	100
Usia		
a. 12- 25 Tahun	-	-
b. 26-45 Tahun	7	100%
c. 46-65 Tahun	-	-
Jumlah	7	100
Alamat		
a. Wilayah Lombok	7	100%
b. Luar Lombok	-	-
Jumlah	7	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022.

Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik pada Operasional Pelabuhan di Pelabuhan Lembar

Identitas	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	19	63,33
b. Perempuan	11	36,67
Jumlah	30	100
Usia		
a. 12- 25 Tahun	-	-
b. 26-45 Tahun	16	53,33
c. 46-65 Tahun	14	46,67
Jumlah	30	100
Alamat		
a. Wilayah Lombok	30	100
b. Luar Lombok	-	-
Jumlah	30	100
Instansi		
a. PT.ASDP	18	60
b. WAS-OPS	9	30
c. KSOP	3	10
Jumlah	30	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25, 2022.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden pengguna jasa adalah 100 Orang, Bagian Sistem/IT 7 Orang dan Operasional Pelabuhan 30 Orang. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin keseluruhan dari 3 Variabel tersebut mendapatkan lebih banyak (64,23%) responden Laki-laki.

Berdasarkan umur Responden (15,32%) berumur 12-25 Tahun, (62,78%) berumur 26-45 Tahun dan (21,90%) berumur 46-65 Tahun. Berdasarkan wilayah Responden lebih banyak (65,70%) dari wilayah Lombok. Berdasarkan Pekerjaan responden Operasional Pelabuhan lebih banyak (60%) dari Instansi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) .

c. Deskripsi Kuisisioner

Pada variabel Pengguna jasa kuisisioner disebar 100 Sampel dimana memiliki tingkat pengetahuan,kepuasan dan tindakan. dikarenakan jumlah yang terbatas pada variabel Sistem/IT dimana memiliki tingkat Pelayanan,kesiapan dan tindakan.Pada variabel operasional pelabuhan kuisisioner disebar 30 Sampel dimana memiliki tingkat Kesiapan, kepuasan dan tindakan.

Metode pengukuran pengetahuan dilakukan menggunakan kuisisioner skala Guttman. Adapun perhitungan indikator pertanyaan dengan skala Guttman seperti yang tercantum pada tabel 4.29 Sebagai berikut :

Tabel 4. 28 Perhitungan indikator pertanyaan dengan skala Guttman

Jumlah pertanyaan	7
Jumlah jawaban	2 (Ya, Tidak)
Score tertinggi	2
Score terendah	1
Jumlah score terendah	Score terendah x jumlah pertanyaan =1 x 7 =7
Jumlah score tertinggi	Score tertinggi x jumlah pertanyaan =2 x 7 =14
Kategori (K)	2 (Baik dan cukup)
Range (R)	Jumlah score tertinggi – Jumlah score terendah =14-7 =7
Interval (I)	Range (R) – Kategori (K) = 7-2 =5

Sumber : Hasil Analisis Data, 2022.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh kriteria penilaian indikator pertanyaan sebagai berikut :

- Skor 9-14 = Baik
- Skor < 9 = Cukup

1) Analisis Kuisisioner Pengguna Jasa

Tabel 4. 29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pengguna jasa

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
Kepuasan					
1.	Apakah Bapak/Ibu puas dengan pembelian tiket menggunakan sistem non-tunai sekarang?	19	19	81	81
Pengetahuan					
2.	Apakah sudah pernah mendengar Aplikasi Ferizy?	70	70	30	30
3.	Apakah bapak/Ibu bisa menggunakan handphone untuk pembelian tiket online?	88	88	12	12

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
4.	Apakah Bapak/ibu mempunyai pembayaran Non tunai seperti E-wallet, E-toll, Atm?	82	82	18	18
Kesiapan					
5.	Apakah Bapak/Ibu setuju jika pembelian tiket di pelabuhan Lembar beralih menggunakan sistem online ?	76	76	24	24
6.	Jika diterapkan tiket online, Apakah Bapak/Ibu bersedia jika Pembayaran tiket online dikenakan biaya admin ?	50	50	50	50
7.	Jika diterapkan tiket online, Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk mempelajari dan mendownload aplikasi Ferizy untuk pembelian tiket online?	89	89	11	11

Sumber : Hasil analisis data,2022.

Berdasarkan tabel 4.30 di atas diketahui Hampir seluruh responden 81% merasa tidak puas dengan pembelian tiket menggunakan sistem pembayaran non tunai. Lebih dari setengah responden 70% pernah mendengar aplikasi *ferizy* sebagai aplikasi pemesanan tiket kapal berbasis online dan juga bisa melakukan pemesanan tiket berbasis online melalui handphone yang telah diketahui hamper oleh seluruh responden 88%.

Bukan itu saja, Pengguna jasa juga memiliki pembayaran non tunai seperti E-wallet, E-toll dan atm sebagai transaksi yang dimiliki hamper seluruh responden 82%. Dikarenakan sudah lebih dari setengah responden yang memiliki dan mengetahui cara pembelian tiket *online*, pengguna jasa memilih 76% setuju jika pembelian tiket

kapal beralih menggunakan sistem berbasis *online*. Namun, pada pertanyaan tiket *online* dikenakan biaya admin diperoleh jawaban yang seimbang yaitu 50% memilih setuju dan 50% memilih tidak setuju jika dikenakan biaya admin dalam pembelian tiket kapal berbasis *online*. Jika penerapan tiket berbasis *online* diterapkan, responden menjawab 89% bersedia untuk mempelajari dan mendownload aplikasi ferizy untuk pembelian tiket berbasis *online*.

Tabel 4. 30 Distribusi frekuensi berdasarkan responden pengguna jasa dalam kesiapan penerapan tiket berbasis online.

Pengguna Jasa	N	%
Baik	95	95%
Cukup	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022.

Berdasarkan tabel 4.31 didapatkan hasil penelitian mengenai tingkat responden pengguna jasa terhadap penerapan tiket berbasis *online* 95% pengguna jasa memiliki tingkat baik terhadap akan diterapkannya pemesanan tiket kapal berbasis *online* di Pelabuhan Lembar. Sebagian kecil pengguna jasa 5% memiliki tingkat yang cukup terhadap akan diterapkannya pemesanan tiket kapal berbasis *online* di Pelabuhan Lembar. Hal ini sejalan dengan apa yang diinginkan penulis dalam penelitian ini.

2) Analisis Kuisisioner Sistem/IT

Tabel 4. 31 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pengelola sistem/IT

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
Pelayanan					
1.	Apakah Listrik di pelabuhan Lembar sering padam?	1	14.3	6	85.7
2.	Jika listrik padam, apakah pelayanan pembelian tiket menggunakan sistem jadi terhambat dan tidak bisa digunakan?	7	100	-	-
3.	Dibandingkan dengan sistem saat ini, apakah Pelayanan sistem berbasis online lebih cepat daripada pelayanan manual?	4	57.1	3	42.9
4.	Apakah penjualan tiket menggunakan Aplikasi ferizy lebih mudah dikelola dari pada Non tunai menggunakan E-Money, Brizzi, Flash dll?	3	42.9	4	57.1
Kesiapan					
5.	Apakah Koneksi Internet di Pelabuhan Lembar sudah memadai untuk diterapkan Tiket Online?	5	71.4	2	28.6
6.	Jika listrik padam, adakah sumber listrik pengganti seperti genset?	7	100	0	0
Tindakan					
7.	Jika diterapkan tiket online, perlukah pengadaan alat untuk perlengkapan sistem?	7	100	0	0

Sumber : Hasil analisis data,2022.

Berdasarkan tabel 4.32. di atas diketahui bahwa 85,7% responden menjawab jika pelabuhan jarang terjadi lampu padam. Jika listrik padam, seluruh responden sepakat 100% pelayanan pembelian tiket tidak bisa digunakan dan terhambat. Sebanyak 57,1% responden menyatakan pelayanan system berbasis *online*

akan lebih cepat dibandingkan sistem non tunai sekarang, namun dalam pengelolaannya pembelian tiket berbasis non tunai atau *cashless* lebih mudah dikelola, dipilih lebih banyak oleh responden 57,1%.

Terdapat 71,4% responden menyatakan bahwa koneksi internet di Pelabuhan Lembar sudah memadai untuk diterapkan tiket berbasis *online* dan jika padam pelabuhan lembar siap dan memiliki sumber pengganti listrik yang dinyatakan setuju 100% oleh pengelola sistem/IT. Sama halnya dengan alat, 100% responden menyatakan diperlukan pengadaan alat untuk perlengkapan sistem.

Tabel 4. 32 Distribusi frekuensi berdasarkan responden pengelola sistem/IT dalam kesiapan penerapan tiket berbasis *online*.

Pengguna Jasa	N	%
Baik	7	100
Cukup	-	-
Total	7	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25, 2022.

Berdasarkan tabel 4.33 didapatkan hasil penelitian mengenai tingkat responden pengelola sistem/IT terhadap penerapan tiket berbasis *online* 100% pengelola sistem/IT memiliki tingkat baik terhadap akan diterapkannya pemesanan tiket kapal berbasis *online* di Pelabuhan Lembar. Hal ini sejalan dengan apa yang diinginkan penulis dalam penelitian ini.

3) Analisis Kuisisioner Operasional Pelabuhan

Tabel 4. 33 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden operasional pelabuhan

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
Kesiapan					
1.	Apakah Operator Pelabuhan siap mengoperasikan penjualan tiket menggunakan aplikasi Ferizy?	27	90	3	10
2.	Apakah sarana dan Infrastruktur Pelabuhan sudah memadai untuk diterapkan tiket online?	25	83.3	5	16.7
Kepuasan					
3.	Jika diterapkan tiket online, Apakah menguntungkan bagi perusahaan dan pelabuhan?	20	66.7	10	33.3
4.	Apakah petugas terbantu jika adanya sistem penerapan berbasis online?	26	86.7	4	13.3
Tindakan					
5.	Jika diterapkan tiket online apakah petugas tiket perlu dikurangi?	6	20	24	80
6.	Apakah pihak pelabuhan bersedia untuk bekerja sama dengan Provider penyedia pembayaran tiket lainnya?	25	83.3	5	16.7
7.	Jika diterapkan tiket online, apakah diperlukan sosialisasi kepada masyarakat?	30	100	0	0

Sumber : Hasil analisis data, 2022.

Dari tabel diatas survey operator Pelabuhan 90% mengatakan siap mengoperasikan penjualan tiket menggunakan Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Lembar. Dari segi Sarana dan Infrastruktur pelabuhan Lembar menurut Operasional Pelabuhan 83,3% sudah memadai untuk diterapkan tiket *online* hanya saja perlu adanya penambahan alat dalam

berlangsungnya transaksi pembelian tiket *online*. Lebih dari sebagian responden menjawab 66,7% jika diterapkan tiket *online* akan lebih menguntungkan perusahaan dan pelabuhan.

Survey juga menunjukkan operasional pelabuhan 86,7% merasa terbantu jika diterapkan sistem pemesanan tiket berbasis *online*. Operasional pelabuhan meilih 80% tidak tidak Perlu adanya pengurangan petugas tiket jika diterapkan tiket berbasis *online*. Sedangkan, Dalam Penerapan tiket *online* diperlukan kerja sama dengan provider penyedia pembayaran tiket, Operator Pelabuhan bersedia 67% untuk bekerja sama. Banyaknya Masyarakat yang belum paham dan mengetahui pembelian tiket berbasis *online*, maka responden menjawab 93% diperlukan sosialisasi kepada masyarakat sekita tentang apa itu tiket *online* dan cara pemesanannya.

Tabel 4. 34 Distribusi frekuensi berdasarkan responden operasional pelabuhan dalam kesiapan penerapan tiket berbasis *online*.

Operasional Pelabuhan	N	%
Baik	28	93,33
Cukup	2	6,67
Total	30	100%

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022.

Berdasarkan tabel 4.35 didapatkan hasil penelitian mengenai tingkat responden operasional pelabuhan terhadap penerapan tiket berbasis *online* 93,33% operasional pelabuhan memiliki tingkat baik terhadap akan diterapkannya pemesanan tiket kapal berbasis *online* di Pelabuhan Lembar. Sebagian kecil operasional pelabuhan 6,67% memiliki tingkat yang cukup terhadap akan diterapkannya pemesanan tiket kapal berbasis

online di Pelabuhan Lembar. Hal ini sejalan dengan apa yang diinginkan penulis dalam penelitian ini.

d. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas (Kesiapan sistem/IT dan Operasional Pelabuhan) terhadap variabel terikat (persepsi pengguna jasa) dalam kesiapan penerapan pemesanan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar. Analisis ini dibuat dengan sampel sama yaitu 30 yang diperoleh dari hasil SPSS Versi 25 *for Windows* dengan menggunakan metode enter. Metode enter digunakan untuk analisis agar dapat mengetahui apakah independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.36 – 4.38 berikut ini:

Tabel 4. 35 Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.401	.357	1.205

a. Predictors: (Constant), KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN, KESIAPAN SISTEM/IT

b. Dependent Variable: PERSEPSI PENGGUNA JASA

R Square 0,357 atau koefisien determinasi berarti 35,7% operasional pelabuhan dan sistem/IT berpengaruh terhadap persepsi pengguna jasa dalam penerapan tiket *online*. Dan 64,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 4. 36 Anova

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.271	2	13.136	9.049	.001 ^b
	Residual	39.195	27	1.452		
	Total	65.467	29			

a. Dependent Variable: PERSEPSI PENGGUNA JASA

b. Predictors: (Constant), KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN, KESIAPAN SISTEM/IT

Berdasarkan Tabel 4.37. di atas didapatkan F hitung sebesar 9.049 dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05 signifikan mempengaruhi persepsi pengguna jasa dapat disimpulkan kesiapan sistem/IT dan operasional pelabuhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap persepsi pengguna jasa terhadap penerapan tiket berbasis *online*.

Tabel 4. 37 koefisien regresi

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta					Zero-order	Partial
1	(Constant)	3.270	2.913		1.123	.272			
	KESIAPAN SISTEM/IT	.005	.153	.005	.036	.972	-.085	.007	.005
	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN	.661	.157	.634	4.216	.000	.633	.630	.628

a. Dependent Variable: PERSEPSI PENGGUNA JASA

Berdasarkan Tabel 4.38. dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai

berikut:

$$Y = 3.270 + 005 X_1 + 661 X_2 + e$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan seperti berikut ini:

- 1) Konstanta sebesar 3.270 berarti bila belum ada kesiapan sistem/IT dan operasional pelabuhan maka persepsi pengguna jasa 3.270

- 2) Koefisien regresi sebesar 0.005 berarti apabila kesiapan sistem/IT penambahan 1 angka, maka sistem/IT akan berpengaruh dalam peningkatan kesiapan penerapan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar.
- 3) Koefisien regresi sebesar 0.661 berarti apabila kesiapan operasional pelabuhan penambahan 1 angka, maka operasional pelabuhan akan berpengaruh dalam peningkatan kesiapan penerapan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Lembar.

e. Distribusi Frekuensi aspek.

- 1) Distribusi Frekuensi aspek kepuasan.

Tabel 4. 38 Variabel pertanyaan dalam aspek kepuasan terhadap penerapan tikecting system berbasis online

Variabel	Pertanyaan	Persen(%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
Pengguna jasa	Apakah Bapak/Ibu puas dengan pembelian tiket menggunakan sistem non tunai sekarang?	19	81	100
Operasional Pelabuhan	Jika diterapkan tiket online, Apakah menguntungkan bagi perusahaan dan pelabuhan?	66.7	33.3	30
	Apakah petugas terbantu jika adanya sistem penerapan berbasis online?	86.7	13.3	

Sumber : Hasil analisis data,2022.

Tabel 4. 39 Distribusi akan kepuasan responden jika diterapkan *ticketing system* berbasis *online*.

Variabel	Kepuasan				Total	
	Puas		Kurang Puas			
	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)
Pengguna jasa	81	81	19	19	100	100
Operasional Pelabuhan	20	66.7	10	13.3	30	100
	26	86.7	4	13.3	30	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022.

Variabel yang menggunakan aspek kepuasan yaitu pengguna jasa dan operasional pelabuhan, dimana pengguna jasa tidak puas dengan pembelian tiket menggunakan sistem sekarang sehingga menginginkan sistem yang baru, oleh karena itu dalam poin penerapan *ticketing system* berbasis *online* jawaban pengguna jasa menjadi puas. Sedangkan operasional pelabuhan beropini akan merasa terbantu dan diuntungkan jika pembelian tiket beralih ke tiket *online*.

2) Distribusi Frekuensi aspek tindakan

Tabel 4. 40 Variabel pertanyaan dalam aspek tindakan terhadap penerapan *ticketing system* berbasis *online*

Variabel	Pertanyaan	Persen(%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
Sistem/IT	Jika diterapkan tiket online, perlukah pengadaan alat untuk perlengkapan sistem?	100	-	7
Operasional Pelabuhan	Jika diterapkan tiket online apakah petugas tiket perlu dikurangi?	20	80	30
	Apakah pihak pelabuhan bersedia untuk bekerja sama dengan Provider penyedia pembayaran tiket lainnya?	83.3	16.7	
	Jika diterapkan tiket online, apakah diperlukan sosialisasi kepada masyarakat?	100	-	

Sumber : Hasil analisis data,2022

Tabel 4. 41 Distribusi tindakan responden terhadap penerapan *tikecting system* berbasis *online*.

Variabel	Tindakan				Total	
	Baik		Cukup			
	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)
Operasional Pelabuhan	6	20	24	80	30	100
	25	83.3	5	16.7	30	100
	30	100	0	0	30	100
Sistem/IT	7	100	0	0	7	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25, 2022

Dalam aspek tindakan, Variabel yang digunakan yaitu operasional pelabuhan dan sistem/IT . dimana jika diterapkan tiket online bagian sistem/IT sepakat 100% harus adanya pengadaan alat dalam pembelian tiket *online* karena proses tiket *online* menggunakan alat cetak yang berbeda dari sistem non tunai sekarang, sedangkan operasional pelabuhan menyatakan 80% tidak setuju jika harus ada pengurangan dalam petugas loket dan menyatakan setuju > 80% jika diharuskan bekerja sama dengan *provider* perusahaan lain dan sosialisasi kepada masyarakat setempat tentang pemesanan tiket berbasis *online*.

3) Distribusi Frekuensi aspek kesiapan

Tabel 4. 42 Variabel pertanyaan dalam aspek kesiapan terhadap penerapan *tikecting system* berbasis *online*

Variabel	Pertanyaan	Persen (%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
Pengguna jasa	Apakah Bapak/Ibu setuju jika pembelian tiket di pelabuhan Lembar beralih menggunakan sistem online ?	76	24	100
	Jika diterapkan tiket online, Apakah Bapak/Ibu bersedia jika Pembayaran tiket online dikenakan biaya admin ?	50	50	

Variabel	Pertanyaan	Persen (%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
	Jika diterapkan tiket online, Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk mempelajari dan mendownload aplikasi Ferizy untuk pembelian tiket online?	89	11	
Sistem/IT	Apakah Koneksi Internet di Pelabuhan Lembar sudah memadai untuk diterapkan Tiket Online?	71.4	28.6	7
	Jika listrik padam, adakah sumber listrik pengganti seperti genset?	100	-	
Operasional Pelabuhan	Apakah Operator Pelabuhan siap mengoperasikan penjualan tiket menggunakan aplikasi Ferizy?	90	10	30
	Apakah sarana dan Infrastruktur Pelabuhan sudah memadai untuk diterapkan tiket online?	83.3	16.7	

Sumber : Hasil analisis data,2022

Tabel 4. 43 Distribusi kesiapan responden terhadap penerapan *ticketing system* berbasis *online*.

Variabel	Kesiapan				Total	
	Siap		Belum siap		Responden (n)	Persen (%)
	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)		
Pegguna Jasa	76	76	24	24	100	100
	50	50	50	50	100	
	89	89	11	11	100	
Operasional Pelabuhan	27	90	3	10	30	
	25	83,3	5	16,7	30	
Sistem/IT	5	71.4	2	28.6	7	
	7	100	-	-	7	

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022

71% Pengguna jasa dan 85% operasional pelabuhan menyatakan siap jika diterapkan pemesanan tiket berbasis *online*, dan pengelola

sistem/IT 85,7% siap akan pembaruan sistem jika dioperasikan tiket berbasis *online*

4) Distribusi frekuensi aspek pengetahuan

Tabel 4. 44 Variabel pertanyaan dalam aspek pengetahuan terhadap penerapan tikecting system berbasis *online*

Variabel	Pertanyaan	Persen (%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
Pegguna Jasa	Apakah sudah pernah mendengar Aplikasi Ferizy?	70	30	100
	Apakah bapak/Ibu bisa menggunakan handphone untuk pembelian tiket online?	88	12	
	Apakah Bapak/ibu mempunyai pembayaran Non tunai seperti E-wallet, E-toll, Atm?	82	18	

Sumber : Hasil analisis data,2022.

Tabel 4. 45 Distribusi pengetahuan responden terhadap penerapan tikecting system berbasis *online*

Variabel	Pengetahuan				Total	
	Baik		Cukup			
	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)
Pegguna Jasa	70	70	30	30	100	100
	88	88	12	12	100	100
	82	82	18	18	100	100

Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022

Dari aspek pengetahuan, pengguna jasa 80% sudah mengetahui informasi tentang aplikasi *ferizy*, cara pembelian tiket online serta pembayaran non tunai, sehingga pengguna jasa dirasa siap jika adanya penerapan tiket berbasis *online*.

5) Distribusi frekuensi aspek pelayanan

Tabel 4. 46 Variabel pertanyaan dalam aspek pelayanan terhadap penerapan *tikecting system* berbasis *online*

Variabel	Pertanyaan	Persen (%)		TOTAL RESPONDEN
		YA	TIDAK	
Sistem/IT	Apakah Listrik di pelabuhan Lembar sering padam?	14.3	85.7	7
	Jika listrik padam, apakah pelayanan pembelian tiket menggunakan sistem jadi terhambat dan tidak bisa digunakan?	100	0	
	Dibandingkan dengan sistem saat ini, apakah Pelayanan sistem berbasis online lebih cepat daripada pelayanan manual?	57.1	42.9	
	Apakah penjualan tiket menggunakan Aplikasi ferizy lebih mudah dikelola dari pada Non tunai menggunakan E-Money, Brizzi, Flash dll?	42.9	57.1	

Sumber : Hasil analisis data,2022

Tabel 4. 47 Distribusi pelayanan responden terhadap penerapan *tikecting system* berbasis *online*

Variabel	Pelayanan				Total	
	Baik		Cukup		Responden (n)	Persen (%)
	Responden (n)	Persen (%)	Responden (n)	Persen (%)		
Sistem/IT	6	85.7	1	14.3	7	100
	7	100	0	0	7	100
	4	57.2	3	42.8	7	100
	3	42.8	4	57.2	7	100

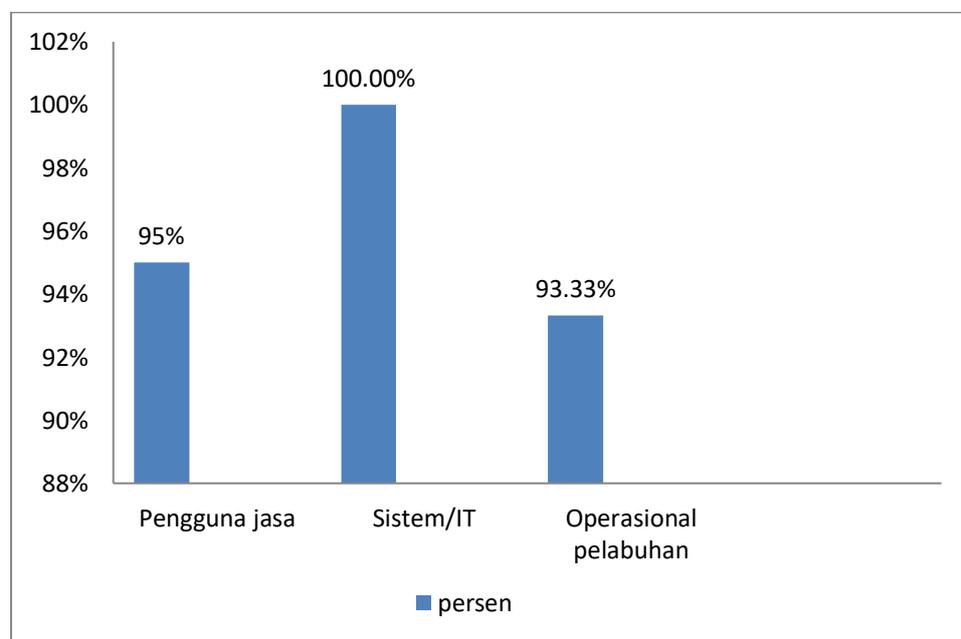
Sumber : Hasil analisis data dengan SPSS versi 25,2022

Pengelola sistem/IT menyatakan 85.7% pelabuhan lembar jarang terjadinya listrik padam, sehingga dalam poin aspek pelayanan dibalik menjadi baik.

C. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel (Pengguna jasa, Sistem/IT dan Operasional Pelabuhan) mempunyai pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan terhadap variabel penerapan pembelian tiket berbasis online, ketika score yang diberikan tinggi maka semakin siap juga pelabuhan lembar untuk menerapkan pembelian tiket berbasis online.

Berdasarkan hasil data-data yang dihimpun melalui penyebaran kuisioner, menunjukkan secara umum kesiapan pengguna saja dengan sampel 100 orang berada pada kategori 95% setuju jika harus diterapkan pemesanan tiket kapal berbasis *online*. Pada variabel pengelolah sistem/IT dengan sampel terbatas 7 orang berada di kategori tertinggi 100%. Operasional Pelabuhan dengan sampel 30 orang pada kategori mencapai 93,33% dalam penerapan tiket berbasis *online*.



Gambar 4. 31 Diagram presentase kesiapan penerapan tiket berbasis *online*.

Dari kelima aspek pertanyaan, didapatkan :

Tabel 4. 48 Analisis Aspek pertanyaan

Aspek	Persen(%)		Keterangan
	YA	TIDAK	
Kepuasan	78.85	21.15	1. Pengguna jasa 2. Operasional pelabuhan
Tindakan	83.85	16.15	1. Sistem/IT 2. Operasional Pelabuhan
Kesiapan	80.56	19.44	1. Pengguna jasa 2. Sistem/IT 3. Operasional Pelabuhan
Pengetahuan	80	20	Pengguna jasa
Pelayanan	71.4	28.6	Sistem/IT

Sumber : Hasil analisis data (2022)

Dari tabel diatas dapat diketahui, bahwa aspek tindakan memiliki nilai paling tinggi 83,85% dimana Sistem/IT dan Operasional pelabuhan siap melakukan tindakan dan perbaikan jika sistem pemesanan tiket beralih ke sistem berbasis *online*.

Dari penyajian data dan analisis data diatas, didapatkanlah usulan solusi atau pemecahan masalah yaitu :

1. Kesiapan pengguna jasa dalam penerapan digitalisasi *ticketing system* berbasis *online*

Adanya pergelaran *event* Internasional MotoGP tahun 2022 menjadi salah satu alasan terkuat pelabuhan lembar untuk menerapkan pemesanan tiket berbasis *online*, pasalnya saat adanya *event* tersebut Pelabuhan Lembar menjadi sangat ramai dan sibuk sehingga membuat antrian tiket yang membludak.

2. Kesiapan sistem/IT dalam penerapan digitalisasi *ticketing system* berbasis *online*.

Jika diterapkan tiket berbasis *online*, maka diperlukannya pembaruan sistem dalam pemesanan tiket dan alat bantu *scan barcode* sebagai tempat penerbitan tiket kapal, Pengelola pelabuhan mengatakan 85% sudah siap jika akan diterapkan pemesanan tiket berbasis *online*

3. Kesiapan operasional pelabuhan dalam penerapan digitalisasi *ticketing system* berbasis *online*.

Banyaknya Masyarakat yang belum paham dan mengerti tentang pemesanan tiket kapal secara *online* menjadi salah satu tantangan untuk pelabuhan Lembar agar bisa semakin berkembang Penerapan penjualan tiket *online* ini akan disosialisasikan di pelabuhan Lembar,Provinsi Nusa Tenggara Barat lalu melalui media massa (koran, radio, media *online*), brosur dan media luar ruang. untuk menjadi salah satu syarat pemesanan tiket *online*, Pelabuhan lembar harus memiliki internet dan *signal* yang stabil untuk mempermudah proses pemesanan tiket.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang diperoleh, adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kesiapan pengguna jasa dalam penerapan tiket digitalisasi berbasis *online* Terbukti berpengaruh positif dengan tingkat kesiapan pada kategori 95% .
2. Kesiapan Sistem/IT dalam penerapan tiket digitalisasi berbasis *online* Terbukti berpengaruh positif dengan tingkat kesiapan pada kategori tertinggi yaitu 100%.
3. Kesiapan operasional pelabuhan dalam penerapan tiket digitalisasi berbasis *online* Terbukti berpengaruh positif dengan tingkat kesiapan pada kategori 93,33%.

B. Saran

adapun saran yang dapat diambil berdasarkan pemecahan masalah dan kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pengguna jasa, hendaknya mulai mempersiapkan untuk mempelajari dan mencari informasi tentang pemesanan tiket berbasis *online* sehingga saat sudah diterapkan bisa mudah mengakses secara mandiri terkait pemesanan tiket *online* pelabuhan penyeberangan.
2. Bagi Sistem/IT, sebaiknya mulai ada pengajuan ke pihak pusat tentang adanya pergerakan untuk mengubah sistem pemesanan tiket non tunai beralih ke pemesanan tiket berbasis *online* di Pelabuhan Penyeberangan Lembar, sesuai dengan survei kuisioner yang telah dibagikan penulis dan menyatakan sudah siap akan penerapan tiket berbasis *online*.
3. Bagi operasional pelabuhan, Perlu adanya kerja sama dengan *provider* perusahaan lain dalam inovasi *online* yang dilakukan di Pelabuhan Lembar dengan aplikasi yang akan digunakan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat Lembar tentang Teknologi dan pemesanan tiket secara *online*.
4. Bagi Peneliti, selanjutnya diharapkan dapat terus memperdalam hal yang belum diteliti dalam penelitian ini, Masih banyaknya hal yang harus disiapkan dan di evaluasi dalam penerapan *Ticketing system* berbasis *online* di Pelabuhan Lembar jika kedepannya akan diterapkan.

DAFTAR PUSAKA

2008. *Undang – Undang Nomor 17 tentang Pelayaran*, Jakarta : Presiden
2016. *Peraturan Menteri Nomor PM 28 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket*
2017. *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan*
2018. *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.1272/AP.005/DRJD/2018 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik*
2020. *Peraturan Menteri Nomor PM 19 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.*
- Abubakar, Iskandar (2010). *Transportasi Penyeberangan*, Direktur Jendral Perhubungan Darat, Jakarta .
- Blenz, Nicholas. (2008). *Electronic Ticketing: Electronic Business Course: Fribourg. Project Paper.*
- Hadiana M.B., & Hermanto A.W. (2020) *Pelaksanaan sistem pelayanan penumpang berbasis boarding pass di Pelabuhan Tanjung Emas, Semarang (online)*. Vol.2 ,No.2 <https://jurnal.akmicirebon.ac.id> .
- Herliyana, (2013). *Pengaruh harga tiket online dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi pesawat terbang lion air.* Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ekonomi.
- Indotelko (2022). *ASDP maksimalkan penjualan tiket secara online.* Diakses 7 Juni 2022, dari <https://indotelko.com>
- Majid, Abdul.(2013). *Strategi Pembelajaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Miro,Fidel.(2002).*Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*.Jakarta:Erlangga.
- Oktafiantri, Nuranisa (2021). *Pengaruh penerapan E-ticketing terhadap kepuasan konsumen PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni Lampung menurut perspektif ekonomi islam*. Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Purba, M.M. (2016). *Pemesanan tiket kereta api online (e-ticketing) menggunakan aplikasi kai access*. Diakses dari Universitas Surya Darma , Situs Web Jurnal Sistem Informasi
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id>

Priyastama, Romie (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolahan Data & Analisis Data*. Bantul: Star up.

Satrio,Pandu,M;Adhiatna,Tatang;Sugita, (2018).*Rencana Penerapan Aplikasi*.

Triadmojo, Bambang. (2010). *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.

LAMPIRAN



POLITEKNIK TRANSPORTASI SDP PALEMBANG PRODI MTPD



LEMBAR MONITORING BIMBINGAN PENULISAN KERTAS KERJA WAJIB (KKW)

DOSEN PEMBIMBING I : ELFITA AGUSTINA, SE, MM
 NAMA TARUNA : AMALIA NABATAN
 NPT / PROGRAM STUDI : 1903098
 JUDUL KKW : ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI TICKETING SYSTEM
 BERBASIS ONLINE PADA PELABUHAN LEMBAR, PROVINSI NUSA
 TENGGARA BARAT

HARI / TANGGAL	PERTEMUAN	MATERI	PARAF PEMBIMBING
20/07/22	I	• Perbaiki Latar Belakang & Kesesuaian antar Paragraf. • Perbaiki pada Rumusan Masalah.	Rps
21/07/22	II	• Batasan Masalah harus dijelaskan • Buat perbandingan antar penemuan sebelumnya.	Rps
22/07/22	III	• Cantumkan Hanya teori yang digunakan. • Perbaiki pd kerangka alur. • Perbaiki penulisan (Typo).	Rps
28/07/22	IV	• Jelaskan jenis penelitian • Perbaiki sumber & Metode P. Data.	Rps
1/08/22	V	• Persingkat pd Gambaran umum • Perbaiki Tabel • Penulisan B. Inggris.	Rps
28/8/22	VI	• Hitung kembali Dalam Analisis • Tampilkan skala pengukuran (Gutman)	Rps
02/8/22	VII	• Tampilkan Kesimpulan & Saran Lebih diperluas	Rps
04/8/22	VIII	Acc & Buat ppt	Rps

Catatan :

1. Bimbingan minimal 5 kali
2. Daftar hasil bimbingan dikembalikan ke Program Studi MTPD

Palembang,1..... Agustus2022

KETUA PROGRAM STUDI
D-III MTPD

Surnata, S.SiT., MM
NIP. 19660719 198903 1 00



POLITEKNIK TRANSPORTASI SDP PALEMBANG
PRODI MTPD

Program o.



LEMBAR MONITORING BIMBINGAN PENULISAN
KERTAS KERJA WAJIB (KKW)

DOSEN PEMBIMBING II : NOOR SULISTYONO, S.SiT., MM., M.MAR.E
NAMA TARUNA : AMALIA NABATAN
NPT / PROGRAM STUDI : 1903098
JUDUL KKW : ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN DIGITALISASI TICKETING SYSTEM
BERBASIS ONLINE PADA PELABUHAN LEMBAR, PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT

HARI / TANGGAL	PERTEMUAN	MATERI	PARAF PEMBIMBING
27/22	I	BAB 1 pendahuluan	
27/22	II	1. Kuti-tata naskah penulisan	
28/22	III	lanjutan Bab berikutnya	
29/22	IV	perbaiki perhitungan/analisa SPSS	
30/22	V	kesimpulan & saran dimasukkan dalam PPT.	
31/22		Ace	

Catatan :

1. Bimbingan minimal 5 kali
2. Daftar hasil bimbingan dikembalikan ke Program Studi MTPD

Palembang, 4 Agustus 2022

KETUA PROGRAM STUDI
D-III MTPD

Surnata, S.SiT., MM

NIP. 19660719 198903 1 001

Lampiran 1 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner



Lampiran 2 Kuisisioner Pengguna Jasa

KUISISIONER PENERAPAN DIGITALISASI *TICKETING SYSTEM* BERBASIS *ONLINE* DI PELABUHAN LEMBAR, NUSA TENGGARA BARAT

PENGGUNA JASA

1. Identitas responden

1. Nama : Ni Utayan P
2. Alamat : Kota Bima
3. Jenis kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
4. Usia :
 12-25 Tahun
 26-45 Tahun
 46-65 Tahun
5. Pekerjaan : Supir

2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Dimohon dengan hormat, Bapak/saudara memberikan tanggapan/jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

- 1) YA
- 2) TIDAK

No	Pernyataan	YA	TIDAK
1.	Apakah Bapak/Ibu puas dengan pembelian tiket menggunakan sistem non-tunai sekarang?		✓
2.	Apakah sudah pernah mendengar aplikasi <i>ferizy</i> ?	✓	
3.	Apakah bapak/Ibu bisa menggunakan <i>handphone</i> untuk pembelian tiket <i>online</i> ?	✓	
4.	Apakah Bapak/Ibu mempunyai pembayaran Non tunai seperti E-wallet, E-toll, Atm?	✓	
5.	Apakah Bapak/Ibu setuju jika pembelian tiket di pelabuhan Lembar beralih menggunakan sistem <i>online</i> ?	✓	
6.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> , Apakah Bapak/Ibu bersedia jika Pembayaran tiket <i>online</i> dikenakan biaya admin ?	✓	
7.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> , Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk mempelajari dan <i>download</i> aplikasi <i>ferizy</i> untuk pembelian tiket <i>online</i> ?	✓	

Lampiran 3 Kuisiener Sistem/It

KUISIONER PENERAPAN DIGITALISASI *TICKETING SYSTEM* BERBASIS *ONLINE* DI PELABUHAN LEMBAR, NUSA TENGGARA BARAT

SISTEM / IT

1. Identitas responden

1. Nama : IKROM
2. Alamat : MATARAM
3. Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
4. Usia :
 12-25 Tahun
 26-45 Tahun
 46-65 Tahun

2. Petunjuk Pengisian Kuisiener

Dimohon dengan hormat, Bapak/saudara memberikan tanggapan/jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

- 1) YA
- 2) TIDAK

No	Pernyataan	YA	TIDAK
1.	Apakah Listrik di Pelabuhan Lembar sering padam?		✓
2.	Jika listrik padam, apakah pelayanan pembelian tiket menggunakan sistem jadi terhambat ?	✓	
3.	Dibandingkan dengan sistem saat ini, apakah Pelayanan sistem berbasis <i>online</i> lebih cepat daripada pelayanan manual?	✓	
4.	Apakah penjualan tiket menggunakan Aplikasi <i>ferizy</i> lebih mudah dikelola dari pada Non tunai menggunakan E-Money,Brizzi,Flash ?		✓
5.	Apakah koneksi internet di Pelabuhan Lembar sudah memadai untuk diterapkan tiket <i>online</i> ?	✓	
6.	Jika listrik padam, adakah sumber listrik pengganti seperti genset?	✓	
7.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> , perlukah pengadaan alat untuk perlengkapan sistem?	✓	

Lampiran 4 Kuisiener Operasional Pelabuhan

KUISIENER PENERAPAN DIGITALISASI *TICKETING SYSTEM* BERBASIS *ONLINE* DI PELABUHAN LEMBAR, NUSA TENGGARA BARAT

OPERASIONAL PELABUHAN

1. Identitas responden

1. Nama : RAHIM
2. Alamat : LEMBAR
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
4. Usia : 12-25 Tahun
 26-45 Tahun
 46-65 Tahun
5. Jabatan : MANAGER USAHA

2. Petunjuk Pengisian Kuisiener

Dimohon dengan hormat, Bapak/saudara memberikan tanggapan/jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

- 1) YA
- 2) TIDAK

No.	Pernyataan	YA	TIDAK
1.	Apakah operator pelabuhan siap mengoperasikan penjualan tiket menggunakan aplikasi <i>Ferizy</i> ?	✓	
2.	Apakah sarana dan infrastruktur Pelabuhan sudah memadai untuk diterapkan tiket <i>online</i> ?	✓	
3.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> , Apakah menguntungkan bagi perusahaan dan pelabuhan?	✓	
4.	Apakah petugas terbantu jika adanya sistem penerapan tiket berbasis <i>online</i> ?	✓	
5.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> apakah petugas tiket perlu dikurangi?		✓
6.	Apakah pihak pelabuhan bersedia untuk bekerja sama dengan <i>provider</i> penyedia pembayaran tiket lainnya?	✓	
7.	Jika diterapkan tiket <i>online</i> , apakah diperlukan sosialisasi kepada masyarakat?	✓	

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
X4	Pearson Correlation	.236	.053	-.100	1	-.050	.094	.443*	.492**
	Sig. (2-tailed)	.210	.780	.599		.793	.619	.014	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.236	-.107	.500**	-.050	1	.094	.063	.543**
	Sig. (2-tailed)	.210	.575	.005	.793		.619	.740	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.802**	.141	.189	.094	.094	1	-.120	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.457	.317	.619	.619		.529	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.149	-.067	.126	.443*	.063	-.120	1	.472**
	Sig. (2-tailed)	.432	.723	.505	.014	.740	.529		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.656**	.300	.577**	.492**	.543**	.494**	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.107	.001	.006	.002	.006	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7 Uji Reliabilitas Pengguna Jasa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.715	7

Lampiran 8 Uji Reliabilitas Operasional Pelabuhan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.686	7

Lampiran 9 R tabel distribusi nilai

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 10 Hasil Kuisisioner Pengguna Jasa

No Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
1	1	2	2	2	2	1	2	12
2	1	2	2	2	2	1	2	12
3	1	2	2	2	1	1	2	11
4	1	1	2	1	1	1	1	8
5	1	2	2	1	2	1	2	11
6	1	2	2	2	2	1	2	12
7	1	2	2	2	2	2	2	13
8	1	2	2	2	2	1	2	12
9	2	2	2	2	1	2	2	13
10	1	2	1	1	2	1	2	10
11	1	1	1	1	2	1	1	8
12	1	1	1	2	2	1	2	10
13	1	2	2	2	2	2	2	13
14	2	2	2	1	2	2	2	13
15	1	2	2	2	2	1	2	12
16	1	1	2	1	1	1	1	8
17	2	2	2	1	2	2	1	12
18	1	2	2	2	2	1	2	12
19	1	1	2	2	2	1	2	11
20	1	1	2	2	2	1	2	11
21	2	2	2	1	1	2	2	12
22	1	2	2	2	1	1	1	10
23	1	2	2	1	2	2	2	12
24	1	2	2	2	1	2	2	12
25	1	2	2	2	2	1	2	12
26	2	2	2	2	2	2	2	14
27	1	2	2	2	2	1	2	12
28	1	2	2	2	2	2	2	13
29	1	2	2	1	2	1	2	11
30	1	2	2	2	2	1	2	12
31	2	1	2	2	2	1	2	12
32	2	1	1	2	2	2	1	11
33	1	2	2	2	2	2	2	13
34	1	1	2	2	2	2	2	12
35	1	2	2	2	2	2	2	13
36	1	2	2	2	2	2	2	13
37	1	1	1	2	1	1	1	8
38	1	2	2	2	2	2	2	13
39	1	2	2	2	2	2	2	13

No Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
40	1	2	2	2	2	2	2	13
41	2	1	1	1	1	1	1	8
42	2	1	2	2	1	2	2	12
43	1	2	2	2	2	1	2	12
44	1	2	2	2	2	1	2	12
45	2	1	2	2	2	1	2	12
46	1	2	2	2	2	2	2	13
47	1	2	1	1	2	1	1	9
48	1	2	2	2	2	1	2	12
49	2	2	2	2	1	2	2	13
50	1	1	2	2	2	2	2	12
51	1	2	1	1	1	2	2	10
52	2	2	2	2	1	2	2	13
53	2	2	2	2	2	2	2	14
54	1	2	2	2	2	2	2	13
55	1	2	2	2	2	1	2	12
56	1	2	2	2	2	1	2	12
57	1	2	2	2	2	2	2	13
58	1	2	2	2	2	1	2	12
59	2	1	2	2	2	2	2	13
60	1	1	2	2	2	2	2	12
61	1	2	2	2	1	1	2	11
62	2	1	2	2	1	1	2	11
63	1	2	1	1	1	2	2	10
64	1	2	2	1	1	1	1	9
65	1	2	2	2	1	1	2	11
66	1	2	2	2	2	2	2	13
67	2	2	2	2	1	1	2	12
68	1	1	1	1	2	1	2	9
69	1	1	2	2	2	2	2	12
70	1	2	2	2	1	1	2	11
71	1	1	2	2	1	2	2	11
72	1	1	2	2	2	2	2	12
73	1	2	2	2	2	2	2	13
74	1	1	2	2	2	1	2	11
75	1	2	2	2	2	2	2	13
76	1	1	2	2	2	1	1	10
77	1	2	2	2	2	2	2	13
78	1	1	2	2	2	1	2	11
79	1	1	2	2	2	2	2	12
80	2	2	2	2	2	1	2	13

No Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
81	1	2	2	2	1	1	2	11
82	2	2	2	2	1	2	2	13
83	1	2	2	1	1	1	2	10
84	1	2	2	2	2	2	2	13
85	1	2	2	2	2	1	2	12
86	2	2	2	2	2	2	2	14
87	1	2	1	1	2	2	2	11
88	1	2	2	2	2	2	2	13
89	1	2	2	2	2	1	2	12
90	1	2	2	2	2	2	2	13
91	1	1	1	2	2	1	2	10
92	1	1	2	2	2	2	2	12
93	1	1	2	2	2	1	2	11
94	1	2	2	2	2	2	2	13
95	1	2	2	2	2	2	2	13
96	1	1	2	2	2	2	2	12
97	1	2	2	2	2	2	2	13
98	1	1	2	2	2	1	2	11
99	1	2	2	2	2	2	2	13
100	1	2	2	2	2	1	2	12

Lampiran 11 Distribusi Frekuensi Pengguna Jasa

PERTANYAAN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	81	81.0	81.0	81.0
	YA	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	30	30.0	30.0	30.0
	YA	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	12	12.0	12.0	12.0
	YA	88	88.0	88.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	18	18.0	18.0	18.0
	YA	82	82.0	82.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	24	24.0	24.0	24.0
	YA	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	50	50.0	50.0	50.0
	YA	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	11	11.0	11.0	11.0
	YA	89	89.0	89.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Total

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	5	5.0	5.0	5.0
	9	3	3.0	3.0	8.0
	10	8	8.0	8.0	16.0
	11	17	17.0	17.0	33.0
	12	34	34.0	34.0	67.0
	13	30	30.0	30.0	97.0
	14	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 12 Hasil Kuisisioner Sistem/IT

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
1	2	2	1	1	1	2	2	11
2	1	2	2	2	2	2	2	13
3	1	2	2	1	2	2	2	12
4	1	2	2	2	2	2	2	13
5	1	2	1	1	1	2	2	12
6	1	2	2	1	2	2	2	12
7	1	2	1	2	2	2	2	12

Lampiran 13 Distribusi Frekuensi Sistem/IT

PERTANYAAN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	6	85.7	85.7	85.7
	YA	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

PERTANYAAN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YA	7	100.0	100.0	100.0

PERTANYAAN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	3	42.9	42.9	42.9
	YA	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

PERTANYAAN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	4	57.1	57.1	57.1
	YA	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

No Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
12	1	1	2	2	1	2	2	11
13	2	2	2	2	1	2	2	13
14	2	2	1	2	1	1	2	11
15	2	2	2	2	1	2	2	13
16	1	1	1	1	1	1	2	8
17	2	2	1	2	2	2	2	13
18	2	2	2	2	2	2	2	14
19	2	2	2	2	1	2	2	13
20	2	2	2	2	2	2	2	14
21	2	1	1	2	1	1	2	10
22	2	2	2	1	1	2	2	12
23	2	2	1	2	2	1	2	12
24	2	2	2	2	1	2	2	13
25	2	2	2	2	1	2	2	13
26	2	2	2	2	1	2	2	13
27	2	2	2	2	1	2	2	13
28	2	2	2	2	1	2	2	13
29	2	2	1	2	1	2	2	12
30	2	2	2	2	1	2	2	13

Lampiran 15 Distribusi Frekuensi Operasional Pelabuhan

PERTANYAAN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	3	10.0	10.0	10.0
	YA	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	5	16.7	16.7	16.7
	YA	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	10	33.3	33.3	33.3
	YA	20	66.7	66.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	4	13.3	13.3	13.3
	YA	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	24	80.0	80.0	80.0
	YA	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK	5	16.7	16.7	16.7
	YA	25	83.3	83.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

PERTANYAAN7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YA	30	100.0	100.0	100.0

Total

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2	6.7	6.7	6.7
	10	1	3.3	3.3	10.0
	11	2	6.7	6.7	16.7
	12	6	20.0	20.0	36.7
	13	17	56.7	56.7	93.3
	14	2	6.7	6.7	100.0
	Total		30	100.0	100.0

Lampiran 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PERSEPSIPENGGUNAJASA	11.47	1.502	30
KESIAPANSTEMIT	12.53	1.479	30
KESIAPANOPERASIONALPEL ABUHAN	12.30	1.442	30

Correlations

		PERSEPSI PENGGUNA JASA	KESIAPAN SISTEM/IT	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN
Pearson Correlation	PERSEPSI PENGGUNA JASA	1.000	-.085	.633
	KESIAPAN SISTEM/IT	-.085	1.000	-.142
	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN	.633	-.142	1.000
Sig. (1-tailed)	PERSEPSI PENGGUNA JASA	.	.328	.000
	KESIAPAN SISTEM/IT	.328	.	.227
	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN	.000	.227	.
N	PERSEPSI PENGGUNA JASA	30	30	30
	KESIAPAN SISTEM/IT	30	30	30
	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN	30	30	30

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KESIAPANOPERASIONALPELABUHAN, KESIAPANSISTEMIT ^b		Enter

a. Dependent Variable: PERSEPSIPENGGUNAJASA

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.401	.357	1.205

a. Predictors: (Constant), KESIAPANOPERASIONALPELABUHAN, KESIAPANSISTEMIT

b. Dependent Variable: PERSEPSIPENGGUNAJASA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.271	2	13.136	9.049	.001 ^b
	Residual	39.195	27	1.452		
	Total	65.467	29			

a. Dependent Variable: PERSEPSIPENGGUNAJASA

b. Predictors: (Constant), KESIAPANOPERASIONALPELABUHAN, KESIAPANSISTEMIT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.270	2.913		1.123	.272			
	KESIAPAN SISTEM/IT	.005	.153	.005	.036	.972	-.085	.007	.005
	KESIAPAN OPERASIONAL PELABUHAN	.661	.157	.634	4.216	.000	.633	.630	.628

a. Dependent Variable: PERSEPSIPENGGUNAJASA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.63	12.60	11.47	.952	30
Residual	-3.276	2.390	.000	1.163	30
Std. Predicted Value	-2.977	1.189	.000	1.000	30
Std. Residual	-2.719	1.984	.000	.965	30

a. Dependent Variable: PERSEPSIPENGGUNAJASA

Charts

