



Efektivitas Pelayanan E-Ticket terhadap Pengguna Jasa Penyeberangan Angkutan Bahan Bakar di Pelabuhan Kayangan

Yuniar Affandy^{1*}, Salmi Yuniar Bahri², Agus Purnama³

¹⁻³ Institut Teknologi Sosial dan Kesehatan Muhammadiyah Selong, Indonesia

Korespondensi penulis: yuniaraffandy09@gmail.com

Abstract. *This study aims to describe and analyze the effectiveness of E-Ticket services for users of fuel transportation crossing services at Kayangan port. The method used in this study is qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out through interviews with informants who are considered to have the potential to provide information related to the problem being studied, also through observation and documentation. Effectiveness is the main element in achieving goals or targets that have been determined in any organization, activity, or program. It is called effective if the goals or targets are achieved according to what has been set. Efforts to evaluate the running of an organization can be done through the concept of effectiveness. In this case, effectiveness is the achievement of organizational goals through the efficient use of available resources, in terms of input, process, and output. This study describes the effectiveness of E-Ticket services for users of fuel transportation crossing services at Kayangan port which includes 3 focuses, namely the Source Approach, Process Approach, and Target Approach.*

Keywords: Effectiveness, Service, E-Ticket, Kayangan Port

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan E-Ticket terhadap pengguna jasa penyeberangan angkutan bahan bakar di pelabuhan Kayangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang dianggap memiliki potensi untuk memberikan informasi terkait dengan masalah yang sedang diteliti, juga melalui observasi dan dokumentasi. Efektivitas adalah elemen utama dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi, kegiatan, atau program apa pun. Disebut efektif jika tujuan atau sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan. Upaya untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Dalam hal ini, efektivitas adalah pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang dimiliki secara efisien, dalam hal input, proses, dan output. Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas pelayanan E-Ticket terhadap pengguna jasa penyeberangan angkutan bahan bakar di pelabuhan Kayangan yang mencakup 3 fokus, yaitu Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-Ticket, Pelabuhan Kayangan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan, salah satu media informasi tersebut adalah internet. Internet merupakan media informasi yang sangat mudah untuk diakses melalui berbagai media komunikasi baik komputer, *handphone* dan *smartphone*. Banyaknya media untuk mengakses internet seiring dengan banyaknya pengguna internet.

Menurut Supriyono (2000:29) Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut”.

Teknologi tentunya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat juga untuk dapat mempermudah pekerjaan. Penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi bagi institusi lembaga pemerintahan agar dapat berbagi informasi bagi kemanfaatan publik dan memungkinkan terjadinya transaksi secara online dan untuk mendorong pelaksanaan birokrasi. Dengan adanya teknologi yang diterapkan dalam sebuah pemerintahan diharapkan dapat memberi kemudahan dan transparansi publik serta penyelesaian pekerjaan yang semakin kompleks.

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Penggunaan sistem informasi manajemen yang baik dalam bidang transportasi akan memudahkan pelayanan terhadap masyarakat. Maka dari itu diperlukan kemampuan manajemen yang baik dan sistem informasi yang efektif dan efisien agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. misalnya saja dalam hal pemesanan tiket, dengan zaman yang semakin modern ini masyarakat lebih memilih semua kegiatan yang dilakukan serba cepat dan mudah.

Dewasa ini semua penyedia layanan transportasi yang awalnya melakukan aktifitas pekerjaan secara manual mulai beralih ke dunia teknologi, hampir semua penyedia layanan transportasi mulai menggunakan sistem yang berbasis online agar mempermudah pekerjaan mereka salah satunya yang hadir dalam dunia modern ini adalah *E-ticketing* atau tiket online yang digunakan oleh berbagai penyedia layanan transportasi agar mempermudah calon penumpang dalam mendapatkan tiket sesuai dengan tujuan masing-masing.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Pelayanan

Menurut Moenir dalam Abdul Kadir (2015: 108), pelayanan merupakan : “ untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Teknologi Informasi

Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan,

mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.

Pengertian Sistem *E-Ticket*

E-ticketing atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik *airline*.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2007:4), metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu-individu atau pelaku yang diamatinya. Penelitian kualitatif selalu bersifat deskriptif artinya data yang dianalisis berbentuk deskriptif fenomena, tidak berupa angka-angka.

Jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa yang terjadi mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena-fenomena sosial tertentu.

Menurut Sugiyono (2011:14), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menganalisis data yang diperoleh secara menyeluruh dengan harapan untuk dapat mengetahui keefektivan penjualan *E-Ticket* berbasis online di PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Kayangan Lombok Timur.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Angkutan, Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Penyeberangan Angkutan Bahan Bakar di Pelabuhan Kayangan Lombok Timur NTB.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendekatan Sumber (*resource approach/input*)

Pendekatan sumber yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah segala sumber daya manusia, sumber daya hardware dan sumber daya software yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data dan informasi yang akan disampaikan kepada pengguna jasa. Dalam pengelolaan data guna menyampaikan informasi kepada masyarakat diperlukan bukan hanya jumlah pegawai yang memadai namun juga sarana dan prasarana yang memadai sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yakni calon penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan ketika hendak melakukan penyeberangan menggunakan jasa transportasi laut.

Untuk lebih jelasnya subfokus yang dianalisis adalah:

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah pegawai yang menjadi penggerak dan yang mengoperasikan sistem informasi dengan melakukan pengelolaan data dan informasi yang diperlukan oleh perusahaan dan juga pengguna jasa. Sumber daya manusia yang memadai akan memberikan dampak yang baik kepada kemajuan perusahaan.

Dalam hal ini, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang memadai. Sumber daya manusia yang ada harus mengelola data dan informasi agar dapat diakses oleh masyarakat atau pengguna jasa, sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi berupa kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian *e-ticket*.

Menurut Manager SDM & Umum, Bapak Nofal pada tanggal 24 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang dimiliki sudah cukup memadai tetapi masih perlu di tambhkan lagi pada bagian IT di karenakan pada bagian IT baru terdapat 2 orang sedangkan yang kami butuhkan minimal 5 orang. Dan pada bagian loket juga masih di bilang terdapat kekurangan karena petugas loket sekarang berjumlah 12 orang sedangkan yang dibutuhkan minimal 18 orang”.(Bapak Nofal, Senin 24 Juni 2024)

Berikut ini berkaitan dengan sumber daya manusia, menurut hasil wawancara dengan salah satu Petugas Locket, Saudara Abdullah pada tanggal 10 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang ada saat ini dikatakan belum memadai karena pada bagian loket sekarang masih kurang. Kami masih sering kewalahan apalagi pada saat keberangkatan sedang ramai, akhirnya terjadi kelebihan beban kerja. Apalagi saya bukan hanya sebagi petugas loket saja tetapi juga merangkap pada bagian IT. Menurut saya harus ada tambahan loket juga karena saat ketika hari libur tiba banyak masyarakat yang melakukan perjalanan. Sehingga situasi di loket menjadi padat dan kamipun kewalahan”.(Abdullah, Senin 10 Juni 2024)

2024)

Hal serupa juga ditambahkan oleh Bapak Rahman selaku Manajer Operasional Pelabuhan Kayangan terkait Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dalam efektivitas pelayanan E-Ticket terhadap pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Kayangan pada tanggal 25 Juni 2024 Beliau mengatakan:

“Sistem E-Ticket memang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada kemampuan dan kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Kami terus berupaya meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan rutin dan evaluasi kinerja.”.(Bapak Rahman, Selasa 25 Juni 2024)

Kemudian bentuk program khusus untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani E-Ticket, Beliau menambahkan:

“Ya, kami memiliki program pelatihan berkala yang meliputi aspek teknis dan layanan pelanggan. Selain itu, kami juga mengadakan sesi evaluasi dan feedback untuk memastikan bahwa petugas selalu siap dan mampu memberikan pelayanan terbaik. Kami juga berencana untuk memperkenalkan insentif bagi petugas yang menunjukkan kinerja luar biasa.”.(Bapak Rahman)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Rudi Kepala Bidang Direktorat SDM mengenai efektivitas sistem E-Ticket di Pelabuhan Kayangan dari segi sumber daya manusianya pada tanggal 27 Juni 2024, Beliau mengatakan:

“Dari segi sumber daya manusia, sistem E-Ticket ini sangat membantu dalam mempercepat proses penjualan tiket dan mengurangi antrean. Namun, masih ada beberapa kendala teknis yang sering terjadi, seperti gangguan jaringan. Pelatihan yang kami terima sudah cukup baik, tetapi saya rasa perlu ada update secara berkala agar kami bisa lebih siap menghadapi situasi yang tidak terduga”.(Bapak Rudi, Kamis 27 Juni 2024)

Terkait bagaimana pelatihan yang petugas loket pembelian e-tiket di Pelabuhan Kayangan terima terkait penggunaan E-Ticket dari segi sumber daya manusia. Peneliti memwancara Ibu Sari selaku petugas loket, Beliau mengatakan:

“Pelatihannya cukup detail dan melibatkan praktik langsung. Kami diajarkan cara mengoperasikan sistem, menangani masalah teknis dasar, serta cara berinteraksi dengan pelanggan. Tetapi, saya berharap ada pelatihan tambahan untuk peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan pelanggan.”.(Ibu Sari)

Masyarakat yang menggunakan jasa Pelabuhan Kayangan yang sudah membeli tiket peneliti mewawancarai Bapak Safi'i tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas apakah sudah maksimal dari segi sumber daya manusianya, Beliau menjawab:

“Secara umum, pelayanan mereka sudah baik. Petugas ramah dan membantu. Namun, kadang mereka terlihat kebingungan saat sistem bermasalah. Saya berharap mereka mendapatkan pelatihan lebih lanjut agar lebih siap menghadapi berbagai situasi.”.(Bapak Safi'i)

Setelah peneliti mewawancarai beberapa informan, peneliti mendokumentasikan suasana di lokasi penelitian dan data petugas yang bekerja di Pelabuhan Kayangan, seperti pada gambar dan table di bawah ini:



Gambar 1. Penumpukan Antrian Di Bagian Loket Pembelian Tiket

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan (2024)

Tabel 1. Jumlah Pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan

No	Jabatan	Jumlah	Presentase (%)
1	General Manager	1	0,5
2	Manager	4	2,2
3	Supervisi	8	4,4
4	Staf	32	17,2
5	Kasir	1	0,5
6	Nahkoda	9	4,8
7	Jurumudi	24	12,9
8	ABK (Anak Buah Kapal)	107	57,5
TOTAL		186	100

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan 2024

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sistem E-Ticket di Pelabuhan Kayangan sudah cukup efektif dalam mempercepat proses dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Namun, dari segi sumber daya manusianya, ada kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan keterampilan dan kesiapan petugas melalui pelatihan dan evaluasi yang berkelanjutan. Pelabuhan juga perlu memastikan bahwa staf memiliki kemampuan yang cukup untuk menangani gangguan teknis dan memberikan layanan yang optimal kepada pengguna.

Sumber Daya Hardware

Sumber daya hardware yang dimaksudkan adalah semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi berupa perangkat keras yang membantu dalam pekerjaan

misalnya ketersediaan komputer/laptop dan ketersediaan printer. Dengan tersedianya sumber daya hardware pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar lebih efektif dan efisien dalam menginput data, mengolah data dan menghasilkan data yang menjadi informasi agar dapat diberikan kepada pengguna jasa berupa kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian *e-ticket*.

Menurut hasil wawancara Manager Usaha, Bapak Abdullah pada tanggal 24 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Jumlah komputer, laptop dan printer masih kurang. Kita masih membutuhkan beberapa komputer dan laptop untuk mengantisipasi apabila terjadi kerusakan saat sedang beroperasi. Apalagi pada saat banyak penumpang itu dibutuhkan kecepatan dalam melayani penumpang, untuk printer juga cukup memadai”. (Bapak Abdullah, Senin 24 Juni 2024)

Hal yang sama juga di sampaikan oleh salah satu petugas loket, saudara Rudi pada tanggal 11 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Jumlah laptop dan komputer untuk di loket sendiri ada 7 unit, 6 unit untuk penjualan dan 1 unit digunakan sebagai server. Namun jumlah tersebut belum efektif karena masih sering terjadi masalah ketika penginputan data penumpang dan kendaraan. Selain itu juga tidak adanya komputer atau laptop cadangan sehingga kerja kami menjadi kesulitan”.

Bapak Arif selaku petugas pelayanan tiket, peneliti melakukan wawancara mengenai efektivitas sistem E-Ticket di Pelabuhan Kayangan dari segi sumber daya *hardware*, Beliau mengatakan:

“Dari segi sumber daya hardware, kami sudah dilengkapi dengan perangkat yang cukup memadai seperti komputer dan printer yang berkualitas. Ketersediaan perangkat ini sangat membantu dalam mempercepat proses penginputan dan pencetakan tiket. Namun, ada beberapa perangkat yang kadang mengalami masalah teknis, yang bisa menghambat proses pelayanan. Kami selalu berupaya melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan perangkat selalu dalam kondisi baik.” (Bapak Arif)

Wawancara dengan Bapak Andi Pratama, Kepala Bagian IT PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan terkait peran sumber daya hardware di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan dalam menunjang operasional sehari-hari. Beliau mengatakan:

“Tentu saja. Sumber daya hardware memainkan peran yang sangat penting di sini. Semua peralatan seperti komputer, laptop, dan printer adalah alat utama yang kami gunakan untuk pemrosesan informasi. Dengan tersedianya perangkat keras yang memadai, pekerjaan sehari-hari menjadi lebih efektif dan efisien. Misalnya, ketersediaan komputer dan laptop memungkinkan pegawai untuk dengan cepat menginput data, mengolah data, dan menghasilkan laporan yang dibutuhkan.” (Bapak Andi Rahman)

Data perangkat hardware sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Komputer/Laptop dan Printer PT. ASDP
Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan

No.	Bagian	Komputer/Laptop	Printer
1.	General Manager	1	1
2.	SDM	8	5
3.	Usaha	10	8
4.	Teknik	5	3
5.	Keuangan	6	6
6.	Supervisi	2	1
7.	Loket Kendaraan	3	3
8.	Loket Penumpang	3	2
Jumlah		38	29

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan 2024

Tabel 3. Jumlah Laptop/Komputer & Printer Yang Rusak

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Laptop/komputer	5
2	Printer	7
Total		12

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan 2024

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sumber daya hardware memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung operasional sehari-hari di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan. Ketersediaan komputer, laptop, dan printer mempermudah pegawai dalam menginput, mengolah, dan menghasilkan data yang diperlukan untuk memberikan informasi yang akurat kepada pengguna jasa, seperti kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian e-tiket. Meskipun ada tantangan terkait dengan pemeliharaan dan masalah teknis, upaya untuk segera mengatasi kendala tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kelancaran operasional. Selain itu, rencana untuk meningkatkan dan menambah perangkat keras menunjukkan upaya perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, sumber daya hardware yang memadai dan up-to-date sangat vital untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pekerjaan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan.

Sumber Daya Software

Sumber daya software yang dimaksudkan adalah perangkat lunak yang terdapat dalam komputer yang digunakan untuk mengolah, menghitung dan menghasilkan berbagai bentuk informasi yang diperlukan perusahaan dan pengguna jasa. Sumber daya software yang

digunakan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan yaitu *microsoft office* yang digunakan untuk mengolah data dan *web browser* yang biasa digunakan untuk memberikan informasi berupa kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian *e-ticket*.

Berkaitan dengan sumber daya software, hasil wawancara dengan salah satu Staf IT, saudara Andi pada tanggal 14 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi-aplikasi yang kami gunakan merupakan aplikasi umum yang memang banyak digunakan oleh perusahaan atau instansi lainnya. Kami menggunakan aplikasi microsoft word, microsoft excel, spreadsheet, serta aplikasi CRM (Customer Relationship Management) dalam menginput dan mengolah data. Dalam penjualan tiket pun kita menggunakan sistem barcode untuk validasi data, terkadang dalam sistem tersebut juga masih adanya masalah namun tidak sampai berakibat fatal, jadi masih dalam taraf aman”.(Bapak Andi)

The screenshot shows the Ferizy website interface. At the top, there's a navigation bar with the Ferizy logo and a 'Login' button. Below this is a large banner with a blue background and white text. The text reads: 'Pastikan Anda mengisi data seluruh penumpang dengan benar dan lengkap saat membeli tiket ferry. Untuk kelancaran proses check-in di pelabuhan pastikan kesesuaian data pribadi dan seluruh data penumpang dalam kendaraan telah tercatat pada e-tiket.' Below the banner is a 'Cari Tiket' (Search Ticket) form. The form has several fields: 'Pelabuhan Asal' (Origin Port) with a dropdown menu showing 'Kayangan, Nusa Tenggara Barat'; 'Layanan' (Service) with a dropdown menu showing 'Reguler'; 'Jadwal Masuk Pelabuhan (Check in)' (Arrival Schedule at Port) with a date and time selector showing '24/06/2024' and '11:00'; 'Pelabuhan Tujuan' (Destination Port) with a dropdown menu showing 'Pototano, Nusa Tenggara Barat'; 'Jenis Pengguna Jasa' (User Type) with a dropdown menu showing 'Berkendaraan atau tidak?'; and 'Penumpang' (Passenger) with a text input field showing '1 Dewasa'. There is a 'Cari Jadwal' (Search Schedule) button at the bottom right of the form. Below the form is the slogan 'We Bridge The Nation'.

Gambar 2. Contoh Penginputan pemesanan e-ticket

Sumber: Ferizy.com (2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Supervisor, Bapak Rehabeam Pah pada tanggal 15 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam penjualan e-ticket masih terjadi masalah dalam sistemnya, hal itu disebabkan karena kadang – kadang adanya tiket yang eror yang tidak terinput ke database, dan ada juga yang berhasil keluar tetapi tidak terinput ke database sehingga tidak dapat di validasi. Akibatnya hasil penjualan tidak sesuai dengan rekam data offnya kita dalam seluruh penjualan”.(Bapak Rehabeam, Sabtu 15 Juni 2024)

Peneliti juga mewawancarai Ibu Rina selaku petugas loket tentang bagaimana peran software dalam memastikan kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian e-ticket pada tanggal 28 Juni 2024. Beliau mengatakan:

“Software sangat krusial dalam hal ini. Dengan menggunakan web browser, kami dapat memperbarui informasi jadwal penyeberangan secara real-time. Sistem e-ticketing juga berbasis web, sehingga pengguna jasa bisa membeli tiket secara online dengan mudah. Semua

data transaksi terekam dengan baik, sehingga memudahkan kami dalam melakukan pengecekan dan rekapitulasi. namu kendalanya sering terjadinya gangguan akses jaringan sehingga mengganggu proses pelayanan”. (Ibu Rina, Jumat 28 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dalam hal mengenai penjualan e-ticket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan kurang efektif karena sering terjadi masalah pada sistem barcode yang terkadang error sehingga data tersebut tidak terinput dengan baik ke database dan tidak dapat divalidasi yang mengakibatkan hasil penjualan *e- ticket* tidak sesuai dengan rekapan data manual.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun sumber daya software seperti Microsoft Office dan web browser digunakan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan, penggunaannya masih kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh keterampilan pegawai yang bervariasi, masalah teknis yang sering terjadi, serta kebutuhan akan pelatihan yang lebih intensif. Selain itu, software yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional yang berkembang, sehingga perlu pembaruan dan penambahan aplikasi khusus. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan pelatihan yang lebih berkualitas, dukungan teknis yang lebih baik, serta pembaruan dan penambahan software yang sesuai.

Dari segi pendekatan sumber, kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem e-ticket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan dipengaruhi oleh beberapa aspek kunci. Pertama, dari sisi sumber daya manusia, meskipun jumlah pegawai sudah ada, masih diperlukan peningkatan kapasitas dan pelatihan lebih lanjut agar mereka dapat menangani masalah teknis dengan lebih baik dan meningkatkan pelayanan. Kedua, dalam hal sumber daya hardware, meskipun perangkat keras yang ada sudah memadai, perlu penambahan komputer cadangan dan pemeliharaan rutin untuk menghindari gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelayanan. Ketiga, penggunaan sumber daya software masih mengalami kendala, terutama terkait dengan sistem barcode yang sering mengalami error dan membutuhkan pembaruan serta penambahan aplikasi khusus. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan efektivitas sistem e-ticket, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan perlu fokus pada peningkatan sumber daya manusia, pemeliharaan hardware, dan pembaruan software.

Pendekatan Proses (*process approach*)

Pendekatan Proses yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penginputan jadwal penyeberangan dan penginputan data penumpang yang akan disampaikan kepada masyarakat yang akan melakukan perjalanan menggunakan transportasi laut di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan. Untuk lebih jelasnya subfokus yang dianalisis adalah:

Penginputan Jadwal Penyeberangan

Penginputan jadwal penyeberangan yang di maksud di sini yaitu bagaimana proses pengelolaan informasi mengenai waktu perjalanan dan waktu kapal berlabuh yang diperlukan untuk masukan utama dalam penyusunan jadwal penyeberangan. Dengan adanya pengelolaan informasi yang baik maka informasi yang akan disampaikan juga akan baik, agar lebih memudahkan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Supervisor, Bapak Ramli pada tanggal 16 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Pengelolaan informasi yang dilakukan selalu terpusat artinya setiap data yang ada wajib diberikan oleh setiap unit kerja, semua data tersebut kemudian diinput dan diolah lagi. Dalam menginput jadwal pun kita memerlukan komputer yang memadai agar proses penginput dapat lebih mudah dilakukan. tetapi itu semua belum berjalan secara baik, timbulnya beberapa masalah seperti gangguan jaringan, kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer, hal -hal seperti itulah yang menyebabkan keterhambatan dalam penginputan data keberangkatan, tetapi selain itu semua sudah berjalan secara baik”. (Bapak ramli, Minggu 16 Juni 2024)

Selain itu hasil wawancara dengan salah satu Petugas loket Saudara Budi pada tanggal 15 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam menyusun jadwal penyeberangan sudah pasti dibutuhkan data-data berupa waktu penyeberangan, waktu sandar kapal, waktu putar kapal, dan juga waktu pengantaran. Data-data tersebut sangat penting agar informasi jadwal yang akan diberikan lebih akurat dan dapat diterima masyarakat. Akan tetapi susunan jadwal tersebut sewaktu-waktu dapat berubah jika adanya kendala seperti cuaca yang buruk, dan juga jika adanya kapal yang harus di docking maka kami harus segera merubah data-data dan jadwal kapal yang akan menyeberang dan melakukan klasifikasi waktu penyeberangan kepada penumpang”. (Bapak budi Sabtu 15 Juni 2024)

Tabel 3. Jadwal Keberangkatan Kapal Penyeberangan

Nama Kapal	Tujuan Keberangkatan	Jam Keberangkatan
KMP. Belida	Pototano-Kayangan	08:00 WITA
KMP. Permata Lestari	Kayangan-Poto Tano	07:00 WITA
	Kayangan-Poto Tano	11:00 WITA
	Kayangan-Poto Tano	16:00 WITA
	Kayangan-Poto Tano	20:00 WITA
KMP. Putri Gianyar	Kayangan-Poto Tano	07:00 WITA
	Kayangan-Poto Tano	11:00 WITA
KMP. Kalebi	Kayangan-Poto Tano	08:00 WITA
	Kayangan-Poto Tano	20:00 WITA
KMP. Garda	Kayangan-Poto Tano	12:00 WITA
KMP. Nusa Sejahtera	Persiapan docking	
KMP. Jax	Kayangan-Poto Tano	12:00 WITA
KMP. Saty Dharma	Kayangan-Poto Tano	24:00 WITA

KMP. Lain-lain	Standby
*Catatan : Jadwal sewaktu-waktu dapat berubah sesuai kondisi operasional	

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan 2024

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel yang ada, penginputan jadwal penyeberangan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan sudah dilakukan dengan baik, namun masih menghadapi beberapa masalah, seperti gangguan jaringan dan kekurangan komputer, yang menghambat penyampaian informasi kepada penumpang. Perubahan jadwal sering terjadi akibat masalah cuaca atau kapal yang sedang docking, memaksa penyesuaian jadwal dan pemberitahuan ulang kepada penumpang. Mengacu pada pendekatan proses, penginputan jadwal penyeberangan di PT. ASDP masih belum efektif karena kendala teknis yang ada.

Penginputan Data Penumpang

Penginputan data penumpang yang di maksud di sini yaitu bagaimana proses pengelolaan informasi mengenai pengambilan identitas diri penumpang ketika membeli e-ticket. Biasanya penginputan ini dilakukan oleh petugas di loket pembelian tiket dengan cara meminta data diri penumpang seperti KTP.

Menurut hasil wawancara Manager Usaha, Bapak Abdullah pada tanggal 14 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Pengelolaan data penumpang dilakukan secara baik dan benar agar itu semua dapat terinput dan tersimpan di database, belum lagi dari pihak PT. ASDP cabang kayangan sudah bekerja sama dengan pihak dari bank BRI untuk menjalankan program BRIZZI yaitu tiket non tunai yang mempermudah penumpang dalam mendapatkan tiket, namun hal tersebut belum banyak di ketahui dan di pahami oleh masyarakat, masih banyaknya penumpang yang membeli tiket secara manual sehingga menyebabkan penumpukan di loket”.(Bapak Abdullah, Jumat 14 Juni 2024)

Selain itu hasil wawancara dengan Saudara Abdullah seorang Petugas Loket pada tanggal 15 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Penginputan data penumpang yang dilakukan biasanya menggunakan identitas pribadi tiap penumpang, penumpang mengisi identitas diri dan tujuan mereka melalui website yang tersedia, namun hal tersebut masih belum di ketahui oleh banyak masyarakat, mereka lebih memilih menggunakan tiket manual di bandingkan e-ticket, kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai e-tiket ini merupakan hal utama. Belum lagi program baru yang di jalankan yaitu BRIZZI atau kartu non tunai, alat untuk scan kartu non tunai tersebut hanya ada satu saja dan di tempatkan pada bagian loket penumpang”.(Bapak Abdullah, Sabtu 15 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, penginputan data penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan masih kurang efektif karena minimnya informasi dan pengetahuan tentang e-ticket dan kartu BRIZZI. Penumpang cenderung memilih tiket manual

karena kurangnya pemahaman mengenai e-ticket dan keterbatasan alat scan untuk BRIZZI. Selain itu, penginputan jadwal penyeberangan juga menghadapi kendala seperti gangguan jaringan dan kekurangan komputer, serta penyesuaian jadwal yang tidak selalu cepat. Secara keseluruhan, baik penginputan jadwal maupun data penumpang belum sepenuhnya efektif dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Dari segi pendekatan proses, penginputan jadwal penyeberangan dan data penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan menunjukkan beberapa tantangan yang mempengaruhi efektivitas sistem e- ticket. Untuk penginputan jadwal penyeberangan, meskipun proses sudah dilakukan dengan baik, kendala seperti gangguan jaringan dan kekurangan komputer sering menghambat kelancaran pengelolaan data dan penyampaian informasi kepada penumpang. Perubahan jadwal yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti cuaca buruk atau kapal docking juga memerlukan penyesuaian yang cepat, namun sering kali terhambat. Sementara itu, dalam hal penginputan data penumpang, keterbatasan pemahaman masyarakat tentang e-ticket dan kurangnya sosialisasi, ditambah dengan fasilitas scan BRIZZI yang terbatas, mengakibatkan penumpang lebih memilih tiket manual dan menyebabkan penumpukan di loket. Secara keseluruhan, kedua proses tersebut masih belum sepenuhnya efektif dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional.

Pendekatan Sasaran (*goals approach/output*)

Pendekatan sasaran yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah semua kegiatan dan sistem pengelolaan informasi yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan melalui penginputan Kepastian jadwal penyeberangan dan Penjualan e-*ticket* agar dapat memudahkan masyarakat yang akan melakukan perjalanan menggunakan transportasi laut di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan., Untuk lebih jelasnya subfokus yang dianalisis adalah:

Kepastian jadwal penyeberangan

Kepastian jadwal penyeberangan di sini merupakan sebuah tindakan dari pihak PT.ASDP sendiri agar secara baik dapat mengontrol jalannya kegiatan perusahaan. Kegiatan perusahaan dalam hal ini menyangkut keberangkatan kapal sehingga tidak adanya kendala yang menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa penyeberangan atau masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu Supervisor, Bapak Randy pada tanggal 14 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal kepastian jadwal penyeberangan ini dari pihak PT. ASDP sudah melaksanakan tugasnya secara baik, kita sudah memaksimalkannya agar waktu keberangkatan yang sudah di tetapkan dapat berjalan sesuai jadwal yang tersusun, tapi kendala- kendala yang tidak biasa di hindari seperti faktor alam yaitu cuaca buruk untuk itu kita perlu kerja sama yang baik

dengan pihak Syahbandar agar mendapatkan informasi mengenai cuaca ”.(Bapak Randy, Jumat 14 Juni 2014)

Selain itu hasil wawancara dengan salah satu calon penumpang tujuan Sumbawa, Saudari Susanti pada tanggal 16 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Mengetahui kepastian jadwal penyeberangan ini belum pasti dan tidak sesuai jadwal yang ada karena kadang-kadang kita sebagai penumpang menunggu di tempat tunggu terlalu lama, jadwal yang telah di tentukan berbeda, selain itu juga informasi yang kita dapatkan mengenai keterlambatan ini juga lama, kendala yang biasa terjadi itu karena cuaca yang buruk dan bisa juga dikarenakan mesin kapal yang rusak”. (Susanti Minggu 16 Juni 2024)

Berkaitan dengan kepastian jadwal penyeberangan, hasil wawancara dengan salah satu calon penumpang kapal tujuan Pototano, Saudari Asti pada tanggal 17 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Jadwal yang diberikan tidak pasti seperti sekarang saya dan adik saya sudah datang dari pagi karena jadwal yang kami liat di facebook itu jam 12 siang tapi tiba-tiba ditunda ke jam 4 sore itupun saya tau dari teman saya yang bertanya dipetugas loket. Tidak ada info langsung dari pihak pelabuhannya.”(Asti,Senin 17 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam hal kepastian jadwal penyeberangan yang ada di PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Kayangan sudah di usahakan agar berjalan sesuai jadwal namun karena kendala seperti cuaca yang buruk dan kerusakan mesin kapal menyebabkan perubahan jadwal yang telah di tetapkan menjadi tidak tersistem, maka dari itu untuk cuaca perlu selalu mengkoordinasikan dengan pihak syahbandar guna mendapatkan ijin untuk keberangkatan. Namun berdasarkan wawancara dengan salah satu penumpang mengatakan bahwa tidak ada informasi langsung dari PT. ASDP mengenai penundaan penyeberangan sehingga penumpang menunggu dalam ketidakpastian.

Penjualan E-Ticket

E-ticketing di sini diperlukan untuk membantu masyarakat lebih mudah dalam membeli atau mendapatkan tiket penyeberangan tanpa harus mengantri di loket pembelian, masyarakat dapat mengakses dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan.

Sosialisasi tentang *e-ticketing* juga harus di tingkatkan agar masyarakat dapat lebih mengetahui bagaimana cara mengakses dan membeli *e-ticketing* tersebut. Menurut hasil wawancara Manager Usaha, Bapak Abdullah pada tanggal 14 Juni 2024 yang mengatakan bahwa :

“E-ticketing di Kayangan sudah ada dan sudah diterapkan di beberapa pelabuhan yaitu Pelabuhan Kayangan dan Pototano. Kami juga sudah mensosialisasikan tentang penerapan dan cara penggunaan serta pembelian e-ticketing tersebut kepada masyarakat. namun butuh proses untuk di lepas secara online setelah berkoordinasi dengan IT pusat, bahwa online ini dilepas bertahap dari bagian penumpang, dengan itu kita bisa batasi kapasitas muatan, selain itu alasan yang paling utama belum berjalan penuh secara online yaitu untuk lintasan di NTB ini lintasannya ini bukan dari satu titik ke titik lainnya saja tetapi banyak titik yang ada di NTB dengan lintasan komersil dan lintasan printis dan ini tentunya pasti terkendala dengan

berbagai macam masalah”.(Bapak Abdullah)

Berkaitan dengan penjualan e-ticket, hasil wawancara dengan salah satu Supervisor, Bapak Sahab pada tanggal 15 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Untuk penjualan e-ticket belum efektif karena masih belum terlepas secara penuh untuk online. Saat ini kami bekerja sama dengan Bank BRI dalam program BRIZZI yaitu tiket non tunai, jadi untuk penumpang yang sudah memiliki kartu BRIZZI hanya tinggal isi saldo saja atau kalau sudah ada saldo bisa langsung memberikan kartu BRIZZI kepada petugas loket untuk dapat membeli tiket. Terkadang ada kendala juga seperti saat listrik padam dan jaringannya error jadi semua pekerjaan terhambat.”(Bapak Sahab, Sabtu 15 Juni 2024

Menurut hasil wawancara dengan calon penumpang, Saudara Rafi tujuan Pototano pada tanggal 16 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Untuk e-ticket saya kurang tahu bahwa e-ticket ini sudah ada di Kayangan atau belum karena biasanya kalau mau membeli tiket saya langsung datang ke pelabuhan dan beli tiket di loket pembelian tiket. Mengenai BRIZZI pun saya belum tau karena tidak informasi tentang itu”.(Rafi, Minggu 16 Juni 2024)

Hal yang sama juga diutarakan melalui hasil wawancara dengan salah satu calon penumpang Bapak Yadi tujuan Sumbawa pada tanggal 18 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Ketika ingin membeli tiket saya langsung datang ke pelabuhan dan beli tiket di loket pembelian tiket saja, saya pernah mendengar berita dari penumpang lain juga bahwa tiket sudah bisa di beli secara online, tetapi saya sendiri tidak tahu bagaimana cara mengaksesnya hingga mendapatkan tiket, mungkin dari pihak pelabuhan sendiri kurang mensosialisasikan kepada kami para penumpang bagaimana cara mengakses dan mengisi tiket online tersebut”.(Bapak Yadi, Selasa 18 Juni 2024)

Menurut hasil wawancara dengan salah satu calon penumpang, Ibu Wanti pada tanggal 17 Juni 2024 yang mengatakan bahwa:

“Saya sudah tau mengenai e-ticket karena saya pernah dengar sosialisasinya. Tapi menurut saya penerapannya masih belum efektif meskipun sudah ada kartu BRIZZI jadi kalau mau beli tiket tapi tidak pegang uang cash bisa pake BRIZZI lebih gampang kalau mau beli tiket.”(Ibu Wanti, Senin 17 Juni 2024)



Gambar 3. Contoh Tiket Penyeberangan

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan (2024)

Berdasarkan hasil wawancara, e-ticket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan belum sepenuhnya efektif karena sosialisasi yang belum merata, sehingga banyak masyarakat belum memahami cara akses dan penggunaan e-ticket. Penggunaan kartu BRIZZI

juga terbatas oleh masalah jaringan dan listrik. Besarnya ruang lingkup operasional dan berbagai masalah di lapangan menghambat penerapan e-ticket secara menyeluruh dan sesuai rencana. Penggunaan kartu BRIZZI juga terbatas oleh masalah jaringan dan listrik. Besarnya ruang lingkup operasional dengan berbagai lintasan menyebabkan kendala tambahan, menghambat penerapan e-ticket secara menyeluruh dan sesuai rencana. Hal ini mencerminkan ketidakcapaian hasil yang diharapkan dalam penjualan e-ticket sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Analisis menggunakan pendekatan sasaran menunjukkan bahwa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan menghadapi tantangan signifikan dalam kepastian jadwal penyeberangan dan penjualan e-ticket. Meskipun upaya telah dilakukan untuk menjaga kepastian jadwal, kendala seperti cuaca buruk dan kerusakan mesin sering menyebabkan perubahan yang tidak selalu diinformasikan dengan cepat kepada penumpang, mengakibatkan ketidakpastian. Di sisi lain, meskipun e-ticketing dan kartu BRIZZI sudah diterapkan, sosialisasi yang kurang merata dan masalah teknis seperti gangguan jaringan serta listrik membatasi efektivitas sistem tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu ada perbaikan dalam komunikasi jadwal dan peningkatan sosialisasi serta infrastruktur pendukung e-ticketing.

Pembahasan

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas pelayanan e-ticket terhadap pengguna jasa penyeberangan angkutan bahan bakar di pelabuhan Kayangan yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melalui tiga pendekatan: sumber, proses, dan sasaran. Dalam pembahasan ini, akan dideskripsikan mengenai Efektivitas Pelayanan E-Ticket Terhadap Pengguna Jasa Penyeberangan Angkutan Bahan Bakar Di Pelabuhan Kayangan yang diambil berdasarkan wawancara dan observasi yang mengandung tiga fokus menurut Martani dan Lubis (1987:55), yaitu menggunakan Pendekatan Sumber (*resource approach/input*), Pendekatan proses (*process approach*), Pendekatan sasaran (*goals approach/output*):

Pendekatan Sumber (*resource approach/input*)

Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa meskipun sistem E-Ticket di Pelabuhan Kayangan sudah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki aspek sumber daya manusia. Jumlah pegawai di bagian IT dan loket masih kurang dari jumlah yang dibutuhkan, menyebabkan beban kerja yang berlebihan dan kekurangan layanan saat puncak aktivitas. Pelatihan dan evaluasi berkala perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa petugas tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang

memadai tetapi juga kesiapan dalam menghadapi masalah teknis yang sering terjadi. Upaya tambahan seperti perekrutan pegawai baru dan program insentif untuk kinerja luar biasa juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Kayangan.

Sumber Daya *Hardware*

Sumber daya hardware, seperti komputer, laptop, dan printer, memainkan peran krusial dalam mendukung operasional sehari-hari di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan. Ketersediaan perangkat keras ini mempermudah pegawai dalam menginput, mengolah, dan menghasilkan data yang diperlukan untuk memberikan informasi yang akurat kepada pengguna jasa, termasuk kepastian jadwal penyeberangan dan pembelian e-ticket. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait dengan kekurangan perangkat cadangan dan masalah teknis yang dapat menghambat pelayanan. Upaya pemeliharaan rutin dan rencana untuk menambah perangkat keras mencerminkan komitmen perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, memastikan sumber daya hardware yang memadai dan up-to-date sangat penting untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pekerjaan di perusahaan.

Sumber Daya *Software*

Penggunaan sumber daya software di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan, seperti Microsoft Office dan web browser, masih kurang efektif. Meskipun software tersebut mendukung pengolahan data dan penjualan e-ticket, sering terjadi masalah teknis seperti error pada sistem barcode yang mengakibatkan data tidak terinput dengan baik dan ketidaksesuaian hasil penjualan dengan rekapan manual. Keterampilan pegawai yang bervariasi dan masalah jaringan juga mempengaruhi efektivitas sistem. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan pelatihan yang lebih berkualitas, dukungan teknis yang lebih baik, serta pembaruan dan penambahan aplikasi khusus yang sesuai dengan kebutuhan operasional yang berkembang.

Kesimpulannya, untuk meningkatkan efisiensi sistem e-ticket di Pelabuhan Kayangan, perlu perhatian yang lebih besar terhadap sumber daya manusia, hardware, dan software. Kurangnya pegawai di bagian IT dan loket mengharuskan pelatihan dan evaluasi berkala, sementara kekurangan perangkat keras dan masalah teknis memerlukan pemeliharaan rutin dan peningkatan perangkat. Selain itu, efektivitas penggunaan software harus ditingkatkan dengan pelatihan yang lebih baik dan pembaruan sistem untuk mengatasi masalah teknis yang sering terjadi, guna memastikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna jasa.

Pendekatan Proses (*process approach*)

Penginputan Jadwal Penyeberangan

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel yang ada, penginputan jadwal penyeberangan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan sudah dilakukan dengan baik, namun masih menghadapi beberapa kendala. Proses pengelolaan informasi mengenai waktu perjalanan dan waktu kapal berlabuh perlu dilakukan dengan lebih efektif, mengingat adanya masalah seperti gangguan jaringan dan kekurangan fasilitas komputer yang menghambat penyampaian informasi kepada penumpang. Perubahan jadwal yang sering terjadi akibat masalah cuaca atau kapal yang sedang docking memerlukan penyesuaian cepat dan pemberitahuan ulang kepada penumpang. Mengacu pada pendekatan proses, efektivitas penginputan jadwal penyeberangan di PT. ASDP masih perlu ditingkatkan untuk mengatasi kendala teknis yang ada.

Penginputan Data Penumpang

Penginputan data penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan masih kurang efektif. Meskipun pengelolaan data penumpang dilakukan dengan baik, ada beberapa kendala signifikan. Minimnya informasi dan pemahaman masyarakat tentang e-ticket dan kartu BRIZZI menyebabkan penumpang lebih memilih tiket manual, yang menyebabkan penumpukan di loket. Keterbatasan alat scan untuk BRIZZI dan kurangnya sosialisasi juga menjadi masalah. Selain itu, penginputan jadwal penyeberangan menghadapi tantangan seperti gangguan jaringan dan kekurangan komputer, serta penyesuaian jadwal yang tidak selalu cepat. Secara keseluruhan, baik penginputan jadwal maupun data penumpang belum sepenuhnya efektif dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Kesimpulannya, penginputan jadwal penyeberangan dan data penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan sudah dilakukan dengan upaya baik, namun masih menghadapi kendala signifikan. Proses penginputan jadwal perlu ditingkatkan efektivitasnya karena masalah teknis seperti gangguan jaringan dan kekurangan fasilitas komputer. Begitu pula dengan penginputan data penumpang yang masih kurang efektif akibat minimnya pemahaman masyarakat tentang e-ticket dan kartu BRIZZI, serta keterbatasan alat scan. Perbaikan dalam pengelolaan jadwal dan data penumpang sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Pendekatan Sasaran (*goals approach/output*)

Kepastian Jadwal Penyeberangan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT. ASDP

Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan berupaya untuk memastikan kepastian jadwal penyeberangan, berbagai kendala sering mengganggu pelaksanaannya. Upaya untuk mengikuti jadwal keberangkatan sudah dilakukan dengan baik, namun faktor cuaca buruk dan kerusakan mesin kapal sering menyebabkan perubahan jadwal yang tidak terduga. Koordinasi dengan pihak Syahbandar untuk mendapatkan informasi cuaca sangat penting, namun kurangnya informasi langsung kepada penumpang mengenai perubahan jadwal menyebabkan ketidakpastian dan ketidaknyamanan. Penumpang sering kali tidak menerima informasi terkini tentang penundaan, sehingga mereka harus menunggu lama tanpa kepastian, menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam sistem komunikasi dan manajemen jadwal penyeberangan.

Penjualan *E-Ticket*

Implementasi e-ticket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan belum sepenuhnya efektif. Sosialisasi mengenai e-ticket dan penggunaan kartu BRIZZI masih belum merata, menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui atau tidak memahami cara akses dan penggunaan e-ticket. Meskipun e-ticketing dan kartu BRIZZI sudah diperkenalkan, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik sering menghambat proses penjualan. Selain itu, berbagai lintasan dan kompleksitas operasional menambah tantangan dalam penerapan e- ticket secara menyeluruh. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi, peningkatan infrastruktur teknis, dan pengelolaan yang lebih baik agar e-ticketing dapat berfungsi secara optimal dan sesuai rencana.

Kesimpulannya, meskipun PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan telah berusaha memastikan kepastian jadwal penyeberangan dan mengimplementasikan e-ticketing, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Kendala cuaca buruk dan kerusakan kapal sering menyebabkan perubahan jadwal yang tidak terduga, serta kurangnya komunikasi langsung kepada penumpang menambah ketidakpastian. Sementara itu, e-ticketing dan penggunaan kartu BRIZZI menghadapi masalah sosialisasi dan kendala teknis yang menghambat penerapan secara efektif. Perlu adanya perbaikan dalam sistem komunikasi jadwal, sosialisasi e-ticketing, serta infrastruktur teknis untuk meningkatkan kepastian jadwal dan efektivitas penjualan e-ticket.

Secara keseluruhan Penelitian ini mengevaluasi efektivitas pelayanan e- ticket di Pelabuhan Kayangan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melalui pendekatan sumber, proses, dan sasaran. Dari segi sumber, kekurangan pegawai dan masalah teknis pada perangkat keras serta perangkat lunak menghambat efektivitas pelayanan. Dalam pendekatan proses, kendala seperti gangguan jaringan dan kurangnya fasilitas mempengaruhi penginputan jadwal

dan data penumpang, sedangkan dalam pendekatan sasaran, kendala cuaca, kerusakan mesin, dan kurangnya informasi mengakibatkan ketidakpastian jadwal penyeberangan dan e-ticketing yang belum sepenuhnya efektif. Keseluruhan, perbaikan dalam sosialisasi, infrastruktur teknis, dan komunikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna jasa.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-ticket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan belum efektif. Masalah utama meliputi:

- Pendekatan Sumber (*Resource Approach/Input*)
Kekurangan pegawai di bagian IT dan loket mengakibatkan beban kerja yang berat. Meskipun perangkat keras seperti komputer dan printer memadai, masalah teknis seperti tidak tersedianya komputer cadangan dan error pada sistem barcode software menghambat penginputan data yang akurat.
- Pendekatan Proses (*Process Approach*)
Penginputan jadwal penyeberangan dan data penumpang mengalami gangguan jaringan dan kekurangan fasilitas, yang berdampak pada ketepatan informasi yang disampaikan kepada penumpang. Sosialisasi tentang e-ticket juga masih kurang, menyebabkan penumpang lebih memilih tiket manual. Selain itu, alat scan untuk kartu BRIZZI terbatas.
- Pendekatan Sasaran (*Goals Approach/Output*)
Penyesuaian jadwal penyeberangan sering terjadi karena cuaca buruk dan kerusakan mesin, sementara sosialisasi e-ticket belum efektif, mengakibatkan e-ticket belum berjalan penuh dan banyak masyarakat belum paham cara penggunaannya.
Secara keseluruhan, pelayanan e-ticket di Pelabuhan Kayangan belum optimal karena masalah pada sumber daya, proses, dan sosialisasi, yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pengguna jasa.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan. Berikut adalah saran-saran berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan:

Pendekatan Sumber (*Resource Approach/Input*):

- Perekrutan dan Pelatihan Pegawai
Pertimbangkan untuk merekrut pegawai tambahan di bagian IT dan loket untuk mengurangi

beban kerja dan meningkatkan kapasitas layanan, serta melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan teknis dan penanganan masalah.

- **Pemeliharaan dan Pengadaan Perangkat Keras**

Tambahkan komputer cadangan dan lakukan pemeliharaan rutin pada perangkat keras untuk menghindari gangguan teknis. Evaluasi dan upgrade perangkat keras secara berkala untuk memastikan kelancaran operasional.

- **Peningkatan Sistem Software**

Perbarui dan tingkatkan sistem software untuk memperbaiki error pada sistem barcode. Pertimbangkan untuk mengadopsi perangkat lunak baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan operasional.

Pendekatan Proses (*Process Approach*):

- **Peningkatan Infrastruktur Jaringan**

Perbaiki masalah jaringan dengan meningkatkan kualitas koneksi dan menyediakan cadangan untuk mengurangi gangguan dalam penginputan jadwal dan data penumpang.

- **Perbaikan Fasilitas**

Tambah fasilitas yang diperlukan, seperti komputer dan alat scan untuk BRIZZI, untuk memperlancar proses layanan.

- **Sosialisasi dan Edukasi**

Lakukan kampanye sosialisasi yang lebih luas mengenai e-ticket dan kartu BRIZZI melalui berbagai saluran informasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan mengurangi ketergantungan pada tiket manual.

Pendekatan Sasaran (*Goals Approach/Output*):

- **Koordinasi dengan Pihak Terkait**

Tingkatkan koordinasi dengan pihak Syahbandar untuk mendapatkan informasi cuaca secara tepat waktu, dan siapkan prosedur darurat untuk mengatasi perubahan jadwal akibat cuaca buruk atau kerusakan mesin.

- **Sistem Informasi dan Komunikasi**

Implementasikan sistem informasi yang dapat memberikan pembaruan jadwal secara real-time kepada penumpang melalui aplikasi atau situs web resmi untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengalaman pengguna.

- **Monitoring dan Evaluasi**

Lakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem e- ticket dan proses penyeberangan untuk mengidentifikasi masalah dan mengimplementasikan perbaikan secara terus-menerus.

Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan e-ticket dan operasional penyeberangan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan, serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Kadir. (2015). Menyusun dan menganalisis tes hasil belajar. *Al-Ta'dib*, 8(2), 70–81.
- Abdulkhak. (2005). *Media pendidikan*. Bandung: Pusat Pelayanan dan Pengembangan Media Pendidikan UPI Bandung.
- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Fitriati, I. N. (2016). Administrasi penjualan tiket kapal laut di PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang [Skripsi, Universitas Sebelas Maret].
- Georgopoulos, B. S., & Tannenbaum, A. S. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah, B. U., & Lamatenggo, N. (2011). *Teknologi komunikasi dan informasi pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hidayat. (1986). *Teori efektivitas dalam kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jamal, M. (2011). *Tips efektif pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan*. Yogyakarta: Diva Press.
- Khairul, S. (2010). *Metodologi penelitian: Sebuah petunjuk praktis*. Yogyakarta: CV Jaya Abadi.
- Lady, V. K. R. (2019). Efektivitas penerapan sistem informasi manajemen di PT Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Kayangan [Skripsi, Universitas Nusa Cendana].
- Martani, H., & Lubis. (1987). *Teori organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.; T. R. Rohidi, Trans.). UI-Press.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Munir. (2009). *Pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Murti, B. (2006). *Desain dan ukuran sampel untuk penelitian kuantitatif dan kualitatif di bidang kesehatan* (hlm. 116). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Paramita, L. P. R. R. (2018). Efektivitas promosi Tiket.com terhadap keputusan wisatawan domestik dalam pembelian tiket pesawat menuju Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 6(2), 104–114.
- Pavlichev, A., & Garson, D. G. (2004). *Layanan elektronik (e-service) adalah istilah yang sangat generik*. Sage Publications.
- Prasojo, D. L. R. (2011). *Teknologi informasi pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rowley, J. (2006). *Information marketing*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Siagian, S. P. (1987). *Manajemen*. Yogyakarta: Liberty.
- Silalahi, U. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi: Kaidah perilaku* (M. Magdalena, Trans.). Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. (2005). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyono, R. A. (2000). *Sistem pengendalian manajemen*. Semarang.
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryanto, T. (2003). *Dasar-dasar perkreditan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryo, D. (2019). *Metode penelitian: Pengertian, jenis, dan langkah-langkahnya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Susanto, A. (2008). *Sistem informasi akuntansi*. Jakarta: Gramedia.
- Suyanto, & Djihad, H. (2000). *Refleksi dan reformasi Indonesia memasuki millenium III*. Yogyakarta: Adicita.
- Suyanto. (2005). *Pengantar teknologi informasi untuk bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.

- Warella, Y. (1997). *Administrasi negara dan kualitas pelayanan publik* (Pidato pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Universitas Diponegoro). Semarang.
- Wasistiono, S. (2002). *Manajemen sumber daya aparatur pemerintah daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Widiyaningsih, A. (2015). Pengaruh efektivitas website Traveloka terhadap kepuasan kebutuhan informasi harga promosi tiket pesawat (Studi pada Mahasiswa FISIP Untirta) [Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa].
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.