

**EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19
TAHUN 2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN BALOAHAN
KOTA SABANG**



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

**M FERDI IRAWAN
NPM. 22 03 059**

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

**EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19
TAHUN 2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN BALOAHAN
KOTA SABANG**



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

**M FERDI IRAWAN
NPM. 22 03 059**

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

**EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19
TAHUN 2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN BALOAHAN
KOTA SABANG**

Disusun dan Diajukan Oleh:

M FERDI IRAWAN
NPM. 2203059

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Kertas Kerja Wajib
Pada tanggal 25 Juli 2025

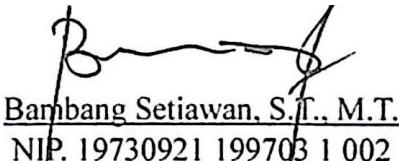
Menyetujui,

Penguji I



Oktrianti Diani, M.Pd.
NIP. 19841005 200912 2 004

Penguji II



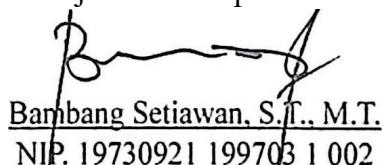
Bambang Setiawan, S.T., M.T.
NIP. 19730921 199703 1 002

Penguji III



R. Muhammad Firzatullah, S.Pd., M.Kom
NIP. 19940406 202203 1 010

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.
NIP. 19730921 199703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR
19 TAHUN 2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG

Nama : M Ferdi Irawan

NPM : 2203059

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 25 Juli 2025
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

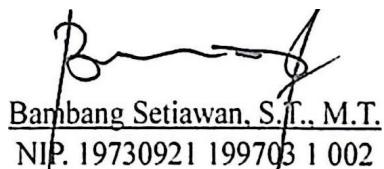


Chairul Insani Nham, ATD. MM
NIP. 19601215 198703 1 007



Desti Yuvita Sari, S.SI., M.Kom.
NIP. 19921201 202203 2 009

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.
NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Ferdi Irawan

NPM : 2203059

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **Pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul "Evaluasi Penerapan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 Pada *E-Ticketing* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang", dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Poltektrans SDP Palembang

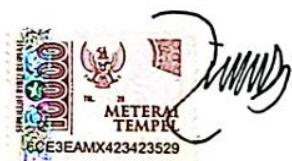
Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Perajin, Banyuasin 1, Kab. Banyuasin,
Sumatera Selatan

Adalah **Pihak 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 cipta ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Poltektrans SDP Palembang)

(M Ferdi Irawan)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Ferdi Irawan

NPM : 2203059

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa kertas kerja wajib yang saya tulis dengan judul

EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19 TAHUN 2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG

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

Palembang, 25 Juli 2025

Penulis



(M Ferdi Irawan)



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

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG

Jl. Sabar Jaya No. 116
Palembang 30763

Telp. : (0711) 753 7278
Fax. : (0711) 753 7263

Email : kepegawaian@poltektranssdp-palembang.ac.id
Website : www.poltektranssdp-palembang.ac.id



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 43 /PD/2025

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

Nama:M FERDI IRAWAN

NPM: 2203059

Program Studi: D. 111 STUDI MTPD

Judul Karya: EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 19 TAHUN 2020 PADA ETICKETING DIPELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG

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 Clearance Out Wisuda.

Palembang, 19
Agustus 2025



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil' alamin puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas segala rahmat-nya dan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul, “ EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19 TAHUN 2020 PADA *E-TICKETING* DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD) 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 kegiatan dan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena ini dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang tak pernah berhenti memberikan dukungan dengan doa dan senantiasa memberikan semangat.
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, MM.,M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
4. Bapak Chairul Insani Ilham, ATD. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Desti Yuvita Sari, S.SI., M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.

5. Seluruh Staff Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang & Kakak-kakak alumni Banda Aceh.
6. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
7. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII "ABHISHEVA NAWASENA" dan adik tingkat angkatan XXXIV dan XXXV, terimakasih atas bantuan dan doanya.
8. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Sayamenyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Juli 2025

Penulis



(M Ferdi Irawan)

**EVALUASI PENERAPAN PERATURAN MENTERI NOMOR 19 TAHUN
2020 PADA E-TICKETING DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHA
KOTA SABANG**

M Ferdi Irawan (2203059)

Dibimbing Oleh : Chairul Insani Ilham, ATD.MM dan
Desti Yuvita Sari, S.SI.,M.Kom

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik (*E-Ticketing*) di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, Kota Sabang. Dalam era digitalisasi transportasi, sistem *E-Ticketing* menjadi instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan pengguna jasa. Namun, implementasinya tidak terlepas dari berbagai tantangan, termasuk ketidaksesuaian data tiket dengan data aktual di lapangan serta belum optimalnya pemenuhan komponen tiket sesuai standar peraturan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada petugas pelabuhan serta pengguna jasa. Analisis dilakukan menggunakan metode *gap analysis* untuk membandingkan antara kondisi eksisting dengan ketentuan dalam PM 19 Tahun 2020.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar elemen tiket seperti nama kapal, jadwal keberangkatan, dan data identitas penumpang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan. Selain itu, minimnya edukasi kepada pengguna dan kurang optimalnya sistem verifikasi data juga menjadi hambatan utama. Temuan ini memberikan rekomendasi penting terkait pembenahan sistem data, peningkatan infrastruktur digital, serta penyertaan dokumen identifikasi kendaraan (STNK) guna mendukung validitas data penumpang. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pengelola pelabuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pelayaran.

Kata Kunci: *E-Ticketing*, Pelabuhan Penyeberangan, PM 19 Tahun 2020, Balohan, Transportasi.

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF MINISTERIAL REGULATION NUMBER 19 OF 2020 ON E-TICKETING AT THE BALOHAN FERRY PORT IN SABANG CITY

M Ferdi Irawan (2203059)
Supervised by : Chairul Insani Ilham, ATD.MM and
Desti Yuvita Sari, S.SI.,M.Kom.

ABSTRACTION

This study aims to evaluate the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number 19 of 2020 concerning the Electronic Ticketing System for Ferry Transport (E-Ticketing) at the Balohan Ferry Port, Sabang City. In the era of digital transportation, the E-Ticketing system serves as a vital tool to enhance efficiency, transparency, and user convenience. However, its implementation still faces several challenges, including inconsistencies between ticket data and actual conditions in the field, as well as the suboptimal fulfillment of ticket components according to regulatory standards. This research applied a qualitative method, using data collection techniques such as observation, documentation, and interviews with port officers and service users. The analysis was conducted using the gap analysis method to compare the existing conditions with the provisions outlined in PM 19 of 2020.

The results of the study indicated that most ticket elements, such as the vessel name, departure schedule, and passenger identity data, do not fully comply with the regulation. Moreover, the lack of user education and suboptimal data verification systems remain major obstacles. These findings provided important recommendations regarding data system improvements, enhancement of digital infrastructure, and the inclusion of vehicle registration documents (STNK) to support passenger data validity. This evaluation was expected to offer valuable input for port authorities to improve service quality and maritime safety.

Keywords: E-Ticketing, Ferry Terminal, PM 19 of 2020, Balohan, Transportation

DAFTAR ISI

	Halaman
Persetujuan Seminar Kertas Kerja Wajib	iii
Surat Peralihan Hak Cipta	iv
Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
DFTAR ISI	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Masalah	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	 5
A. Review Penelitian Sebelumnya	5
B. Landasan Hukum Dan Teori	8
1. Landasan Hukum	8
2. Landasan Teori	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 21
A. Desain Penelitian	21
B. Metode Pengumpulan data	25
C. Teknik Analisis Data	26
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 27
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
B. Analisis	47
1. Penyajian Data	47
2. Analisis Data	58
C. Pembahasan	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	5
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	21
Tabel 4. 1 Pembagian Luas Wilayah Administrasi Per-Desa	28
Tabel 4. 2 Batas Administrasi	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.	29
Tabel 4. 4 Karakteristik KMP.AH 2	30
Tabel 4. 5 Karakteristik KMP.BRR	31
Tabel 4. 6 Karakteristik KMP. PAPUYU	32
Tabel 4. 7 Karakteristik Pelabuhan Penyebrangan Balohan	33
Tabel 4. 8 Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Balohan	33
Tabel 4. 9 Produktivitas Keberangkatan Pnp dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir.	46
Tabel 4. 10 Produktivitas Kedatangan Pnp dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir.	46
Tabel 4. 11 Produktivitas Keberangakatan Penumpang dan Kendaraan 15 Hari :	46
Tabel 4. 12 Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan 15 Hari :	47
Tabel 4. 13 Wawancara Dengan Narasumber 1	56
Tabel 4. 14 Wawancara Dengan Narasumber 2	56
Tabel 4. 15 Wawancara Dengan Narasumber 3	57
Tabel 4. 16 Instrument Perbandingan Poin-Poin <i>E-Ticket</i>	59
Tabel 4. 17 Data yang wajib Disi Penumpang Pada <i>E-Ticket</i>	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	23
Gambar 4. 1 Geografis Kota Sabang	28
Gambar 4. 2 Kapal ACEH HEBAT 2	30
Gambar 4. 3 KMP. BRR	31
Gambar 4. 4 KMP. PAPUYU	32
Gambar 4. 5 Dermaga	34
Gambar 4. 6 <i>Mooring Dolphin</i>	34
Gambar 4. 7 <i>Breasting Dolphin</i>	35
Gambar 4. 8 <i>Catwalk</i>	35
Gambar 4. 9 <i>Fender</i>	36
Gambar 4. 10 <i>Bolder</i>	36
Gambar 4. 11 <i>Trestle</i>	37
Gambar 4. 12 Gedung Oprasional Pelabuhan	37
Gambar 4. 13 Ruang Tunggu	38
Gambar 4. 14 Loket	38
Gambar 4. 15 <i>Gangway</i>	39
Gambar 4. 16 Lapangan parkir siap muat mobil	39
Gambar 4. 17 Lapangan parkir siap muat motor	40
Gambar 4. 18 Lapangan parkir	40
Gambar 4. 19 Toilet	41
Gambar 4. 20 Mushalla	41
Gambar 4. 21 Jembatan Timbang	42
Gambar 4. 22 <i>Toll gate</i>	42
Gambar 4. 23 <i>Layout</i> Pelabuhan Penyeberangan Balohan	43
Gambar 4. 24 Struktur Organisasi Pelabuhan Penyeberangan kota Sabang	44
Gambar 4. 25 Peta Lintasan Ulee Lheue – Balohan	45
Gambar 4. 26 foto <i>E-Ticket</i> Penumpang Kendaraan	48
Gambar 4. 27 Menu Pengisian Informasi Perjalanan	49
Gambar 4. 28 Menu Harga Tiket dan Kuota yang tersisa	49
Gambar 4. 29 Menu Pengisian data diri	50

	Halaman
Gambar 4. 30 Menu Informasi Tujuan Perjalanan	50
Gambar 4. 31 Menu Pengisian Infirmasi Perjalanan	51
Gambar 4. 32 Menu Pengisian Informasi Perjalanan	51
Gambar 4. 33 Menu Informasi rincian biaya	52
Gambar 4. 34 <i>Order Id</i> dan kode pembayaran <i>Virtual Account</i>	52
Gambar 4. 35 Tiket <i>Online</i> yang sudah selesai dilakukan pembayaran	53
Gambar 4. 36 Menu <i>refund</i> dan <i>reschedule</i> Tiket <i>Online</i>	54
Gambar 4. 37 Kendaraan Tidak Memasang Nomor	55
Gambar 4. 38 Rekomendasi Tampilan <i>E-Ticketing</i> Sesuai PM 19 Tahun 2020	74
Gambar 4. 39 Rekomendasi Perintah Penyertaan	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Formulir Survei	82
Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti	83

BAB I

PANDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor transportasi sangat vital untuk kemajuan suatu negara, berfungsi sebagai dasar penting untuk ekonomi, perkembangan sosial, dan sektor industri. Dengan meningkatkan mutu dan mengembangkan infrastruktur transportasi, berbagai aktivitas ekonomi akan terstimulasi, yang pada akhirnya akan mempercepat pembangunan di seluruh negeri.. (Fatimah, 2019:1)

Karena berhubungan langsung dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, transportasi berperan sangat penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Lebih dari itu, transportasi menjadi unsur penting dalam menggerakkan roda perekonomian suatu wilayah. Secara sederhana, transportasi merupakan proses memindahkan barang (commodity of goods) maupun penumpang dari satu titik asal (origin atau port of call) menuju titik tujuan (part of destination). Melalui proses ini, pihak pengangkut menyediakan layanan transportasi yang pada hakikatnya merupakan bentuk produksi jasa bagi masyarakat yang memerlukan sarana perpindahan tersebut. (Sarbeni & Susanto, 2021:236)

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia sangat membutuhkan sektor pelabuhan yang modern dan terkelola dengan efisien. Kinerja sektor ini sangat berpengaruh terhadap daya saing para produsen, baik di pasar domestik maupun internasional, efisiensi distribusi dalam negeri, serta secara lebih luas, terciptanya keterpaduan dan integritas perekonomian nasional.(Putra & Djalante, 2016)

Pelabuhan Balohan merupakan pelabuhan penyeberangan sekaligus salah satu gerbang utama menuju Sabang. Pelabuhan ini terhubung dengan Pelabuhan Ulee Lheue di Banda Aceh, di mana pengelolaan Ulee Lheue berada di bawah UPT Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Aceh, sedangkan Pelabuhan Balohan dikelola oleh Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS). Terhitung

mulai 1 Januari 2024, pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang kembali berada di tangan BPKS. Sebelumnya, sejak 16 Maret 2022, pelabuhan ini dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Aceh melalui skema pinjam pakai untuk mendukung layanan transportasi pada rute Ulee Lheue–Balohan. dishub.acehprov, 2023)

Tingginya jumlah pengguna jasa di pelabuhan ini mendorong penyedia layanan untuk terus meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan. Salah satu bentuk peningkatan tersebut adalah penerapan sistem E-Ticketing. Saat ini, tiket kapal penyeberangan pada rute Ulee Lheue–Balohan (PP) sudah dapat dipesan secara online sejak 27 November 2024. (dishub.acehprov.go.id. 2024). Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi antrean di lokasi. Sistem ini juga memberikan kemudahan bagi penumpang yang dapat melakukan transaksi dari mana saja, tanpa perlu antre di loket.

Penerapan E-Ticketing di Pelabuhan Balohan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kenyamanan pengguna sekaligus efisiensi operasional. Melalui sistem tiket online, proses pembelian menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan, sementara pihak pengelola pelabuhan dapat memantau data penumpang secara real-time. Selain itu, sistem ini memudahkan perkiraan jumlah penumpang yang akan datang, sehingga pengaturan arus masuk dan keluar pelabuhan dapat dilakukan dengan lebih terencana dan optimal.

Namun dalam penerapan *E-Ticketing* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan PM 19 tahun 2020 Tentang Penyelenggaraaan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara elektronik. Masih sering juga ditemukan data penumpang pada tiket yang berbeda dengan eksisting di lapangan. Hal ini tentu menjadi masalah yang perlu untuk di evaluasi, untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran di Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Berdasarkan dari latar belakang tersebut dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, maka peneliti mengambil judul "Evaluasi Penerapan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 Pada *E-Ticketing* Di Pelabuhan Balohan Kota Sabang".

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah telah disusun oleh peneliti untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang akan dianalisis dalam penulisan ini. Persoalan-persoalan yang telah diformulasikan tersebut meliputi aspek-aspek berikut:

1. Sejauh manakah kesesuaian penerapan E-ticketing pada pelabuhan dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 mengenai penyelenggaraan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik?
2. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara data yang tercantum pada tiket dengan kondisi aktual yang terdapat di lapangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini, yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian penerapan E-ticketing di Pelabuhan Balohan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020.
2. Memverifikasi kesesuaian keseluruhan data yang tercantum dalam tiket dengan kondisi riil yang ada di lapangan.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki sejumlah limitasi yang ditetapkan guna mempertahankan konsentrasi serta cakupan studi agar tetap terarah. Limitasi-limitasi dimaksud meliputi:

1. Penelitian akan dibatasi pada evaluasi penerapan E-ticketing yang berkorelasi dengan kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 mengenai penyelenggaraan tiket transportasi penyeberangan berbasis elektronik. Dimensi operasional pelabuhan lainnya yang tidak memiliki keterkaitan dengan penerapan E-ticketing tidak akan dieksplorasi secara detail.
2. Fokus penelitian diarahkan semata-mata pada masalah inkonsistensi data penumpang yang tercantum dalam tiket dengan kondisi aktual di lapangan, sehingga persoalan lain yang berhubungan dengan penerapan sistem tersebut tidak akan dieksplorasi secara mendetail.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan formulasi masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, kontribusi signifikan dari penelitian ini dapat diidentifikasi oleh peneliti melalui kategorisasi berikut:

1. Bagi kalangan akademis, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengimplementasikan teori dan konsep yang telah diperoleh melalui proses pembelajaran formal dalam lingkungan pendidikan tinggi.
2. Bagi lembaga yang berkepentingan, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dan rekomendasi strategis untuk mengatasi persoalan yang berkaitan dengan penerapan sistem E-Ticketing.
3. Bagi komunitas pengguna layanan, penelitian ini secara implisit memberikan kontribusi positif kepada para pengguna fasilitas pelabuhan penyeberangan, khususnya melalui optimalisasi standar pelayanan dan kemudahan akses dalam memperoleh tiket melalui platform digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Review Penelitian Sebelumnya

Dukungan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat tema sejenis diperlukan untuk memperkuat penelitian ini. Walaupun penelitian-penelitian terdahulu kemungkinan menunjukkan disparitas dengan penelitian yang tengah dijalankan, kondisi tersebut justru berfungsi sebagai landasan untuk mempertegas orisinalitas penelitian ini. Berdasarkan pertimbangan tersebut, tabel komparasi telah disusun oleh peneliti sebagaimana yang diperlihatkan pada tabel selanjutnya:

Tabel 2. 1 *Review Penelitian Sebelumnya*

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Amalia Nabatan (2022)	Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi <i>Ticketing System</i> Berbasis <i>Online</i> Pada Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat	Metode Pendekatan Kuantitatif, 1.Observasi 2.Dokumentasi 3.Kuesioner 4.Institusional	1. Untuk Mengetahui Kesiapan Dan Pengaruh Pengguna Jasa Terhadap 2. Penerapan Tiket Berbasis <i>Online</i> Di Pelabuhan Lembar. 3. Untuk Mengetahui Kesiapan Dan Pengaruh Pengelolah Sistem/IT 4. Terhadap Penerapan Tiket Berbasis <i>Online</i> Di Pelabuhan Lembar. 5. Untuk Mengetahui Kesiapan Dan Pengaruh Operasional Pelabuhan 6. Terhadap Penerapan Tiket Berbasis <i>Online</i> Di Pelabuhan Lembar.	Tiga komponen utama yang memberikan dampak konstruktif terhadap penerapan E-ticketing di fasilitas penyeberangan Lembar telah teridentifikasi, yakni konsumen layanan, infrastruktur teknologi informasi/sistem, serta aspek operasional pelabuhan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
2	Putri Sonia (2023)	Analisis Kesiapan Implementasi Aplikasi <i>Ticketing Online</i> Pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah	Metode Penelitian Kualitatif Dengan Penyajian Data Secara Deskriptif 1.Dokumentasi 2.Observasi 3.Sampling 4.Kuisioner 5.Institusional	1. Untuk Mengetahui Kesiapan Pengguna Jasa Terhadap Implementasi Tiket <i>Online</i> Di Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah 2. Untuk Mengetahui Kesiapan Pihak Penyelenggara Pelabuhan Terhadap Implementasi Tiket <i>Online</i> Di Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah?	Berdasarkan hasil analisis data, kesiapan terhadap implementasi sistem E-ticketing di Pelabuhan Penyeberangan Taipa ditunjukkan oleh 84,5% konsumen layanan transportasi laut serta 81,1% operator pengelola fasilitas pelabuhan yang menjadi responden dalam penelitian ini.
3	Maulana Muham mad (2024)	Evaluasi Penerapan E-Ticketing Pt.Asdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni Provinsi Lampung	Metode Penelitian Kualitatif 1.Dokumentasi 2.Observasi 3.Studi Pustaka	1. Untuk mengetahui apakah penerapan E-ticketing sesuai Peraturan Menteri Nomor PM 19 Tahun 2020 dalam penyelenggaraan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik pada pelabuhan penyeberangan Bakauheni 2. Untuk mengetahui penginputan data penumpang saat pembelian tiket sudah sesuai dengan eksisting dilapangan.	Melalui pengamatan langsung yang dilaksanakan, teridentifikasi ketiadaan identitas kapal beserta absennya informasi waktu pemberangkatan yang tercantum dalam tiket, serta terdapat ketidaksesuaian antara total penumpang yang tercatat pada E-ticketing dengan laporan agregat penumpang kendaraan, kondisi tersebut bertentangan dengan ketentuan yang

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
					diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.

Berdasarkan informasi yang tercantum pada tabel tersebut, penyusunan laporan ini merujuk kepada sejumlah penelitian terdahulu yang telah dijalankan oleh Amalia Nabatan (2022), Putri Sonia (2023), dan Maulana Muhammad (2024), dimana seluruh penelitian tersebut mengulas kesiapan serta hambatan yang dihadapi dalam penerapan mekanisme tiket digital pada pelabuhan-pelabuhan yang tersebar di wilayah Indonesia. Ketiga penelitian dimaksud menyoroti signifikansi kontribusi pengguna layanan, administrator pelabuhan, beserta keselarasan terhadap regulasi pemerintah sebagai pendukung kesuksesan sistem E-ticketing. Mengacu pada landasan tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengamati kesesuaian penerapan tiket digital di Pelabuhan Balohan dengan ketentuan PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.

B. Landasan Hukum Dan Teori

1. Landasan Hukum

Landasan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 66 tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

1) Pasal 1 ayat (3)

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

2) Pasal 1 ayat (16)

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

3) Pasal 1 ayat (34)

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

- b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

1) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur

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

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 yang berisi pelabuhan asal dan tujuan, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan perjalanan.

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

a) Penumpang angkutan penyeberangan terdiri dari:

1. Penumpang pejalan kaki; dan
2. Penumpang pada kendaraan.

b) Setiap penumpang angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki tiket.

3) Pasal 4

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

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

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

1) Pasal 2 Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:

- a) Memberikan panduan dalam penyelenggaraan Portal *Web* dan/atau Situs *Web* Badan Pemerintahan;
- b) Memfasilitasi integrasi layanan Badan Pemerintahan berbasis elektronik;

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

1) Pasal 2 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dilaksanakan oleh:

- a) Penyelenggara Pelabuhan; atau
- b) Badan Usaha Pelabuhan.

2) Pasal 2 ayat (2)

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

3) Pasal 3 ayat (1)

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

4) Pasal 3 ayat (2)

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

5) Pasal 3 ayat (3)

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

6) Pasal 4 ayat (1)

Penyelenggara tiket elektronik harus memberikan informasi perjalanan kepada pengguna jasa.

7) Pasal 4 ayat (2)

Informasi perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) Lintasan dan jadwal kapal Angkutan Penyeberangan;
- b) Tarif sesuai dengan jenis dan golongan; dan
- c) Nama Kapal.

8) Pasal 5 ayat (2)

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

9) Pasal 5 ayat (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 paspor; dan izin mengemudi,
- f) Nomor telepon.

10) Pasal 5 ayat (4)

Dalam melakukan pemesanan Tiket sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit:

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

11) Pasal 5 ayat (5)

Tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan perubahan atau pembatalan.

12) Pasal 5 ayat (6)

Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan paling lambat 48 (empat puluh delapan) jam sebelum jadwal keberangkatan.

13) Pasal 5 ayat (7)

Biaya tiket elektronik yang dilakukan perubahan atau pembatalan dikembalikan kepada pengguna jasa paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari harga tiket elektronik.

14) Pasal 5 ayat (8)

Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara tiket elektronik.

15) Pasal 5 ayat (9)

Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi perubahan jadwal dan rute perjalanan.

16) Pasal 5 ayat (10)

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus diinformasikan kepada pengguna jasa.

17) Pasal 6 ayat (1)

Tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dapat dipesan melalui:

- a) Aplikasi berbasis teknologi informasi atau situs *Web*:
- b) Tempat penjualan Tiket yang menyediakan sistem elektronik; atau
- c) Mesin penjualan Tiket mandiri.

18) Pasal 7 ayat (1)

Pembayaran Tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan secara:

- a) Tunai; atau
- b) Non tunai.

19) Pasal 7 ayat (2)

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

20) Pasal 8 ayat (1)

Penerbitan Tiket Angkutan Penyeberangan dapat dilakukan melalui:

- a) Elektronik; atau
- b) Gerai retail.

21) Pasal 8 ayat (2)

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

- a) Nomor dan tanggal pemesanan;
- b) Nama kapal pengangkut;
- c) Nama penumpang;
- d) Nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
- e) Nomor kendaraan;
- f) Jenis kelamin;
- g) Kode pemesanan (*Booking Code*) nomor Tiket;
- h) Tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
- i) Pelabuhan tujuan;
- j) Waktu tiba di pelabuhan; dan
- k) Alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, email, dan/atau situs web.

22) Pasal 8 ayat (3)

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

23) Pasal 8 ayat (4)

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

- a) Pengangkut dapat menolak untuk mengangkut penumpang dalam hal nama penumpang yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kartu identitas;
 - b) Pengangkut dapat menolak untuk mengangkut kendaraan dalam hal golongan kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan pengangkut dapat menolak untuk mengangkut;
 - c) Kendaraan dalam hal nomor polisi kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan;
 - d) Penumpang atau kendaraan dilarang membawa barang berbahaya dan terlarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e) Hak pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
- f. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.1272/AP.005/DRJD/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik:
- 1) Pasal 7 ayat (1)

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

 - a) Pembelian tiket secara elektronik;
 - b) Secara langsung di pelabuhan penyeberangan dengan menggunakan:
 - (1) Uang tunai;
 - (2) Kartu langganan;
 - (3) Uang elektronik; dan/atau
 - (4) Alat pembayaran elektronik lainnya yang sah.
 - 2). Pasal 8h

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

- a) Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan untuk penjualan tiket secara terpadu;

- b) Badan Usaha Angkutan Penyeberangan untuk pelabuhan yang tidak melakukan penjualan tiket secara terpadu; dan/atau
 - c) pihak lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara Pelabuhan, Badan Usaha Pelabuhan, atau Badan Usaha Angkutan Penyeberangan.
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2016 tentang Daftar Penumpang Dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan
- 1) Pasal 2 ayat (2)

Untuk mendapatkan Surat Persetujuan Berlayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melampirkan daftar penumpang dan kendaraan di atas kapal angkutan penyeberangan
 - 2) Pasal 3

Kendaraan penumpang dan kendaraan diatas kapal angkutan penyeberangan sebagaimana dalam pasal 2 terdiri atas:

 - a) Penumpang pejalan kaki;
 - b) Penumpang pada kendaraan;
 - c) Kendaraan golongan I s/d IX.
 - 3) Pasal 4 ayat (1)

Penumpang pejalanan kaki sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a sebelum masuk terminal wajib membeli tiket.
 - 4) Pasal 4 ayat (2)

Petugas operator pelabuhan di loket penjualan tiket wajib mencatat data identitas penumpang

- 5) Pasal 4 ayat (3)
- Data identitas penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit memuat:
- a. Nama;
 - b. Jenis kelamin;
 - c. Usia;

- d. Alamat (domisili); dan
- e. Nomor paspor penumpang asing.

6) Pasal 5 ayat (1)

Sebelum masuk ke dalam kapal, penumpang yang memiliki tiket sebagaimana dimaksud pasal 4 wajib menyerahkan tiketnya kepada petugas operator kapal

7) Pasal 7

Pengemudi kendaraan yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan terdiri atas :

- a. Pengemudi kendaraan perorangan untuk angkutan penumpang
- b. Pengemudi kendaraan perorangan untuk angkutan barang
- c. Pengemudi kendaraan umum untuk angkutan barang
- d. Pengemudi kendaraan angkutan umum untuk angkutan orang yang melayani trayek tetap lintas antar negara, antar kota dan antar provinsi;
- e. Pengemudi kendaraan umum untuk angkutan penumpang selain yang diatur dalam huruf (d)

8) pasal 8 ayat (1)

Pengemudi kendaraan sebagaimana dimaksud pasal 7 huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e sebelum membeli tiket wajib mengisi daftar penumpang pada kendaraan dan data kendaraan pada formulir yang telah disediakan oleh operator pelabuhan.

9) Pasal 8 ayat (3)

Layanan pembelian tiket akan ditolak bagi pengemudi yang gagal menyampaikan inventaris penumpang kendaraan, informasi kendaraan, dan kendaraan sesuai ketentuan ayat (2).

10) Pasal 9 ayat (2)

Inventaris penumpang kendaraan, informasi kendaraan, serta manifes yang tercantum dalam ayat (1) wajib diserahkan pengemudi kepada operator kapal sebagai syarat akses masuk ke dalam kapal angkutan penyeberangan.

2. Landasan Teori

Untuk menghindari kekeliruan saat membahas masalah penelitian, teori-teori yang relevan dengan subjek penelitian harus dibahas, dan teori-teori ini adalah sebagai berikut:

a. Transportasi

Sistem transportasi didefinisikan sebagai sarana yang menyediakan kemudahan mobilitas manusia serta komoditas antara berbagai destinasi geografis. Terminologi tersebut memiliki akar etimologis dari bahasa Latin, yakni kata "transportare" yang mengandung makna "menyilang" atau "melintasi", serta "portare" yang bermakna "memuat" atau "mengusung". Berdasarkan pemahaman etimologis tersebut, transportasi dapat dikonseptualisasikan sebagai aktivitas pemuatan atau pemindahan komoditas dan/atau penumpang dari suatu posisi geografis menuju posisi geografis yang berbeda. Dalam cakupan yang lebih komprehensif, transportasi juga berfungsi sebagai layanan komersial yang digunakan untuk memperoleh keuntungan ekonomi, baik melalui aktivitas perdagangan maupun melalui hubungan kemasyarakatan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Kamaludin pada tahun 2003 yang dikutip dalam Sarbeni & Susanto (2021).

b. Angkutan Umum

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Warpani (1990) sebagaimana dikutip dalam Abben Sarbeni & Susanto, (2021), transportasi

publik didefinisikan sebagai modalitas pengangkutan penumpang yang dioperasikan melalui mekanisme tarif atau kompensasi finansial, dengan tujuan menyediakan layanan mobilitas yang memadai dan bermutu tinggi kepada komunitas. Standar pelayanan yang optimal mencakup dimensi keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas ekonomis, serta efisiensi waktu tempuh. Kehadiran transportasi publik turut berkontribusi dalam menciptakan peluang ketenagakerjaan. Ketika menentukan pilihan moda transportasi, komunitas menganalisis berbagai faktor pertimbangan, meliputi destinasi perjalanan, radius serta durasi perjalanan, aspek pembiayaan, sumber energi penggerak (angin, mekanis, atau energi alternatif), mekanisme propulsif (sistem tarik atau dorong), serta konfigurasi prasarana transportasi seperti wahana bawah permukaan air, perangkat mengapung, atau struktur apung yang memiliki karakteristik permanen.

d. Pelabuhan

Berdasarkan ketentuan yang tercantum pada Undang-Undang No.66 Tahun 2024 mengenai Pelayaran, pelabuhan didefinisikan sebagai kawasan yang mencakup wilayah darat dan atau perairan dengan batasan geografis yang spesifik, berfungsi sebagai lokasi operasional pemerintahan serta aktivitas komersial yang dimanfaatkan untuk kegiatan sandar Kapal, embarkasi dan disembarkasi penumpang, dan atau aktivitas bongkar muat kargo, berupa Terminal dan area tambat Kapal yang dilengkapi dengan sarana keselamatan, keamanan Pelayaran, dan operasional penunjang pelabuhan serta berfungsi sebagai titik transisi intramoda dan antarmoda transportasi.

e. Kepelabuhanan

), konsep kepelabuhanan diartikan sebagai keseluruhan elemen yang terhubung dengan peran pelabuhan sebagai penunjang kelancaran, keamanan, serta ketertiban pergerakan kapal; penjaminan keselamatan dan keamanan navigasi; penyediaan fasilitas perpindahan antarmoda maupun intramoda transportasi; dan pendorong kemajuan ekonomi regional serta nasional, dengan tetap mempertimbangkan perencanaan tata ruang kawasan.

f. Penumpang

Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penumpang diartikan sebagai orang yang menggunakan atau memanfaatkan alat transportasi seperti kereta api, kapal laut, kendaraan bermotor, dan moda transportasi lainnya. Klasifikasi penumpang dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori utama:

1. Penumpang yang memanfaatkan kendaraan tanpa melakukan pembayaran, baik kendaraan yang dioperasikan oleh pengemudi profesional maupun yang dikendalikan oleh anggota keluarga.
2. Penumpang komersial, yakni pihak-pihak yang memanfaatkan layanan transportasi melalui sistem pembayaran, mencakup taksi, bus umum, kereta api, kapal penyeberangan, atau pesawat terbang.

g. Tiket

Berdasarkan definisi yang termuat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring tahun 2022, istilah "tiket" atau yang dikenal pula sebagai "karcis" merujuk pada dokumen berukuran kecil yang berfungsi sebagai bukti legitimasi atas pembayaran tarif atau biaya tertentu yang telah diselesaikan oleh pemegang dokumen tersebut.

h. *E-Ticket*

Berdasarkan pandangan Julianto.d.,dkk (2021) yang dikutip oleh Muntasir.i.,dkk (2023), tiket elektronik atau E-Ticket didefinisikan sebagai konfirmasi transaksi untuk jasa atau aksesibilitas terhadap kegiatan tertentu serta sarana transportasi yang diproduksi melalui format digital. Umumnya, E-Ticket dipresentasikan melalui berkas atau sandi yang mampu disimpan pada gadget elektronik seperti ponsel pintar, tablet, maupun komputer jinjing, kemudian diperlihatkan kepada penyelenggara jasa atau transportasi. Adopsi E-Ticket telah berkembang menjadi alternatif yang diminati di beragam bidang, mencakup aviasi, perkeretaapian, angkutan darat, pertunjukan hiburan, dan sektor lainnya, dikarenakan memberikan kepraktisan,

produktivitas, serta peluang integrasi dengan sistem informasi yang lebih komprehensif.

i. *Manifest*

Menurut Putri.T.L (2023) Manifest adalah salah satu komponen terpenting dalam moda transportasi umum, seperti pesawat maupun kapal. Dokumen ini memuat kumpulan informasi mengenai penumpang dan barang yang diangkut oleh penyedia jasa transportasi.

j. Aplikasi

Aplikasi menurut Shelly dkk (2009) dalam Setiawan dkk (2024:15950), Aplikasi adalah sekumpulan instruksi khusus yang digunakan pada komputer untuk menyelesaikan tugas tertentu. Misalnya, aplikasi *word processing* digunakan untuk membuat dan mengolah dokumen tertulis, sementara aplikasi *web browser* berfungsi untuk mencari, mengakses, dan menampilkan halaman web.

k. *Website*

Berdasarkan pandangan Abdullah (2018) dalam Susilawati dkk (2020), platform digital ini didefinisikan sebagai sekumpulan laman web yang mengandung berbagai konten informasi elektronik berupa tulisan, grafis, animasi bergerak, audio, rekaman video, maupun gabungan seluruh elemen tersebut, dimana penyajiannya dilakukan melalui jaringan internet sehingga memungkinkan akses dan tampilan bagi seluruh pengguna di berbagai belahan dunia. Konstruksi laman web tersebut dibangun dengan memanfaatkan bahasa pemrograman standar yang dikenal sebagai HTML, yang selanjutnya diinterpretasikan oleh peramban web guna memfasilitasi penampilan serta pemahaman informasi kepada para pengguna akhir.

l. Ferizy

Platform digital dan portal elektronik resmi yang dimiliki oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan sistem terintegrasi bernama Ferizy, dimana sistem tersebut dikembangkan dengan maksud memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pembelian tiket transportasi laut

maupun feri melalui jaringan internet. Berdasarkan laporan Fida Afra dari detikTravel pada tahun 2023, disebutkan bahwa sistem aplikasi resmi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembelian tiket transportasi laut atau feri secara daring dengan prosedur yang sederhana. Lebih dari itu, platform digital ini juga menyediakan akses terhadap beragam informasi meliputi pemberitaan terbaru mengenai ASDP, layanan konsumen, fasilitas pelabuhan, serta kumpulan armada kapal yang dimiliki PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), dimana seluruh informasi tersebut dapat diakses oleh pengguna tanpa batasan waktu dan lokasi.

m. Pelayanan Publik

Menurut wibaya dalam Nuriyanto (2014), layanan masyarakat merupakan keseluruhan bentuk penyediaan fasilitas, mencakup komoditas publik serta jasa pelayanan, yang secara prinsip diselenggarakan dan dioperasikan melalui instansi pemerintahan tingkat pusat, administrasi wilayah, serta entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) guna mencapai tujuan pemenuhan keperluan komunitas dan menjamin kepatuhan terhadap regulasi yang telah ditetapkan. Konsekuensinya, kewajiban penyediaan layanan yang profesional dan bermutu tinggi menjadi tanggung jawab yang harus dipikul oleh aparatur pemerintahan.

n. *Gap Analysis*

Metode penilaian kesenjangan merupakan pendekatan sistematis yang diterapkan untuk menetapkan serangkaian tindakan strategis yang diperlukan dalam mentransformasikan situasi eksisting menuju pencapaian visi masa mendatang yang telah ditetapkan. Perbandingan antara prestasi riil dengan kapasitas optimal yang diharapkan dilakukan melalui pendekatan ini, sambil mengidentifikasi berbagai intervensi yang harus diimplementasikan untuk meminimalkan disparitas yang terjadi. Lebih dari itu, estimasi terhadap durasi pelaksanaan, alokasi finansial, serta kapasitas yang dibutuhkan untuk

merealisasikan kondisi optimal suatu entitas bisnis atau institusi turut diperhitungkan dalam metode penilaian kesenjangan ini. Pemahaman mengenai kebutuhan-kebutuhan yang wajib dipenuhi guna menghubungkan jurang pemisah antara realitas terkini dengan tujuan yang hendak diraih dapat diperoleh melalui penerapan analisis kesenjangan tersebut.

Putra.M.F.,dkk(2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini diselenggarakan dalam rentang waktu yang dimulai pada tanggal 10 Februari 2025 dan berakhir pada tanggal 27 Juli 2025, dimana pelabuhan penyeberangan Balohan yang berlokasi di Kota Sabang ditetapkan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan penelitian tersebut. Berikut merupakan uraian mengenai periode waktu serta agenda pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Magang Taruna																								
2	Pelaksanaan Penelitian diPelabuhan																								
3	Pelaksanaan Survei danPencarian Data																								
4	Perekapan Data dan Penyusunan LaporanPenelitian																								

2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan mengadopsi strategi kualitatif dengan maksud mengeksplorasi serta memahami berbagai fenomena, relasi sosial, dan pengalaman hidup manusia. Proses penelitian tersebut memanfaatkan informasi non-angka yang diperoleh melalui pengamatan, dokumentasi, dan pencatatan lapangan sebagaimana dikemukakan Unesa (2024). Dokumentasi didefinisikan sebagai aktivitas pencatatan dan pengklasifikasian informasi dalam beragam format seperti teks,

fotografi, ilustrasi, dan rekaman video. Selain itu, dokumentasi juga mencakup rangkaian aktivitas penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti-bukti valid yang diperoleh melalui pencatatan dari berbagai sumber informasi.

3. Jenis dan Sumber Data

Guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan, diperlukan pemilihan kategori serta asal usul data yang sesuai supaya informasi mengenai subjek yang dikaji dapat diperoleh secara jelas, komprehensif, dan tepat. Berikut merupakan kategori beserta asal usul data yang diterapkan:

a. Data Primer

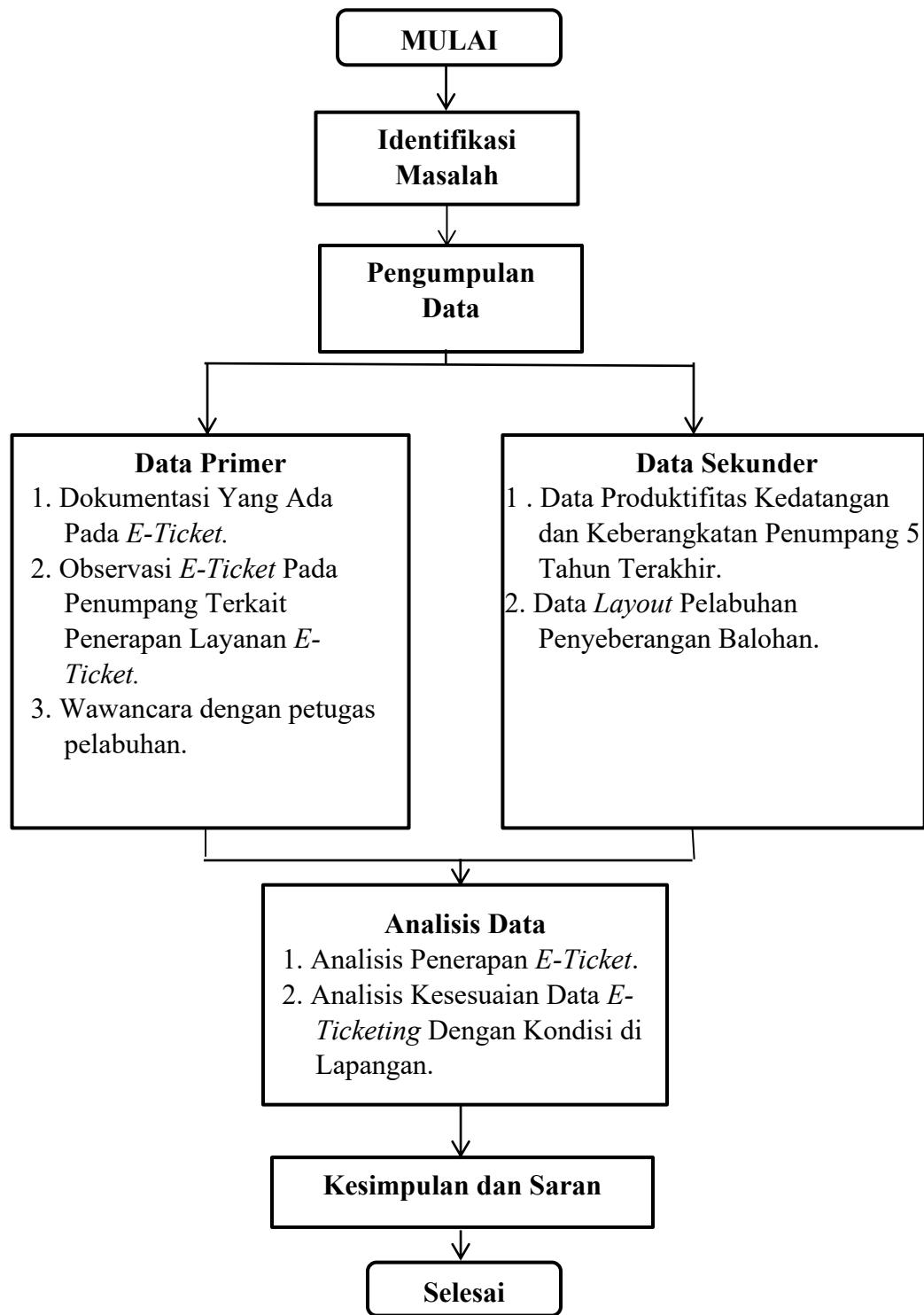
Data primer merupakan kumpulan fakta yang dihimpun secara langsung melalui aktivitas lapangan yang dilaksanakan oleh para peneliti. Berdasarkan pandangan Laia.et.al (2022), Dalam Sulung, (2024) yang menyatakan bahwa sumber informasi primer mencerminkan bahan utama yang diperoleh peneliti melalui interaksi langsung selama berlangsungnya proses penelitian. Sumber informasi tersebut berasal dari narasumber atau responden yang memiliki korelasi dengan variabel yang sedang diteliti. Ilustrasi dari informasi primer meliputi hasil pengamatan, dialog terpandu, serta pengumpulan informasi melalui instrumen kuisioner. Keseluruhan informasi tersebut selanjutnya diproses guna menghasilkan penemuan dan konklusi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan materi penelitian yang diperoleh melalui sumber tidak langsung, yang berarti pengumpulan dilakukan tanpa keterlibatan langsung peneliti dalam proses perolehannya. Materi tersebut bersumber dari referensi yang telah tersedia sebelumnya, mencakup pustaka, arsip, maupun keterangan yang telah dikumpulkan oleh entitas lainnya. Berbagai sumber informasi tersier mencakup publikasi ilmiah, jurnal akademis, artikel penelitian, laporan finansial, serta data sensus yang dipublikasikan oleh instansi pemerintahan. Menurut Alir (2005) yang dikutip dalam Sulung (2024), informasi jenis ini memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan penelitian.

4. Bagan Alir Penelitian

Kerangka kerja penelitian dirancang guna mendukung tercapainya tujuan serta sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya. Kerangka tersebut berperan sebagai acuan pokok dalam implementasi penelitian, yang meliputi pendekatan yang diterapkan beserta kategori data yang harus dihimpun dan diproses. Visualisasi kerangka kerja penelitian dimaksud ditampilkan melalui diagram sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

B. Metode Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif. Metodologi tersebut memiliki tujuan untuk mengeksplorasi serta memahami esensi dari pengalaman manusia, interaksi sosial, ataupun fenomena spesifik. Adapun teknik pengumpulan data yang diimplementasikan mencakup:

1) Observasi

Berdasarkan perspektif Wani dkk., (2024) dalam Romdona.s dkk., (2025), observasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dijalankan melalui pengamatan secara langsung terhadap fenomena atau tingkah laku di lokasi penelitian. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengamati dan mencatat secara terperinci kejadian-kejadian yang berlangsung dalam kondisi riil, tanpa memberikan intervensi atau mengalterasi situasi yang sedang diamati.

2) Dokumentasi

Gottschalk (1986) dalam Nilamsari (2014) menyatakan bahwa dokumentasi, dalam pemahaman yang lebih komprehensif, meliputi seluruh proses verifikasi yang berlandaskan pada beragam jenis sumber, baik yang berbentuk tulisan, lisan, visual, maupun penemuan arkeologis. Pada penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi dalam bentuk pemotretan secara langsung sepanjang implementasi praktik kerja lapangan, yang selanjutnya akan dimanfaatkan sebagai bahan penyusunan laporan.

3) Wawancara

Komunikasi verbal yang berlangsung secara langsung antara beberapa pihak dengan posisi pewawancara dan narasumber untuk mencapai tujuan spesifik berupa perolehan informasi merupakan definisi wawancara menurut RA. Fadhallah (2021) sebagaimana dikutip oleh Devi.A.S.dkk (2022). Purposive sampling sebagai bagian dari teknik non-probability sampling diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini, dimana metode tersebut memungkinkan pemilihan subjek penelitian berdasarkan standar khusus yang dipandang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Subhaktiyasa P.G., 2024).

4) Studi Pustaka

Tinjauan literatur merupakan teknik pengumpulan data yang diimplementasikan melalui proses pembelajaran dan pemahaman konsep-konsep teoretis dari beragam sumber pustaka yang berkorelasi dengan tema penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Zed (2004) dalam Adlini, dkk. (2022). Aktivitas pencarian referensi dari publikasi ilmiah dan dasar hukum yang berkaitan telah dilaksanakan oleh peneliti, yang selanjutnya diorganisasikan ke dalam suatu bab khusus.

C. Teknik Analisis Data

Pendekatan kualitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan memanfaatkan gap analysis sebagai teknik analisis data utama. Gap analysis merupakan pendekatan metodologis yang bertujuan membandingkan situasi riil terhadap kondisi ideal yang diinginkan. Beberapa dimensi yang akan ditelaah melalui penelitian ini meliputi:

1. Analisis Penerapan *E-Ticketing*

Analisis penerapan E-Ticketing Proses analisis didasarkan pada PM 19 tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Tiket Angkutan penyeberangan Secara Elektronik. Tahapan-tahapan yang dilaksanakan untuk menganalisis mencakup:

- a. Pengumpulan data mengenai situasi terkini di pelabuhan penyeberangan Balohan Kota Sabang terkait implementasi E-Ticketing melalui pendekatan observasi dan dokumentasi.
- b. Perbandingan antara kondisi aktual dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri No 19 Tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Tiket Angkutan penyeberangan Secara Elektronik.
- c. Outcome dari komparasi data tersebut akan menghasilkan evaluasi yang dirancang dalam format rekomendasi desain tiket yang telah diselaraskan dengan regulasi yang berlaku.

2. Analisis kesesuaian Data pada Tiket

Evaluasi ini dilaksanakan berdasarkan PM 19 tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Tiket Angkutan penyeberangan Secara Elektronik. Tahapan-tahapan yang ditempuh peneliti meliputi:

- a. Pengamatan terhadap proses transaksi tiket serta verifikasi tiket yang berlangsung di pelabuhan penyeberangan Balohan Kota Sabang dilakukan secara sistematis.
- b. Perbandingan antara temuan pengamatan mengenai prosedur pencatatan data penumpang dengan ketentuan PM 19 tahun 2020 pasal 5 ayat (4) dijalankan untuk mengidentifikasi kesenjangan.
- c. Harmonisasi hasil komparasi dengan regulasi PM 19 tahun 2020 pasal 5 ayat (4) direalisasikan, disertai rekomendasi pemberlakuan syarat penyertaan STNK bagi kendaraan yang hendak memperoleh tiket penyeberangan.

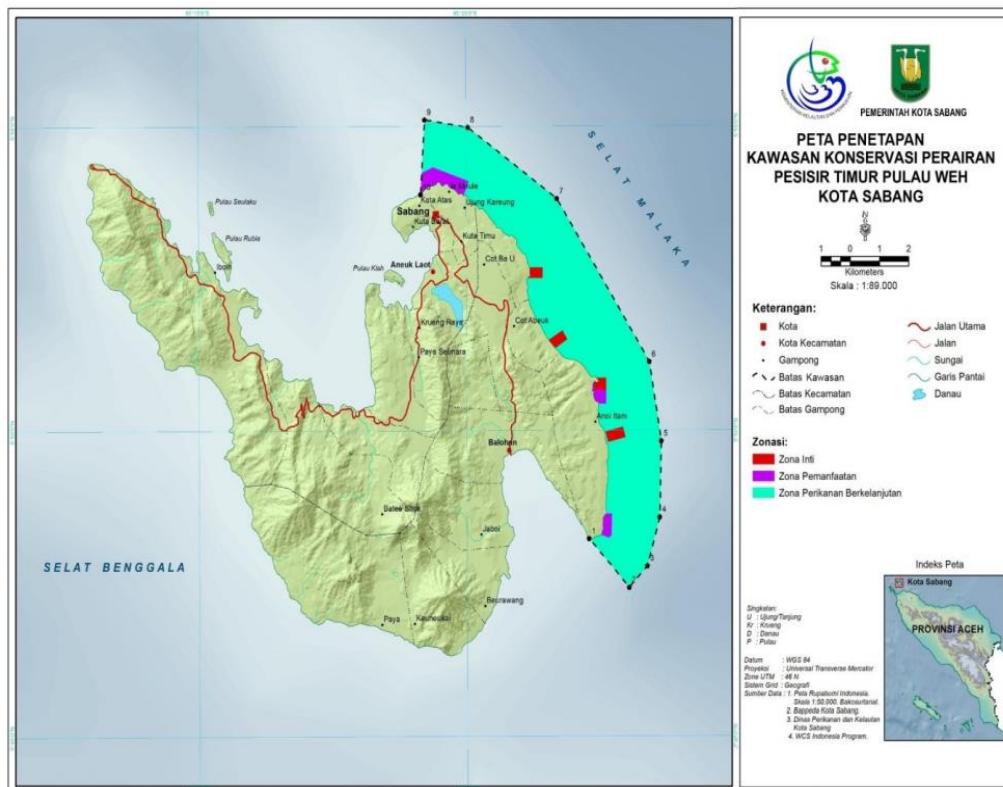
BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Wilayah

Sabang merupakan municipalitas yang menempati posisi paling septentrional di wilayah Republik Indonesia, dengan batas terluar yang berada pada Pulau Rondo. Teritorial administratif ini dibentuk oleh lima entitas kepulauan, meliputi Pulau Weh, Pulau Klah, Pulau Rubiah, Pulau Seulako, serta Pulau Rondo. Sebagai pulau primer dan memiliki luasan terbesar, Pulau Weh menjadi satu-satunya daratan yang difungsikan sebagai zona hunian masyarakat. Menurut catatan statistik yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kota Sabang pada tahun 2024, populasi yang mendiami kawasan tersebut telah mencapai angka 42.700 jiwa, dengan tingkat kepadatan demografis yang tercatat sebesar 122 jiwa per kilometer persegi.



Gambar 4. 1 Geografis Kota Sabang

Sumber : Dinas Kelautan Dan Perikanan Aceh(2025)

Posisi astronomis Kota Sabang berada pada titik koordinat $5^{\circ}46'28''$ sampai $5^{\circ}54'28''$ Lintang Utara serta $95^{\circ}13'02''$ sampai $95^{\circ}22'36''$ Bujur Timur berdasarkan letak geografisnya. Wilayah bagian utara dan timur kota tersebut dikelilingi oleh Selat Malaka, sementara bagian selatan dibatasi oleh Selat Benggala, sedangkan bagian barat bersebelahan dengan Samudera Indonesia. Pembagian administratif kota ini mencakup total area seluas 153 km^2 yang terdistribusi menjadi tiga wilayah kecamatan meliputi Sukakarya, Sukajaya, dan Sukamakmoe dengan keseluruhan 18 gampong (desa) di dalamnya. Berikut merupakan rincian luas area setiap kecamatan yang terdapat di Sabang:

- a. Kecamatan Sukakarya 17,06 Km 2 ;
- b. Kecamatan Sukajaya 35,99 Km 2 ; dan
- c. Kecamatan Sukamakmoe 69 Km 2 .

Tabel 4. 1 Pembagian Luas Wilayah Administrasi Per-Desa

No.	Desa (Gampong)	Luas Daerah Menurut Desa (Gampong) di Kota Sabang	
		Luas (km 2)	Persentase Terhadap Luas Wilayah
1.	Aneuk Laot	4,50	3,68
2.	Anoi Itam	10,19	8,34
3.	Balohan	7,72	6,32
4.	Bate Shock	11,30	9,25
5.	Beurawang	4,69	3,84
6.	Cot Abeuk	3,57	2,95
7.	Cot Bau	5,31	4,35
8.	Iboih	27,31	22,36
9.	Jaboi	4,90	4,01
10.	Keunekai	5,69	4,66
11.	Krueng Raya	9,59	7,85
12.	Kuta Ateuch	0,52	0,43
13.	Kuta Barat	0,89	0,73
14.	Kuta Timu	1,57	1,29
15.	Le Meule	3,07	2,51
16.	Paya	14,45	11,83
17.	Paya Seunara	5,64	4,62
18.	Ujung Kareung	1,23	1,00

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Sabang (2025)

2. Batas Administrasi

Batasan-batasan teritorial Kota Sabang yang didasarkan pada posisi geografisnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Batas Administrasi

No.	Arah Mata Angin	Batas Wilayah
1.	Sebelah Utara	Berbatas dengan Laut Andaman
2.	Sebelah Selatan	Berbatas dengan Selat Malaka
4.	Sebelah Timur	Berbatas dengan Selat Malaka
5.	Sebelah Barat	Berbatas dengan Laut Andaman

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Sabang (2025)

3. Kependudukan

Menurut informasi yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik Kota Sabang pada tahun 2024, komposisi demografis Kota Sabang menunjukkan angka 42,7 ribu jiwa sebagai total keseluruhan warga. Wilayah Kecamatan Sukajaya mendominasi sebaran demografis dengan mencapai proporsi tertinggi sebesar 47,96% yang setara dengan 20,5 ribu jiwa dari keseluruhan populasi kota tersebut. Urutan berikutnya diisi oleh Kecamatan Sukakarya yang memiliki kontribusi demografis sebesar 31,25% atau ekuivalen dengan 13,3 ribu jiwa. Adapun Kecamatan Sukamakmur menempati posisi terendah dengan proporsi demografis 20,79% yang mewakili sekitar 8,9 ribu jiwa dari total keseluruhan warga kota.

4. Gambaran kondisi Transportasi Penyeberangan di Kota Sabang

- Prasarana Transportasi Sungai, Danau, serta penyeberangan.
- Prasarana Transportasi yang berada di pelabuhan Balohan mencakup 3 unit Kapal yang dioperasikan oleh PT.ASDP. Sementara itu, karakteristik kapal penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan Balohan dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 3Karakteristik Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

No.	Nama Kapal	Perusahaan	Tahun	GRT	Knot	Kapasitas	
						PNP	KEN
A.	Kapal Ro-ro						
1.	KMP. BRR	PT ASDP Indonesia Ferry	2008	911	12	340	24
2.	KMP. Aceh Hebat 2	PT ASDP Indonesia Ferry	2019	1186	12	252	35
3.	KMP. Papuyu	PT ASDP Indonesia Ferry	1992	284	7	105	8

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh (2025)

Karakteristik kapal-kapal yang melakukan operasional di rute penyeberangan Balohan-Ulee Lheue dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Kapal ACEH HEBAT 2

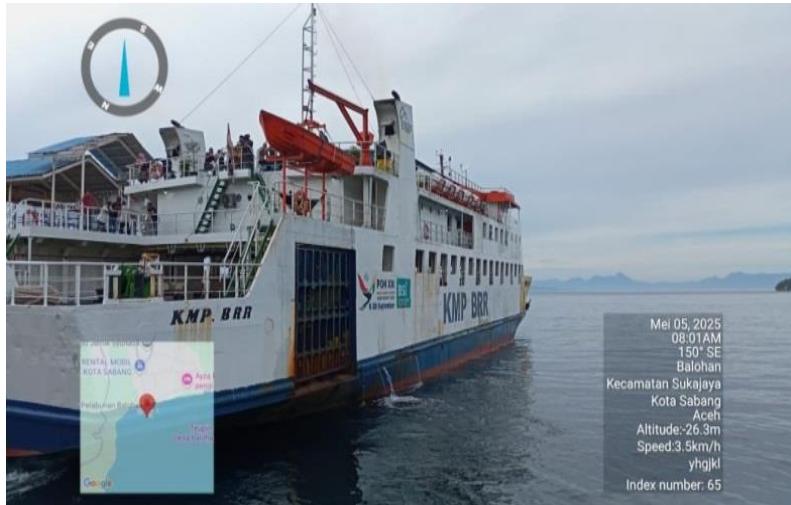
Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

Tabel 4. 4 Karakteristik KMP.AH 2

Karakteristik Kmp. Aceh Hebat 2	
Nama Kapal/ <i>Call Sign</i>	Kmp. Aceh Hebat 2/Ydie2 T
Tempat Pembuatan	Pt. Adiluhung Sarana Segera Indonesia
Tahun	2019
Lintas Penyeberangan	Ulee Lheue-Balohan
Jarak Lintasan	17 Mil
Tipe Kapal	<i>Ro-Ro Ferry Passenger Grt/Nt 1186/356</i>
Tinggi (H)	3,90 M Lebar 13,60 M
Mesin Utama	
Merk	Mitsubishi
Jumlah Mesin	2 Unit
Kecepatan Operasional	12 Knots
Mesin Bantu	
Merk	Doosan Infracore
<i>Rated Power</i>	410 Hp
Jumlah Mesin	3 Unit
Kapasitas Muat	
Jumlah Penumpang	252 Orang
Jumlah Kendaraan	35 Unit
Jumlah Abk	21 Orang

Tinggi Cardeck	
Haluan	4,1 M
Buritan	4,1 M

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh (2025)



Gambar 4. 3 KMP. BRR

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

Tabel 4. 5Karakteristik KMP.BRR

Karakteristik KMP. BRR	
Nama Kapal/ <i>Call Sign</i>	Kmp. Brr/Pmrp
Tempat Pembuatan	Pt.Perkapalan Kodja Bahari(Persero) Cabang Palembang
Tahun	2008
Lintas Penyeberangan	Ulee Lheue-Balohan
Jarak Lintasan	17 Mil
Tipe Kapal	<i>Passenger Ferry With Open Ro-Ro Cargo Space</i>
Tingg(H)	3,90 M
Lebar	13,20 M
Mesin Utama	
Merk	Mitsubishi
Kecepatan Operasional	10 Knot/ Max: 13 Knot
Kapasitas Muatan	
Jumlah Penumpang	377 Orang
Jumlah ABK	22 Orang
Jumlah Kendaraan	25 Uit (Campuran)
Tinggi Cardeck	
Haluan	3,8 M
Deck Buritan	3,8m

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh (2025)



Gambar 4. 4 KMP. PAPUYU

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

Tabel 4. 6 Karakteristik KMP. PAPUYU

KARAKTERISTIK KMP PAPUYU	
Nama Kapal/ <i>Call Sign</i>	KMP.PAPUYU/YB-4217
Tempat Pembuatan	PT. Daya Radar Utama Jakarta
Tahun Pembuatan	1992
Lintas Penyeberangan	Balohan - Lamteng dan Ulee Iheue- Lamteng
LBP	28,32 m
Lebar (B)	9,00 m
Dalam (D)	2,7 m
Sarat Air (d)	1,7 m
Merk mesin induk	Yanmar
Tipe	6 LA-DTE
Tenaga Kuda	400/HP/PS
Jumlah Mesin	2 unit
GRT	284 GT
Kapasitas Penumpang	100 orang
Kapasitas kendaraan	8 unit campuran
<i>Tank Capacity</i>	F.W.T = 2 x 24 ton
	F.O.T = 2 x 12 ton
	W.B.T = 2 x 14 ton

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh (2025)

5. Prasarana di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Sarana fisik memiliki fungsi vital sebagai penopang operasional transportasi maritim, terutama pada zona kerja pelabuhan penyeberangan Balohan. Terminal Kapal Balohan telah dibekali dengan berbagai amenitas

penunjang yang memfasilitasi kegiatan operasional harian, mencakup pelayanan bagi pengguna jasa dan alat transportasi darat.

Tabel 4. 7 Karakteristik Pelabuhan Penyebrangan Balohan

No.	Prasarana Pelabuhan Balohan	Keterangan
A.	Fasilitas Sisi Laut	
1.	Dermaga - Jenis Dermaga - Jumlah - Kapasitas	<i>Movable Bridge</i> 2 Dermaga 15000 GT
2.	<i>Mooring Dolphin</i>	2 unit
3.	<i>Breasting Dolphin</i>	3 unit
4.	<i>Catwalk</i>	66,12 m ²
5.	Rambu Suar Laut	1 unit
6.	Kedalaman Kolam Pelabuhan	6 m
7.	Fender	6 unit
8.	Bolder	8 unit
9.	<i>Trestle</i>	2 unit

Sumber : Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (2025)

Tabel 4. 8 Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Balohan

No.	Prasarana Pelabuhan Balohan	Keterangan
B.	Fasilitas Sisi Darat	
1.	Gedung Operasional	60 m ²
2.	Pos Periksa tiket	80 m ²
3.	Tower air + Instalasi	9 m ²
4.	Sumur bor/deep whell	1 unit
5.	Tangki BBM + R.Pompa	4 unit (3,70 m ² x 5,30m ²)
6.	<i>Gangway</i>	120 m
7.	Jalan dan lapangan Parkir	145,80 m
8.	Terminal taksi	10 m ² x 14 m ²
9.	Terminal Umum	10 m ² x 14 m ²
10.	Luas Areal Pelabuhan	11 58.900 m ²
11.	Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	2.046 m
12.	Lapangan Parkir Siap Muat - Pada Dermaga MB I - Pada Dermaga MB II	2.274 m ²
13.	Ruang Tunggu	360 m ²
14.	Rumah Genset	4x2 m ²
14.	Toilet	8 unit
16.	Rambu Suar Darat	6 unit (T45)
17.	Pos Jaga	6 unit (10 m ²)
18.	Mushalla	1 unit (12m x10m)
19.	Rumah Dinas	2 unit
20.	Genset	1 unit
21.	Ruang Tunggu	1 paket
22.	Kantin	1 lokasi

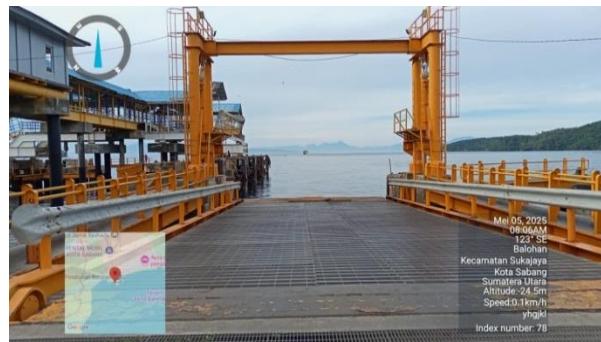
No.	Prasarana Pelabuhan Balohan	Keterangan
23.	Timbangan	1 Unit

Sumber : Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (2025)

Gambar berikut menunjukkan keadaan mutakhir infrastruktur maritim yang telah disediakan pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan:

a. Dermaga

Dua unit dermaga dengan movable bridge berkapasitas 15.000 GT dimiliki oleh Pelabuhan Penyeberangan Balohan, dimana kedua struktur tersebut masih mempertahankan kondisi optimal untuk operasional.



Gambar 4. 5 Dermaga

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

b. *Mooring dolphin*

Mooring dolphin adalah tempat untuk kapal bertambat. Pelabuhan penyeberangan balohan memiliki dua jumlah *mooring dolphin* dengan kondisi yang masih baik dan layak digunakan.



Gambar 4. 6 Mooring Dolphin

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

c. *Breasting dolphin*

Breasting dolphin adalah struktur tempat *bolder* yang dilengkapi dengan *fender* untuk meredam benturan kapal saat bersandar pada *dolphin*. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan terdapat tiga unit *breasting dolphin* yang masih dalam kondisi layak digunakan.

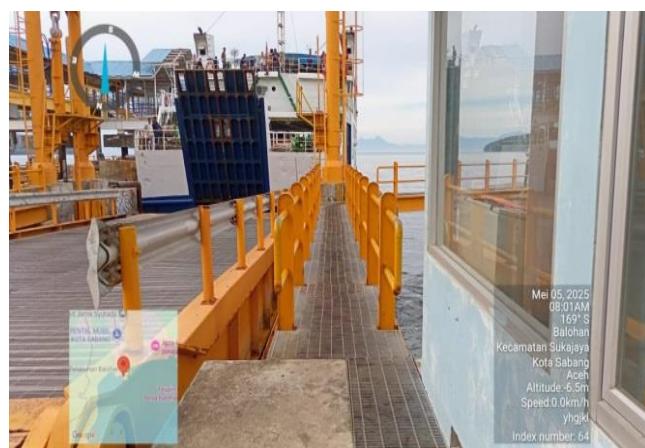


Gambar 4. 7*Breasting Dolphin*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

d. *Catwalk*

Catwalk adalah jalur akses yang digunakan petugas pelabuhan untuk menuju *bolder* yang berada di *dolphin*. Fasilitas ini dimanfaatkan oleh petugas saat kapal akan bersandar.



Gambar 4. 8 *Catwalk*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

e. *Fender*

Fender berfungsi untuk meredam benturan antara kapal dan dermaga. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, terdapat tujuh unit fender yang kondisinya saat ini sudah keropos dan berkarat, sehingga perlu segera dilakukan perawatan demi menjaga keselamatan dan keamanan di pelabuhan.



Gambar 4. 9 *Fender*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

f. *Bolder*

Bolder berfungsi sebagai titik tambat tali kapal saat kapal bersandar. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan terdapat delapan unit bolder yang kondisinya masih layak digunakan.



Gambar 4. 10 *Bolder*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

g. *Trestle*

Trestle digunakan sebagai jembatan yang menghubungkan dermaga dan daratan, *trestle* pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan masih dalam kondisi yang baik



Gambar 4. 11 *Trestle*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

Berikut ini adalah fasilitas darat yang sudah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Balohan:

a. Gedung Operasional Pelabuhan

Gedung operasional pelabuhan digunakan sebagai tempat untuk kegiatan oprasional pelabuhan. Didalam gedung ini terdapat ruang tunggu penumpang, loket pembelian tiket, tempat untuk *chek-in tiket online*, dan juga sebagai tempat untuk para pegawai pelabuhan.

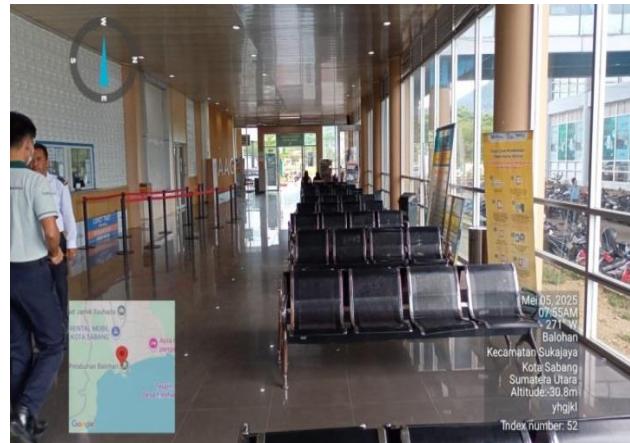


Gambar 4. 12 Gedung Operasional Pelabuhan

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

b. Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu berada di dalam gedung terminal di Pelabuhan Feri Balohan. Namun karena jumlahnya masih terbatas, di saat sedang ramai penumpang, seringkali ada penumpang yang sampai menunggu di dekat dermaga sehingga membahayakan keselamatan dan keamanannya.

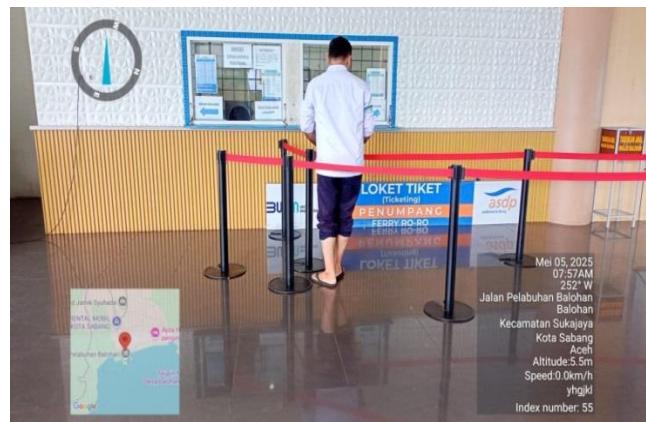


Gambar 4. 13 Ruang Tunggu

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

c. Loket

Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, loket penumpang dan loket kendaraan terletak bersebelahan langsung dengan area *check-in* tiket online. Selain itu, loket penumpang dan kendaraan digabung menjadi satu kesatuan.



Gambar 4. 14 Loket

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

d. *Gangway*

Meski di pelabuhan Balohan sudah dilengkapi dengan *gangway* yang berfungsi untuk menghubungkan antara ruang tunggu penumpang dengan kapal, namun sampai saat ini belum dioprasikan. Penumpang pejalan kaki yang akan menaiki/turun kapal masih melewati jalan yang sama dengan kendaraan. Hal ini tentu tidak efektif dan tidak aman.



Gambar 4. 15 *Gangway*

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

e. Lapangan parkir siap muat

Parkir siap muat adalah area yang disediakan bagi kendaraan untuk menunggu sebelum masuk ke dalam kapal. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, terdapat dua area parkir siap muat yang terpisah, masing-masing untuk mobil dan untuk sepeda motor. Berikut adalah gambar lahan parkir siap muat yang tersedia di Pelabuhan Balohan.



Gambar 4. 16 Lapangan parkir siap muat mobil

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)



Gambar 4. 17 Lapangan parkir siap muat motor

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

f. Area parkir penantar/penjemput penumpang

Area parkir ini berfungsi sebagai tempat parkir untuk pegawai, dan juga sebagai untuk menurunkan dan menjemput penumpang. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, kawasan ini dapat digunakan untuk mobil dan sepeda motor.



Gambar 4. 18 Lapangan parkir

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

g. Toilet

Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan terdapat 8 toilet, empat di antaranya untuk pria dan empat untuk wanita. Namun, tidak semua toilet di pelabuhan ini nyaman untuk digunakan, kerena masih ada beberapa toilet yang kurang terawat dengan baik.

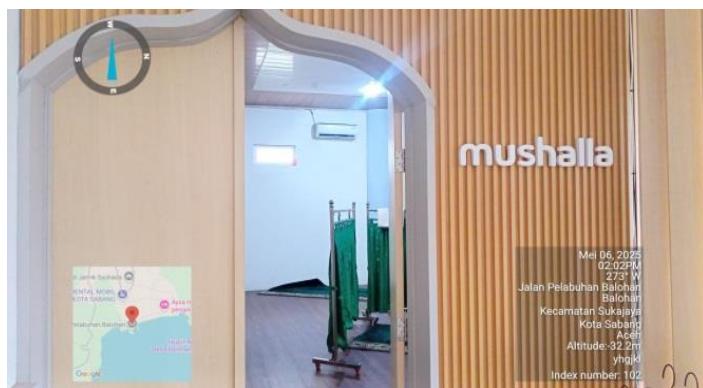


Gambar 4. 19 Toilet

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

h. Musala

Musala adalah tempat ibadah umat islam, pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan hanya terdapat 1 musala yang digunakan, dengan fasilitas yang cukup baik.



Gambar 4. 20 Musala

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

i. Jembatan Timbang

Jembatan timbang berfungsi untuk mengukur berat dan dimensi kendaraan sebelum naik ke kapal. Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, tersedia satu unit jembatan timbang, namun hingga saat ini fasilitas tersebut belum dioperasikan.



Gambar 4. 21 Jembatan Timbang

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

j. *Toll gate*

Pelabuhan Balohan mempunyai 6 unit *Toll gate* yang bisa diakses dengan *e-money*, dua diantaranya untuk kendaraan roda dua dan empat lainnya untuk mobil. Pembangunan, pemeliharaan, dan pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Balohan seluruhnya dibiayai oleh *Toll gate*.

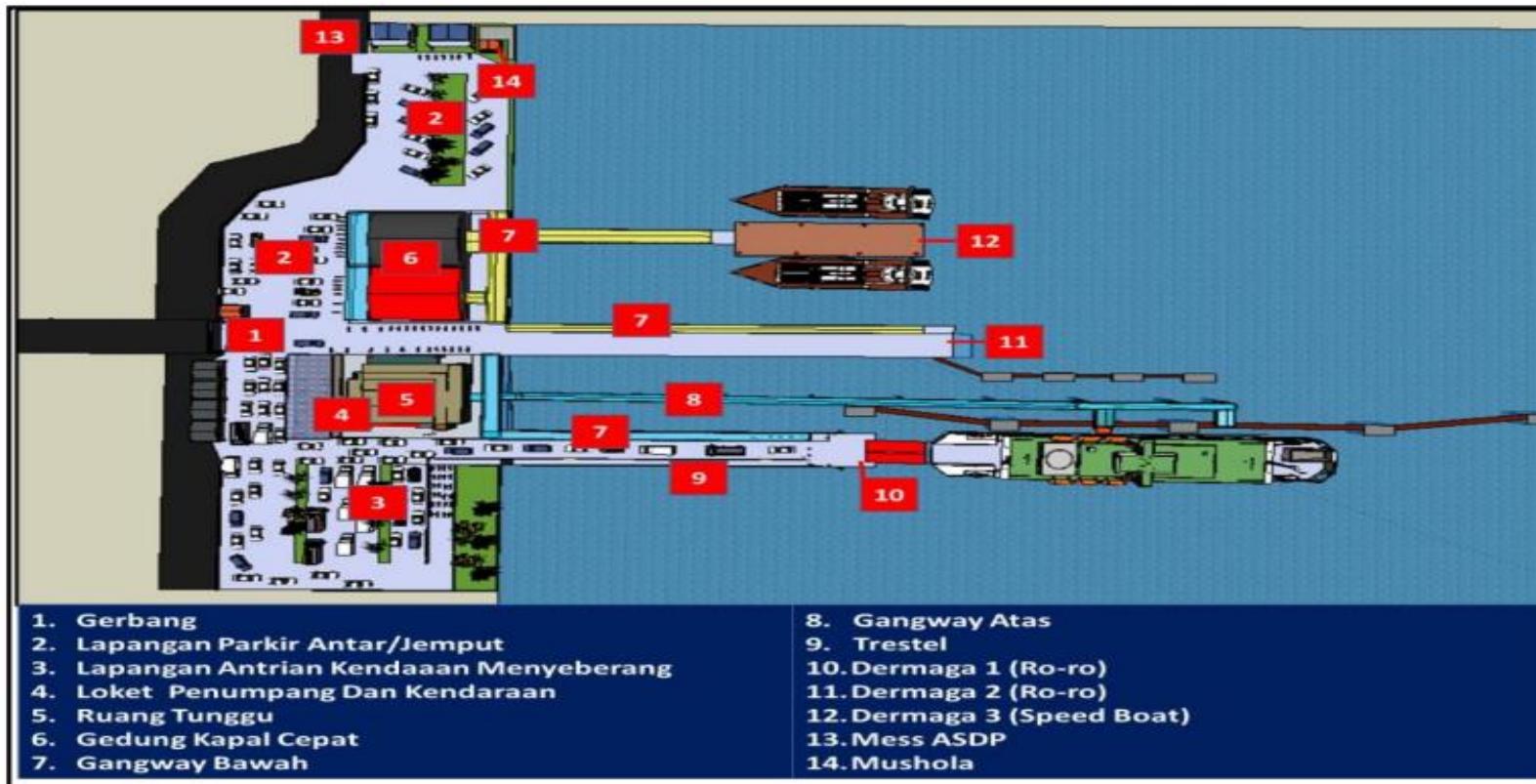


Gambar 4. 22 Toll gate

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

6. Layout Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Adapun *layout* Pelabuhan Balohan dapat dilihat pada Gambar 4.23

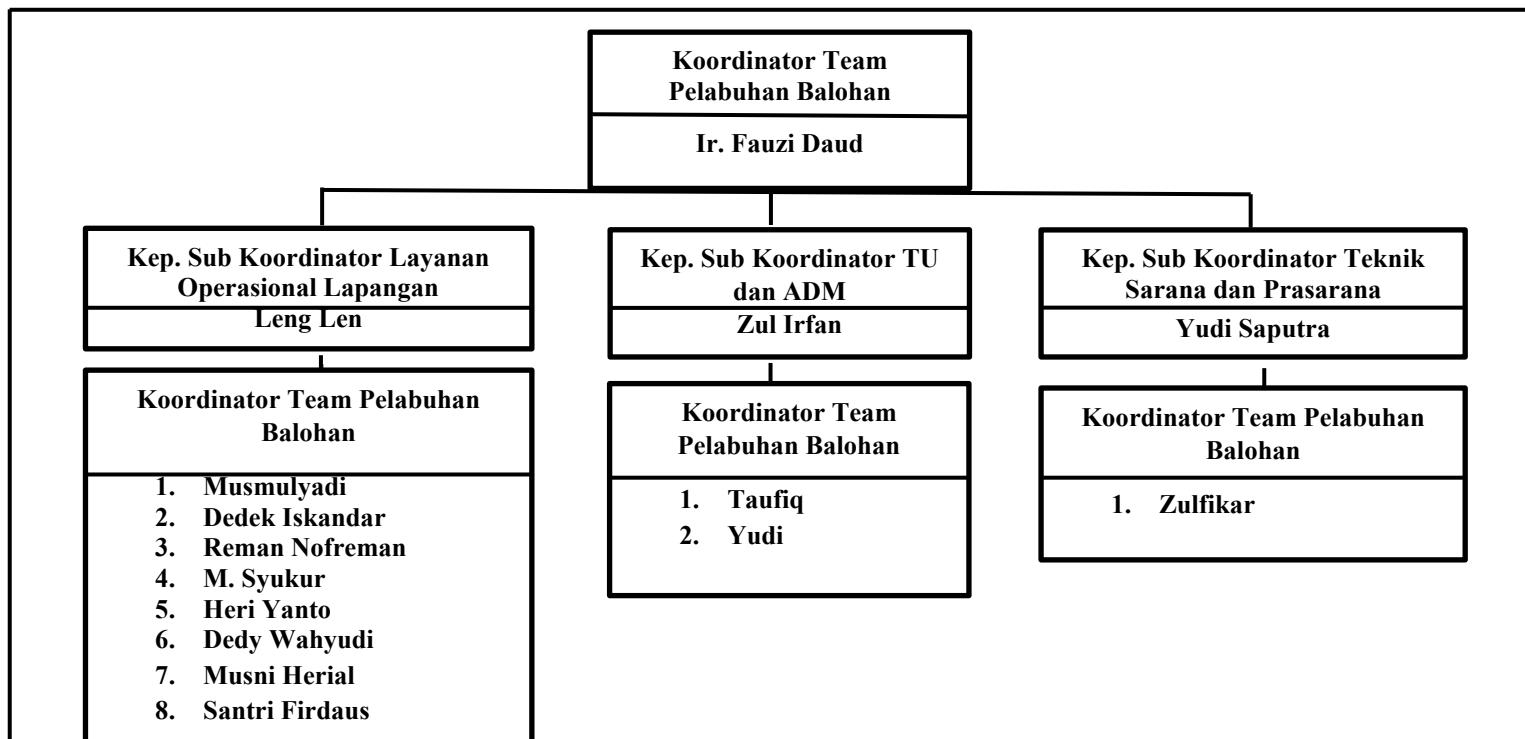


Gambar 4. 23 *Layout* Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh (2025)

7. Instansi Pembina

- a. Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Penetapan Tarif Jasa Layanan dan Tarif Pemanfaatan Barang Milik Negara pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Berikut Stuktur Organisasi BPKS:



Gambar 4. 24 Struktur Organisasi Pelabuhan Penyeberangan kota Sabang

sumber : Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (2025)

Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab dari unit manajemen pelabuhan Balohan:

- a. Pelaksanaan penyusunan kebijakan rencana dan program serta pengembangan dan pembinaan penatausahaan dibidang kepelabuhanan;
- b. Penyusunan kebijakan rencana dan program serta pengembangan dan pembinaan bidang teknis operasional dan investasi sektor kepelabuhanan;
- c. Pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian serta pengembangan penatausahaan dan teknis operasional manajemen kepelabuhanan;
- d. Penyampaian laporan kepada kepala BPKS melalui Deputi Komersial dan Investasi; dan
- e. Pelaksanaan pengelolaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kepeleburhan

8. Jaringan Transportasi

Sistem transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan memanfaatkan jalur laut sebagai landasan dasar dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Jaringan rute Balohan-Ulee Lheue digambarkan pada peta berikut.



Gambar 4. 25 Peta Lintasan Ulee Lheue – Balohan

Sumber: *Google Earth* (2025)

9. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan selama 5 tahun

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Aceh, tersedia informasi mengenai produktivitas penumpang dan kendaraan selama lima tahun terakhir.

Tabel 4. 9 Produktivitas Keberangkatan Pnp dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir.

No	Tahun	PNP	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V	Gol VI	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
1	2020	126.464	159	31.269	429	10.317	982	1.106	224	47	3
2	2021	205.127	12	52.640	461	17.311	1.329	1.157	498	136	14
3	2022	242.279	290	69.123	931	21.634	1.756	1.216	85	85	15
4	2023	246.685	121	70.690	741	17.173	1.322	968	281	60	5
5	2024	247.228	175	73.268	763	17.329	1.279	1.335	426	83	12

Sumber: Badan Pengelola Transportasi Darat kelas II Aceh (2025)

Tabel 4. 10 Produktivitas Kedatangan Pnp dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir.

No	Tahun	PNP	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V	Gol VI	Gol VII	Gol VIII	Gol IX
1	2020	128.209	187	32.520	417	9.616	944	1.185	161	36	2
2	2021	183.487	13	50.273	493	17.931	1.356	1.183	467	123	12
3	2022	210.838	55	65.186	501	21.140	1.746	1.185	83	75	8
4	2023	238.751	201	68.734	654	24.325	1.872	1.264	517	136	18
5	2024	244.827	184	73.920	728	28.913	2.098	1.637	593	177	14

Sumber: Badan Pengelola Transportasi Darat kelas II Aceh (2025)

10. Produktivitas penumpang dan kendaraan 15 hari

Berikut merupakan data produktivitas penumpang dan kendaraan selama 15 hari di Pelabuhan Penyeberangan Balohan:

Tabel 4. 11 Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan 15 Hari :

No	Tanggal	PNP	Trip	Kendaraan Golongan								
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1.	1 April 2025	1688	6	-	459	3	167	8	12	-	-	-
2.	2 April 2025	1557	6	-	437	3	156	6	8	-	-	-
3.	3 April 2025	1624	6	-	137	-	41	6	3	-	-	-
4.	4 April 2025	484	6	-	148	1	40	4	1	-	-	-
5.	5 April 2025	748	6	-	243	4	66	3	4	-	-	-
6.	6 April 2025	725	6	-	236	3	61	3	1	-	-	-
7.	7 April 2025	784	6	-	249	5	59	4	-	-	-	-
8.	8 April 2025	874	6	-	296	-	75	-	1	-	-	-
9.	9 April 2025	647	4	-	203	4	38	-	-	-	-	-
10.	10 April 2025	462	4	-	176	2	59	1	1	-	-	-

No	Tanggal	PNP	Trip	Kendaraan Golongan								
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
11.	11 April 2025	1208	4	-	382	1	79	1	-	-	-	-
12.	12 April 2025	1473	7	-	434	3	163	3	-	-	-	-
13.	13 April 2025	1837	7	-	526	2	215	3	-	-	-	-
14.	14 April 2025	1561	6	-	712	1	162	3	-	-	-	-
15.	15 April 2025	1581	6	-	748	2	175	2	-	-	-	-

Sumber : Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (2025)

Tabel 4. 12 Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan 15 Hari :

No	Tanggal	PNP	Trip	Kendaraan Golongan								
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1.	1 April 2025	384	6	-	123	1	30	5	2	-	-	-
2.	2 April 2025	441	6	-	120	4	43	2	3	-	-	-
3.	3 April 2025	500	6	-	137	-	41	6	3	-	-	-
4.	4 April 2025	484	6	-	148	1	40	4	1	-	-	-
5.	5 April 2025	748	6	-	243	4	66	3	4	-	-	-
6.	6 April 2025	725	6	-	236	3	61	3	1	-	-	-
7.	7 April 2025	784	6	-	249	5	59	4	-	-	-	-
8.	8 April 2025	662	6	-	228	3	47	-	1	-	-	-
9.	9 April 2025	647	4	-	203	4	38	-	-	-	-	-
10.	10 April 2025	462	4	-	176	2	59	1	1	-	-	-
11.	11 April 2025	1208	4	-	382	1	79	1	-	-	-	-
12.	12 April 2025	1473	7	-	434	3	163	3	-	-	-	-
13.	13 April 2025	1837	7	-	526	2	215	3	-	-	-	-
14.	14 April 2025	1561	6	-	712	1	162	3	-	-	-	-
15.	15 April 2025	1581	6	-	748	2	175	2	-	-	-	-

Sumber : Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (2025)

Tabel di atas diambil dari data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari pada bulan april 2025.

B. Analisis

1. Penyajian Data

Adapun permasalahan-permasalahan yang terdapat pada penerapan *E-Ticketing* di pelabuhan Balohan antara lain sebagai berikut:

a. Penerapan *E-Ticketing*.

1) Penyelenggaraan *E-Ticketing*

Penyelenggaraan *E-Ticketing* dilakukan oleh penyelenggara pelabuhan atau badan usaha pelabuhan. Berdasarkan kondisi di lapangan, pelaksanaan *E-Ticketing* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan dikelola oleh

badan usaha pelabuhan, yaitu PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh.

2) Informasi Pada Tiket

Pada *E-Ticketing* Dalam pelaksanaannya, terdapat kekurangan informasi pada *E-Ticketing* yaitu terkait Nomor pemesanan tiket, informasi nama kapal pengangkut ,jenis kelamin dan jadwal keberangkatan kapal yang akan dinaiki oleh pengguna jasa pada *E-Ticketing*.



Gambar 4. 26 foto *E-Tickeing* Penumpang Kendaraan

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

3). Penginputan Data Penumpang

a) Mekanisme Pembelian *E-Ticketing*

Dalam pembelian *E-Ticketing* memiliki syarat dan ketentuan serta tata cara pemesanan *E-Ticketing* yang mewajibkan pengguna jasa dalam mengikuti alur syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan pada aplikasi *Ferizy*.



Gambar 4. 27 Menu Pengisian Informasi Perjalanan
Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Sebelum melakukan pembayaran, pengguna jasa diwajibkan mengisi data informasi pengguna jasa sesuai pada Gambar 4. 28 Yang menunjukan tampilan pengisian informasi perjalanan dan jadwal pengguna jasa dalam aplikasi *Ferizy*.



Gambar 4. 28 Menu Harga Tiket dan Kuota yang tersisa

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Setelah mengisi informasi mengenai jadwal keberangkatan dan jenis Pengguna jasa, selanjutnya akan ditampilkan informasi mengenai harga tiket dan informasi sisa kuota tiket yang masih tersedia.

Nama Lengkap
M Ferdi Irawan

Jenis Kelamin
Laki-laki

Tanggal Lahir
November 2000

Jenis ID
KTP

Nomor Identitas
1234567890

Nomor Telepon
085768706983

Kota Asal
KABUPATEN KOMERING UL...

Gambar 4. 29 Menu Pengisian data diri

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Setelah ditampilkan informasi mengenai harga dan sisa kuota tiket, pengguna akan diarahkan menuju ke laman selanjutnya, yaitu pengisian data pribadi. Dapat di lihat pada gambar 4.29, Pengguna diwajibkan mengisi Nama lengkap, Tanggal lahir, jenis dan nomor Id, Nomor telepon, Kota asal kelahiran, dan juga pengguna diwajibkan untuk mengisi alamat email pribadi. Untuk akses *Web Ferizy* yang pertamakalinya pengguna di wajibkan untuk *login* alamat email.

Detail Pesanan
Isi Rincian Pemesanan Anda

Informasi Perjalanan

Balohan	→	Ulee Lheue
Pengguna Jaco Pejalan Kaki	Minggu, 04 Mei 2025 07:00:00	Layanan Reguler

Informasi Pemesan

Nama Pemesan *
M Ferdi Irawan
Isi sesuai dengan Nama yang tertera di KTP/SIM/Paspor (tanpa gelar/karakter khusus)

Nomor Telepon *
085768706983
Contoh: 08123456789

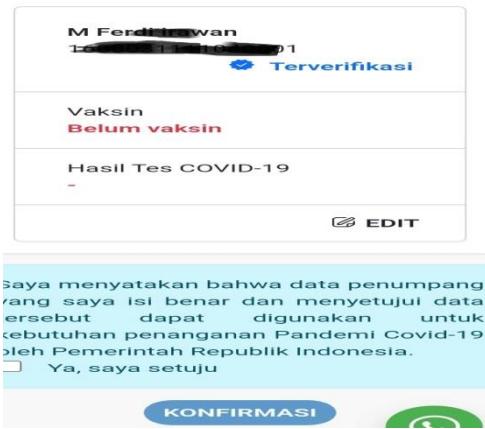
Alamat e-mail *
ferdy111104@gmail.com

tambah alamat e-mail

Gambar 4. 30 Menu Informasi Tujuan Perjalanan

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Setelah mengisi data pribadi, akan di tampilkan informasi rincian detail pesanan yaitu informasi perjalanan dan informasi pemesan yang dapat di lihat pada gambar 4.30.



Gambar 4. 31 Menu Pengisian Infirmasi Perjalanan

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Selanjutnya akan ditampilkan halaman verifikasi vaksin Covid-19, dan pengguna di arahkan untuk menyetujui persyaratan seperti yang ditampilkan pada gambar 4.31.

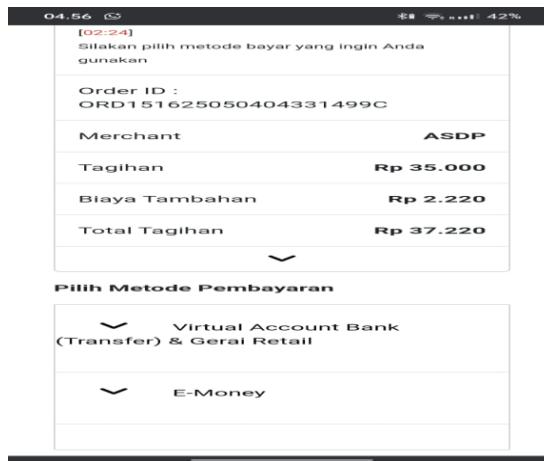
Tarif Tiket Pergi	
Dewasa Ekonomi (1 x Rp. 35.000)	Rp. 35.000
Biaya Lainnya	
Asuransi	Termasuk
Convenience Fee	Rp. 0
Total Tagihan	Rp. 35.000

Pembatalan tiket hanya berlaku untuk pembelian tiket dengan minimal harga Rp.50.000,-. Selanjutnya akan dikenakan biaya administrasi sebesar 25% dari harga tiket (paling sedikit Rp.25.000,-) dan biaya pembatalan sebesar 50% dari total harga tiket setelah dikenai biaya administrasi

Gambar 4. 32 Menu Pengisian Informasi Perjalanan

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

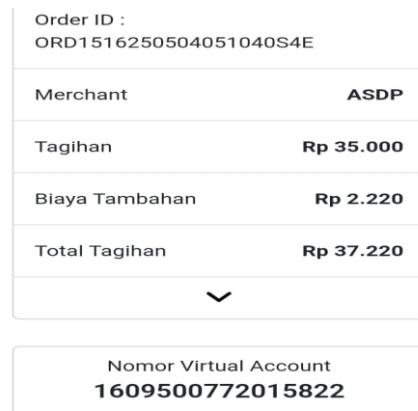
Setelah verifikasi vaksin, akan ditampilkan informasi total biaya yang harus dibayar dan juga terdapat pemberitahuan mengenai persyaratan pembatalan pembelian tiket.



Gambar 4. 33 Menu Informasi rincian biaya

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

Selanjutnya akan ditampilkan laman opsi pembayaran dan detail total harga yang harus dibayar pada gambar 3.33, Setelah memilih opsi pembayaran maka akan diberikan kode pembayaran sesuai dengan opsi pembayaran yang dipilih. Pada opsi ini peneliti memilih opsi pembayaran *Virtual Account*. Setelah selesai melakukan pembayaran pengguna akan mendapatkan tiket *online* yang bisa di *download* atau di *screen shot* untuk ditunjukan pada saat *chek-in* di loket pelabuhan.



Gambar 4. 34 *Order Id* dan kode pembayaran *Virtual Account*

Sumber : *Web Ferizy* (2025)



Gambar 4. 35 Tiket *Online* yang sudah selesai dilakukan pembayaran

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

4). Pembatalan (*Refund*) dan perubahan Jadwal (*reschedule*) *E-Ticketing*

a) Pengertian *Refund* dan *Reschedule*

Menurut Hidayat.k. (2025) *Refund* merupakan proses pengembalian dana yang dilakukan oleh penjual, penyedia layanan, atau institusi keuangan kepada pelanggan sebagai bentuk kompensasi atas ketidaksesuaian dalam transaksi. *Refund* umumnya terjadi ketika pelanggan tidak menerima produk atau layanan sesuai dengan kesepakatan awal, baik karena cacat, kesalahan teknis, maupun faktor lainnya. Sedangkan *reschedule* menurut Krisnawati.R. (2023) Secara umum, *reschedule* dapat diartikan sebagai kegiatan untuk menjadwalkan ulang suatu acara, kegiatan, atau tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Dalam konteks tiket, *reschedule* berarti penjadwalan ulang keberangkatan yang sudah dipesan sebelumnya.

Hal ini sesuai dengan PM NO 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik,

Pasal 5 ayat (5) bahwa pembelian tiket elektronik dapat dilakukan perubahan dan pembatalan. Adapun cara untuk melakukan pembatalan atau perubahan jadwal bisa diakses langsung pada aplikasi ataupun situs *Web Ferizy*.



Gambar 4. 36 Menu *refund* dan *reschedule* Tiket Online

Sumber : *Web Ferizy* (2025)

b) Syarat dan ketentuan *Refund* dan *Reschedule*

Berdasarkan aturan terbaru, penalti *refund* yang sebelumnya dikenakan dua kali potongan 25% untuk biaya administrasi dan 50% dari harga tiket kini disederhanakan menjadi satu kali potongan sebesar 25% dari harga tiket. Ketentuan serupa juga berlaku untuk *reschedule*, di mana pengguna hanya dikenakan potongan 10% dari harga tiket, jauh lebih ringan dibandingkan skema sebelumnya yang memotong 25% biaya administrasi dan 25% harga tiket. Fasilitas ini dapat digunakan dengan syarat pengajuan dilakukan maksimal 2 jam sebelum jadwal masuk pelabuhan dan berlaku untuk tiket dengan harga minimal Rp50.000.

Arifin.S, (2025)

b. Kesesuaian data pada tiket

1). Hasil Survei Lapangan

Pada kondisi di lapangan, setelah dilakukan observasi selama melaksanakan praktik kerja lapangan dan wawancara kepada beberapa petugas oprasional pelabuhan masih sering ditemukan ketidaksesuaian

antara data yang tertera di dalam tiket dan eksisting di lapangan. yaitu berupa ketidaksesuaian nomor kendaraan yang tertera di tiket dan juga jumlah penumpang pada kendaraan.



Gambar 4. 37 Kendaraan Tidak Memasang Nomor Polisi Kendaraan

Sumber : Tim PKL Sabang (2025)

Pada saat di lapangan ditemukan ketidaksesuaian antara nomor kendaraan dengan yang tertera pada tiket bahkan ada kendaraan yang tidak memasang nomor polisi pada kendaraan yang bisa dilihat pada gambar 4.37.

2). Hasil Wawancara

Untuk memperoleh gambaran lebih mendalam mengenai permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem *E-Ticketing* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, peneliti melakukan wawancara. Dalam proses wawancara, penulis menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik ini merupakan cara pengambilan sampel di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dinilai relevan oleh peneliti. Berdasarkan metode tersebut peneliti mewawancarai petugas oprasional lapangan dan juga Kepala Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa petugas operasional pelabuhan dan dengan kepala pelabuhan, diperoleh informasi bahwa masih sering terjadi

ketidaksesuaian antara data manifest kendaraan dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Hasil dari wawancara dengan 3 narasumber yang merupakan petugas operasional pelabuhan dapat dilihat pada tabel berikut:

a). Narasumber 1

Tabel 4. 13 Wawancara Dengan Narasumber 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian antara data yang tertera di dalam tiket dengan eksisting di lapangan?	Pernah, terutama saat kondisi pelabuhan padat
2	Data apakah yang biasanya tidak sesuai?	Nomor kendaraan dan jumlah penumpang sering kali tidak sesuai
3	Seberapa sering masalah seperti ini terjadi?	Sering terjadi saat <i>peak season</i>
4	Apakah ada waktu tertentu untuk terjadinya masalah seperti ini?	Hari libur nasional dan akhir pekan
5	Apakah saran untuk mengatasi masalah ini?	Pengecekan ulang oleh petugas di pintu masuk
6	Menurut anda, apakah sistem pembelian tiket secara <i>online</i> di pelabuhan balohan sudah efektif dan perlukah pembelian tiket secara <i>offline</i> ditiadakan?	Belum efektif karena proses verifikasi belum digital sepenuhnya
7	Apa saran anda untuk hal tersebut?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu <i>upgrade system</i> 2. Tambahan pelatihan bagi petugas 3. Sosialisasi ke masyarakat lebih intensif

b). Narasumber 2

Tabel 4. 14 Wawancara Dengan Narasumber 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian antara data yang tertera di dalam tiket dengan eksisting di lapangan?	Ya, beberapa kali terjadi
2	Data apakah yang biasanya tidak sesuai?	Kesalahan nomor polisi kendaraan
3	Seberapa sering masalah seperti ini terjadi?	Cukup sering, tergantung jumlah penumpang
4	Apakah ada waktu tertentu untuk terjadinya masalah seperti ini?	Biasanya saat weekend dan musim liburan
5	Apakah saran untuk mengatasi masalah ini?	Koordinasi lebih ketat antar petugas lapangan
6	Menurut anda, apakah sistem pembelian tiket secara <i>online</i> di	Belum maksimal, karena sistem masih dalam pengembangan

No	Pertanyaan	Jawaban
	pelabuhan balohan sudah efektif dan perlukah pembelian tiket secara <i>offline</i> ditiadakan?	
7	Apa saran anda untuk hal tersebut?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaikan sistem layanan 2. Minimalisir gangguan teknis 3. Tambah fasilitas cetak mandiri

c). Narasumber 3

Tabel 4. 15 Wawancara Dengan Narasumber 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian antara data yang tertera di dalam tiket dengan eksisting di lapangan?	Pernah
2	Data apakah yang biasanya tidak sesuai?	Nomor polisi kendaraan
3	Seberapa sering masalah seperti ini terjadi?	Ada, tapi jarang terjadi
4	Apakah ada waktu tertentu untuk terjadinya masalah seperti ini?	<i>Weekend</i> dan libur panjang, karena ramai
5	Apakah saran untuk mengatasi masalah ini?	Petugas melakukan proteksi terhadap kendaraan untuk tujuan keberangkatan
6	Menurut anda, apakah sistem pembelian tiket secara <i>online</i> di pelabuhan balohan sudah efektif dan perlukah pembelian tiket secara <i>offline</i> ditiadakan?	Belum efektif, karena masih ada pembelian tiket secara manual
7	Apa saran anda untuk hal tersebut?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harus diteruskan sosialisasi agar menyeluruh 2. sistem pembelian tiket manual ditiadakan.

Beberapa penyebab utama yang diungkapkan oleh narasumber antara lain adalah kurangnya ketelitian dalam pencatatan data kendaraan, serta kurangnya kesadaran pengguna jasa dalam melaporkan informasi kendaraan secara lengkap dan akurat. Selain itu, petugas menyampaikan bahwa masih terdapat kendaraan yang tidak memasang pelat nomor, sehingga menyulitkan proses verifikasi data. Hal ini tentunya berdampak pada akurasi data dan efisiensi operasional di pelabuhan. Petugas berharap adanya peningkatan sistem pengawasan dan edukasi kepada pengguna jasa agar kedisiplinan dalam pelaporan dan kelengkapan kendaraan dapat ditingkatkan.

2. Analisis Data

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti menggunakan metode *gap analysis* untuk membandingkan kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan atau ideal. Pendekatan ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan yang perlu diperbaiki agar tujuan sistem dapat tercapai. Peneliti membandingkan dengan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 dengan eksisting di lapangan, berikut analisis data yang digunakan:

a. Analisis Pada Penerapan *E-Ticketing*

1) Analisis Penyelenggaraan *E-Ticketing*

Penyelenggara *E-ticketing* Angkutan penyeberangan diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 pasal 2 bahwasanya Penyelenggara tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dilaksanakan oleh:

- a) Penyelenggara pelabuhan; atau
- b) Badan usaha pelabuhan Yang dimana dalam hal ini pemyelanggara atau badan usaha Pelabuhan Penyeberangan Balohan adalah PT.ASDP Indoesia ferry (persero).

2). Analisis Informasi Perjalanan Pada *E-Ticketing*

Berdasarkan permasalahan mengenai pemuatian Informasi Kapal pada tiket cetak maupun tiket elektronik, peneliti menggali dasar hukum dan menganalisis sesuai permasalahan yang terjadi di lapangan. permasalahan telah diatur oleh PM 19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (2) “Tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data:

- a) Nomor dan tanggal pemesanan;
- b) Nama kapal pengangkut;
- c) Nama penumpang;
- d) Nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
- e) Nomor kendaraan;
- f) Jenis kelamin;
- g) Jode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket;

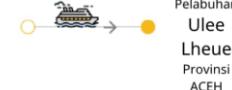
- h) Tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
- i) Pelabuhan tujuan;
- j) Waktu tiba di pelabuhan; dan
- k) Alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, email, dan/atau situs *web*.

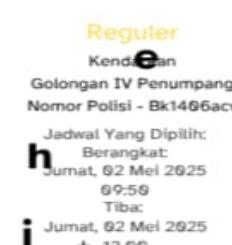
Peraturan ini menjelaskan poin – poin informasi yang harus dimuat pada tiket. Terkait masalah yang terjadi di lapangan poin “b”, “e”, “f” poin ”h” menjelaskan masalah terkait informasi yang belum dimuat pada tiket dan masih ada yang tidak sesuai dengan tiket cetak maupun *E-ticket*. Berikut adalah tabel perbandingan pada Instumenn *E-Ticket* Pelabuhan Balohan dengan poin-poin pada PM No.19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (2).

Tabel 4. 16 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Pada E-Ticketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Kondisi Eksisting		Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (<i>gap</i>)
		Tersedia	Tidak Tersedia		
1.	Nomor Dan Tanggal Pemesanan;	-	✓	<p>a</p> <p>Nomor Tiket: 02052025005 Jadwal Masuk Pelabuhan (Check In)</p> <p>Jumat, 02 Mei 2025 07:50 - 09:50</p>	Tidak tersedia nomor dan informasi tanggal pemesanan tiket, dan hanya tersedia tanggal keberangkatannya saja.
2.	Nama Kapal Pengangkut;	-	✓		<p>*Nama Kapal akan diinformasikan saat tiba di pelabuhan</p> <p>Nama kapal pengangkut tidak tertera pada tiket, Namun akan diinformasikan saat tiba di pelabuhan.</p>

No.	Aspek Yang Dinilai	Kondisi Eksisting		Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (gap)
		Tersedia	Tidak Tersedia		
3.	Nama Penumpang;	✓	-	No Nama Penumpang 1 Wilhelm puaha 2 Hanafiah 3 Viepsy Ianie titaley 4 Irene elke puaha	-
4.	Nomor Kartu Identitas, Surat Izin Mengemudi, Atau Paspor;	✓	-	Nomor ID 1271 [REDACTED] 640002 12 [REDACTED] 310010 32 [REDACTED] 670010 1 [REDACTED] 90000	-
5.	Nomor polisi Kendaraan;	✓	-	Kendaraan Golongan IV - Penumpang Nomor Polisi - Bk1406acv	Sudah tersedia nomor polisi kendaraan pada tiket <i>online</i> maupun tiket yang sudah di cetak, namun pada kondisi dilapangan masih sering ditemukan ada nomor polisi kendaraan yang tidak sesuai dengan yang tertera pada tiket.

No.	Aspek Yang Dinilai	Kondisi Eksisting		Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (gap)																																													
		Tersedia	Tidak Tersedia																																															
6.	Jenis Kelamin	-	✓	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Penumpang</th> <th>Nomor Tiket</th> <th>Nomor ID</th> <th>Jenis Kelamin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Wilhelm puaha</td> <td>01420250501234714841</td> <td>1271031406640002</td> <td>Laki-laki</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Hanafiah</td> <td>01420250501234714842</td> <td>1297245005810010</td> <td>Perempuan</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Viepsy lanie titaley</td> <td>01420250501234714843</td> <td>3276015911670010</td> <td>Perempuan</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Irene elke puaha</td> <td>01420250501234714844</td> <td>1297225304690000</td> <td>Perempuan</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Amelia regina</td> <td>01420250501234714845</td> <td>126722430692001</td> <td>Perempuan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Habil burahman</td> <td>01420250501234714846</td> <td>1271041402890010</td> <td>Laki-laki</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Habil</td> <td>01420250501234714847</td> <td>05/01/2023</td> <td>Laki-laki</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Regina</td> <td>01420250501234714848</td> <td>10/01/2025</td> <td>Perempuan</td> </tr> </tbody> </table>	No	Nama Penumpang	Nomor Tiket	Nomor ID	Jenis Kelamin	1	Wilhelm puaha	01420250501234714841	1271031406640002	Laki-laki	2	Hanafiah	01420250501234714842	1297245005810010	Perempuan	3	Viepsy lanie titaley	01420250501234714843	3276015911670010	Perempuan	4	Irene elke puaha	01420250501234714844	1297225304690000	Perempuan	5	Amelia regina	01420250501234714845	126722430692001	Perempuan	6	Habil burahman	01420250501234714846	1271041402890010	Laki-laki	7	Habil	01420250501234714847	05/01/2023	Laki-laki	8	Regina	01420250501234714848	10/01/2025	Perempuan	Hanya tersedia jenis penumpang (Dewasa/Anak-anak) dan tidak tertera pada tiket mengenai jenis kelamin.
No	Nama Penumpang	Nomor Tiket	Nomor ID	Jenis Kelamin																																														
1	Wilhelm puaha	01420250501234714841	1271031406640002	Laki-laki																																														
2	Hanafiah	01420250501234714842	1297245005810010	Perempuan																																														
3	Viepsy lanie titaley	01420250501234714843	3276015911670010	Perempuan																																														
4	Irene elke puaha	01420250501234714844	1297225304690000	Perempuan																																														
5	Amelia regina	01420250501234714845	126722430692001	Perempuan																																														
6	Habil burahman	01420250501234714846	1271041402890010	Laki-laki																																														
7	Habil	01420250501234714847	05/01/2023	Laki-laki																																														
8	Regina	01420250501234714848	10/01/2025	Perempuan																																														
7.	Kode Pemesanan (<i>Booking Code</i>) Nomor Tiket;	✓	-	<p>Kode Booking</p> <p>104ISS5AO</p> 	-																																													
8.	Tempat, Tanggal, Dan Waktu Pemberangkatan Di Pelabuhan Asal;	✓	-	<p>Jadwal Masuk Pelabuhan (Check In)</p> <p>Jumat, 02 Mei 2025 07:50 - 09:50</p>	-																																													
9.	Pelabuhan Tujuan;	✓	-	 <p>Pelabuhan Balohan Provinsi ACEH</p> <p>Pelabuhan Ulee Lheue Provinsi ACEH</p>	-																																													

No.	Aspek Yang Dinilai	Kondisi Eksisting		Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (gap)
		Tersedia	Tidak Tersedia		
10.	Waktu Tiba Di Pelabuhan; Dan	-	✓		Tidak Tersedia estimasi kapan tiba di Pelabuhan tujuan, dan hanya tersedia waktu keberangkatan saja.
11.	Alamat Layanan Pengaduan Pelanggan Yang Memuat Nomor Telepon, Email, Dan Situs Web.	✓	-	<p>Informasi, Syarat dan Ketentuan lebih lanjut dapat dilihat pada link berikut: https://trip.ferry.com/termsandconditions</p> <p>Diketahui Oleh: Hubungi kami melalui:</p> <p>       </p> <p>PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) NPWP: 01.051.041.8.023.000 Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 52 A, Cempaka Putih Timur Kota Jakarta Pusat 10510</p>	

b. Analisis Data Penumpang

Berdasarkan permasalahan mengenai pengisian data penumpang pada tiket cetak maupun tiket elektronik, peneliti menggali dasar hukum dan menganalisis sesuai permasalahan yang terjadi di lapangan. Permasalahan tersebut telah diatur dalam pasal Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat 4. Dalam melakukan pemesanan Tiket sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit:

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

Peraturan ini menjelaskan data penumpang yang wajib di isi pada tiket. Terkait masalah yang terjadi di lapangan, pada poin "f" menjelaskan terkait pengisian nomor polisi yang harus dimuat pada tiket. Namun pada kondisi dilapangan masih ada nomor polisi kendaraan yang berbeda dengan yang ada pada tiket cetak maupun *E-ticketing*. Berikut adalah tabel perbandingan pada Instumen *E-Ticketing* Pelabuhan Balohan dengan poin-poin pada PM No.19 Tahun 2020 pasal 5 ayat (4):

Tabel 4. 17 Analisis Kesenjangan (gap) Pengisian Data Penumpang Pada E-Ticketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Tersedia	Tidak Tersedia	Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (gap)
1	Nama Seluruh Penumpang	✓	-	<p>Dewasa 2</p> <p>Titel Tuan</p> <p>Nama Lengkap* Harus diisi !</p> <p>Isi sesuai dengan Nama yang tertera di KTP/SIM/Paspor (tanpa gelar/karakter khusus)</p> <p>Tersedia</p>	Tersedia nama penumpang, namun masih ditemukan beberapa penumpang yang namanya tidak tertera dalam tiket dan ikut masuk kedalam kapal.
2	Jenis Kelamin	✓	-	<p>Titel Tuan</p> <p>Tersedia</p>	Tersedia pengisian jenis kelamin penumpang, namun setelah menjadi tiket <i>online</i> maupun cetak, jenis kelamin penumpang tidak tertera.
3	Usia	✓	-	<p>Wajib 16 karakter Tanggal Lahir* Harus diisi !</p> <p>Pilih Tanggal</p> <p>Tersedia</p>	-
4	Alamat Domisili	✓	-	<p>Kota/Kabupaten* Harus diisi !</p> <p>Kabupaten / Kota</p> <p>Tersedia</p>	-
5	Nomor Kartu Identitas, Surat Izin Mengemudi, atau Paspor	✓	-	<p>Jenis ID KTP</p> <p>Nomor Identitas* Harus diisi !</p> <p>Wajib 16 karakter</p> <p>Tersedia</p>	-

No.	Aspek Yang Dinilai	Tersedia	Tidak Tersedia	Kondisi Sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020	Kesenjangan (gap)
6	Nomor Polisi Kendaraan	✓	-	<p>1. Isi Nomor Polisi sesuai dengan Nomor Polisi yang tertera pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2. Golongan Kendaraan yang tidak sesuai akan dikenakan biaya tambahan di Pelabuhan.</p> <p>Nomor Polisi * Harus diisi! <input type="text" value="NOMOR POLISI (TANPA SPASI)"/> Contoh: B1234AB Golongan II Sepeda motor roda 2 di bawah 500 cc & gerobak dorong</p> <p>Tersedia</p>	Tersedia menu pengisian nomor polisi kendaraan dan juga ada himbauan untuk mengisi nomor polisi sesuai dengan STNK, namun belum ada perintah menyertakan bukti STNK.
7	Nomor Telepon	✓	-	<p>Nomor Telepon * <input type="text" value="08576 [REDACTED]"/> Contoh: 08123456789 Alamat e-mail * <input type="text" value="ferd [REDACTED]@gmail.com"/></p> <p>Tersedia.</p>	-

Menurut Peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2016 pasal 9 ayat (2) “Daftar penumpang pada kendaraan, data kendaraan, dan manifes sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diserahkan oleh pengemudi kepada operator kapal sebagai persyaratan untuk masuk ke dalam kapal angkutan penyeberangan” dan Peraturan Menteri Nomor PM 25 Tahun 2016 pasal 13 ayat (2) “Petugas Operator wajib meminta manifes pada ayat (1) sebagai upaya untuk masuk ke dalam kapal penyeberangan.

Pada pelabuhan Balohan manifes sudah ter-digitalisasi, dimana pencacatan manifes atau data penumpang diinput oleh pengguna jasa itu sendiri pada saat pembelian tiket *online* dan *offline*, kemudian akan diinput kedalam data manifest kapal dan nantinya manifest tersebut diterima oleh operator pelabuhan kemudian diserahkan ke operator kapal. Namun pada proses penginputan data penumpang, terdapat hal yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Masih sering terjadi ketidaksesuaian antara nomor polisi kendaraan yang tercantum pada tiket dengan kondisi di lapangan, serta perbedaan antara jumlah penumpang yang tertera pada tiket dengan jumlah penumpang yang sebenarnya berada di dalam kendaraan..

Hal tersebut dapat berakibat pada jumlah penumpang dan kendaraan yang naik ke kapal yang sudah masuk data manifes tidak sesuai dengan eksisting di kapal. Hal tersebut terjadi dikarenakan pihak pengurus kendaaran tidak menyertakan data/jumlah penumpang dan data kendaraan dengan sebenarnya ketika pemesanan tiket secara *online*. Data penumpang yang masuk kedalam data manifest langsung di input oleh sistem yang dibaca secara otomatis ketika tiket kendaraan dari aplikasi di *scan* pada alat *scanning barcode*, ketika kendaraan tersebut hendak memasuki kapal.

c. Analisis Mekanisme *refund* dan *reschedule E-ticketing*

Tata cara *refund* dan *reschedule E-ticketing* sudah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor PM 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat (5), ayat (6), ayat (7), ayat (8) dan ayat (9).

- a) Tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat diubah atau dibatalkan.
- b) Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan paling lambat 48 (empat puluh delapan) jam sebelum jadwal keberangkatan.
- c) Biaya tiket elektronik yang mengalami perubahan atau pembatalan akan dikembalikan kepada pengguna jasa, paling sedikit sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari harga tiket elektronik.
- d) Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tunduk pada ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara tiket elektronik.
- e) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi perubahan jadwal dan rute perjalanan.

Untuk kondisi saat ini Mekanisme *refund* dan *reschedule E-ticketing* sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor PM 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat (5), ayat (6), ayat (7), ayat (8) dan ayat (9).

d. Analisis Kesesuaian Data Penumpang Pada Tiket

Berdasarkan permasalahan mengenai kesesuaian data pada tiket cetak maupun tiket elektronik, peneliti menggali dasar hukum dan menganalisis sesuai permasalahan yang terjadi di lapangan. Permasalahan tersebut telah diatur dalam pasal Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (3) dan Pasal 8 ayat (4) yang berbunyi :

1). pasal 8 ayat (3)

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

2). Pasal 8 ayat (4)

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

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

Sesuai dengan peraturan tersebut, pihak penyelenggara jasa berhak melarang penumpang yang tidak termasuk dalam tiket dan juga kendaraan yang Nomor Polisi kendaraannya berbeda dengan yang tertera pada tiket untuk masuk ke kapal penyeberangan. Namun pada saat di lapangan masih sering ada kendaraan maupun penumpang yang lolos pemeriksaan dan ikut naik ke kapal penyeberangan. Hal ini tentu akan berpengaruh pada data manifest kapal, dan juga dapat meningkatkan resiko kecelakaan.

C. Pembahasan

1. Hasil Observasi

Untuk hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa penerapan tiket online di Pelabuhan Balohan, Sabang, masih memiliki beberapa aspek yang belum sesuai dengan ketentuan atau harapan yang telah ditetapkan, yaitu PM Nomor 19 tahun 2020 diantaranya sebagai berikut:

a. Penerapan *E-Ticketing*

- 1) Penerapan *E- Ticketing* sesuai Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2020 pasal 8 ayat (2)

Berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan pada *E-Ticketing* dan Tiket cetak belum disertai infomasi terkait Nama kapal pengangkut, Jenis kelamin, dan waktu tiba di pelabuhan. Permasalah tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri nomor 19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (2) “ tiket sebagimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data:

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

Pada peraturan tersebut *E-Ticketing* dijelaskan pada point “b”, “f” dan “j” yang memuat informasi yang harus dimuat terkait nama kapal pengangkut, jenis kelamin, dan waktu tiba di pelabuhan. Namun saat ini informasi tersebut belum tertera pada tiket *online* maupun *offline* di Pelabuhan penyeberangan Balohan Kota Sabang.

2) Pengisian Data Penumpang Sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat (4)

Adanya perbedaan antara Data penumpang pada *E-Ticketing* seperti Nomor Polisi Kendaraan dan jumlah seluruh penumpang pada kendaraan. Masih sering ditemukan perbedaan antara data pada tiket dan eksisting di lapangan. Seharusnya dengan verifikasi nomor polisi kendaraan, pihak kapal dapat mengidentifikasi kendaraan yang sudah terdaftar dan memastikan tidak ada kendaraan yang masuk tanpa izin atau tidak

membayar sesuai aturan. Disebutkan pada Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 pasal 5 ayat (4) “dalam melakukan pemesanan tiket sebagaimana pada ayat (1) Pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit:

- a) Nama Seluruh Penumpang
- b) Jenis Kelamin
- c) Usia
- d) Alamat Domisili
- e) Nama Kartu Identitas, Surat Izin Mengemudi, Atau Paspor
- f) Nomor Polisi Kendaraan; dan
- g) Nomor Telepon”

Pada analisis ini ditekankan pada point “a” dan “f” pada ayat (4) yang mewajibkan para pengguna jasa dalam mengisi nama seluruh penumpang dan nomor polisi kendaraan pada *E-Ticket*. Bedasarkan hasil observasi di lapangan masih ditemukan beberapa penumpang dan nomor polisi kendaraan yang berbeda dengan yang tertera pada tiket, hal tersebut terjadi di karenakan petugas pencetakan tiket tidak mengecek jumlah seluruh penumpang pada kendaraan dan nomor polisi kendaraan yang ada pada kendaraan saat hendak melakukan pembelian tiket *online* maupun *offline*.

Adanya masalah terkait dengan perbedaan jumlah seluruh penumpang dan nomor polisi kendaraan dengan yang tertera pada tiket berarti adanya kesalahan pada penginputan data penumpang saat mengisi tiket. Permasalah ini menjadikan Perlunya tindakan Operator pelabuhan dalam memeriksa tiket yang harus dilakukan dengan ketat dan teliti untuk mengurangi adanya kesalahan dan untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran di pelabuhan Balohan.

3) Mekanisme *refund* dan *reschedule E-ticketing*

Untuk saat ini penyelenggaraan mekanisme *refund* dan *reschedule E-ticket* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan sudah sesuai dengan PM 19 tahun 2020 Pasal 5 ayat (5), (6), (7), (8), (9), dan (10). yang berbunyi :

a) Pasal 5 ayat (5)

Tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan perubahan atau pembatalan.

b) Pasal 5 ayat (6)

Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan paling lambat 48 (empat puluh delapan) jam sebelum jadwal keberangkatan.

c) Pasal 5 ayat (7)

Biaya tiket elektronik yang dilakukan perubahan atau pembatalan dikembalikan kepada pengguna jasa paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari harga tiket elektronik.

d) Pasal 5 ayat (8)

Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara tiket elektronik.

e) Pasal 5 ayat (9)

Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi perubahan jadwal dan rute perjalanan.

f) Pasal 5 ayat (10)

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus diinformasikan kepada pengguna jasa.

b. Data Penumpang Pada Tiket dengan eksisting di Lapangan sesuai dengan Nomor PM 19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (3) dan Pasal 8 ayat (4)

Setelah peneliti melaksanakan observasi dan wawancara dengan petugas operasional pelabuhan, masih sering ditemukan adanya ketidaksesuaian antara data penumpang yang tertera pada tiket dengan

kondisi sebenarnya. Masalah ini sudah di atur dalam PM 19 tahun 2020 pasal 8 ayat (3) dan pasal 8 ayat (4) yang berbunyi :

1). pasal 8 ayat (3)

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

2). Pasal 8 ayat (4)

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

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

Sesuai dengan peraturan tersebut, seharusnya kendaraan yang jumlah penumpang dan nomor polisi kendaraannya berbeda dengan yang tertera pada tiket, pengangkut berhak menolak kendaraan dan penumpang untuk masuk ke kapal. Namun pada kondisi dilapangan masih ada kendaraan dan penumpang yang tidak terdaftar pada tiket ikut masuk kedalam kapal, bahakan ada kendaraan yang tidak memasang nomor polisi pada kendaraan namun tetap ikut masuk kedalam kapal. Hal ini tentu bisa menambah resiko keselamatan pelayaran.

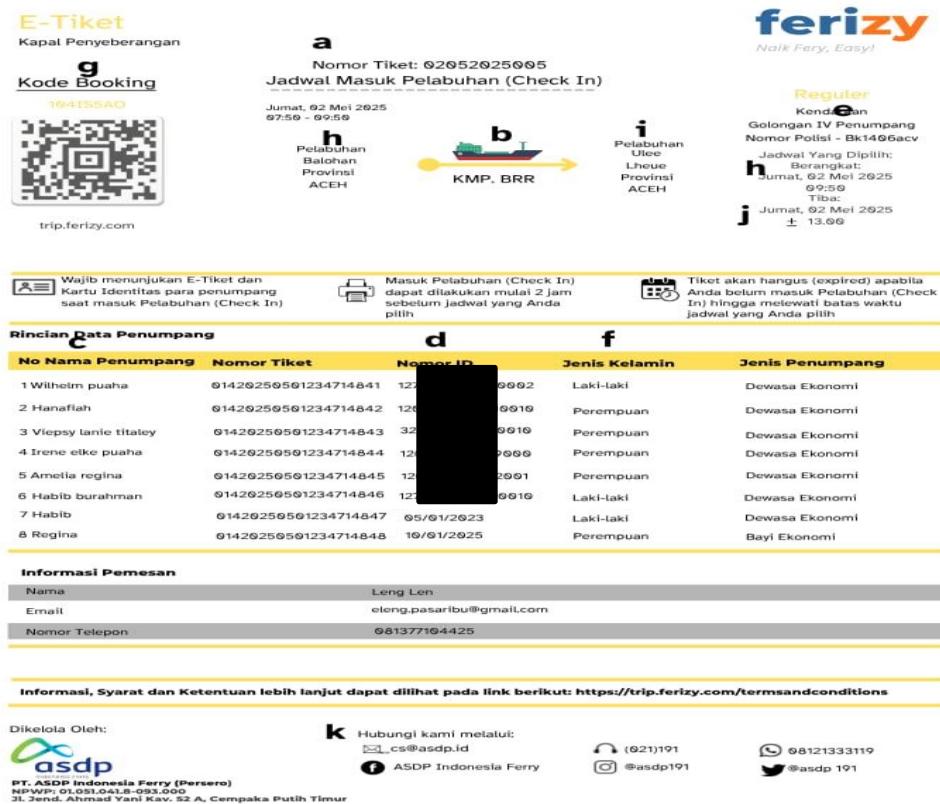
2. Rekomendasi Pemecahan Masalah

a. Rekomendasi Perbaikan Terkait Penerapan *E-Ticketing*

Terkait dengan permasalahan tersebut Penyelenggara Pelabuhan Atau Badan Usaha Pelabuhan sebaiknya memberikan informasi terkait nama kapal dan jadwal keberangakatan yang valid serta sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 tahun 2020 pasal 8 ayat (2) di karenakan data yang tertera pada tiket masuk kendaraan ataupun pejalan kaki dapat membantu memberikan petunjuk kepada pengguna jasa ketika ingin memasuki kapal pengangkut, informasi jadwal keberangkatan kapal ataupun informasi lainnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 19 Tahun 2020 pasal 8 ayat (2) “ tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data:

- 1) Nomor dan tanggal pemesanan;
- 2) Nama kapal pengangkut;
- 3) Nama penumpang;
- 4) Nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
- 5) Nomor kendaraan;
- 6) Jenis kelamin;
- 7) Kode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket;
- 8) Tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
- 9) Pelabuhan tujuan;
- 10) Waktu tiba di pelabuhan; dan
- 11) Alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, email, dan/atau situs *web*.

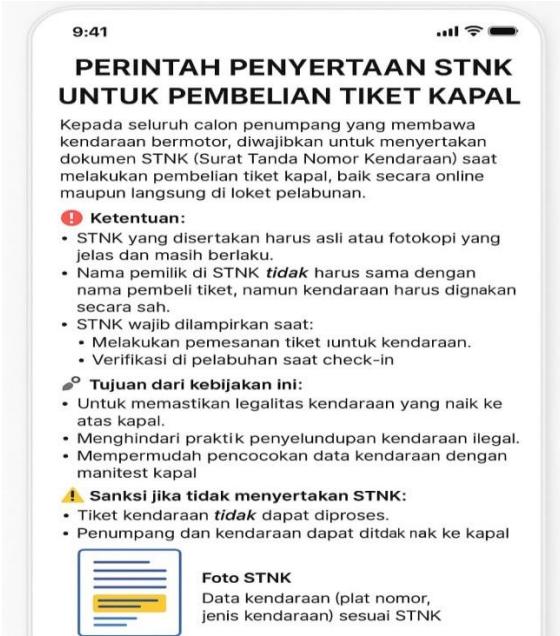
Berdasarkan peraturan tersebut peneliti membuat saran desain tiket yang sesuai dengan poin-poin pada Peraturan Menteri Nomor 19 tahun 2020 Pasal 8 ayat (2) sebagai berikut :



Gambar 4. 38 Rekomendasi Tampilan *E-Ticketing* Sesuai PM 19 Tahun 2020

b. Rekomendasi Perbaikan Terkait Kesesuaian Data Penumpang

Untuk pengisian data penumpang yang masih sering tidak sesuai dikarenakan saat hendak membeli tiket, tidak ada perintah bagi pengguna jasa untuk menyertakan STNK saat pengisian nomor polisi kendaraan. Sehingga pengguna jasa bisa salah dalam mengisi nomor polisi kendaraan pada saat membeli tiket. Untuk kedepannya diharapkan penyelenggara tiket angkutan penyeberangan memberi persyaratan untuk setiap kendaraan wajib menyertakan STNK saat melakukan pembelian tiket *online* maupun *offline*. Sesuai dengan masalah tersebut peneliti membuat rekomendasi desain menu pengisian STNK saat hendak melakukan pembelian tiket *online* sebagai berikut:



Gambar 4. 39 Rekomendasi Perintah Penyertaan

STNK Untuk Pembelian Tiket

Petugas operator pelabuhan juga harus ikut memastikan dan melakukan pemeriksaan pada jumlah penumpang yang tertera pada tiket dengan jumlah yang ada pada kendaraan dan nomor polisi kendaraan setiap penumpang. Sebagaimana PM No 19 Tahun 2020 pasal 9 ayat (2) sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Yang berarti penumpang harus menyerahkan tiket dan operator harus memeriksa tiket pengguna jasa. Dikarenakan jika jumlah real seluruh penumpang dan kendaraan berbeda dengan jumlah yang ada dalam data manifes, maka jumlah penumpang dan kendaraan yang tidak valid tersebut dapat meningkatkan resiko *overload* yang nantinya berimbas pada pengurangan tingkat keselamatan dan keamanan pelayaran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan evaluasi penerapan *E-Ticketing* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Ticketing* di Pelabuhan Balohan belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2020. Masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian pada elemen-elemen tiket seperti tidak tercantumnya nama kapal, waktu keberangkatan, serta ketidaksesuaian data identitas penumpang yang tercetak pada tiket dengan data aktual di lapangan. Hal ini dapat menimbulkan potensi risiko terhadap akurasi manifest penumpang.
2. Masih terdapat kelemahan dalam proses penginputan dan verifikasi data penumpang secara digital. Sistem yang berjalan belum memiliki mekanisme validasi yang optimal, sehingga memungkinkan terjadinya human *error* maupun manipulasi data. Kondisi ini berdampak pada keselamatan dan keamanan pelayaran karena manifest penumpang menjadi tidak akurat atau tidak dapat dipertanggungjawabkan secara penuh.

B. Saran

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penerapan sistem *E-Ticketing* dan mewujudkan pelayanan transportasi penyeberangan yang aman, efisien, dan akuntabel, Oleh karena itu, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak pengelola pelabuhan harus segera melakukan integrasi sistem validasi otomatis pada platform *E-Ticketing*, agar setiap data penumpang maupun kendaraan yang diinput dapat langsung diverifikasi kebenarannya sebelum tiket diterbitkan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang

tercantum pada tiket sesuai dengan yang sebenarnya dan dapat digunakan sebagai data manifest yang sah.

2. Perlu diberlakukan kewajiban penyertaan dokumen pendukung seperti STNK untuk kendaraan saat melakukan pemesanan tiket penyeberangan secara elektronik. Kebijakan ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan dalam penginputan data kendaraan serta memastikan bahwa kendaraan yang tercantum pada tiket benar-benar sesuai dengan kendaraan yang akan melakukan penyeberangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini,M.N.dkk. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka*. Jurnal Edumaspul Vol. 6 – No. 1, year (2022). Retrieved from:<https://scholar.google.com/citations?user=N67bamIAAAJ&hl=en>, Diakses 30 April 2025.
- Afra.F. (2023). *Ferizy: E-Ticketing Resmi untuk Beli Tiket Kapal Feri, Mudah dan Cepat*. detikTravel. Artikel Diakses 30 April 2025, dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-7052330/ferizy-e-ticketing-resmi-untuk-beli-tiket-kapal-feri-mudah-dan-cepat>.
- Devi.A.S.dkk (2022). *Mewawancara Kandidat: Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas*. MASMAN : Master Manajemen Vol.2, No.2 Mei 2022, e-ISSN: 2775-4200, Hal 66-78 Retrieved from: <https://doi.org/10.59603/masman.v2i2>. Diakses 30 April 2025.
- Dishub Aceh. (2024). *Catat! Beli Tiket di Pelabuhan Ulee Lheue Sudah Online Mulai 27 November 2024*. Diakses 30 april 2025, dari <https://dishub.acehprov.go.id/2024/11/23/catat-beli-tiket-di-pelabuhan-ulee-lheue-sudah-online-mulai-27-november/>.
- Dishub Aceh. (2024). *Mulai 1 Januari 2024, Pelabuhan Balohan Sabang Dikelola BPKS* Diaksesl 30april 2025, dari <https://dishub.acehprov.go.id/2023/12/29/mulai-1-januari-2024-pelabuhan-balohan-sabang-dikelola-bpks/>.
- Dukung Layanan Angkot Berdasarkan Jarak Jangkauan Masyarakat Terhadap Jalur Trayek Di Kota Manado*. Jurnal Spasial Vol 6. No. 3, 2019, Retrieved from: rmsl,+553-560+VIONA+V.+WAKARI+(15021105025).pdf, Diakses 30 April 2025.
- Fatimah.S. (2019). *Pengantar transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Hasan.H. (2022). *Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri*. JURASIK (Jurnal Sistem Informasi dan Komputer) Vol. 2, No. 1, Juni 2022, Retrieved from:<https://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>, Diakses 30 April 2025.
- Kompas.com. (2013). *Sabang, Pesona Keindahan Pulau Paling Barat Indonesia*. Diakses 30april 2025,dari<https://travel.kompas.com/read/2013/07/18/1236213/Sabang.Pesona.Keindahan.Pulau.Paling.Barat.Indonesia>.
- Menteri Komunikasi Dan Informatika. 2017. *Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 26/Per/M.Kominfo/5/2007 Tentang Pengamanan Pemanfaatan Jaringan*

Telekomunikasi Berbasis Protokol Internet. Berita Negara RI Tahun 2017 Nomor 164. Sekretariat Negara. Jakarta.

Menteri Perhubungan. 2016. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 28 Tahun 2016 Tentang Kewajiban penumpang angkutan penyeberangan memiliki tiket.* Berita Negara RI Tahun 2016 Nomor 431. Sekretariat Negara. Jakarta.

Menteri Perhubungan. 2020. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.* Berita Negara RI Tahun 2020 Nomor 412. Sekretariat Negara. Jakarta.

Muntasir.i.,dkk (2023). *Perancangan Sistem E-Ticket Pelaporan Incident Berbasis Web Pada Pt. Aerofood Indonesia.* (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika) Vol. 7 No. 2, April 2023, Retrieved from: <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/download/7216/3995>, Diakses 30 April 2025.

Nabatan.A. (2022). *Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi Ticketing System Berbasis Online Pada Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat.* Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.

Nilamsari.N.,(2014) *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Wacana Volume XIII No.2, Juni 2014. Retrieved from: <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/view/143>, Diakses 30 April 2025.

Nuriyanto (2014), *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014, Retrieved from: <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>, Diakses 30 April 2025.

Pemerintah Indonesia. 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 17 tentang Pelayaran.* Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2024. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.* Pemerintah Indonesia. SK No 237080 A. Sekretariat Negara. Jakarta.

Putra M.F.,dkk (2019). *Gap Analysis Persiapan Implementasi Iso 9001:2015 Pada Pt. Trans Power Marine, Tbk.* Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri

(PASTI) Vol. XIII, No. 2, Agustus 2019, 149-153 p-ISSN 2085-5869/ e-ISSN 2598-4853, Retrived from: <https://media.neliti.com/media/publications/328409-gap-analysis-persiapan-implementasi-iso-18a5d69c.pdf>. Diakses 30 April 2025.

Putraa.A.A.& Djalante.S. (2016). *Pengembangan infrastruktur pelabuhan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.6 No.1, Retrived from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/11627>, Diakses 30 April 2025.

Putri.T.L (2023). *Pengertian Manifest, Fungsi, dan Jenis-jenisnya*. Diakses 04 Mei 2025, dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6774854/pengertian-manifest-fungsi-dan-jenis-jenisnya>.

Sarbeni.S.A.dkk. (2021). *Analisis Dampak Transportasi Online terhadap Kesejahteraan Sosial pada Komunitas Gojek di Cempaka Putih Jakarta Pusat*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 1 No 3 Juni 2021, Retrived from: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>, Diakses 30 April 2025.

Setiawan.M.A. & Yugopuspito.P. (2024). *Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Aplikasi Android menggunakan iSpring dan APK Builder pada Mata Pelajaran IPAS Kelas V SD Kurikulum Merdeka*. Journal on Education Volume 06, No. 03, Maret-April 2024, Retrived from:Website: <http://jonedu.org/index.php/joe>, Diakses 30 April 2025.

Siti Romdona.dkk. (2025). *Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner*. JISOSEPOL: JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK Vol. 3, No. 1, pp. 39-47 E-ISSN: 3026-3220

Sonia.P. (2023). *Analisis Kesiapan Implementasi Aplikasi Ticketing Online Pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah*. Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.

Subhaktiyasa P.G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, DOI: <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

Susilawati.T.dkk. (2020) *Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan Php Dan Mysql*. JTIM: Jurnal Teknik Informatika Mahakarya , Vol. 3, No. 1, Juni 2020, Naskah-134-4-10-20230308.pdf, Diakses 30 April 2025.

Syafnidawaty (2020). *Data Primer*. Artikel Diakses 30 April 2025, dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>.

Universitas Negeri Surabaya. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pengertian, Jenis, Contoh, dan Sistematikanya*. Artikel Diakses 30 April 2025, dari

<https://paud.fip.unesa.ac.id/post/metodologi-penelitian-kualitatif-pengertian-jenis-contoh-dan-sistematikanya>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei

Formulir Wawancara		
Evaluasi Penerapan E-Ticketing Pada Pelabuhan Balohan		
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda pernah menemukan ketidaksesuaian antara data yang tertera di dalam tiket dengan eksisting di lapangan ?	ya, beberapa kali
2.	Data apakah yang biasanya tidak sesuai ?	Kesulitan Nomor polisi
3.	Seberapa sering masalah seperti ini terjadi ?	Cukup, Sering, Tergantung jumlah penumpang
4.	Apakah ada waktu tertentu untuk terjadinya masalah seperti ini ?	Saat weekend dan liburan
5.	Apakah saran anda untuk mengatasi masalah ini ?	Kordinasi lebih ketat antar petugas
6.	Menurut anda, apakah sistem pembelian tiket secara online di pelabuhan balohan sudah efektif dan perlukah pembelian tiket secara offline ditiadakan ?	Prelim, karena masih dalam pengembangan.
7.	Apa saran anda untuk hal tersebut ?	<ul style="list-style-type: none">- Perbaikan sistem layanan- Minimalkan gangguan teknis- Tambah fasilitas catatan mandiri

Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti



Pengecekan Tiket dan Observasi



Pengecekan Tiket dan Observasi



Wawancara



Wawancara



Wawancara