

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA
PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG
PROVINSI JAWA TIMUR**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**TITO AKBAR NUGROHO
NPM. 22 03 081**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA
PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG
PROVINSI JAWA TIMUR**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**TITO AKBAR NUGROHO
NPM. 22 03 081**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA
LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEGERANGAN
KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun dan Diajukan Oleh:

TITO AKBAR NUGROHO

NPM. 22 03 081

Telah dipertahankan di Depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal 29 Juli 2025

Menyetujui

Penguji I



Hartoyo, S.SiT.,M.M

Penguji II



Slamet Prasetyo Sutrisno, ST., M.Pd.

NIP. 19760430 200812 1 001

Penguji III



Desti Yuvita Sari, S.Si., M.Kom

NIP. 19921201 202203 2 009

Mengetahui

Ketua Proram Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, ST.,M.T

NIP. 19730921 199703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR

Nama Mahasiswa/l : Tito Akbar Nugroho

NPM : 2203081

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 28 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Sri Kelana, M. Pd.
NIP. 19821115 200912 1 004

Pembimbing II



Ir. Muhammad Fahmi Amrillah, ST., MT., IPP.
NIP. 19950807 202203 1 003

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, ST., MT.
NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tito Akbar Nugroho

NPM : 2203081

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah Pihak I selaku penulisan asli karya ilmiah yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Layanan Aplikasi Ferizy Pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Provinsi Jawa Timur", 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 Mahasiswa/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2025

Pemegang Hak Cipta

()

Pencipta



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tito Akbar Nugroho
NPM : 2203081

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis ini dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR

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 ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, 2025

Pencipta



(Tito Akbar Nugroho)



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM**

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG

Jl. Sabar Jaya No. 116 | Telp. : (0711) 753 7278 | Email : kepegawaian@poltektranssdp-palembang.ac.id
Palembang 30763 | Fax. : (0711) 753 7263 | Website : www.poltektranssdp-palembang.ac.id



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 15 / PD / 2025

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

Nama : TITO AKBAR NUGROHO
NPM : 2203081
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 25% sehingga memenuhi batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence Out* Wisuda.



Palembang, 12 Agustus 2025
Verifikator


Kurniawan, S.I.P
NIP. 199904222025211005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Judul dengan Judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR”** tepat pada waktu yang ditentukan, 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 Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang. Di samping 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.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih banyak terdapat kekurangan hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang saya miliki. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini.

Dalam pelaksanaan penyusunan dan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Atas segala rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan selama proses penulisan tugas akhir ini;
2. Mamah, Papah, mba Tiwi, Mba Melin, AA Badrul, Mas Hangga. yang tak pernah berhenti untuk memberikan dukungan serta doa yang tulus dan senantiasa memberi semangat;

3. Dr. Ir. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., IPM., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan;
4. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang dan Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
5. Bapak Sri Kelana, S.Or., M.Pd. dan Bapak Ir.Muhammad Fahmi Amrillah .,ST.,MT.,IPP. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat di selesaikan;
6. PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek ini, serta pengalaman yang luar biasa yang di dapatkan dalam dunia kerja;
7. Bapak Yani Andrianto, Selaku General Manager PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang ketapang atas kesempatan dan bantuan yang diberikan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan;
8. Bapak Dwi Piet Haryanto dan Bapak Ryan Dewangga, Selaku Manager usaha Pelabuhan Ketapang dan Pelabuhan Gilimanuk atas bimbingan, arahan, dan pengalaman yang luar biasa yang telah diberikan, pokoknya yang terbaik untuk bos-bosku yang baik dan sangat royal, sehat dan sukses selalu dimanapun dan kapanpun bapakku;
9. Kak Sena Adi Candra dan Kak Naufal Hakam, Selaku alumni Poltektrans SDP Angkatan XXX yang bener-bener membimbing adik-adiknya yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, sehat selalu kakak-kakak terbaik;
10. Regu II Pelabuhan Gilimanuk yang udah dianggup sebagai rumah, selama 3 bulan ini bersama regu II yang bisa dibilang regu terbaik, regu terkompak, dan kekeluargaannya sangat terasa disini, regu yang memberikan lingkungan positif yang membuat praktek ini terasa sangat singkat;
11. Tim PKL ASDP Cabang Ketapang, yang kadang bikin kesel tapi bikin lingkungan jadi berwarna juga;
12. Korps Patola dan Pedang pora Angkatan XXXIII;

13. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada sosok yang selalu setia mendampingi dalam suka dan duka, yaitu Lidiya Nabilah Utami. Terima kasih atas kesabaran, doa, dukungan moral, serta semangat yang tak henti-hentinya diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga segala doa dan dukunganmu menjadi bagian dari keberkahan dalam setiap langkah ke depan. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam proses ini.

Semoga KKW ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkannya serta dapat digunakan dan dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Palembang, Januari 2025

Penulis

Tito Akbar Nugroho
NPM. 22 03 081

**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Layanan
Aplikasi Ferizy Pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Provinsi
Jawa Timur**

Tito Akbar Nugroho (2203081)

Dibimbing oleh : Sri Kelana, M. Pd. dan Ir. M.
Fahmi Amrillah, S.T., M.T.,IPP.

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan komersial yang strategis, menghubungkan pulau Jawa dan pulau Bali. Sebagai penyedia jasa transportasi penyeberangan, Sebagai operator jasa transportasi Penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi sistem, salah satunya dengan penerapan pemesanan tiket *online* melalui aplikasi Ferizy. Digitalisasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, mengurangi antrean di pelabuhan, serta meningkatkan transparansi layanan dan keselamatan pelayaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja layanan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner dengan instrumen skala Likert 1–5 kepada 100 responden. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi lapangan dan analisis kualitatif terhadap saran responden untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi, seperti kesulitan pengguna lansia dan anak-anak dalam mengoperasikan aplikasi. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mencapai 84,51%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas” (81–100%). Meskipun demikian, masih terdapat gap pada aksesibilitas aplikasi bagi kelompok pengguna tertentu serta masalah keakuratan manifest akibat praktik pembelian tiket di luar sistem resmi, diperlukan dukungan berupa kehadiran petugas pendamping digital di area pelabuhan untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Ferizy, terutama lansia dan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), Ferizy, Digitalisasi Layanan

Analysis of Customer Satisfaction on the Performance of the Ferizy Application Service at Ketapang Ferry Port, East Java Province

Tito Akbar Nugroho (2203081)

Supervised By : Sri Kelana, M. Pd. dan Ir. M.
Fahmi Amrillah, S.T., M.T.,IPP.

ABSTRACT

Ketapang Ferry Port is one of the strategic commercial ferry ports connecting Java Island and Bali Island. As a ferry transport service provider, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ketapang Branch continues to improve the quality of its services through system digitalization, one of which is the implementation of online ticket booking via the Ferizy application. This digitalization aims to provide convenience, reduce queues at the port, and enhance service transparency and sailing safety.

This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the performance of the Ferizy application at Ketapang Ferry Port using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The study employs a quantitative approach by distributing questionnaires with a Likert scale of 1–5 to 100 respondents. In addition, the researcher conducted field observations and qualitative analysis of respondents' suggestions to identify obstacles faced by certain users, such as the difficulties experienced by elderly passengers and children in operating the application. The CSI calculation results show that the user satisfaction level reached 84.51%, which falls into the "Very Satisfied" category (81–100%). However, there are still gaps in application accessibility for certain user groups and issues related to manifest accuracy due to ticket purchases outside the official system. Therefore, support in the form of digital assistance staff at the port is needed to help users, especially the elderly and those less familiar with technology, in operating the Ferizy application.

Keywords : Customer Satisfaction Index (CSI), Ferizy, Service Digitalization

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Persetujuan Seminar	iii
Surat Peralihan Hak Cipta	iv
Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Landasan Teori	7
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Desain Penelitian	14
B. Metode Pengumpulan Data	20
C. Teknik Analisis Data	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
B. Analisis Data	50
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
Daftar Pustaka	68
Lampiran	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	14
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	15
Tabel 3. 3 Tabel Produktivitas Penumpang Pejalan kaki Pelabuhan Penyeberangan Ketapang 2025	16
Tabel 3. 4 Tingkat Konsisten Kuesioner	23
Tabel 3. 5 Kriteria Tingkat Kepuasan	23
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi	27
Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kabupaten Banyuwangi	28
Tabel 4. 3 Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi	28
Tabel 4. 4 Data Umum Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	30
Tabel 4. 5 Fasilitas Daratan Pelabuhan Ketapang	31
Tabel 4. 6 Tarif Angkutan Penyeberangan Ketapang – Gilimanuk.	43
Tabel 4. 7 Tarif diskon Penyeberangan Ketapang – Gilimanuk	44
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai MIS	60
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Nilai MSS	60
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai WF	61
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai WS	61
Tabel 4. 13 <i>Gap Analysis</i> Layanan Aplikasi Ferizy	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Aplikasi Ferizy	12
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	19
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Banyuwangi (2025)	26
Gambar 4. 2 Lintasan Ketapang-Gilimanuk	29
Gambar 4. 3 Gedung Terminal	32
Gambar 4. 4 Ruang Tunggu	33
Gambar 4. 5 Ruang Loket	33
Gambar 4. 6 Ruang <i>Customer Service</i>	34
Gambar 4. 7 Gedung Kantor	34
Gambar 4. 8 <i>Local Port Service (LPS)</i>	35
Gambar 4. 9 <i>Vessel Traffic Control</i>	36
Gambar 4. 10 <i>Tollgate</i>	36
Gambar 4. 11 Lapangan Parkir Siap Muat	37
Gambar 4. 12 <i>Gangway</i>	37
Gambar 4. 13 <i>Mushola</i>	38
Gambar 4. 14 Toilet	38
Gambar 4. 15 Pos Jaga	39
Gambar 4. 16 Kantin	39
Gambar 4. 17 <i>Port Traffic Control</i>	40
Gambar 4. 18 <i>ASDP Port Service</i>	40
Gambar 4. 19 <i>Dermaga</i>	41
Gambar 4. 20 <i>Catwalk</i>	41
Gambar 4. 21 <i>Fender</i>	42
Gambar 4. 22 <i>Bolder</i>	42
Gambar 4. 23 <i>Trestle</i>	43
Gambar 4. 24 Grafik Produktivitas Tahunan Pelabuhan Ketapang	45
Gambar 4. 25 Bukti Pembayaran dari Gerai	52
Gambar 4. 26 Wawancara dengan pegawai ASDP	52
Gambar 4. 27 Petugas membantu pemesanan tiket	53
Gambar 4. 28 Penyebaran barcode kuesioner	54
Gambar 4. 29 Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4. 30 Grafik Usia Responden	55
Gambar 4. 31 Instruksi Pengisian Kuesioner	57
Gambar 4. 32 Grafik Pengujian Validitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Ship Particular</i>	70
Lampiran 2 Data Produktivitas Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Ketapang	75
Lampiran 3 Produktivitas Keberangkatan Pelabuhan Ketapang dalam 1 1 (satu) Bulan	76
Lampiran 4 Struktur Organisasi PT. ASDP Cabang Ketapang	79
Lampiran 5 r Tabel	80
Lampiran 6 <i>Design Flyer</i> Kuesioner	82
Lampiran 7 Spesifikasi Dermaga di Pelabuhan Ketapang	83
Lampiran 8 Form Wawancara	86
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 11 Kuesioner Survei Kepuasan	92
Lampiran 12 Karakteristik Responden	95
Lampiran 13 <i>Layout</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Angkutan penyeberangan merupakan sarana transportasi yang berperan sebagai jembatan penghubung antara jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang terpisah oleh perairan, dengan tujuan mengangkut penumpang serta kendaraan beserta muatannya.(Permenhub No.104 Tahun 2017)

Angkutan sungai dan danau merupakan kegiatan transportasi yang menggunakan kapal untuk mengangkut penumpang atau barang, yang pelaksanaannya dilakukan di perairan seperti sungai, danau, waduk, rawa, banjir kanal, dan terusan, serta diselenggarakan oleh perusahaan angkutan sungai dan danau. Adapun angkutan penyeberangan merupakan layanan transportasi yang berperan sebagai jembatan penghubung antara jaringan jalan dan/atau jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan, guna mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Sesuai dengan (PP No. 20 Tahun 2010), setiap pengguna jasa angkutan penyeberangan diwajibkan memiliki tiket.

Tiket merupakan dokumen untuk perjalanan yang diterbitkan oleh Badan Usaha atau pihak yang ditetapkan, mencakup informasi asal dan tujuan, tanggal, tarif, serta data penumpang, dan digunakan untuk melakukan perjalanan, baik secara fisik maupun elektronik. (Peraturan Menteri No. 28 Tahun 2016).

Sebagai penyedia layanan angkutan laut, PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan pelanggan. Hal tersebut diwujudkan melalui penerapan sistem *e-ticketing* bagi calon penumpang. sehingga PT ASDP senantiasa berupaya memberikan pengalaman yang memuaskan. Pelayanan yang prima akan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan dan meningkatkan pendapatan perusahaan dalam jangka panjang, salah satu Pelabuhan Penyeberangan milik PT. ASDP Indonesia *Ferry* yang sudah menggunakan sistem pembelian tiket secara *Online* adalah Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Provinsi Jawa Timur.

Pelabuhan Ketapang, terletak di Desa Ketapang, Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur, merupakan pelabuhan penyeberangan yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Bali melalui transportasi laut. Pelabuhan ini menjadi pilihan utama para wisatawan yang ingin berkunjung ke Bali melalui jalur darat, Pengelolaan Pelabuhan Ketapang dipercayakan kepada ASDP Indonesia *Ferry*, BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan untuk penumpang, kendaraan, dan barang. Pelabuhan merupakan wilayah daratan atau perairan yang memiliki batas yang jelas yang berfungsi sebagai lokasi resmi pemerintahan, sandar kapal, naik turun penumpang, serta bongkar muat barang. Fasilitasnya mencakup terminal, tempat berlabuh kapal, serta sarana keselamatan dan keamanan pelayaran serta penunjang operasional pelabuhan. Selain itu, pelabuhan juga berfungsi sebagai titik perpindahan moda transportasi, baik intra maupun antarmoda. (Kementerian Perhubungan, 2020)

Transportasi dianggap baik apabila waktu perjalanan cepat dan bebas dari kemacetan, frekuensi pelayanan memadai, serta aman dan nyaman. Untuk mencapai kondisi ideal tersebut, diperlukan dukungan berbagai faktor, seperti kualitas prasarana dan sistem jaringannya, kondisi sarana yang digunakan, serta sikap mental para pengguna fasilitas transportasi. (Sinulingga, 1999:17)

Digitalisasi merupakan wujud komitmen ASDP dalam mewujudkan misi perusahaan, yaitu penerapan teknologi berbasis nilai. Penerapan sistem tiket *online* juga menjadi bukti bahwa ASDP mengutamakan keselamatan penumpang, karena melalui digitalisasi data manifest pengguna jasa tercatat lebih akurat, data produksi dapat diakses secara *real time*, serta hak asuransi konsumen lebih terjamin. (ASDP Indonesia *Ferry*, 2023)

Menurut penelitian sebelumnya, *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepuasan dari atribut-atribut produk atau jasa. Kelebihan dari metode CSI adalah efisien (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi terkait dengan atribut yang diinginkan). Metode ini memiliki kekurangan, yaitu tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut yang dihasilkan. (Pranata dkk, 2019:312).

Dalam implementasi sistem pemesanan tiket secara daring melalui aplikasi Ferizy, ditemukan bahwa kelompok lansia dan anak-anak merupakan pengguna yang paling rentan mengalami kesulitan. Lansia umumnya menghadapi hambatan berupa keterbatasan dalam penggunaan perangkat digital, rendahnya literasi teknologi, gangguan penglihatan, dan ketergantungan pada orang lain untuk melakukan transaksi daring. Antarmuka aplikasi yang kompleks, tulisan kecil, serta alur pemesanan yang kurang intuitif sering kali menyulitkan mereka dalam menyelesaikan proses pembelian tiket secara mandiri (OECD, 2020; Kompas, 2023). Di sisi lain, anak-anak sebagai pengguna jasa juga belum terakomodasi dengan baik dalam sistem, karena proses input data manifest untuk anak di bawah umur masih membingungkan bagi sebagian orang tua (Tempo.co, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa sistem Ferizy belum sepenuhnya inklusif terhadap semua segmen pengguna, terutama bagi mereka yang secara digital masih tertinggal.

Sebagai solusi atas permasalahan ini, perlu adanya pengembangan layanan yang lebih ramah pengguna melalui keterlibatan pihak ketiga, seperti Traveloka, Tiket.com, atau *platform* digital serupa. *Platform-platform* ini telah terbukti menghadirkan antarmuka pemesanan yang sederhana, mendukung berbagai metode pembayaran, dan memiliki jaringan layanan yang lebih luas (Kusumadewi & Rachmawati, 2021). Kolaborasi dengan *platform* tersebut dapat menjadi jalur alternatif pemesanan tiket Ferizy yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat umum, termasuk lansia, orang tua yang mendampingi anak-anak, serta masyarakat yang belum terbiasa dengan aplikasi Ferizy. Dengan membuka opsi distribusi tiket melalui mitra pihak ketiga, ASDP dapat memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar mobilitas penyeberangan antar pulau dapat berlangsung optimal. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA LAYANAN APLIKASI FERIZY PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KETAPANG PROVINSI JAWA TIMUR"**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dibuat, maka penulis mengidentifikasi pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi dari pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana kepuasan pengguna jasa dalam penerapan sistem pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Provinsi Jawa Timur.
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi Ferizy untuk pemesanan dan pembayaran tiket.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari pembahasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan sistem pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, Provinsi Jawa Timur.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh para pengguna dalam menggunakan aplikasi Ferizy, khususnya dalam proses pemesanan dan pembayaran tiket.

D. BATASAN MASALAH

Batasan masalah ini memberikan arah yang jelas dan membatasi kegiatan penelitian agar lebih terfokus dan memusat pada aspek-aspek yang relevan dengan manajemen lalu lintas di pelabuhan penyeberangan.

1. Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja layanan aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Penelitian ini tidak akan hanya membahas mengenai penilaian kepuasannya saja, tetapi meliputi juga pengalaman pengguna (*user experience*) dalam proses pemesanan dan pembayaran tiket.
3. Kajian terhadap pihak ketiga hanya dibahas sebagai alternatif solusi, bukan sebagai fokus utama penelitian.

4. Penelitian ini didasarkan pada pedoman Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Akademis

Ikut serta dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang transportasi perairan dan pelayanan publik, melalui penerapan metode Customer Satisfaction Index (CSI), menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan digital, serta menjadi acuan bagi pengembangan inovasi, perbaikan kebijakan, dan peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi di sektor transportasi penyeberangan.

2. Manfaat Bagi Instansi atau Lembaga

Menjadi bahan referensi dan data pendukung untuk penelitian sejenis di lingkungan kampus, serta memperkaya khazanah karya ilmiah mahasiswa dalam bidang transportasi dan pelayanan jasa berbasis teknologi informasi, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan publik, analisis kepuasan pengguna, dan pengembangan inovasi pelayanan di sektor transportasi penyeberangan.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dalam bentuk peningkatan kualitas layanan pemesanan tiket. Dengan adanya evaluasi terhadap aplikasi Ferizy dan usulan perbaikan sistem, masyarakat khususnya pengguna jasa penyeberangan dapat merasakan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka, termasuk kemudahan akses bagi pemula, lansia, maupun kelompok dengan keterbatasan teknologi. Dalam jangka panjang, hal ini akan mendorong kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik yang modern dan inklusif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian yang pernah dilakukan sebelum penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang masih relevan dan dijadikan sebagai referensi dalam menyusun penelitian yang menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), seperti yang terlihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jeannova Shabila Ahmad (2024)	Analisis kepuasan pengguna dalam penerapan sistem pemesanan tiket <i>online</i> pada Pelabuhan penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dalam penerapan sistem pemesanan tiket <i>online</i> pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2	Kiagus Muhammad Aziz Ikhsanul (2023)	Analisis Kesiapan Implementasi <i>Ticketing Online System</i> Pada Pelabuhan Penyeberangan Bajoe, Provinsi Sulawesi Selatan.	Kesiapan dan pengaruh pengguna jasa dan pengelola pelabuhan dalam penerapan tiket berbasis <i>online</i> .
3	Prima H. Sadika Johan S. C. Neyland, Agung Sutrisno (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado)	Kepuasan dan ekspektasi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Manado
4	Efan Dwi Nugraha, Indah Ayu Johanda Putri, Akhmad Kasan Gupron (2024)	Pengaruh Kualitas <i>E-Ticketing</i> Terhadap Kepuasan Konsumen PT. ASDP Cabang Ketapang Banyuwangi	Mengetahui kualitas <i>e-ticketing</i> dapat memberikan kepuasan kepada konsumen

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

- a. Perbedaan tujuan, analisis metode dan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu 1 (Jeannova Shabila Ahmad, 2024) dan 2 (Kiagus Muhammad Aziz Ikhsanul Amal, 2023). Penelitian terdahulu 1 dan 2 berfokus pada

kesiapan pengguna jasa dan operator pelabuhan dalam penerapan sistem pemesanan tiket secara *online* pada pelabuhan penyeberangan.

- b. Perbedaan sistem/aplikasi yang digunakan dengan penelitian terdahulu 1 (Jeannova Ahmad, 2024). Penelitian terdahulu 2 melakukan penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Lembar, Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang dimana di lokasi tersebut masih menerapkan pembelian tiket melalui *web* <https://trip.Ferizy.com/>, belum berbasis Aplikasi ferizy.

B. LANDASAN TEORI

1. Landasan Hukum

Dasar Hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti yaitu :

- a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.
- 1) Pasal 4 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik harus memberikan informasi perjalanan kepada pengguna jasa.

- 2) Pasal 4 ayat (2)

Informasi perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a) Lintasan dan jadwal kapal angkutan penyeberangan;
b) Tarif golongan sesuai dengan jenis dan golongan; dan
c) Nama kapal.

- 3) 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;
c) Mesin penjualan tiket mandiri.

- 4) Pasal 5 ayat (2)

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

5) Pasal 5 ayat (3)

Dalam melakukan pemesanan tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengguna jasa untuk penumpang pejalan kaki harus mengisi data paling sedikit :

- a) Nama;
- b) Jenis kelamin;
- c) Usia;
- d) Alamat domisili;
- e) Nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor; dan
- f) Nomor telepon.

6) Pasal 10 ayat (1)

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

b. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.2681/AP.005/DRJD/2018 Tentang Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan :

1) Pasal 7 ayat (1)

Tiket angkutan penyeberangan dengan tarif sebagaimana dimaksud :

- a) Pembelian secara elektronik;
- b) Secara langsung di Pelabuhan penyeberangan dengan menggunakan:
 - (1) Uang tunai;
 - (2) Kartu langganan;
 - (3) Uang elektronik; dan
 - (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 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
 - c) pihak lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara Pelabuhan, Badan Usaha Pelabuhan, atau Badan Usaha Angkutan Penyeberangan.
- c. 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 angkutan transportasi 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 1 ayat (2) dapat diperoleh pada :

 - a) Loket penumpang pejalan kaki;
 - b) Loket kendaraan penumpang; dan
 - c) Tempat atau layanan tiket berbasis teknologi informasi
- d. Peraturan Menteri komunikasi dan informatika Nomor Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan situs *Web* Badan Pemerintahan.
- 1) Pasal 2
 - a) Memberikan panduan dalam penyelenggaraan portal *web* dan 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 *public*.

2) Pasal 3

Peraturan Menteri ini mengatur tentang penyelenggaraan portal *web* dan *web* badan pemerintahan yang meliputi:

- a) Identitas nasional;
 - b) Pengelola;
 - c) Konten;
 - d) Tipografi;
 - e) Navigasi
 - f) Teknologi; dan
 - g) Keamanan informasi.
- e. Undang-undang tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi elektronik.
- 1) Pasal 1 ayat (2) dan ayat (6) huruf a
- a) Teknologi informasi adalah suatu Teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi;
 - b) Penyelenggaraan *system* elektronik adalah pemanfaatan *system* elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat;
 - c) Penyelenggara *system* elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat dan menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan *system* elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun *system* elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain

f. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : AP.005/6/14/DJRD/2011 tentang daftar penumpang dan kendaraan angkutan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat (3) sampai ayat (5)

- a) Penumpang pejalan kaki adalah penumpang yang akan mempergunakan jasa angkutan penyeberangan tanpa menggunakan kendaraan;
- b) Penumpang pada kendaraan adalah penumpang yang akan mempergunakan jasa angkutan penyeberangan dengan menggunakan kendaraan;
- c) Kendaraan adalah suatu sarana angkut dijalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor.

2. Landasan Teori

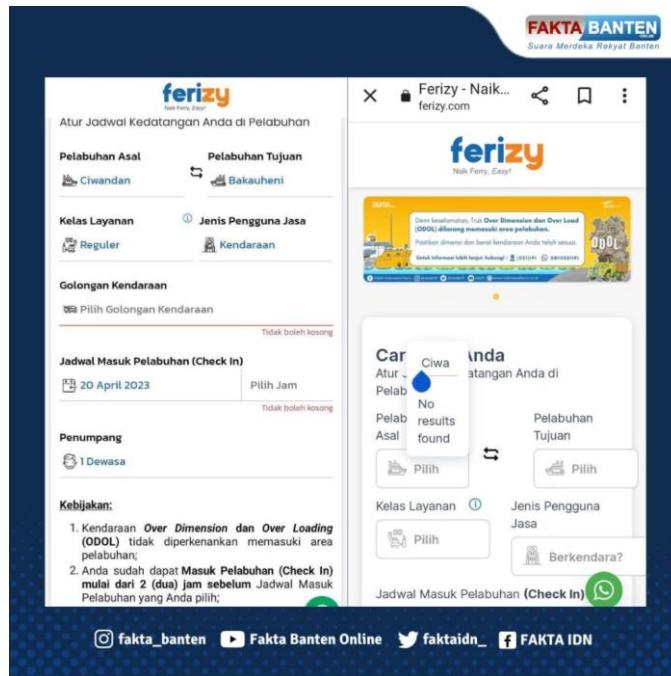
a. Ferizy

Ferizy merupakan *Platform* Pembelian tiket Penyeberangan ASDP berbasis *Online* yang dapat diakses melalui situs *website* www.Ferizy.com atau aplikasi di ponsel yang dapat di *Download* melalui *Play Store* maupun *App Store*. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pemesanan tiket kapal *ferry* di Pelabuhan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) di seluruh Indonesia untuk perjalanan antar pulau. Beberapa fitur utama dari aplikasi Ferizy meliputi :

- 1. Pemesanan Tiket *Online* : Pengguna dapat memesan tiket kapal *Ferry* secara langsung melalui aplikasi, tanpa perlu antri di loket tiket Pelabuhan.
- 2. Pencarian Jadwal dan Rute : Aplikasi ini menyediakan informasi mengenai jadwal keberangkatan *ferry*, rute perjalanan, dan harga tiket yang dapat disesuaikan dengan waktu dan tujuan perjalanan.
- 3. Pembayaran *Online* : Pengguna dapat melakukan pembayaran secara *Online* menggunakan berbagai opsi pembayaran yang tersedia, seperti transfer bank, kartu kredit, gerai resmi, atau *e-wallet*.

Ferizy bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam perjalanan laut di Indonesia, dengan menyediakan solusi digital

yang mempermudah pemesanan tiket dan akses informasi. Berikut merupakan tampilan beranda dari aplikasi Ferizy.



Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Aplikasi Ferizy

Layanan Ferizy dihadirkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan melalui aplikasi, sehingga tidak perlu lagi membeli tiket secara konvensional dengan antre panjang atau menempuh jalan pintas melalui calo.

b. Validitas

Validitas menurut Sugiyono adalah kemampuan instrument untuk mengukur apa yang harusnya diukur dan memberikan hasil yang akurat. Validitas juga merujuk pada sejauh mana alat ukur dapat menghasilkan data yang sesuai dengan kenyataan dan tujuan penelitian tersebut. (Sugiyono, 2010)

c. Reliabilitas

Analisis reliabilitas merupakan analisis yang dilakukan pada jawaban dari responden yang telah mengisi kuesioner yang diberikan. Jika kuesioner dapat mengungkapkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan, kuesioner dikatakan reliabel. Untuk menguji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (α), di mana suatu

variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (α) $> 0,7$ (Ghozali dalam Slamet, 2020).

d. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan beberapa indikator penting, seperti harapan pelanggan, persepsi terhadap kinerja, dan tingkat kepentingan dari setiap aspek layanan (Irawan, 2009). Skor CSI dihitung melalui pengolahan data survei dengan skala likert dan dikonversi menjadi indeks persentase kepuasan. Penggunaan metode CSI dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna jasa terhadap aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan data kuantitatif yang terukur.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari - Mei 2025. Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di Pelabuhan penyeberangan PT. ASDP Indonesia *ferry* cabang Ketapang Provinsi Jawa Timur yang akan dijadikan objek penelitian. Seperti pada table berikut:

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penyusunan Proposal Judul							
2	Sidang Proposal Judul							
3	Observasi dan identifikasi							
4	Rekapitulasi hasil observasi dan wawancara							
5	Pengolahan data							
6	Analisis data							
7	Penyusunan laporan hasil penelitian							
8	Presentasi hasil penelitian							

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sekaran & Bougie (2016), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berfokus pada pengumpulan data yang dapat diukur, kemudian dianalisis menggunakan berbagai teknik statistik untuk mengidentifikasi pola atau hubungan antarvariabel dalam suatu fenomena.

3. Instrumen Penelitian

Penelitian metode kuantitatif ini memiliki instrumen penelitian, yaitu pedoman observasi, pedoman dokumentasi (berupa kamera), pedoman wawancara, dan pedoman kuesioner. Instrumen penelitian bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang ditemukan penulis saat melaksanakan observasi lapangan menjadi lebih jelas serta mencapai tujuan penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam setiap pedoman penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Alat tulis dan buku, digunakan dalam pedoman observasi untuk mencatat informasi terkait penelitian yang terdapat di lapangan;
- b. Kamera, digunakan dalam pedoman dokumentasi untuk menyimpan gambar-gambar terkait objek penelitian;
- c. Form wawancara, digunakan dalam pedoman wawancara untuk mendapatkan informasi terkait penerapan pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy oleh pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang (Lampiran 8);
- d. Form kuesioner, digunakan dalam pedoman kuesioner untuk mendapatkan data kepuasan pengguna jasa dalam penerapan sistem pemesanan tiket *online* pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang (Lampiran 9)

Instrumen terakhir yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert atau jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu objek, yang akan dijawab oleh responden dengan memilih pernyataan dan pernyataan. Berikut Teknik penskoran Skala Likert yang berupa pernyataan.

Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	1
2	Setuju (S)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Sumber: Sugiyono (2022)

4. Populasi dan Sampel

Untuk memastikan instrument yang digunakan valid dan reliabel, uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan terhadap kuesioner atau instrument pengumpulan data lainnya. Validitas mengukur sejauh mana instrument dapat mengukur apa yang dimaksudkan, sementara reliabilitas mengukur konsistensi hasil pengukuran.

a. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekelompok subjek secara menyeluruh yang memiliki karakteristik serupa dan menjadi sasaran utama penelitian. Populasi dapat terdiri dari individu, objek, peristiwa, atau unsur lainnya yang relevan dengan variable yang ingin dieksplorasi. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna jasa pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

Tabel 3. 3 Tabel Produktivitas Penumpang Pejalan kaki Pelabuhan Penyeberangan Ketapang 2025

No	Bulan	Penumpang
		Pejalan Kaki (Orang)
1	Maret	13.026
2	April	15.329
3	Mei	3.842
Jumlah		32.197

Sumber : Data Produksi ASDP Cabang Ketapang (2025)

b. Sampel

Mengingat tidak praktis untuk menyelidiki keseluruhan populasi (misalnya, karena jumlah yang masif atau kendala waktu dan sumber daya), peneliti melakukan pemilihan sampel. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan merefleksikan sifat-sifat populasi secara komprehensif. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan Teknik *random sampling* dengan rumus *slovin* yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar *error* / kesalahan yang dapat ditoleransi (maksimal 10%
= 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, ukuran sampel minimum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{32197}{1+32197(0,1^2)}$$

$$n = \frac{32.197}{1+321,97}$$

$$n = \frac{32.197}{322,97}$$

$$n = 99,69 \approx 100$$

Jadi, total sampel pengguna jasa yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel. Sampel tersebut dipilih secara acak dari total populasi 32.197 orang (pengguna jasa). Total populasi tersebut didapatkan dari penjumlahan penumpang pejalan kaki selama 3 bulan pada saat *peak season*.

5. Jabaran Variabel Penelitian dan indikator penelitian

Berdasarkan pada Rumusan masalah dan tujuan penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang akan menggunakan beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Ferizy.

Kepuasan pelanggan sangat penting karena akan menghasilkan peningkatan efektivitas, pengaruh pada meningkatkan retensi pelanggan, dan ulasan positif yang diberikan adalah salah satu bentuk pemasaran yang sangat efektif.

- a. Persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), faktor ini memberikan penggambaran sejauh mana seseorang merasa tidak perlu melakukan apapun untuk menggunakan suatu sistem. Hambatan atau gangguan akan teratasi jika sistem dapat digunakan dengan mudah.
- b. Persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), faktor ini menjelaskan seberapa besar keyakinan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem yang akan meningkatkan pemahaman mereka dalam melakukan sesuatu. Dengan kata lain, bahwa pertanyaannya adalah apakah teknologi tersebut membantu pengguna mencapai hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan.
- c. Persepsi minat perilaku untuk terus memanfaatkan teknologi informasi (*Behavioral Intention to Use*), indikator penting yang merubah sikap seseorang untuk mendorong terus agar menggunakan teknologi dalam jangka panjang.

6. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan sistem pemesanan tiket daring pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Segala informasi yang relevan dengan penelitian ini digolongkan sebagai sumber data. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, meliputi:

a. Data Primer

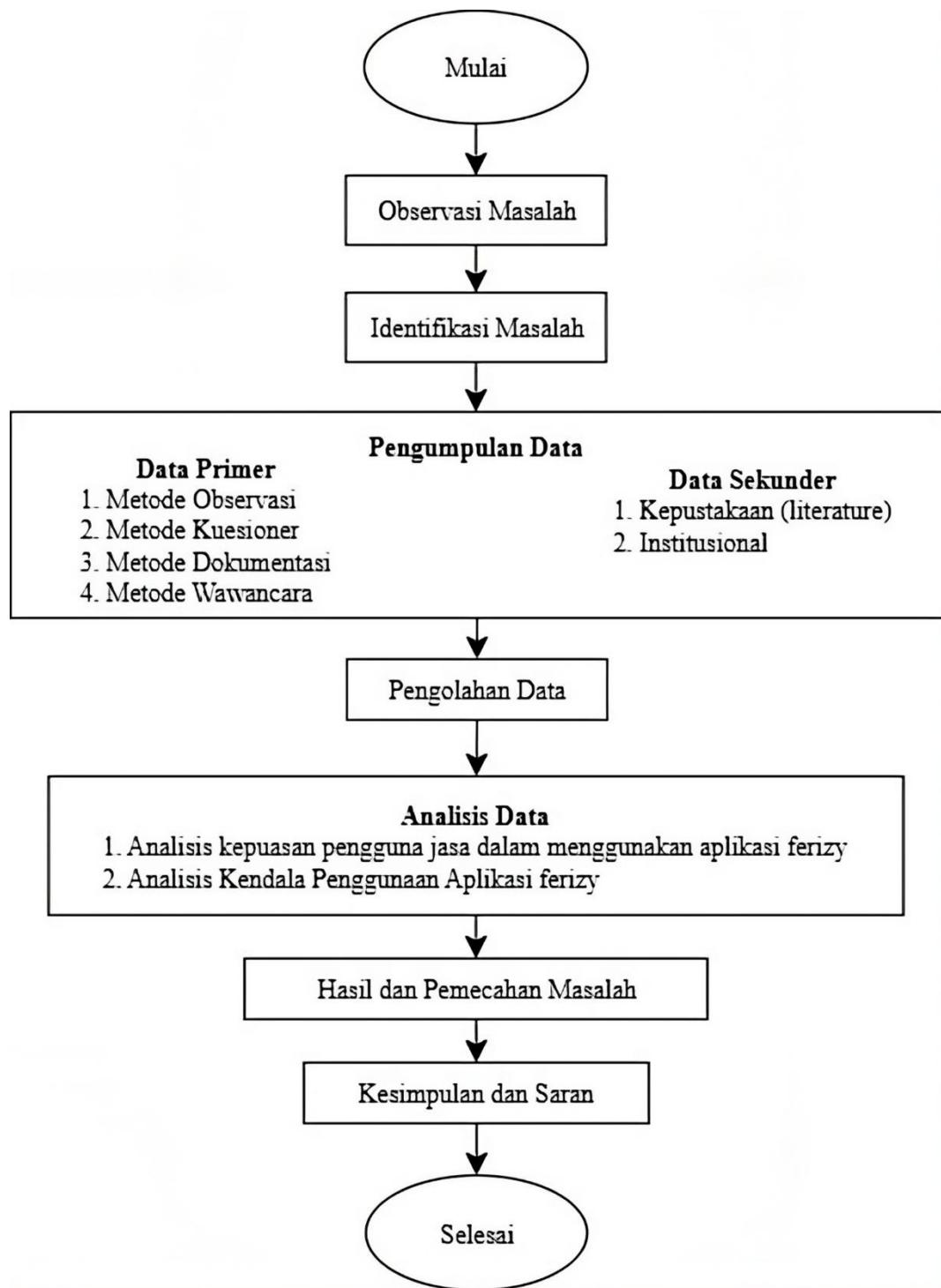
Menurut Sugiyono (2022), data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari pemberi data kepada peneliti, misalnya melalui wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari responden yang pernah memesan tiket secara online melalui aplikasi Ferizy melalui penyebaran kuesioner daring, serta dari hasil wawancara dengan pihak PT ASDP Indonesia *Ferry*.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020), data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang memberikan informasi kepada peneliti, diperoleh dari pihak atau sumber yang dapat mendukung penelitian, seperti instansi pengelola, literatur, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, buku, situs internet, serta informasi lain yang relevan dengan topik penelitian.

7. Bagan Alir Penelitian

Peneliti melakukan *review* penelitian sebelumnya sebagai referensi dan dilanjutkan dengan pengumpulan data selanjutnya tentang analisis dan pembahasan hingga sampai kesimpulan, maka penulis membuat bagan alir penelitian guna memudahkan penulis dalam pembahasan dan pemahaman untuk pembaca.



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif, didukung dengan data kualitatif melalui metode observasi dan dokumentasi. Data dikumpulkan dari responden pengguna jasa secara langsung melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, serta dari hasil pengamatan lapangan dan dokumentasi wawancara dengan pihak pengelola pelabuhan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem layanan pemesanan tiket *online* Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

1. Data Primer

Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data primer, yaitu:

a. Metode Observasi

Sugiyono (2018:229) menjelaskan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan teknik lainnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya. Adapun data yang diperoleh melalui metode observasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Observasi kesulitan dan hambatan umum ;
- 2) Data Produktivitas dan data fasilitas pokok pelabuhan ; dan
- 3) Data fasilitas pokok Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

b. Metode Dokumentasi

Menurut Ahyar et al. (2020), metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen dan rekaman. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan maupun gambar yang berfungsi sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk data dokumentasi kegiatan sosialisasi kuesioner kepada pengguna jasa dan dokumentasi wawancara peneliti dengan pihak PT. ASDP Indonesia *ferry* (Persero) Cabang Ketapang. Data yang didapatkan dengan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data dokumentasi fasilitas pokok Pelabuhan Penyeberangan Ketapang;
- 2) Data dokumentasi wawancara peneliti dengan pihak PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang;
- 3) Data dokumentasi penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

c. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu teknik yang umum digunakan untuk memperoleh informasi atau data dari individu maupun kelompok. Wawancara dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, dan dilaksanakan oleh seseorang atau beberapa orang yang disebut pewawancara. Dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak ASDP, seperti staf operasional, petugas pelayanan, dan manajemen, untuk mendapatkan informasi mendalam tentang kendala aplikasi Ferizy serta rencana pengembangan layanan. (Lampiran 8)

d. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden melalui pertanyaan tertulis. Umumnya, kuesioner berisi sejumlah pertanyaan terstruktur maupun terbuka yang dirancang untuk mengungkap opini, pandangan, perilaku, atau karakteristik responden terkait suatu topik atau permasalahan. (detik.com, 2023), metode ini adalah tujuan utama dari penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna jasa dalam penggunaan aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indec* (CSI). Metode Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna jasa dalam penerapan pemesanan tiket Penyeberangan melalui aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dengan menggunakan Skala Likert.

2. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Kepustakaan (*Literature*)

Peneliti menggunakan berbagai bahan bacaan dan buku serta mengacu pada sejumlah regulasi yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian, guna mendukung kelengkapan data dan landasan teori..

b. Metode Institusional

Data yang di dapat dengan meninjau dokumen resmi dari institusi yang relevan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu:

- 1) PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang, untuk mengetahui data statistik penggunaan aplikasi, dan laporan kinerja layanan aplikasi Ferizy;
- 2) Balai Pengelolala Transportasi Darat Provinsi Jawa Timur, untuk mengetahui kinerja operasional pelabuhan dari dampak aplikasi Ferizy dan Laporan penanganan masalah operasional pelabuhan.

C. TEKNIK ANALISIS DATA

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data yaitu, teknik validitas, teknik reliabilitas, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

a. Validitas

Untuk menganalisis validitas, setiap skor pada tiap item dikorelasikan dengan skor keseluruhan. Pertanyaan yang memiliki hubungan signifikan dengan total skor menunjukkan bahwa item itu dapat berkontribusi dalam mengungkap aspek yang ingin diteliti.

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid. (Sadika dkk, 2023:38)

Rumus yang dapat digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

b. Reliabilitas

Dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) Untuk memudahkan mengetahui tingkat konsisten kuesioner pada penelitian ini dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 3. 4 Tingkat Konsisten Kuesioner

No	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Sedang
4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Andini & Utamajaya, Iklasia (2023)

c. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Menurut ahli (Kotler dan Keller, 2016) yang juga digunakan oleh para ahli di Indoneisa, yang menjelaskan bahwa CSI adalah suatu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara meminta ke pelanggan dengan menilai seberapa puas mereka terhadap berbagai aspek yang relevan dengan layanan yang diberikan. Dengan menggunakan CSI, perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dan menyesuaikan strategi bisnis mereka untuk memenuhi harapan para pelanggan.

Tabel 3. 5 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	81 – 100	Sangat Puas
2.	66 – 80,99	Puas
3.	51 – 65,99	Cukup Puas
4.	35 – 50,99	Kurang Puas
5.	0 – 34,99	Tidak Puas

Sumber: Andini & Utamajaya, Iklasia (2023)

Tahapan pengukuran CSI adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung *Mean Importance Scores*, yaitu rata-rata atribut tingkat kepentingan, dengan menggunakan persamaan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (3.4)$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

- b. Menghitung *Mean Satisfaction Scores*, yaitu rata-rata atribut tingkat kepuasan, dengan menggunakan persamaan:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.5)$$

Keterangan :

X_i = Nilai kepuasan atribut X ke-i

n = Jumlah responden

Pengukuran tingkat kepentingan (harapan) menggunakan *Weighted Factor* (WF), yang berarti mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk semua atribut yang diuji, sehingga diperoleh *Weighted Factor* 100%.

$$WF = \frac{Y_i}{\sum y_i} \times 100\% \quad (3.6)$$

Keterangan :

WF = *Weight Factor*

Y_i = Rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke-i

$\sum y_i$ = Jumlah rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke-i

Pengukuran tingkat *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan *Weighted Factor* masing-masing atribut.

$$WS = \frac{WF \times x_i}{100\%} \quad (3.7)$$

Keterangan :

WS = *Weight Score* (WS)

x_i = Rata-rata tingkat kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke-i

Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan *Weighted Factor* dari seluruh atribut kualitas jasa.

$$WT = \sum \frac{WF \times x_i}{100\%} \quad (3.8)$$

Keterangan :

WT = *Weighted Total* (WT)

WF = *Weighted Factor* (WF)

x_i = Tingkat kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke-i

Mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menggunakan *Satisfaction Index* (SI), yaitu *Weighted Total* dibagi

skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini dan kemudian dikalikan 100%.

$$SI = \frac{WT}{n} \times 100\% \quad (3.9)$$

Keterangan :

SI = *Satisfaction Index*

WT = *Weight Total*

n = Jumlah skala maksimal dalam penelitian

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Geografis

Pelabuhan Ketapang adalah salah satu Pelabuhan yang terdapat di Kabupaten Banyuwangi. Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Banyuwangi memiliki luas wilayah 29,8 km² dengan luas 7,48% terhadap luas Provinsi Jawa Timur, dengan luas wilayah 5.782,50 km². Kota ini terletak di ujung pulau Jawa merupakan pintu gerbang utama yang menghubungkan sistem pulau Jawa dengan Pulau Bali.



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Banyuwangi (2025)
Sumber: Kabupaten Banyuwangi dalam Peta Tematik (2025)

Kabupaten Banyuwangi secara astronomis terletak pada koordinat $7^{\circ} 43' - 8^{\circ} 46'$ Lintang Selatan dan $113^{\circ} 53' - 114^{\circ} 38'$ Bujur Timur. Secara geografis Kabupaten Banyuwangi diapit oleh Kabupaten Situbondo, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Jember, Selat Bali, dan Samudera Hindia.

Wilayah Kabupaten Banyuwangi dibagi menjadi 25 kecamatan dan 217 desa/kelurahan dengan panjang garis Pantai sekitar 175,8 Km serta pulau sejumlah 10 buah. Luas wilayah masing-masing pulau yang terdapat di Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kabupaten Banyuwangi

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)
1	Pesanggaran	802.5
2	Siliragung	95.15
3	Bangorejo	137.43
4	Purwoharjo	200.3
5	Tegaldlimo	1341.12
6	Muncar	146.07
7	Cluring	97.44
8	Gambiran	66.77
9	Tegalsari	65.23
10	Glenmore	421.98
11	Kalibaru	406.76
12	Genteng	82.34
13	Srono	100.77
14	Rogojampi	48.51
15	Blimbingsari	67.13
16	Kabat	94.17
17	Singojuruh	59.89
18	Sempu	174.83
19	Songgon	301.84
20	Glagah	76.75
21	Licin	169.25
22	Banyuwangi	30.13
23	Giri	21.31
24	Kalipuro	310.03
25	Wongsorejo	464.8
TOTAL		5.782,50

Sumber: BPS Kabupaten Banyuwangi (2025)

Berdasarkan rincian Tabel 4.1, luas wilayah menurut kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Banyuwangi, Kecamatan dengan wilayah terluas adalah Kecamatan Tegaldlimo yaitu sekitar 1.341,12 Km², sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kecamatan Giri, dengan luas 21,31 Km².

2. Batas Administrasi

Kabupaten Banyuwangi memiliki luas wilayah 5.782,50 km² dengan batas sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kabupaten Banyuwangi

Arah	Batas Wilayah Administrasi
Utara	Kabupaten Situbondo
Timur	Selat Bali
Selatan	Samudera Hindia
Barat	Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Jember

Sumber: BPS Kabupaten Banyuwangi (2025)

3. Kependudukan

Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Banyuwangi mencapai 1,79 juta jiwa, meningkat dibandingkan dengan tahun 2023 dan lebih tinggi daripada pada bulan Desember 2021. Selama lima tahun terakhir, rata-rata pertumbuhan tahunan (CAGR) populasi di wilayah ini sebesar 2,04%, lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan pada lima tahun sebelumnya yang hanya sebesar 0,27%. Berikut disajikan data kependudukan Kabupaten Banyuwangi berdasarkan kecamatan.

Tabel 4. 3 Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Pesanggaran	57,7
2	Siliragung	50,9
3	Bangorejo	68,3
4	Purwoharjo	71,8
5	Tegaldlimo	68,7
6	Muncar	140,9
7	Cluring	80,9
8	Gambiran	69,1
9	Tegalsari	54,2
10	Glenmore	78,4
11	Kalibaru	67,9
12	Genteng	97,5
13	Srono	101,2
14	Rogojampi	57,9
15	Blimbingssari	57,3
16	Kabat	66,3
17	Singojuruh	53,3
18	Sempu	87,9
19	Songgon	59,4
20	Glagah	38,2
21	Licin	30,6
22	Banyuwangi	120,8
23	Giri	32,4
24	Kalipuro	86,8
25	Wongsorejo	81,6
TOTAL		1.780,0

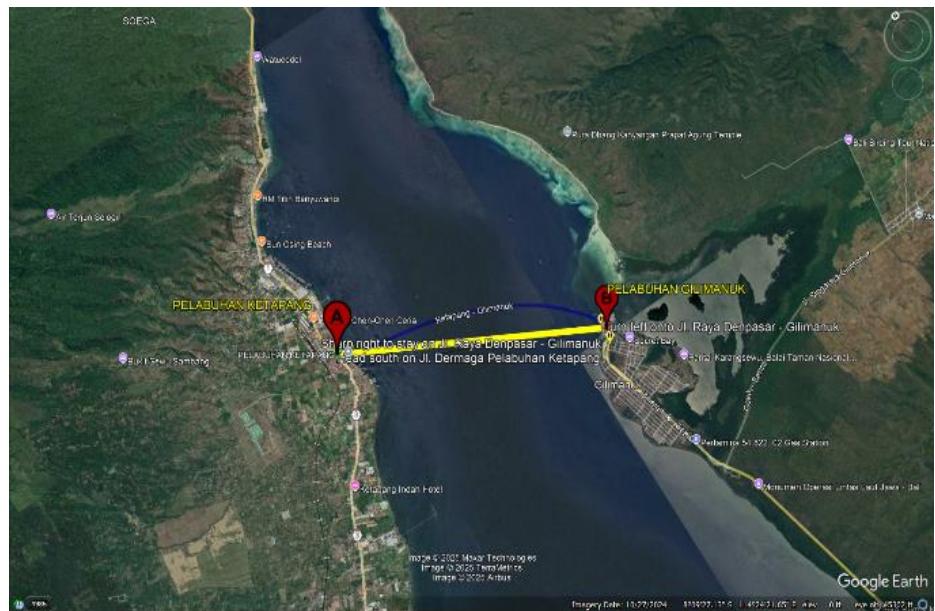
Sumber: BPS Kabupaten Banyuwangi (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas kepadatan penduduk per Km sebesar 297 jiwa/km². Jumlah penduduk tahun 2024 yang paling banyak terletak di

Kecamatan Muncar dengan populasi sekitar 136.722 jiwa. Sementara itu jumlah penduduk paling sedikit ada di Kecamatan Licin dengan jumlah penduduk sekitar 2.952 jiwa.

4. Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang merupakan Pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang melayani lintasan antarpulau dengan lintasan penyeberangan Ketapang-Gilimanuk menggunakan kapal *Ferry* tipe Ro-Ro. Jarak lintasan Ketapang-Gilimanuk adalah 4 mil (7,408 km) dengan jarak tempuh 45 menit.



Sumber: *Google Earth* (2025)

Gambar 4. 2 Lintasan Ketapang-Gilimanuk

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang diawasi oleh BPTD Kelas II Jawa Timur dan dikelola oleh PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang. Pelabuhan Ketapang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Bali dengan panjang 4 mil lintasan dengan kecepatan kapal sekitar 8 knot dengan rata-rata bobot kapal sekitar 409 GT - 2.257 GT. Waktu pelayaran Ketapang-Gilimanuk sekitar 45 menit – 1 Jam.

5. Sarana dan Prasarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

a. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang memiliki alur pelayaran lintas Ketapang-Gilimanuk yaitu kapal *Ferry* tipe Ro-Ro. Jumlah kapal yang melayani lintasan ini berjumlah 50 kapal.

Pada Lampiran 13 merupakan tampilan tata letak Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Pelabuhan Penyeberangan Ketapang memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan operasional Pelabuhan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang terdapat beberapa fasilitas yang digunakan dalam pelayanan penumpang ataupun kendaraan dari sisi daratan maupun sisi perairan. Data umum Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Data Umum Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

Nama Pelabuhan	Pelabuhan Ketapang	
Lokasi Pelabuhan	Desa	: Ketapang
	Kecamatan	: Kalipuro
	Kabupaten	: Banyuwangi
	Koordinat	: $8^{\circ}08'32''$ LS $114^{\circ}24'04''$ BT
	Lkr. Kp. Baru, Bulusan, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur 684555	
Tahun Peresmian	1982	
Kelas Pelabuhan	Kelas I	
Luas Areal Pelabuhan	27.524 m^2	
Jumlah Dermaga	7 Dermaga	
Tipe Bongkar Muat	$3 \text{ Moveable Bridge}$ $3 \text{ LCM (Landing Craft Marine)}$ 1 Ponton	
Kapasitas Dermaga	Dermaga 1,2,3 MB = Kapal Penyeberangan dibawah 1000 GT Dermaga 4 MB dan LCM = Kapal Penyeberangan diatas 1000 GT	
Pelayanan Lintasan	Lintasan Komersil: Ketapang-Gilimanuk	
Pengelola Pelabuhan	PT. ASDP Indonesia <i>Ferry</i> Cabang Ketapang	
Pengelola Angkutan Penyeberangan	PT. ASDP Indonesia <i>Ferry</i> (Persero) : 1 Kapal PT. Jemla <i>Ferry</i> : 2 Kapal PT. Putra Master SP : 2 Kapal PT. Jembatan Nusantara : 4 Kapal PT. Dharma Lautan Utama : 4 Kapal PT. Trisila Laut : 2 Kapal PT. Surya Timur Line : 2 Kapal	

	PT. Pelayaran Makmur Bersama : 3 Kapal PT. Duta Bahari Menara Line : 4 Kapal PT. Lintas Sarana Nusantara : 3 Kapal PT. Pelayaran Blambangan Sejahtera : 2 Kapal PT. Bontang Transport : 1 Kapal PT. Munic Line : 2 Kapal PT. Pelayaran Agung Samudra : 2 Kapal PT. Armada Berkat Makmur : 1 Kapal PT. Trisakti Lautan Mas : 2 Kapal PT. Karya Maritim Indonesia : 3 Kapal PT. Raputra Jaya : 2 Kapal PT. Sadena Mitra Bahari : 3 Kapal PT. Segara Luas Sukses Abadi : 2 Kapal PT. Labitra Bahtera Pratama : 1 Kapal
Regulator Pelabuhan	BPTD Kelas II Jawa Timur

Sumber: BPTD Kelas II Jawa Timur 2025

Pelabuhan Ketapang memiliki 4 *Moveable Bridge*, 3 dermaga LCM (*Landing Craft Marine*), dan 1 dermaga Ponton. Berikut merupakan data *ship particular* yang beroperasi di Pelabuhan Ketapang yang tertera pada (Lampiran 7)

b. Prasarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Adapun prasarana yang telah disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang sebagai berikut:

1) Fasilitas Daratan Pelabuhan Ketapang

Berikut fasilitas daratan yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang:

Tabel 4. 5 Fasilitas Daratan Pelabuhan Ketapang

No.	Sarana dan Fasilitas Daratan	Luasan	Keterangan
1	Luas Areal Pelabuhan Ketapang	45.348 m ²	-
2	Lapangan Parkir Pengantar-Penjemput Ketapang	3.025 m ²	-
3	Lapangan Parkir Siap Muat:		-
	1. Dermaga MB 1	2.448 m ²	-
	2. Dermaga MB 2	1.357 m ²	-
	3. Dermaga MB 3	3.075 m ²	-
	4. Dermaga MB 4-LCM	6.170 m ²	-
	5. Dermaga Bulusan	28.430 m ²	-
4	Kantor ASDP Ketapang	1.707 m ²	Ruang Tunggu Lantai 1 dan Lantai 2
5	Ruang Tunggu Ketapang	1.329 m ²	Toilet Pria dan Wanita
6	Toilet	27 Unit	1 Unit
7	Ruang Genset	155 m ²	2 Unit

No.	Sarana dan Fasilitas Daratan	Luasan	Keterangan
8	<i>Shelter</i>	336 m ²	1 Unit
9	Mushola	100 m ²	4 Unit Tangki
10	<i>Bunker BBM</i>	400 m ²	-
11	Loket dan <i>Vending Machine</i>	26 Unit	-
12	CCTV	110 Unit	1 Unit
13	Ruang <i>Customer Service</i>	30 m ²	1 Unit
14	Ruang <i>Monitoring Pelabuhan</i>	50 m ²	-
15	<i>Tollgate</i>	3.902 m ²	-

Sumber: PT ASDP Cabang Ketapang (2025)

Fasilitas daratan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang antara lain:

a) Gedung Terminal

Kondisi Gedung Terminal pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berada dalam kondisi yang tergolong baik dengan adanya perbaikan fasilitas pada kebutuhan penumpang ketika menunggu kapal yang akan berlabuh. Gedung Terminal dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 3 Gedung Terminal

b) Ruang Tunggu

Pada Pelabuhan Ketapang ruang tunggu sangat dibutuhkan terutama pada saat terjadi penumpukan penumpang dikarenakan ketersediaan kursi untuk menunggu pada ruang tunggu yang sedikit. berikut ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang serepti pada gambar berikut:



Gambar 4. 4 Ruang Tunggu

c) Ruang Loket

Loket Penumpang digunakan sebagai tempat penumpang mencetak tiket dan mempermudah para pengguna jasa dalam proses *check-in*. Ruang Loket ini berfungsi dengan baik dan dapat dioperasikan. Ruang loket ditunjukkan pada berikut:



Gambar 4. 5 Ruang Loket

d) *Customer Service*

Ruang *Customer Service* digunakan sebagai tempat layanan bagi para pengguna jasa terkait informasi pembelian tiket dan layanan bagi pengguna jasa untuk mengajukan pertanyaan, mengatasi masalah, memberikan umpan balik, dan informasi lebih lanjut terkait pembelian tiket. Ruang *customer service* ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 6 Ruang *Customer Service*

e) Gedung Kantor

Kantor administrasi Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dipergunakan untuk aktivitas penyeberangan dalam rangka menciptakan pelayanan yang optimal terhadap pengguna jasa dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang selaku operator Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Gedung Kantor ditunjukkan pada gambar berikut:

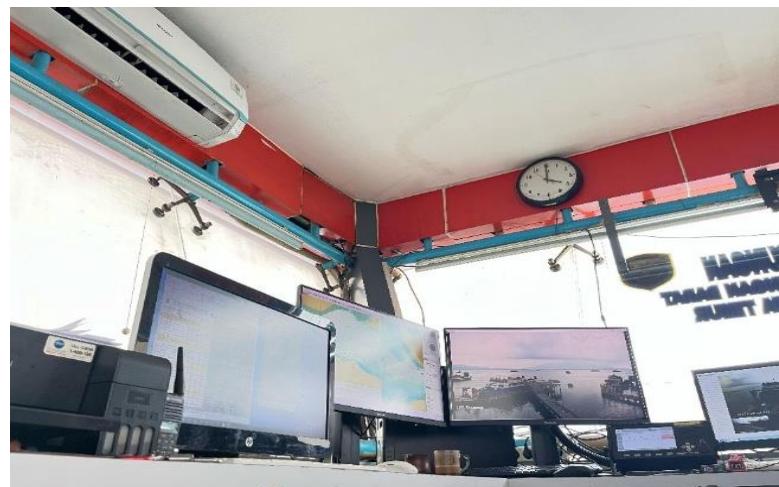


Gambar 4. 7 Gedung Kantor

f) *Local Port Service*

Local Port Service (LPS) adalah pelayanan lalu lintas kapal yang merujuk sistem komunikasi yang memberikan informasi dan pesan kepada awak kapal dan pengguna jasa berkaitan dengan keperluan dan operasional kepelabuhanan maupun terminal, memastikan bahwa semua pihak mendapatkan informasi yang

diperlukan untuk kelancaran operasional. Fungsi dari LPS yaitu memberikan informasi dan komunikasi dengan kapal yang akan keluar dan masuk dermaga dan pengawasan kedatangan dan keberangkatan kapal. Petugas yang mengoperatori LPS berasal dari pegawai BPTD Kelas II Jawa Timur. Gedung LPS Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berada di lantai 2. Gedung LPS ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 8 Local Port Service (LPS)

g) *Vessel Traffic Control*

Vessel Traffic Control adalah gedung yang digunakan untuk memantau pergerakan kapal menggunakan teknologi seperti radar, sistem identifikasi otomatis (AIS), dan Kamera. VTC digunakan untuk melihat posisi dan arah kapal secara *real-time*. Mengawasi dan mengelola pergerakan kapal di perairan, memberikan informasi terkait kondisi cuaca, arus, dan bahaya navigasi. Gambar VTC ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 9 *Vessel Traffic Control*

h) *Tollgate*

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang memiliki *tollgate* yang digunakan untuk jalannya masuk kendaraan ke dalam Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. *Tollgate* Pelabuhan Penyeberangan Ketapang sudah terpasang jembatan timbang untuk menimbang golongan kendaraan. *Tollgate* ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 10 *Tollgate*

i) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan Parkir Siap Muat merupakan area yang digunakan untuk kendaraan yang akan naik ke kapal atau biasa disebut parkir siap muat serta mengadakan pengecekan ulang kendaraan berfungsi

sebagai lokasi kendaraan yang akan dimuat ke kapal. Lapangan Parkir Siap Muat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 11 Lapangan Parkir Siap Muat

j) *Gangway*

Gangway atau jembatan penghubung yang digunakan untuk pejalan kaki dengan menghubungkan antara ruang tunggu penumpang dengan dermaga. Keadaan jembatan penghubung beroperasi dengan baik sehingga penumpang bisa naik dan turun tanpa kendala. *Gangway* ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 12 *Gangway*

k) Mushola

Mushola digunakan sebagai tempat ibadah bagi umat muslim yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Kondisi Mushola di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dalam kondisi baik, terdapat pengurus mushola yang senantiasa berperan dalam menjaga kebersihan. Mushola ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 13 Mushola

l) Toilet

Toilet merupakan suatu ruangan yang digunakan pengguna jasa untuk buang air kecil atau buang air besar, merupakan fasilitas yang penting di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Toilet ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 14 Toilet

m) Pos Jaga

Pos Jaga berfungsi sebagai tempat petugas mengamankan keadaan pelabuhan. Pos Jaga menjadi tempat petugas pengamanan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang untuk melakukan pengawasan . Selain itu, terdapat beberapa aparat dari kepolisian dan TNI yang bertugas di pos jaga. Pos Jaga ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 15 Pos Jaga

n) Kantin

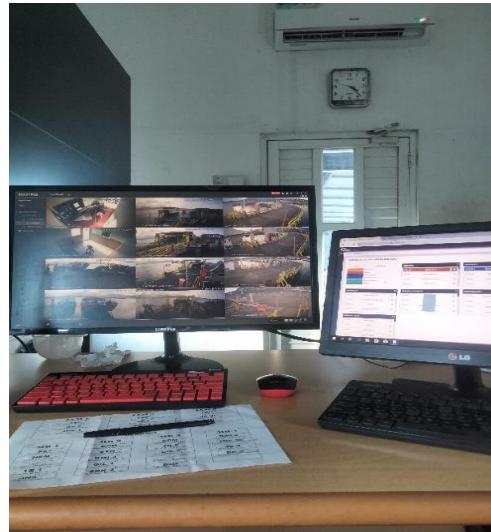
Kantin yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dalam kondisi baik seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. 16 Kantin

o) *Port Traffic Control (PTC)*

Port Traffic Control atau bisa disingkat PTC merupakan bagian atau unit pengendalian lalu lintas penyeberangan yang



memiliki peran utama dalam menjalankan kegiatan pelayanan bongkar-muat kapal yang sesuai dengan jadwal yang sudah di berlakukan. PTC ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 4. 17 *Port Traffic Control*

p) *ASDP Port Service (APS)*

ASDP Port Service atau bisa disingkat APS merupakan bagian atau unit Pelayanan jasa Pelabuhan seperti BBM, air tawar, dan jasa sandar yang disediakan oleh ASDP Cabang Ketapang, yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 18 *ASDP Port Service*

2) Fasilitas Perairan Pelabuhan Ketapang

a) Dermaga

Dermaga yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang memiliki jenis *Moveable Bridge* (MB), *Landing Craft Marine* (LCM), dan Ponton. Terdapat 4 *Moveable Bridge*, 3 *Landing Craft Marine*, dan 1 Ponton. Spesifikasi dermaga Pelabuhan Ketapang dapat dilihat (pada Lampiran 7) Pada dermaga ponton digunakan untuk sandar kapal yang *off*. Dermaga ditunjukkan pada Gambar berikut:



Gambar 4. 19 Dermaga

b) *Catwalk*

Catwalk berfungsi sebagai jembatan penghubung antara dermaga dan tempat kapal bersandar, seperti *dolphin*. Selain itu, *catwalk* juga memudahkan akses bagi pekerja pelabuhan untuk melakukan pemantauan dan perawatan kapal serta berfungsi sebagai jalur evakuasi darurat. *Catwalk* ditunjukkan pada Gambar berikut:



Gambar 4. 20 *Catwalk*

c) *Fender*

Fender berfungsi sebagai penahan benturan guna melindungi kapal dari kerusakan ketika kapal akan di tambatkan. *Fender* bekerja dengan menyerap energi dari benturan antara dermaga dan kapal. *Fender* ditunjukkan pada Gambar berikut:



Gambar 4. 21 *Fender*

d) *Bolder*

Bolder terbuat dari besi cor yang tertanam di dasar dermaga yang mampu untuk menahan gaya yang bekerja pada tambatan kapal di dermaga. *Bolder* berfungsi sebagai tempat untuk menambatkan tali kapal. *Bolder* ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 22 *Bolder*

e) *Trestle*

Trestle adalah jembatan atau jalan yang menghubungkan daratan dengan dermaga yang berfungsi untuk memberikan akses

bagi kendaraan dan pejalan kaki dari daratan ke dermaga atau sebaliknya.. *Trestle* ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4. 23 *Trestle*

3) Tarif

Pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, tarif angkutan penyeberangan terbagi menjadi dua kategori, yaitu tarif untuk penumpang dan tarif untuk kendaraan beserta muatannya. Tarif yang diberlakukan merupakan tarif terpadu, yang mencakup tarif dasar, biaya jasa pelabuhan, serta iuran wajib lainnya. Pelabuhan ini melayani lintasan penyeberangan utama Ketapang–Gilimanuk, dengan struktur tarif yang bervariasi tergantung pada jenis lintasan dan klasifikasi kendaraan atau penumpang yang dilayani. Rincian tarif tersebut ditetapkan berdasarkan regulasi yang berlaku dan disesuaikan dengan golongan kendaraan serta fasilitas yang digunakan.

Tabel 4. 6 Tarif Angkutan Penyeberangan Ketapang – Gilimanuk.

No	Jenis Muatan	Tarif
PENUMPANG		
1.	Dewasa	Rp 10.600,00
2.	Bayi	Rp 1.600,00
KENDARAAN		
1.	Golongan I	Rp 11.000,00
2.	Golongan II	Rp 31.600,00
3.	Golongan III	Rp 45.000,00

No	Jenis Muatan	Tarif
4.	Golongan IV	
	IVA. Kendaraan Penumpang	Rp 213.400,00
	IVA. Kendaraan Barang	Rp 182.400,00
5.	Golongan V	
	VA. Kendaraan Penumpang	Rp 420.400,00
	VA. Kendaraan Barang	Rp 309.500,00
6.	Golongan VI	
	VIA. Kendaraan Penumpang	Rp 637.800,00
	VIA. Kendaraan Barang	Rp 511.000,00
7.	Golongan VII	Rp 630.300,00
8.	Golongan VIII	Rp 888.300,00
9.	Golongan IX	Rp 1.229.600,00

Sumber: PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang (2025)

Tarif di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang pada kondisi normal diberlakukan sesuai dengan ketentuan tarif terpadu, yang mencakup tarif dasar, jasa pelabuhan, serta iuran wajib lainnya. Tarif ini berlaku bagi semua pengguna jasa baik pejalan kaki maupun kendaraan, dan ditetapkan berdasarkan klasifikasi golongan kendaraan dan rute yang dilayani, salah satunya lintasan Ketapang–Gilimanuk. Untuk mendukung kebijakan stimulus ekonomi nasional, dan untuk mendorong mobilitas masyarakat, serta mempercepat pergerakan barang, dan memperkuat pemulihan ekonomi di berbagai wilayah, pemerintah melalui PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) meluncurkan program stimulus ekonomi berupa diskon tarif angkutan penyeberangan. Potongan harga ini diterapkan secara otomatis dalam sistem aplikasi Ferizy dan berlaku untuk golongan tertentu selama periode yang telah ditentukan.

Tabel 4. 7 Tarif diskon Penyeberangan Ketapang – Gilimanuk

No.	Jenis Muatan	Tarif
PENUMPANG		
1.	Dewasa	Rp 6.400,00

No.	Jenis Muatan	Tarif
KENDARAAN		
1.	Golongan II	Rp 18.900,00
2.	Golongan IV a	Rp 171.400,00
3.	Golongan V a	Rp 339.900,00
4	Golongan VI a	Rp 515.700,00

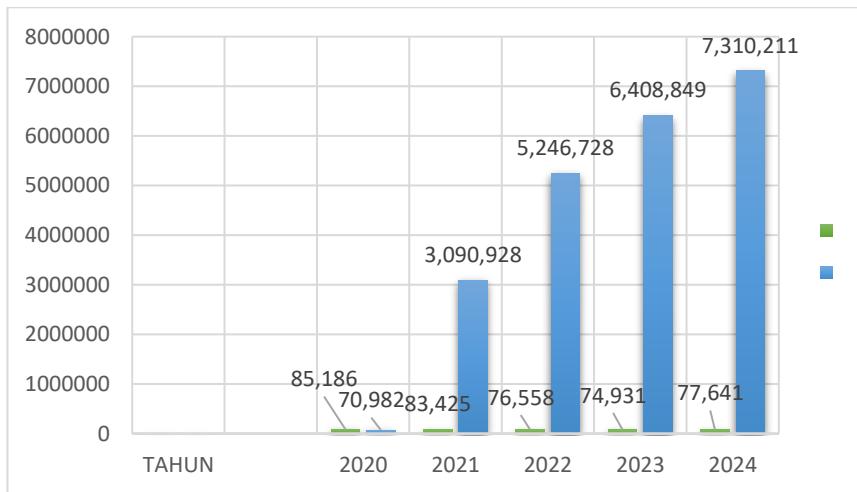
Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang (2025)

4) Produktivitas Angkutan

a) Produktivitas Penumpang dan Kendaraan

Data produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang kendaraan selama 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada (Lampiran 3)

Berdasarkan Tabel produktivitas menunjukkan bahwa produktivitas keberangkatan menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun. Produktivitas keberangkatan selama 5 tahun terakhir mengalami kondisi kenaikan dimana terdapat kenaikan dari tahun 2020 sampai 2024. Sementara pada produktivitas kedatangan selama 5 tahun terakhir menunjukkan keadaan fluktuatif dimana adanya penurunan dari tahun 2020-2021 lalu terjadi kenaikan dari 2022-2024 Dari tabel diatas dapat diperoleh grafik sebagai berikut:



Gambar 4. 24 Grafik Produktivitas Tahunan Pelabuhan Ketapang
Survei produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang dilakukan selama 30 hari yang dimulai dari tanggal 01 Mei sampai 30 Mei 2025. Data tersebut dapat dilihat pada *manifest*

kapal yang ada di Pelabuhan Ketapang. Produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang dan kendaraan selama 30 hari di Pelabuhan Ketapang dapat dilihat pada Lampiran 3.

c. Instansi Pembina Transportasi

PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang adalah salah satu cabang operasional dari perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan ferry. ASDP berada di bawah pengawasan dan pembinaan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Ditjen Hubdat). Dalam operasionalnya di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, ASDP bertugas sebagai operator layanan angkutan penyeberangan yang melayani mobilitas kendaraan, penumpang, dan barang antar-pulau, khususnya pada lintasan Ketapang–Gilimanuk. Sebagai pelaksana teknis operasional di lapangan, ASDP mengelola aktivitas pelayanan mulai dari manajemen tiket digital (Ferizy), pengaturan lalu lintas kendaraan, pengaturan lalu lintas penyeberangan (PTC, hingga koordinasi keberangkatan kapal. Meskipun berbentuk perusahaan, ASDP tetap berada dalam koordinasi dengan instansi pembina seperti BPTD Kelas II Jawa Timur yang bertindak sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kemenhub, serta bekerja sama dengan Dinas Perhubungan, Syahbandar, dan pihak Kepolisian dalam menjaga kelancaran dan keselamatan operasional pelabuhan. ASDP Cabang Ketapang memiliki peran vital dalam mendukung koneksi Jawa–Bali.

1) Profil Singkat

PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) atau ASDP merupakan BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa penyeberangan dan pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata *waterfront*. ASDP menjalankan sebanyak lebih dari 226 unit kapal yang melayani 307 lintasan dan 36 pelabuhan di seluruh Indonesia. ASDP Cabang Ketapang merupakan salah satu cabang utama yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero)

2) Tugas PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero)

PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) disingkat ASDP merupakan salah satu BUMN di Indonesia yang berfokus pada layanan trasportasi dalam jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang.

3) Fungsi PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero)

Fungsi PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) adalah sebagai berikut:

a) Menyediakan Layanan Pelabuhan

Mengoperasikan kapal *ferry* untuk mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang antar pulau.

b) Mengelola Pelabuhan Penyeberangan

Memastikan kelancaran operasional Pelabuhan tempat kapal *ferry* berlabuh.

c) Menghubungkan pulau-pulau

Memfasilitasi konektivitas antar pulau di Indonesia, baik pulau-pulau besar maupun pulau-pulau kecil.

d) Mendukung pembangunan daerah

Melalui layanan penyeberangan, ASDP membantu mempercepat pembangunan di wilayah-wilayah yang terpencil atau belum memiliki akses transportasi yang memadai.

e) Mengembangkan Kawasan Pelabuhan

Terlibat dalam pengembangan kawasan pelabuhan, termasuk fasilitas pendukung seperti area komersial dan tempat wisata.

f) Menerapkan standar keselamatan dan pelayanan

Mengutamakan keselamatan penumpang dan memberikan pelayanan yang profesional serta berkualitas.

g) Berperan dalam pengembangan wisata

Melalui pengembangan kawasan pelabuhan dan penyediaan akses transportasi, ASDP turut mendukung pengembangan sektor pariwisata

h) Mendukung distribusi logistik

Memfasilitasi distribusi bahan pokok dan kebutuhan masyarakat melalui layanan penyeberangan.

4) Struktur Organisasi

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Ketapang sebagaimana dimaksud terdiri atas:

a) General Manager

General Manager ASDP Cabang Ketapang mempunyai tugas yaitu, Mengelola kegiatan Bisnis Armada, Bisnis Pelabuhan, Bisnis Penunjang, Teknik & Fasilitas Armada, Teknik & Fasilitas Pelabuhan, SDM Umum, SCM, Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), K3L dan Keuangan melalui koordinasi dengan internal perusahaan (Kantor Regional dan Kantor Pusat) maupun eksternal (pemerintah daerah, Syahbandar, kepolisian, dinas perhubungan dan instansi lainnya) untuk memastikan kelancaran seluruh operasional cabang dan mendukung pencapaian target pendapatan perusahaan secara optimal.

b) Manager Usaha

Manager Usaha mempunyai tugas Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan usaha antara lain bisnis armada, bisnis pelabuhan dan bisnis penunjang melalui koordinasi internal perusahaan (kantor pusat dan regional) dan eksternal perusahaan (Syahbandar, Otoritas Pelabuhan Penyeberangan), Kepolisian Sektor Kawasan Pelabuhan (KSKP), Kementerian Perhubungan dan instansi lainnya) agar sesuai dengan perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan guna menunjang kelancaran operasional Cabang.

c) Manager Teknik

Manager Teknik bertanggung jawab untuk mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pemeriksaan, pemeliharaan, perawatan, serta pemenuhan aspek teknik dan fasilitas armada serta pelabuhan untuk mendukung kelancaran operasional Cabang.

e) Manager SDM dan SCM

Manager SDM dan SCM mempunyai tugas yaitu Mengoordinasikan seluruh kegiatan relasi perusahaan dan pengelolaan SDM di Kantor Cabang yang terdiri dari pemenuhan kebutuhan karyawan kontrak awak kapal, seleksi dan penempatan SDM, program coaching dan pembelajaran, kompensasi dan benefit, administrasi data SDM, Pengadaan barang/jasa pada cabang agar sesuai dengan kebutuhan dan permintaan pengadaan, serta pengelolaan seluruh kegiatan logistik & pergudangan, yang terdiri dari penerimaan barang, distribusi barang, serta pengelolaan inventaris, serta mengelola dan mengevaluasi internalisasi budaya perusahaan, hubungan industrial, dan seluruh proses penyediaan layanan umum di Kantor Cabang sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas proses kerja karyawan di Kantor Cabang.

f) Pengendali dokumen

Pengendali dokumen mempunyai tugas yaitu Memastikan dan monitoring pengelolaan kesehatan, keselamatan dan keamanan lingkungan (K3L) kerja, pengelolaan dokumen, pengelolaan fasilitas K3L, kepatuhan K3L di lingkungan kerja, Manajemen krisis dan tanggap darurat, assessment risiko dan mutu, konsolidasi dan monitoring implementasi pedoman dan prosedur dari masing-masing unit kerja di cabang, serta memonitor pemeliharaan dokumen untuk memastikan seluruh kegiatan operasional pelabuhan, penyeberangan dan lingkungan kerja terdokumentasi dengan aktif dan efisien dan berjalan sesuai standar K3L terhadap kapal, fasilitas pelabuhan dan kantor.

g) Supervisor

Memonitor terlaksananya operasional di lingkungan pelabuhan dan penyeberangan meliputi kelancaran arus lalulintas kendaraan dan penumpang, kesiapan fasilitas operasional

pelabuhan, kebersihan dan keamanan, aktivitas penjualan peningkatan produksi (Jasa sandar, pas masuk pelabuhan dan produksi pelabuhan lainnya), kesiapan petugas operasional dan kegiatan bongkar muat kendaraan dan penumpang sesuai standar yang telah ditetapkan untuk kepuasan pelanggan dan peningkatan pendapatan.

h) Staff Operasional Layanan Pelabuhan dan Penyeberangan

Melakukan keseluruhan aktivitas operasional cabang meliputi kelancaran arus lalu lintas kendaraan dan penumpang, kesiapan fasilitas operasional pelabuhan dan penyeberangan, kesiapan petugas operasional, kebersihan dan keamanan, akti penjualan dan kinerja produksi, operasional pelayaran serta pengelolaan hubungan dan kepuasan pelanggan untuk mendukung tercapainya target perusahaan secara optimal serta terciptanya service excellent. (Struktur organisasi tertera pada lampiran 4).

B. ANALISIS DATA

1. Penyajian Data

Pelaksanaan digitalisasi sistem reservasi tiket kapal penyeberangan melalui aplikasi Ferizy bertujuan untuk meningkatkan kemajuan teknologi transportasi, transparansi, serta kenyamanan pengguna jasa sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mendukung arahan transformasi digital sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, dalam pelaksanaannya di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, ditemukan permasalahan terkait ketidaksesuaian antara sistem digital dan sistem manual dalam proses pemesanan dan pembayaran tiket. Masih banyaknya gerai tiket non-resmi yang beroperasi secara manual dan tidak terintegrasi dengan sistem Ferizy mengakibatkan ketidaksesuaian data manifest, perbedaan harga tiket, hingga potensi antrean dan duplikasi layanan. Kondisi ini tidak hanya bertentangan dengan prinsip digitalisasi layanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa,

terutama ketika terjadi gangguan teknis atau keterbatasan akses terhadap sistem *Online*. Oleh karena itu, melalui pendekatan gap analysis, penulis mengevaluasi kesenjangan antara kondisi ideal sebagaimana diamanatkan oleh regulasi dan kondisi aktual di lapangan, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang komprehensif terhadap sistem layanan reservasi digital di Pelabuhan Ketapang.

Data hasil survey guna mengetahui Tingkat Kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja layanan aplikasi Ferizy dalam memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kejelasan informasi kepada pengguna, termasuk dalam mengidentifikasi kendala-kendala teknis maupun non-teknis yang masih dirasakan oleh pengguna jasa. Agar penyajian data lebih terstruktur, peneliti mengelompokkan informasi sesuai dengan topik-topik utama sebagai berikut:

a. Penerapan Penjualan Tiket *Online*

Informasi terkait penerapan sistem pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, diperoleh dari pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti di lokasi serta melalui wawancara dengan pihak pengelola pelabuhan, yaitu PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang.



Gambar 4. 25 Bukti Pembayaran dari Gerai

Berdasarkan hasil observasi terhadap penerapan sistem pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, diketahui bahwa pemesanan tiket dapat dilakukan sejak H-60 (enam puluh hari) sebelum keberangkatan, dengan ketentuan waktu check-in maksimum dua jam sebelum jadwal keberangkatan kapal. Ketentuan tersebut tercantum dalam aplikasi, sebagaimana ditunjukkan dalam gambar diatas yang merupakan bukti pembayaran tiket dari gerai tiket. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem reservasi melalui aplikasi sudah tersedia dan dapat diakses sejak H-60, sebagian pengguna masih memilih metode pembelian secara langsung melalui gerai karena berbagai alasan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi, ketiadaan akses internet, atau anggapan bahwa membeli langsung di lokasi lebih praktis. Ketidakterpaduan ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data manifest dan menyebabkan ketidakefisienan dalam proses check-in dan boarding di pelabuhan.

b. Wawancara Kepada Pihak Pengelola Pelabuhan



Gambar 4. 26 Wawancara dengan pegawai ASDP

Pemesanan tiket secara *Online* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memudahkan dan membuat proses pembelian tiket menjadi lebih praktis bagi pengguna jasa. Namun, kemudahan tersebut tetap perlu didukung oleh sumber daya manusia yang maju, terutama dalam hal penguasaan teknologi dan pelayanan kepada penumpang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan operator pelabuhan, yaitu PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang

(Lampiran 8), diketahui bahwa ketersediaan dan kesiapan petugas masih menjadi hal penting dalam mendukung kelancaran sistem pemesanan tiket *Online* di lapangan. PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang sudah melakukan pemberlakuan pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy sejak tahun 2021, yang telah diatur dalam Peraturan Menteri No.19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Secara Elektronik. Dan telah melakukan sosialisasi kepada para pengguna jasa melalui poster dan brosur yang tersedia di loket, serta melalui *platform* media sosial PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero).

Pihak PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ketapang Menyadari adanya keluhan dari para pengguna jasa terhadap aplikasi Ferizy, terutama saat momen padat seperti libur panjang atau arus mudik. Kendala yang paling sering dialami adalah gangguan sistem (*error*), kesulitan akses, serta proses pemesanan yang membingungkan bagi sebagian pengguna. Kendala umum yang dihadapi pengguna Ferizy meliputi kesulitan dalam melakukan pemesanan, gagal saat pembayaran, serta terbatasnya pilihan metode transaksi. Masalah ini sering kali diperparah oleh keterbatasan literasi digital sebagian pengguna, khususnya lansia dan masyarakat di daerah dengan akses internet terbatas.



Gambar 4. 27 Petugas membantu pemesanan tiket

ASDP juga telah menyiapkan petugas bantuan dan posko khusus di lapangan untuk membantu pengguna yang kesulitan mengoperasikan aplikasi. Namun, efektivitas bantuan ini masih perlu ditingkatkan,

terutama di pelabuhan dengan arus penumpang tinggi seperti Ketapang. Pos ini di berlakukan pada titik 4 Kilometer sebelum Pelabuhan, yang bertujuan untuk meminimalisir adanya calo dan kemacetan di sekitar Pelabuhan.

- c. Penyebaran Kuesioner terkait Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Dalam Menggunakan Aplikasi Ferizy Pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan form melalui *Google Form* (Lampiran 10), yang dimana merupakan pemanfaatan media elektronik atau digitalisasi dalam mengisi kuesioner. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ketapang selama dua minggu, yaitu pada tanggal 1 April - 15 April 2025. Pemilihan waktu tersebut didasarkan pada momen meningkatnya aktivitas penumpang, mengingat periode tersebut bertepatan dengan arus mudik Lebaran tahun 2025, sehingga diharapkan dapat memperoleh data yang lebih representatif dari berbagai karakteristik pengguna jasa.



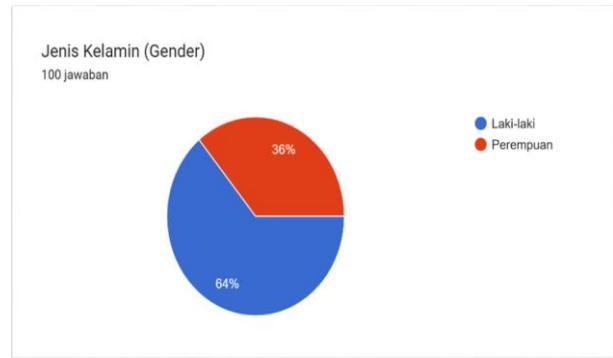
Gambar 4. 28 Penyebaran barcode kuesioner

- d. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden. Sampel tersebut terdiri dari 90 orang pengguna

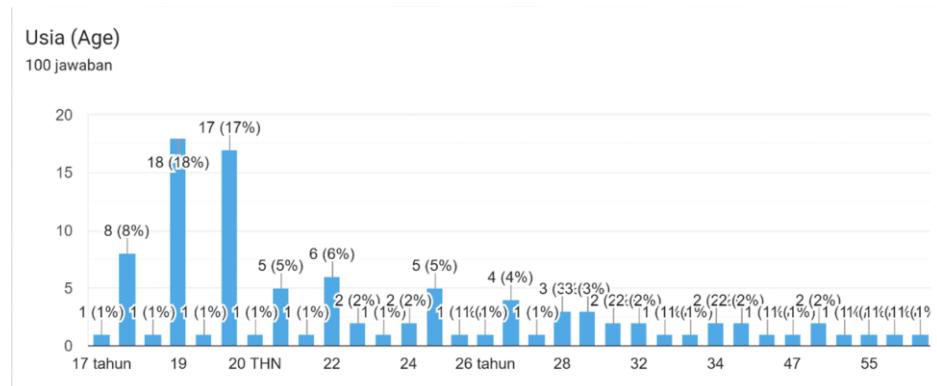
jasa kategori pejalan kaki dapat dilihat pada (Lampiran 12) yang melakukan perjalanan melalui Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, dan 10 orang petugas/operator dari pihak pengelola pelabuhan yang memahami proses pelayanan pemesanan tiket secara langsung di lapangan. Pemilihan dua kategori responden ini bertujuan untuk memperoleh perspektif yang lebih luas terhadap kinerja layanan aplikasi Ferizy, baik dari sisi pengguna langsung maupun pihak yang menjalankan sistem di lapangan.

Pada halaman pertama kuesioner, seluruh responden diwajibkan untuk mengisi identitas diri yang meliputi nama, usia, dan jenis kelamin, sebagai dasar klasifikasi dalam proses analisis data.



Gambar 4. 29 Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa dari total sebanyak 100 responden, sebanyak 64% merupakan jenis kelamin responden terbanyak dari 2 kategori jenis kelamin responden, yaitu laki-laki.



Gambar 4. 30 Grafik Usia Responden

Berdasarkan grafik distribusi usia responden yang terdiri dari 100 orang, dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden berada pada rentang usia 19 hingga 20 tahun, masing-masing dengan persentase sebesar 18% dan 17%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dominan dari aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berasal dari kalangan usia muda. Sementara itu, responden dengan usia 17 tahun dan 22 tahun masing-masing berkontribusi sebesar 8% dan 6%, diikuti oleh kelompok usia lainnya yang tersebar secara merata dalam rentang usia 17 hingga 55 tahun. Adanya responden dari berbagai kelompok usia menunjukkan bahwa aplikasi Ferizy telah menjangkau berbagai lapisan usia, meskipun perlu adanya perhatian lebih terhadap kelompok usia lanjut yang kemungkinan menghadapi kendala dalam penggunaan teknologi digital.

Pada bagian kedua kuesioner digital (*Google Form*) berisikan instruksi pengisian kuesioner, serta berisikan 28 pertanyaan dengan pilihan jawaban berskala 1 sampai 5, serta kritik dan saran dari responden yang harus diisi oleh responden dalam penerapan aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, sebagai masukan untuk pihak pengelola Pelabuhan dan vendor dari aplikasi Ferizy untuk meningkatkan pelayanan pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

Instruksi Pengisian:

• **Baca dengan teliti**

Sebelum mengisi kuesioner, pastikan Anda memahami instruksi yang diberikan, seperti tujuan kuesioner dan cara menjawab setiap pertanyaan dengan benar.

• **Tentukan Pendapat**

Jawablah setiap pertanyaan dengan jujur sesuai dengan pengalaman Anda menggunakan jasa yang diberikan. Jangan ragu untuk memberikan umpan balik positif maupun konstruktif.

• **Pilih skala yang sesuai**

Pastikan Anda memilih angka yang sesuai dengan tingkat kepuasan Anda, di mana angka yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar. Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ferizy. Mohon berikan jawaban dengan memilih satu skala berikut.

Skala Likert :

- 1 = Sangat Setuju
- 2 = Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Tidak Setuju
- 5 = Sangat Tidak Setuju

• **Jangan ragu**

Jika kuesioner menyediakan ruang untuk komentar atau saran, berikan masukan yang berguna untuk perbaikan kualitas layanan yang telah Anda terima.

Gambar 4. 31 Instruksi Pengisian Kuesioner

2. Analisis Data

- a. Analisis Tingkat kepuasan Pengguna Jasa pada penerapan pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

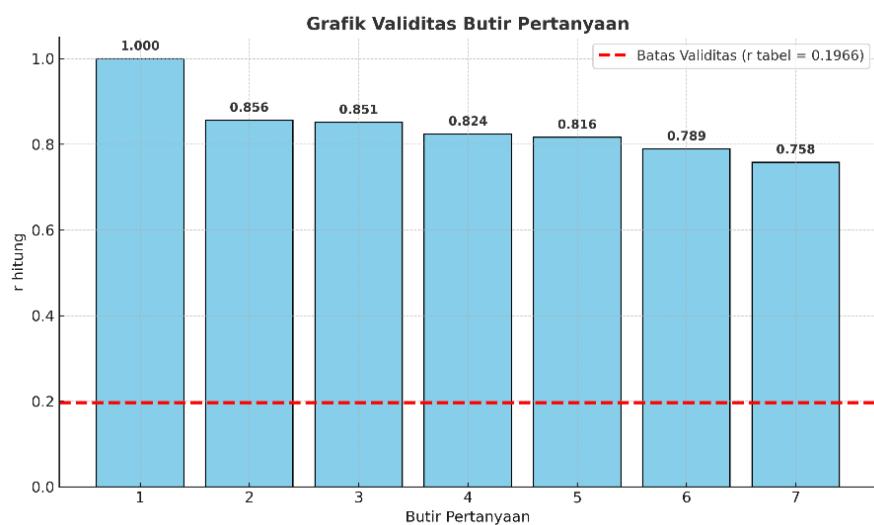
1) Uji Validitas

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistic versi 27*, dengan teknik uji validitas menggunakan metode Korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung (*Pearson Correlation*) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor, sehingga layak digunakan dalam analisis lebih lanjut. Untuk memperoleh nilai dari r tabel dari df (derajat kebebasan) dengan menggunakan rumus :

$$df = N - 2 \quad (4.1)$$

N merupakan jumlah sampel, yaitu sebanyak 100 responden, R tabel menunjukkan bahwa $df = 100 - 2 = 98$.

Dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 dan jumlah responden sebanyak 100 maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1966. Hasil perhitungan r hitung seluruh item kuesioner berada di atas nilai r tabel (r hitung $>$ 0,1966), sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan VALID. Rincian perhitungan dapat dilihat pada (Lampiran 5) dan hasil pengujian ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 4. 32 Grafik Pengujian Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Pearson* untuk uji validitas terhadap instrumen kepuasan pengguna, diperoleh nilai r hitung berkisar antara 0,758 hingga 1,000. Sementara itu, nilai r tabel yang dijadikan acuan adalah 0,1966. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Ferizy.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 27, melalui perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan memiliki

reliabilitas yang baik apabila *nilai Cronbach's Alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang memadai.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,974. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian, setiap atribut yang diukur dalam instrumen dinyatakan reliabel, karena memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat kuat. Hal ini sejalan dengan klasifikasi tingkat reliabilitas yang tercantum pada Tabel 3.4, sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Instrumen	Kriteria
0,974	7	Sangat Kuat

3) *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna jasa, maka dilakukanlah perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dalam penelitian ini dilakukan setelah jumlah responden yang ditentukan, yaitu sebanyak 100 orang, berhasil terpenuhi. Metode CSI digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa terhadap penerapan sistem pemesanan tiket secara *Online* di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, Provinsi Jawa Timur, berdasarkan indikator-indikator pertanyaan yang telah disusun dalam kuesioner. Dalam analisis ini, hasil nilai CSI diklasifikasikan ke dalam lima kategori, mulai dari Sangat Puas hingga Tidak Puas. Adapun tahapan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dijelaskan melalui langkah-langkah berikut ini.

a) Menghitung *Mean Importance Scores*

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai MIS

No	Total Kepentingan n $(\sum X_i)$ $i=1$	Nilai MIS
1.	412	4,12
2.	419	4,19
3.	415	4,15
4.	409	4,09
5.	417	4,17
6.	414	4,14
7.	419	4,19
Total MIS		29,05

Mean Importance Score merupakan nilai rata-rata dari setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan yang diberikan oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel sebelumnya, diketahui bahwa rata-rata skor kepentingan pada butir pertanyaan pertama adalah 4,12, sedangkan total keseluruhan nilai *Mean Importance Score* dari seluruh item dalam kuesioner adalah sebesar 44,88.

b) Menghitung *Mean Satisfaction Scores*

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Nilai MSS

1	Total Kepentingan n $(\sum Y_i)$ $i=1$	Nilai MSS
1.	423	4,23
2.	426	4,26
3.	426	4,26
4.	419	4,19
5.	418	4,18
6.	423	4,23
7.	423	4,23

Mean Satisfaction Scores merupakan nilai rata-rata dari setiap atribut tingkat kepuasan responden dari kuesioner, nilai rata-rata atribut tingkat kepuasan pada butir-butir pertanyaan adalah 4,23.

c) Menghitung *Weighted Factor* (WF)

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai WF

No	Nilai MIS	Nilai WF (%)
1.	4,12	14,173
2.	4,19	14,437
3.	4,15	14,276
4.	4,09	14,092
5.	4,17	14,356
6.	4,14	14,253
7.	4,19	14,414

Tabel di atas merupakan hasil perhitungan *Weighted Factor* (WF) atau nilai rata-rata tingkat kepentingan yang diubah menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji. Perhitungannya adalah dengan membagi nilai rata-rata tiap atribut kepentingan dengan nilai total rata-rata tingkat kepentingan, kemudian dikalikan dengan 100%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat *Weighted Factor* (WF) pada butir pertanyaan pertama adalah 10,517.

d) Menghitung *Weighted Scores* (WS)

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai WS

No	Nilai WF (%)	Nilai MSS	Nilai WS
1.	14,173	4,23	59.95
2.	14,437	4,26	61.50

No	Nilai WF (%)	Nilai MSS	Nilai WS
3.	14,276	4,26	60.82
4.	14,092	4,19	59.05
5.	14,356	4,18	60.01
6.	14,253	4,23	60.29

Customer Satisfaction Index (CSI), dapat dilihat Indeks Kepuasan Pengguna (CSI) diperoleh 84,51%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna Sangat Puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam pemesanan tiket *online* pada Pelabuhan Penyeberangan Ketapang melalui Aplikasi Ferizy. Penilaian ini mengacu berdasarkan kriteria tingkat kepuasan (Tabel 3.4) yang menunjukkan bahwa nilai CSI dengan rentang nilai antara 81 – 100 % memiliki keterangan SANGAT PUAS.

- Kendala yang di hadapi dalam menggunakan aplikasi Ferizy untuk memesan dan membayar tiket

Meskipun hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Index (CSI)* menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, beberapa responden menyampaikan saran terkait kendala dalam mengoperasikan aplikasi Ferizy, terutama oleh pengguna berusia lanjut atau yang belum familiar dengan teknologi digital. Temuan dari bagian kritik dan saran dalam kuesioner menunjukkan adanya kendala yang dihadapi beberapa pengguna, khususnya bagi orang yang masih keterbatasan literasi digital.

Beberapa responden menyampaikan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pemesanan, mengisi data, hingga melakukan pembayaran melalui aplikasi. Temuan ini mengindikasikan adanya gap antara persepsi kepuasan umum dengan realita operasional yang dihadapi pengguna tertentu. Sistem pemesanan berbasis aplikasi memang efisien bagi sebagian besar pengguna yang terbiasa dengan teknologi, namun tidak sepenuhnya inklusif terhadap semua kalangan. Hal ini menjadi perhatian khusus karena keterbatasan akses tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik, terutama bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, meskipun sistem telah dinilai

berhasil secara kuantitatif, penyesuaian dalam bentuk edukasi digital, penyediaan petugas pendamping, serta opsi layanan bantuan masih diperlukan untuk menjamin pelayanan yang benar-benar menyeluruh dan adil.

Tabel 4. 13 *Gap Analysis* Layanan Aplikasi Ferizy

No	Aspek	Standar / Regulasi	Kondisi Aktual di saran kuesioner	Kesenjangan
1	Aksesibilitas aplikasi	Semua pengguna memiliki kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4).	Perbaiki Tampilan dan Navigasi Aplikasi Desain ulang antarmuka agar lebih simpel dan mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk pengguna usia lanjut. Sertakan panduan penggunaan yang jelas	Sistem digital belum sepenuhnya inklusif terhadap beberapa kalangan
2	Kepahaman pengguna	Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan SPBE Nasional.	Ferizy sangat membantu untuk pembelian tiket, tetapi perlu disosialisasikan lagi agar masyarakat lebih paham dan tidak ada yang salah informasi	Antarmuka aplikasi belum memenuhi kaidah desain yang memudahkan navigasi dan aksesibilitas bagi pengguna umum.
3	Kualitas Informasi	Perpres No. 82 Tahun 2023: SPBE harus mudah diakses dan terintegrasi. UU No.25 Tahun 2009 : Layanan public	tampilan home page masih memiliki tampilan yang kurang dipahami <i>user</i> , pemilihan jadwal yang kurang informatif. namun sejauh ini aplikasi frizy memudahkan untuk saya yang	Belum memenuhi prinsip keterpahaman dan navigasi yang jelas sebagaimana layanan <i>public</i> digital seharusnya

No	Aspek	Standar / Regulasi	Kondisi Aktual di saran kuesioner	Kesenjangan
		harus jelas dan transparan	sering berpegian jauh untuk memesan tiket dengan aman dan nyaman. apk dapat terus diupgrade menjadi lebih baik	

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dalam rangka menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan pemesanan tiket penyeberangan melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, diperoleh gambaran bahwa :

1. Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap aplikasi Ferizy

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil bahwa nilai indeks kepuasan pengguna jasa terhadap layanan pemesanan tiket *online* melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang mencapai 84,51%. Nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Puas”, sesuai dengan kriteria interpretasi CSI di mana rentang nilai 81–100% menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi.

Pencapaian ini mengindikasikan bahwa secara umum, pengguna merasa terbantu dengan adanya sistem digital yang memudahkan proses pemesanan tiket, menghindari antrean panjang, dan memberikan transparansi dalam pembayaran. Selain itu, pengguna juga mengapresiasi adanya fleksibilitas waktu pemesanan yang dapat dilakukan sejak H-60 sebelum keberangkatan. Namun demikian, hasil ini masih perlu dikaji lebih dalam karena ditemukan sejumlah saran dan masukan yang menunjukkan adanya kelompok pengguna yang belum dapat mengakses dengan optimal.

2. Uji Validitas dan Reliabel Instrumen

Sebelum melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap aplikasi Ferizy, peneliti terlebih dahulu menguji kualitas instrumen kuesioner melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung di atas r tabel (0,1966), dengan rentang nilai antara 0,758 hingga 1,000, yang berarti seluruh item dinyatakan valid.

Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,993, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

3. Kendala yang dihadapi dalam menggunakan Aplikasi Ferizy

Meskipun indeks kepuasan secara umum tinggi, hasil observasi lapangan dan tanggapan terbuka dalam kuesioner menunjukkan bahwa terdapat kendala signifikan bagi kelompok pengguna tertentu, khususnya lansia, anak-anak (yang diwakili oleh orang tua), dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Kelompok ini sering mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi Ferizy, mulai dari pendaftaran, pengisian data manifest, hingga proses pembayaran tiket pada aplikasi.

Analisis gap menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi ideal menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, yang menyebutkan bahwa layanan publik harus memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada seluruh pengguna, dengan kondisi di lapangan yang menunjukkan keterbatasan akses dan pendampingan bagi kelompok tertentu. Oleh karena itu, diperlukan strategi tambahan seperti penyediaan petugas pendamping digital, edukasi sistematis di lingkungan pelabuhan, serta penyesuaian fitur pada aplikasi Ferizy agar lebih ramah pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan sistem pemesanan tiket secara *Online* melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berada pada kategori Sangat Puas, dengan *nilai Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84,51%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mengapresiasi kemudahan dan kecepatan layanan digital, Implementasi sistem ini selaras dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, yang telah diterapkan sejak tahun 2020.
2. Kendala dalam penggunaan aplikasi Ferizy masih ditemukan, terutama oleh kalangan tertentu seperti lansia dan pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Beberapa kendala yang diidentifikasi berdasarkan hasil kuesioner dan observasi lapangan meliputi:
 - a. sulit memahami alur pemesanan tiket secara digital;
 - b. ketidaktahuan dalam mengisi data manifest secara benar;
 - c. kesulitan dalam melakukan proses pembayaran melalui aplikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan memberikan kemudahan bagi sebagian besar pengguna, aspek aksesibilitas dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau seluruh klangan secara inklusif.

B. SARAN

Hasil penelitian ini memberikan dasar bagi penulis untuk menyampaikan saran sebagai berikut:

1. PT ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) perlu melakukan peningkatan dan optimalisasi sistem layanan pemesanan tiket *Online* melalui aplikasi Ferizy, yang meliputi peningkatan stabilitas sistem, penyederhanaan tampilan antarmuka agar lebih ramah pengguna, serta penambahan fitur pendukung seperti pilihan bahasa asing. Upaya ini diharapkan dapat

memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna jasa, termasuk wisatawan mancanegara, sehingga kendala teknis maupun kesulitan operasional dapat diminimalisir. Selain itu, disarankan kepada pihak pengelola Pelabuhan untuk menyediakan informasi melalui videotron atau video tutorial interaktif mengenai Langkah-langkah pemesanan tiket melalui aplikasi Ferizy.

2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode serupa dengan mengambil lokasi berbeda untuk membandingkan kesamaan dan perbedaan tingkat kepentingan dan kepuasan pada setiap atribut. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel penelitian guna meningkatkan akurasi dalam menilai kualitas layanan dari penerapan sistem pemesanan tiket *Online* di pelabuhan penyeberangan. Penelitian mendatang juga dapat membahas lebih mendalam permasalahan yang berkaitan dengan praktik pembelian tiket melalui gerai tidak resmi dan calo yang memengaruhi keakuratan data manifest serta implikasinya terhadap keselamatan pelayaran, sebagaimana diangkat dalam rumusan masalah ketiga penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. A (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Dalam Penerapan Sistem Pemesanan Tiket Online Pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat*. (Tugas akhir tidak dipubliskan). Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.
- Amal, K. M. A. I. (2023). *Analisis kesiapan implementasi ticketing online system pada Pelabuhan Penyeberangan Bajoe Provinsi Sulawesi*. (Tugas akhir tidak dipublikasikan).. Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). *Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi BRImo menggunakan mobile service quality dengan metode CSI*. Jurnal Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, Vol. 3 No. 4. DOI : [10.30865/klik.v3i4.593](https://doi.org/10.30865/klik.v3i4.593)
- ASDP Indonesia Ferry. (2023). *ASDP terapkan sistem reservasi online tiket ferry untuk lintasan Ketapang–Lembar*. ASDP Indonesia Ferry. <https://www.asdp.id/siaran-pers/hingga-oktober-2023-asdp-tuntaskan-penerapan-reservasi-tiket-di-17-pelabuhan-melalui-aplikasi-ferizy-dan-domain-trip.ferizy.com>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kompas.com. (2023, Mei 12). *Lansia kesulitan akses tiket online, ini tanggapan pemerintah*. Diakses 20 April 2025, dari <https://www.kompas.com>.
- Kusumadewi, R., & Rachmawati, R. (2021). *Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi digital transportasi*. Jurnal Transportasi & Teknologi. DOI: 10.31604/nusantara
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan secara Elektronik*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.1272/AP.005/DRJD/2018. (2018). *tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan secara Elektronik*. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Darat
- Sadika, P. H. dkk.(2023). *Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Teknik Mesin, Universitas Sam Ratulangi, Vol. 9 No. 2, DOI: 10.35793/jtmu.v9i2.48746

Siahaan, D. S. N., & Agustini, F. (2021). *Analisis kepuasaan pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI)*: Studi kasus pada BNI UNIMED. Jurnal Business and Economic Research (J. Bus. Econ. Res.), Vol. 2 No. 1, DOI: 10.47065/jbe.v2i1.686

Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tempo.co. (2024). *Ferizy dikeluhkan pengguna saat mudik, ini kata ASDP*. Diakses 10 Maret 2025, dari: [tempo.com](https://www.tempo.com)

Wulandari, D. (2021). *Analisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ferizy* (Skripsi tidak dipublikasikan). Banyuwangi: Politeknik Negeri Banyuwangi: Prodi Jurusan Bisnis dan Informatika.

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Ship Particular*

Ship Particular

No	Operator Pelayaran	Nama Kapal	Tahun	GT	Spesifikasi Dermaga	Dimensi			KAPASITAS PNP
						LOA (M)	Lebar (M)	Draft (M)	
1	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	KMP. PRATITHA IV	1968	507	MB I	39.44	16.00	4.10	200
2	PT. DHARMA LAUTAN UTAMA	KMP. DHARMA RUCITRA	1984	469	MB I	48.00	12.40	2.50	130
3		KMP. POTTRE KONENG	1984	805	MB I	47.50	11.60	3.50	135
4		KMP. DHARMA FERRY I	1986	421	MB III	37.44	12.00	2.25	140
5		KMP. WICITRA DHARMA 3	1970	2624	MB I	51	12	3.4	380
6		KMP. DHARMA KENCANA IX	1996	2624	MB IV	71	14	3.4	513
7	PT. JEMBATAN NUSANTARA	KMP. SATRIA NUSANTARA	1990	607	MB I	42.91	12.40	3.40	130
8		KMP. CITRA MANDALA SAKTI	1982	607	MB II	51.82	14.00	3.60	234
9		KMP. RENY II	1993	688	MB II	51.84	14.00	3.60	215

No	Operator Pelayaran	Nama Kapal	Tahun	GT	Spesifikasi Dermaga	Dimensi			KAPASITAS PNP
						LOA (M)	Lebar (M)	Draft (M)	
10		KMP. MARINA PRATAMA	1984	656	MB III	39.44	16.00	4.10	181
11	PT. MUNIC LINE	KMP. MUNIC V	2016	876	MB I	70.20	12.00	3.60	105
12		KMP. JALUR NUSA	1988	739	MB I	65.76	11.00	3.30	132
13	PT. GERBANG SAMUDRA SARANA	KMP. GERBANG SAMUDRA II	1995	1545	MB I	63.00	12.50	2.80	200
14		KMP. GERBANG SAMUDRA V	2002	413	MB IV	68.00	13.30	3.80	83
15	PT. DUTABAHARI MENARA LINE	KMP. JAMBO VI	2014	1320	MB I	62.72	15.00	2.40	114
16		KMP. JAMBO VIII	2013	1216	MB II	63.20	15.00	3.20	219
17		KMP. JAMBO IX	2017	1346	MB IV	68 m	15 m	2,7 m	260
18		KMP. JAMBO X	2008	841	LCM	74.00	14.00	1.85	230
19	PT. PUTERA MASTER SP	KMP. NUSA MAKMUR	1990	497	MB I	39.80	15.00	3.50	178
20		KMP. NUSA DUA	1982	536	MB III	39.61	15.00	3.54	109
21	PT. TRISILA LAUT	KMP. TRISILA BHAKTI I	1995	669	MB I	51.50	13.50	3.00	180
22		KMP. TRISILA BHAKTI II	2009	525	MB II	41.60	13.50	3.00	220
23	PT. LINTAS SARANA NUSANTARA	KMP. EDHA	1967	456	MB I	39.44	16.00	2.70	170
24		KMP. TRISNA DWITYA	1975	942	LCM	52.90	14.40	2.57	130
25		KMP. SMS SWAKARYA	1997	757	LCM	47.33	13.72	2.76	152
26	PT. SURYA TIMUR LINE	KMP. SURYA AYLA	2020	2,387	MB I	58.46	16.00	4.50	300

No	Operator Pelayaran	Nama Kapal	Tahun	GT	Spesifikasi Dermaga	Dimensi			KAPASITAS PNP
						LOA (M)	Lebar (M)	Draft (M)	
27		KMP. SEREIA DO MAR	1990	409	MB III	40.22	9.50	3.60	193
28	PT. LABITRA BAHTERA PRATAMA	KMP. LABITRA SAFINAF	2014	739	MB III	60.39	14.00	2.98	175
29	PT. SADENA MITRA BAHARI	KMP. SAMUDERA INDONESIA	2017	670	MB II	61.36	11.00	3.35	74
30		KMP. BINTANG BALIKPAPAN	1987	627	MB III	53.00	47.00	3.50	140
31		KMP. SAMUDERA UTAMA	2017	1050	LCM	70.47	14.60	3.65	200
32		KMP. SAMUDERA PERKASA 1	2024	1100	LCM	61.2	14.4	3.6	250
33	PT. BONTANG TRANSPORT	KMP. BONTANG EKSPRESS II	1993	2257	MB II	54.23	18.00	4.50	237
34	PT. JEMLA FERRY	KMP. GILIMANUK I	1964	733	MB II	39.30	16.00	3.85	121
35		KMP. GILIMANUK II	1991	840	MB III	38.88	14.00	3.50	180
36	PT. PELAYARAN BLAMBANGAN SEJAHTERA	KMP. SUMBER BERKAT I	2018	1329	MB II	54.47	15.00	4.30	150
37		KMP. SUMBER BERKAT II	2018	1329	MB III	54.47	15.00	4.30	227

No	Operator Pelayaran	Nama Kapal	Tahun	GT	Spesifikasi Dermaga	Dimensi			KAPASITAS PNP
						LOA (M)	Lebar (M)	Draft (M)	
38	PT. KARYA MARITIM INDONESIA	KMP. KARYA MARITIM III	2012	1100	MB II	61.20	13.50	3.60	130
39		KMP. KARYA MARITIM II	2012	922	MB IV	61.20	13.50	3.16	200
40		KMP. KARYA MARITIM I	2010	708	LCM	52.03	13.50	3.16	202
41	PT. SEGARA LUAS SUKSES ABADI	KMP. CEMERLANG NO. 55	1985	553	MB III	39.34	11.70	3.60	146
42		KMP. LIPUTAN XII	2018	1221	MB IV	76.49	15.24	2.60	181
	PT. PELAYARAN MAKMUR BERSAMA	KMP. TRIMA JAYA 9	1990	455	MB III	42.81	9.60	3.70	145
43		KMP. TRANS JAWA 9	2005	975	LCM	66.69	13.98	3.55	80
44		KMP. PANCAR INDAH	2009	712	LCM	58.40	12.00	3.30	100
45	PT. RAPUTRA JAYA	KMP. TUNU PRATAMA JAYA	2010	792	LCM	65.15	12.20	3.60	60
46		KMP. TUNU PRATAMA JAYA 3888	2001	871	LCM	65.00	12.20	3.60	157

No	Operator Pelayaran	Nama Kapal	Tahun	GT	Spesifikasi Dermaga	Dimensi			KAPASITAS PNP
						LOA (M)	Lebar (M)	Draft (M)	
47		KMP. TUNU PRATAMA JAYA 5888	2006	1022	MB IV	68.60	13.5	2.1	200
48	PT. PELAYARAN AGUNG SAMUDERA	KMP. AGUNG SAMUDRA XVIII	2013	2319	LCM	69.50	15.20	3.15	207
49		KMP. AGUNG SAMUDRA IX	2011	1171	LCM	81.05	14.05	3.26	150
50	PT. TRI SAKTI LAUTAN MAS	KMP. TRISAKTI ADINDA	2010	1008	LCM	59.00	13.50	2.63	107
51		KMP. TRISAKTI ELFINA	2007	721	LCM	51.79	13.50	3.16	70
52	PT. ARMADA BERKAT MAKMUR	KMP. PERKASA PRIMA 5	2005	586	LCM	53.23	11.50	3.00	78

Sumber: BPTD Kelas II Jawa Timur (2025)

Lampiran 2 Data Produktivitas Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Ketapang

Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun

NO	TAHUN	TRIP	PNP	KEBERANGKATAN											
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	2020	85,186	70,982	528	335,059	8,530	245,231	165,437	17,513	271,315	23,115	118,758	97,493	2,698	62
2	2021	83,425	3,090,928	388	215,143	9,466	252,920	153,608	16,892	273,789	17,889	90,323	92,370	4,011	33
3	2022	76,558	5,246,728	935	384,475	9,744	398,297	155,398	28,926	292,980	40,202	95,040	117,236	5,898	68
4	2023	74,931	6,408,849	1,386	523,163	9,870	449,689	173,165	34,823	332,089	51,153	103,885	162,500	6,080	115
5	2024	77,641	7,310,211	1,118	634,336	9,994	476,791	184,500	39,336	364,449	62,288	111,039	198,135	7,722	78

Sumber : ASDP Cabang Ketapang (2025)

Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun

NO	TAHUN	TRIP	PNP	KEDATANGAN											
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	2020	82.041	3.692.868	991	353.940	7.473	250.666	165.701	16.906	277.191	23.101	120.609	96.444	2.397	21
2	2021	78.301	3.097.200	228	215.199	7.389	251.096	149.206	17.092	263.771	17.122	92.633	88.545	3.835	6
3	2022	73.989	5.175.139	605	373.952	8.140	394.584	154.294	28.912	291.297	39.923	100.450	116.701	5.890	33
4	2023	72.812	6.192.613	772	511.463	7.601	424.962	169.832	34.183	329.158	52.418	110.240	160.936	6.228	93
5	2024	74.861	7.021.014	742	620.665	7.857	449.172	182.602	38.277	360.121	63.834	115.979	194.641	7.726	69

Sumber : ASDP Cabang Ketapang (2025)

Lampiran 3 Produktivitas Keberangkatan Pelabuhan Ketapang dalam 1 (satu) Bulan

Produktivitas Keberangkatan Pelabuhan Ketapang dalam 1 Bulan

Tanggal	Trip	Penumpang		Kendaraan (Unit)											
		Dewasa	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
01-Mei-25	212	359	17	3	1.308	24	905	489	88	1012	118	361	612	19	1
02-Mei-25	215	425	10	2	1.440	20	815	322	82	719	160	170	555	4	0
03-Mei-25	209	449	8	7	1586	16	897	449	94	715	176	232	617	4	0
04-Mei-25	223	588	15	4	1617	34	869	650	87	1029	166	431	733	25	0
05-Mei-25	213	357	2	1	1230	25	851	633	81	1072	284	209	605	11	0
06-Mei-25	213	374	8	0	1086	17	726	617	68	1192	193	355	606	30	0
07-Mei-25	212	424	7	0	1147	16	652	630	65	1259	173	358	626	20	0
08-Mei-25	184	329	7	1	1179	22	753	562	71	1187	197	366	629	23	1
09-Mei-25	198	287	4	0	1444	18	767	596	99	1299	293	286	557	22	0
10-Mei-25	220	482	4	8	2223	38	843	606	153	929	282	344	523	30	1
11-Mei-25	206	565	13	0	1560	18	897	530	137	972	187	343	702	27	0
12-Mei-25	214	614	12	2	1547	11	908	559	120	964	189	310	792	13	0
13-Mei-25	207	650	14	1	1250	18	903	547	83	1030	170	213	739	17	0
14-Mei-25	213	378	10	3	1169	12	815	546	79	1197	169	367	522	25	0
15-Mei-25	212	325	4	0	1086	35	897	549	71	1188	156	408	768	26	0
16-Mei-25	217	346	6	0	1112	15	869	539	71	1109	184	364	604	18	1
17-Mei-25	217	434	12	3	1374	28	851	548	57	886	164	266	678	34	0
18-Mei-25	216	447	2	1	1182	17	726	541	78	1078	171	421	787	22	0
19-Mei-25	214	301	2	1	993	19	652	533	59	1046	245	270	778	18	0
20-Mei-25	212	252	2	7	943	12	753	591	61	1156	161	338	693	21	0
21-Mei-25	217	285	1	0	1123	24	767	550	69	1146	152	400	504	18	0
22-Mei-25	217	399	4	1	855	16	811	556	57	1156	173	416	766	23	1
23-Mei-25	214	311	3	1	988	38	727	528	79	1146	202	355	521	25	0
24-Mei-25	210	319	2	0	1352	29	813	551	87	1220	147	247	711	16	0
25-Mei-25	218	405	5	0	1275	16	861	630	84	1129	176	423	601	9	0
26-Mei-25	211	313	2	0	1021	17	984	583	70	953	165	259	691	19	1
27-Mei-25	203	297	5	1	1204	16	805	542	66	1022	159	338	522	11	0
28-Mei-25	221	227	30	7	1474	17	818	542	126	1113	195	307	494	22	1

Tanggal	Trip	Penumpang				Kendaraan (Unit)									
		Dewasa	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
29-Mei-25	202	485	5	2	1532	16	1239	554	96	1203	209	408	347	10	0
30-Mei-25	212	402	14	4	1514	14	1223	586	110	1108	160	259	403	5	1
31-Mei-25	221	482	9	1	2780	48	1038	515	108	1164	140	258	673	8	0

Sumber: ASDP Cabang Ketapang (2025)

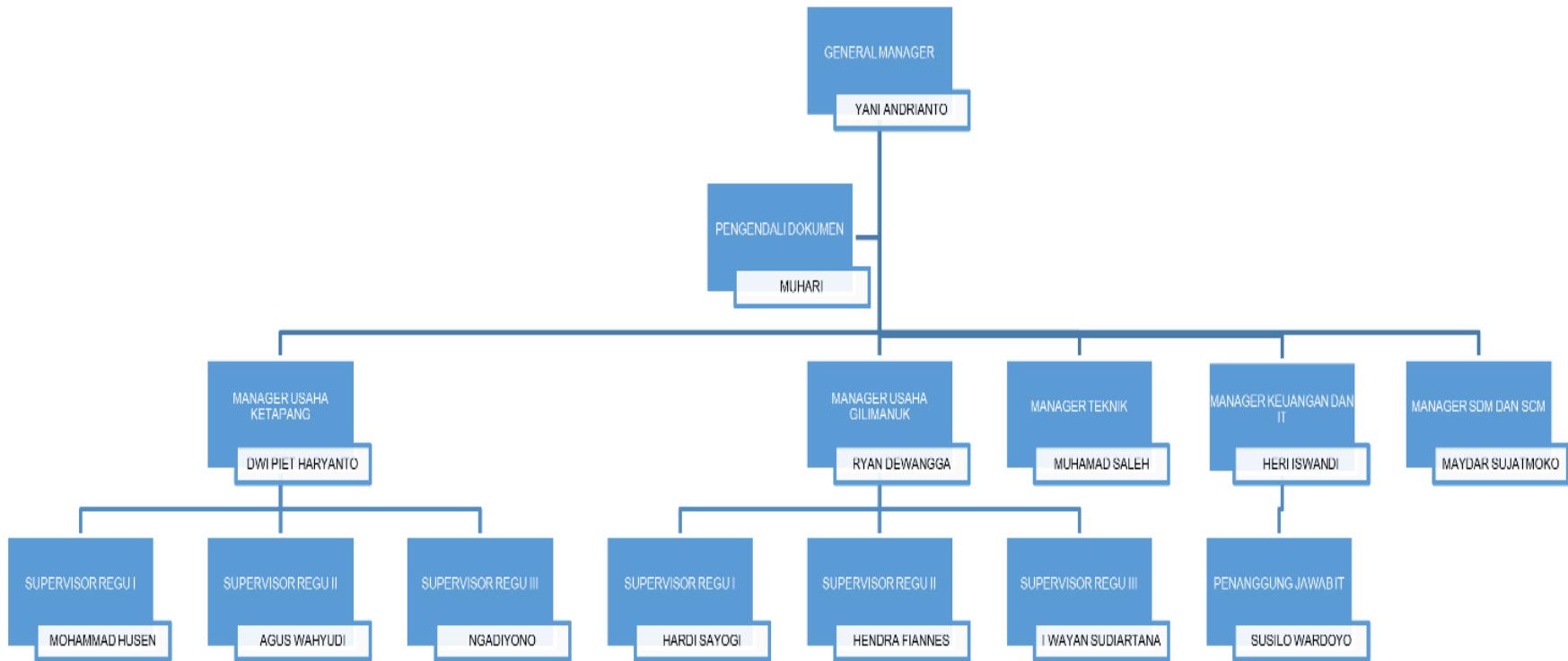
Produktivitas Kedatangan Pelabuhan Ketapang dalam 1 Bulan

Tanggal	Trip	Penumpang				Kendaraan (Unit)									
		Dewasa	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
01-Mei-25	219	1.325	19	0	1.496	29	1.080	489	88	1.012	188	361	612	19	1
02-Mei-25	223	801	12	2	1.356	52	868	322	82	719	160	170	347	4	0
03-Mei-25	213	1.159	17	1	1.589	21	1.087	449	94	715	176	232	673	4	0
04-Mei-25	224	1.296	16	4	2.527	22	1.299	650	87	1.029	166	431	403	25	0
05-Mei-25	217	929	3	2	1.559	43	1.026	633	81	1.072	284	209	555	11	0
06-Mei-25	216	1.045	16	0	1.142	23	895	617	68	1.192	193	355	617	30	0
07-Mei-25	215	845	5	1	1.310	27	947	630	71	1.259	173	358	733	20	0
08-Mei-25	185	851	8	1	1.195	15	895	562	99	1.187	197	366	605	23	1
09-Mei-25	205	1.100	18	2	1.389	24	1.412	596	153	1.299	293	286	606	22	0
10-Mei-25	221	997	12	12	1.844	112	1.884	606	137	929	282	344	626	30	1
11-Mei-25	209	1.011	14	11	2.146	24	1.319	530	120	972	187	343	629	27	0
12-Mei-25	216	1.116	15	6	2.187	24	1.229	559	83	964	189	310	557	13	0
13-Mei-25	214	894	7	0	1.435	14	971	547	79	1.030	170	213	523	17	0
14-Mei-25	214	863	10	10	1.345	17	906	546	71	1.197	169	367	702	25	0
15-Mei-25	218	733	8	1	1.170	16	769	549	71	1.188	156	408	792	26	0
16-Mei-25	221	679	3	0	1.051	21	795	539	57	1.109	184	364	739	28	1
17-Mei-25	219	635	4	2	1.220	15	810	548	71	886	164	266	522	18	0
18-Mei-25	217	878	8	10	1.647	60	1.075	541	78	1.078	171	421	768	34	0
19-Mei-25	224	728	6	2	1.198	21	822	533	59	1.046	245	270	604	22	0
20-Mei-25	219	576	6	0	1.139	26	791	591	61	1.156	161	338	678	18	0
21-Mei-25	226	635	7	2	1.208	22	811	550	69	1.146	152	400	787	21	0
22-Mei-25	222	758	9	1	940	18	727	556	57	1.220	173	416	778	18	1

Tanggal	Trip	Penumpang		Kendaraan (Unit)											
		Dewasa	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
23-Mei-25	221	627	9	5	864	25	813	528	79	1.129	202	355	693	23	0
24-Mei-25	211	770	11	12	1.044	24	861	551	87	953	147	247	504	25	0
25-Mei-25	217	881	7	0	1.506	53	984	630	84	1.022	176	423	766	16	0
26-Mei-25	202	688	3	4	1.090	21	805	583	70	1.113	165	259	521	9	1
27-Mei-25	218	784	10	4	935	25	818	542	66	1.203	159	338	711	19	0
28-Mei-25	224	865	10	5	1.161	22	1.239	542	126	1.108	195	307	601	11	1
29-Mei-25	218	860	19	7	1.240	23	1.223	554	96	1.164	209	408	691	22	1
30-Mei-25	210	834	12	1	1.098	84	1.038	586	110	1.090	160	259	522	10	0
31-Mei-25	224	864	10	4	1.114	58	1.496	515	108	873	140	258	494	5	0

Sumber: ASDP Cabang Ketapang (2025)

Lampiran 4 Struktur Organisasi PT. ASDP Cabang Ketapang



Lampiran 5 r Tabel

r tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2879	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2060	0.2435	0.2687	0.3394
90	0.1726	0.2049	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2038	0.2409	0.2659	0.3357
92	0.1707	0.2027	0.2396	0.2645	0.3339
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3291
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2590	0.3274
97	0.1663	0.1976	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2323	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 6 Design Flyer Kuesioner

Design Flyer Kuesioner



The flyer is titled "SURVEY KEPUASAN PENGGUNA JASA" and features logos for BUMN (Untuk Indonesia) and asdp (Indonesia Ferry). It encourages users to provide feedback by scanning a QR code. The flyer includes four tips for completing the survey:

- Baca dengan Teliti**: Before filling out the survey, make sure you understand the instructions, including the purpose of the survey and how to answer each question correctly.
- Tentukan Pendapat**: Answer each question honestly and accurately, based on your personal experience with the service provided.
- Pilih Skala yang Sesuai**: Choose the scale that best represents your level of satisfaction. Higher values indicate higher satisfaction.
- Jangan Ragu**: The survey provides a space for comments or suggestions. Don't be afraid to offer your honest feedback to help improve the service.

At the bottom, there is information about the "ferizy" app, including download links for Google Play and the App Store, and contact details for the call center, SMS/WhatsApp, and email.

ferizy
Naik Ferry, Easy!

GET IT ON
Google Play

Download on the
App Store

191
asdp
Siap Melayani
24 Jam

Call Center : (021) 191
SMS/WhatsApp : 0811 1021 191
cs@indonesiaferry.co.id

ferizy

Lampiran 7 Spesifikasi Dermaga di Pelabuhan Ketapang

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
1	Type : Dermaga Movable Bridge Nomor 1			
-	Lebar	8,3	m	Lebar Depan Struktur Jembatan Penggerak
-	Panjang	23,5	m	Panjang Struktur Jembatan Penggerak
2	Kedalaman Kolam Pelabuhan			
-	Kedalaman	-5 m	LSW	
-	Luas	3460,05	m2	
3	Kapasitas Dermaga	35	Ton	Maximum Capacity
4	Bresthing Dolphine	6	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
5	Mooring Dolphine	1	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
6	Dolphine Hosting Colomn	2	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
7	Frontal Frame	6	Unit	
8	Catwalk dan Ralling	8	Unit	Akses Petugas Kepil
9	Hydraulic MB	2	Set	Sackle Kapasitas 80 Ton
10	Jaringan Pipa PMK	1	Set	
11	Jaringan Pipa BBM	1	Set	Supply Ke Kapal
12	Jaringan Air Tawar	1	Set	Supply Ke Kapal
13	Trestle	82,08	M	
14	Panjang Dermaga	91,90	m	

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
1	Type : Dermaga Movable Bridge Nomor 2			
-	Lebar	8,3	m	Lebar Depan Struktur Jembatan Penggerak
-	Panjang	23,5	m	Panjang Struktur Jembatan Penggerak
2	Kedalaman Kolam Pelabuhan			
-	Kedalaman	-5 m	LSW	
-	Luas	774,02	m2	
3	Kapasitas Dermaga	35	Ton	Maximum Capacity
4	Bresthing Dolphine	6	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
5	Mooring Dolphine	1	Unit	Struktur Pancang dan Beton

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
				Bertulang
6	Dolphin Hosting Colomn	2	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
7	Frontal Frame	6	Unit	
8	Catwalk dan Ralling	8	Unit	Akses Petugas Kepil
9	Hydraulic MB	2	Set	Sackle Kapasitas 80 Ton
10	Jaringan Pipa PMK	1	Set	
11	Jaringan Pipa BBM	1	Set	Supplay ke Kapal
12	Jaringan Air Tawar	1	Set	Supplay ke Kapal
13	Trestle	46,69	M	
14	Panjang Dermaga	103,50	m	

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
1	Type : Dermaga Movable Bridge Nomor 3			
-	Lebar	7,4	m	Lebar Depan Struktur Jembatan Penggerak
-	Panjang	20	m	Panjang Struktur Jembatan Penggerak
2	Kedalaamn Kolam Dermaga			
-	Kedalaman	-8 m	LSW	
-	Luas	7352,4	m2	
3	Kapasitas Dermaga	20	Ton	Maximum Capacity
4	Bresthing Dolphine	6	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
5	Mooring Dolphine	3	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
6	Dolphine Hosting Colomn	2	Unit	Struktur Pancang dan Beton Bertulang
7	Frontal Frame	6	Unit	
8	Catwalk dan Ralling	8	Unit	Akses Petugas Kepil
9	Hydraulic MB	2	Set	Sackle Kapasitas 80 Ton
10	Jaringan Pipa PMK	1	Set	
11	Jaringan Pipa BBM	1	Set	Supplay Ke Kapal
12	Jaringan Air Tawar	1	Set	Supplay Ke Kapal
13	Trestle	101,7	m	
14	Panjang Dermaga	105,50	m	

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
1	Type : Dermaga Movable Bridge 4			
-	Lebar	7,4	m	Lebar Depan Struktur Jembatan Penggerak
-	Panjang	20	m	Panjang Struktur Jembatan Penggerak
2	Kapasitas Dermaga	35	ton	
3	Bolder	8	unit	
4	Fender	4	unit	
5	Mooring Dolphin	3	unit	
6	Breasting Dolphin	5	unit	
7	Catwalk	10	unit	

No	Sarana Dan Fasilitas	Volume	Satuan	Keterangan
-	Kapasitas Dermaga	50	Ton	
-	Lebar	10	m	
-	Panjang	40	m	

Lampiran 8 Form Wawancara



1. Bagaimana tanggapan ASDP terhadap keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi Ferizy, khususnya pada saat momen padat seperti libur panjang atau mudik?
2. Apa saja kendala umum yang sering dihadapi pengguna saat melakukan pemesanan dan pembayaran tiket melalui aplikasi Ferizy?
3. Apakah pihak ASDP secara rutin melakukan evaluasi atau survei kepuasan pengguna aplikasi Ferizy? Jika ya, indikator apa saja yang digunakan?
4. Bagaimana ASDP menjamin bahwa sistem Ferizy dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk lansia dan pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi digital?
5. Apakah ASDP menyediakan bantuan atau pendampingan di lapangan bagi pengguna yang kesulitan menggunakan aplikasi, seperti pos bantuan atau petugas khusus?
6. Dalam hal keamanan data dan transaksi elektronik, langkah apa yang sudah dilakukan ASDP untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna Ferizy?
7. Apakah ASDP pernah mempertimbangkan untuk membuka kerja sama dengan pihak ketiga seperti Traveloka, Tiket.com, atau platform digital lainnya untuk memperluas kanal pemesanan tiket?
8. Apa alasan utama pemesanan tiket saat ini hanya dapat dilakukan melalui kanal resmi Ferizy? Apakah ada kendala regulasi atau teknis terkait integrasi dengan platform lain?
9. Bagaimana mekanisme penanganan jika terjadi kegagalan sistem atau error saat proses pemesanan tiket? Apakah pengguna mendapat kompensasi atau solusi cepat?
10. Apa langkah strategis ke depan yang direncanakan ASDP untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan memperluas aksesibilitas aplikasi Ferizy kepada masyarakat luas?

1. PENINGKATAN SISTEM DAN KAPASITAS

MEMANGGAPI KELUHAN ERROR ATAU LAMBATNYA APLIKASI. ASDP MENYATAKAN TERUS MELAKUKAN PENINGKATAN DAN PEMBENAHAN SISTEM E-TICKETING FERIZY. INI MENCAKUP :

- OPTIMASI SERVER : MEMPERKUAT INFRASTRUKTUR SERVER UNTUK MENAMPUNG LONJAKAN TRAFIK PENGERIBINA. TERUTAMA SAAT MOMEN PUNCAK.
- PENAMBAHAN FASILITAS DAN KAPASITAS PELABUHAN : SELAIN PERBAIKAN APLIKASI. ASDP JUGA MENINGKATKAN FASILITAS FISIK DAN MENAMBAH KAPASITAS KAPAL DI LINTASAN[®] UTAMA SEPERTI MERAK - BAKAUHENI DAN KETAPANG - GILIMANUK UNTUK MENGANTISIPASI LONJAKAN VOLUME KENDARAAN DAN PENUMPANG.

2. KENDALA LOKASI / PEMBATASAN RADIUS PEMBELIAN.

- PENYEBAB : SEJAK DESEMBER 2023. ASDP MENERAPKAN KEBIJAKAN PEMBATASAN RADIUS PEMBELIAN TIKET FERIZY. PENGGUNA TIDAK BISA MEMBELI TIKET JIKA SUDAH BERADA DALAM RADIUS TERTENTU DARI PELABUHAN. APLIKASI AKAN MENDETEKSI LOKASI MELALUI GPS DAN MENOLAK TRANSAKSI DENGAN PESAN ERROR.
- DAMPAK : INI MENJADI KENDALA BAGI PENGGUNA YANG TIDAK MENGETAHUI KEBIJAKAN INI ATAU YANG TERBIASA MEMBELI TIKET SEJAUH SEBELUM KEBERANGKATAN DI DEKAT PELABUHAN.

3. KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY)

- RESPONSIVITAS LAYANAN PELANGGAN : KECEPATAN DAN EFektivitas TIM CUSTOMER SERVICE ASDP DALAM MENANGGAPI KENDALA ATAU PERTANYAAN PENGGUNA FERIZY (MELALUI CALL CENTER, EMAIL ATAU MEDIA SOSIAL)
- EMPATI DAN PERHATIAN : SEBERAPA BAIK ASDP MEMAHAMI DAN MEMANGANI MASALAH INDIVIDU PENGGUNA .
- JAMINAN (ASSURANCE) : TIMPAK KEPERCAYAAN PENGGUNA TERHADAP KEAMANAN TRANSAKSI DAN VALIDITAS TIKET YANG DIPEROLEH MELALUI APLIKASI.
- KEMUDAHAN KOMUNIKASI : KETERSEDIAN DAN KEMUDAHAN AKSES KE SALURAN BANTUAN ATAU PENGADUAN JIKA TERDADI MASALAH .

4. SOSIALISASI DAN EDUKASI BERKELANJUTAN.

ASDP GEMPAR MELAKUKAN SOSIALISASI DAN EDUKASI MENGENAI PENGGUNAAN FERIZY MELALUI BERBAGAI KANAL :

MEDIA SOSIAL : MENGGUNAKAN TUTORIAL VISUAL (VIDEO, PHOTOGRAPH) YANG LANGKAH DEMI LANGKAH MENJELASKAN CARA MEMBELI TIKET.

WEBSITE RESMI ASDP : MENYEDIAKAN PANDUAN LENGKAP DAN FAQ TERKAIT FERIZY.

MEDIA MASSA : Bekerja sama untuk media agar mengedukasi masyarakat tentang pentingnya dan cara menggunakan ferizy.

5. ASDP MENYEDIAKAN BANTUAN DAN PENDAMPINGAN DI LAPANGAN BAGI PENGGUNA YANG KESULITAN MENGGUNAKAN APLIKASI FERIZY. INI MERUPAKAN BAGIAN DARI UPAYA ASDP UNTUK MEMASTIKAN TRANSIKI KE SISTEM TIKET DIGITAL BERJALAN LANCAR DAN DAPAT DIAKSES OLEH SEMUA LAPA DAN MASYARAKAT, TERMASUK MEREKA YANG BELUM TERBIASA DENGAN TEKNOLOGI.

BENTUK BANTUAN DAN PENDAMPINGANNYA DI LAPANGAN :

1. POSKO INFORMASI FERIZY / POS SCREENING.
 - TERUTAMA SAAT MOMEN PUNCAK SEPERTI LIBUR PANJANG ATAU MUDIK. ASDP SERING MENDIRIKAN POSKO ⁰ INFORMASI ATAU POS SCREENING, DI TITIK ⁰ STRATEGIS MELALUI PELABUHAN ATAU DIDALAM AREA PELABUHAN ITU SENDIRI.

6. PERLINDUNGAN DATA PRIBADI

- KEGIJAKAN PRIVASI YANG JELAS. ASDP MEMILIKI KEBIJAKAN PRIVASI YANG DAPAT DIAKSES DI WEBSITE FERIZY. YANG MENJELASKAN JENIS DATA APA SAJA YANG DIKUMPULKAN. BAGAIMANA DATA TERSEBUT DISIMPAN DAN LANGKAH ⁰ PERLINDUNGANNYA. PENGGUNA DAPAT MEMINTA ASAR DATA MEREKA DIHAPUS SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU
- PEMBATASAN AKSES DATA : AKSES TERHADAP DATA PENGGUNA DIBATASI HANYA UNTUK PERSONEL YANG BERNUANS DAN MEMILIKI KEBUTUHAN KERJA.

7. ASDP MENGAKUI BAHWA KEMITRAAN DENGAN PLATFORM DIGITAL PIHAK KETIGA DAPAT SANGAT MEMBANTU DALAM MENJELAKU AUDIENSI YANG LEBIH LUAS DAN MEMBERIKAN KENYAMANAN TAMBAHAN BAGI PENGGUNA. SALAH SATU CONTOHNYA ADALAH KOLABORASI ASDP DENGAN TIKET.COM.

- TUJUAN IMPLEMENTASI
 - MEMPERLUAS JARINGAN
 - MENINGKATKAN KENYAMANAN
 - MENGAJARISI PENGEMBARUAN PENGGUNA
 - MENDUKUNG DIGITALISASI.
- IMPLEMENTASI.
 - SEJAK SETIDAKNYA MARET 2024, TIKET.COM TELAH MENJADI SALAH SATU MITRA ASDP YANG MENJUAL TIKET FERRY. INI MENJUNJUKAN KOMITMEN ASDP UNTUK TERUS BERINOVASI DALAM PELAYANAN DAN MENYADIRKAN PELAYANAN PENYEBERANGAN PRIMA BERKELANJUTAN.

8. ALASAN UTAMA FOKUS PADA KANAL RESMI FERIZY

1. PENGENDALIAN PENUH ATAS DATA DAN KEAMANAN :

- KEAMANAN DATA PENGGUNA : DENGAN FERIZY SEBAGAI SATU SATUMYA KANAL RESMI, ASDP MEMILIKI KENDALI PENUH ATAS BASAIMANA DATA PRIBADI DAN TRANSAKSI PENGGUNA DIKUMPULKAN DAN DISIMPAN. DAN DILINDUNGI. INI SANGAT KIRASIK UNTUK MEMINIMALKAN RISIKO KEBOCORAN DATA DAN PENIPUAN.

2. DATA REAL TIME YANG AKURAT : MELALUI FERIZY, ASDP MENDAPATKAN DATA REAL TIME YANG PRECISE MENGENAI JUMLAH PENUMPANG DAN KENDARAAN YANG AKAN MENYEBERANG PADA SETIAP JADWAL. INI MEMUNGKINKAN MAMAJEMEN KAPAL DAN DERMADA YANG LEBIH EFISIEN. MENGHINDARI PENUMPUKAN / KEGURANGAN SLOT.

9. MEKANISME PEMANGANAN KEBAGALAN SISTEM/ERROR.

1. NOTIFIKASI OTOMATIS DAN COBA ULANG .:

JIKA TERJADI ERROR MIRROR . SISTEM FERIZY BIASANYA AKAN MENAMPILKAN NOTIFIKASI KESALAHAN DAN MENYAMPAIKAN PENEGUNA UNTUK MENCoba LAGI PROSES PEMESANAN.

2. VERIFIKASI STATUS TRANSAKSI

• PENEGUNA YANG MENGALAMI ERROR SETELAH PEMBAYARAN (MISALNYA SUDAH TERPOTONG TAPI TIKET TIDAK KELUAR) DILMBAU UNTUK MEMERIKSA STATUS TRANSAKSIYA .INI BISA DILAKUKAN MELALUI FITUR "RIWAYAT TRANSAKSI" DI AKUN FERIZY.

3. HUBUNGI LAYANAN DELANEGEM ASDP.

INI ADALAH LANGKAH PALING PENTING . PENEGUNA HARUS SEGERA MEMERIKSA LAYANAN DELANEGEM ASDP MELALUI KANAL RESMI :

- TELEPOM : (021) 191
- EMAIL : cs@asdp.id.

SAAT MENGHUBUNGI PENEGUNA PERLU MENYAMPAIKAN KRONOLOGI MASALAH SECARA DETAIL . MENYERTAKAN BUKTI PEMBAYARAN DAN ID TRANSAKSI (JIKA ADA).

10. STRATEGI ASDP KE DEPAN AKAN BERTFOKUS PADA TIGA PILAR UTAMA :

1. PENITIKATAN PERFORMA DAN FITUR APLIKASI
2. PERLUASAN EKOSISTEM DIGITAL
3. PENGUATAN EDUKASI DAN DUKUNGAN BAGI PENEGUNA .



Lampiran 9 Hasil Uji Validitas

Correlations																	
	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
X01	Pearson Correlation	1	.707**	.708**	.719**	.723**	.695**	.711**	.677**	.694**	.678**	.664**	.668**	.717**	.653**	.635**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X02	Pearson Correlation	.707**	1	.745**	.783**	.711**	.752**	.710**	.691**	.746**	.805**	.784**	.690**	.699**	.800**	.692**	.707**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X03	Pearson Correlation	.708**	.745**	1	.756**	.757**	.711**	.829**	.737**	.768**	.727**	.789**	.840**	.736**	.706**	.803**	.779**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X04	Pearson Correlation	.719**	.783**	.756**	1	.756**	.791**	.740**	.791**	.759**	.786**	.735**	.732**	.778**	.704**	.740**	.737**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X05	Pearson Correlation	.723**	.711**	.757**	.756**	1	.904**	.821**	.838**	.815**	.750**	.775**	.780**	.858**	.683**	.765**	.786**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X06	Pearson Correlation	.695**	.752**	.711**	.791**	.904**	1	.828**	.864**	.822**	.811**	.764**	.787**	.837**	.724**	.744**	.734**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X07	Pearson Correlation	.711**	.710**	.829**	.740**	.821**	.828**	1	.858**	.882**	.762**	.818**	.844**	.829**	.729**	.830**	.813**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X08	Pearson Correlation	.677**	.691**	.737**	.791**	.838**	.864**	.858**	1	.823**	.780**	.807**	.796**	.799**	.684**	.772**	.754**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X09	Pearson Correlation	.694**	.746**	.768**	.759**	.815**	.822**	.882**	.823**	1	.774**	.829**	.782**	.815**	.743**	.779**	.784**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X10	Pearson Correlation	.678**	.805**	.777**	.786**	.750**	.811**	.767**	.780**	.774**	1	.734**	.704**	.756**	.797**	.700**	.657**

Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	
.989	.989	28	

Lampiran 11 Kuesioner Survei Kepuasan

10:54

Formulir ini bersifat anonim, dan kami menjamin bahwa semua informasi yang Anda berikan akan digunakan hanya untuk tujuan pengembangan layanan aplikasi Ferizy.

titoakbar.2004@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama (Name) *

Nugroho

Usia (Age) *

26

Jenis Kelamin (Gender) *

Laki-laki Perempuan

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

10:54

Kepuasan kinerja layanan aplikasi Ferizy

Terima kasih telah menggunakan aplikasi Ferizy Kami sangat menghargai waktu dan masukan Anda. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan Anda terhadap kinerja layanan yang kami tawarkan melalui aplikasi Ferizy. Pendapat Anda sangat penting bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna.

Melalui kuesioner ini, Anda akan diminta untuk memberikan penilaian mengenai berbagai aspek layanan yang kami berikan, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon, kualitas layanan, hingga tingkat kepuasan terhadap pengalaman perjalanan Anda. Saya berharap bahwa pertanyaan ini akan sangat membantu kami untuk mendapatkan area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa layanan kami dapat memenuhi kebutuhan Anda dengan lebih baik.

Formulir ini bersifat anonim, dan kami menjamin bahwa semua informasi yang Anda berikan akan digunakan hanya untuk tujuan pengembangan layanan aplikasi Ferizy.

titoakbar.2004@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

[Tanyakan apa saja](#)

10:55

Applikasi dan website ferizy memiliki fungsi yang spesifik sesuai kebutuhan penumpang. (The ferizy application and website have specific functions according to passenger needs.)

SANGAT SETUJU

1 2 3 4 5

SANGAT TIDAK SETUJU

Applikasi dan website ferizy handal dan tidak mudah mengalami kerusakan/error. (The ferizy application and website are reliable and do not easily experience damage/errors.)

SANGAT PUAS

1 2 3 4 5

SANGAT TIDAK PUAS

Applikasi dan website ferizy dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. (Ferizy application and website can provide information according to user expectations.)

SANGAT PUAS

1 2 3 4 5

SANGAT TIDAK PUAS

Applikasi dan website ferizy mampu merespon dengan cepat permintaan pemesanan tiket serta informasi keberangkatan yang dibutuhkan. (The ferizy application and website are able to respond quickly to requests for ticket reservations and the required departure information.)

SANGAT PUAS

1 2 3 4 5

SANGAT TIDAK SETUJU

Applikasi dan website ferizy menghemat waktu, tenaga dan biaya dalam proses pemesanan tiket. (Using the ferizy application and website saves time, energy and costs in the ticket booking process.)

SANGAT SETUJU

1 2 3 4 5

SANGAT TIDAK SETUJU

<p>KUALITAS INFORMASI (INFORMATION QUALITY)</p> <p>Ferizy memberikan informasi yang detail dan Lengkap. (Ferizy provides detailed and complete information.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Ferizy memberikan informasi yang relevan. (Ferizy memberikan informasi yang relevan.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p>	<p>Ferizy memberikan informasi yang mudah dipahami dan tidak membingungkan. (Ferizy provides information that is easy to understand and not confusing.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Ferizy memberikan informasi yang akurat dan jelas * kebenarannya. (Ferizy provides accurate and clear information.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p>	<p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Format penyajian informasi mengenai pembelian tiket, jadwal keberangkatan dll sangat baik. (The format for presenting information regarding ticket purchases, departure schedules, etc. is very good.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p>
<p>Ferizy menyampaikan informasi secara tepat waktu. * (Ferizy delivers information in a timely manner.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Aplikasi dan website ferizy memberikan informasi yang bersifat mutakhir/up to date. (The ferizy application and website provide up-to-date information.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p>	<p>Ferizy memiliki tampilan yang menarik mudah dipahami dan digunakan oleh penumpang. (Ferizy has an attractive appearance that is easy for passengers to understand and use.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Pihak Penyedia jasa Ferizy tangan dalam merespon segala bentuk keluhan penumpang mengenai sistem pembelian tiket. (The Ferizy service provider is responsive in responding to all forms of passenger complaints regarding the ticket purchasing system.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p>	<p>Kepuasan Pelayanan (Service Quality)</p> <p></p> <p>Kepuasan kinerja layanan aplikasi Ferizy</p> <p>titoakbar.2004@gmail.com (ambil akun) Tidak dibagikan Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>Kepuasan Pelayanan (Service Quality)</p> <p>Ferizy memiliki tampilan yang menarik mudah dipahami dan digunakan oleh penumpang. (Ferizy has an attractive appearance that is easy for passengers to understand and use.)</p> <p>SANGAT SETUJU</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>SANGAT TIDAK SETUJU</p> <p>Tanyakan apa saja</p>

Ringkasan terhubung

Penumpang merasa aman dalam mengakses /mengirim data melalui aplikasi/website ferizy. (Passengers feel safe in accessing/sending data via the ferizy application/website)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

10:56

Ferizy memahami kebutuhan pengguna. (Ferizy understands user needs.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

ferizy mempermudah transaksi pembelian tiket, Pembayaran tiket melalui ATM/internet banking memberikan layanan pembayaran yang aman. (Ferizy makes ticket purchase transactions easier; Ticket payments via ATM/Internet banking provide secure payment services)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Jam pelayanan sesuai kebutuhan penumpang. (Jam pelayanan sesuai kebutuhan penumpang.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

10:56

Kepuasan pelanggan (User Satisfaction)

Penumpang merasa puas dengan sistem pembelian tiket secara online melalui ferizy. (Passengers are satisfied with the online ticket purchasing system via ferizy.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Saya akan membagikan pengalaman baik saat menggunakan jasa ferizy. (I will share my good experience when using ferizy services.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Saya berniat menggunakan layanan ferizy lagi dikemudian hari. (I intend to use ferizy services again in the future.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Ferizy memenuhi harapan saya sesuai format yang saya butuhkan. (Ferizy met my expectations in the format I needed)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

10:56

Ferizy dapat membantu pencarian informasi pemesanan tiket secara lebih Efektif dan efisien. (Ferizy can help you search for ticket booking information more effectively and efficiently.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Saya akan merekomendasikan ferizy kepada orang lain. (I would recommend ferizy to others.)

SANGAT SETUJU

1
2
3
4
5

SANGAT TIDAK SETUJU

Lampiran 12 Karakteristik Responden

1	Timestamp	Nama (Name)	Usia (Age)	Jenis Kelamin (Gender)	Aplik v	Apli v	Feri v	Apli v	Pen v	Feri v	Feri v	Feri v	Feri v	Apli v	Feri v	Feri v
2	07/05/2025 9:03:00	Fadly	26	Laki-laki	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	07/05/2025 9:07:15	Hizki	22	Laki-laki	4	5	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1
4	07/05/2025 9:10:32	Genta	21	Laki-laki	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	21/05/2025 9:20:36	HUGO	20	Laki-laki	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	21/05/2025 9:21:59	ANISA SALSABILA	20	Perempuan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	21/05/2025 9:22:14	alya	18 th	Perempuan	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
8	21/05/2025 9:22:22	Roihan	19	Laki-laki	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3
9	21/05/2025 9:22:40	Andhika Oktariansyah	19	Laki-laki	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	21/05/2025 9:23:42	naila eka	18	Perempuan	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
11	21/05/2025 9:24:03	Tong Cing	23 Tahun	Laki-laki	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
12	21/05/2025 9:27:12	ajma	19	Perempuan	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
13	21/05/2025 9:34:22	Ilham al rusydi	20	Laki-laki	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
14	21/05/2025 9:35:02	Muhammad Ekky Meidh	19	Laki-laki	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	21/05/2025 9:35:22	faiz	22	Laki-laki	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
16	21/05/2025 9:56:16	Annu	10	Perempuan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Lampiran 13 Layout Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

