

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan jasa pelayanan dalam pemesanan tiket kepada pengguna jasa yang efisien, efektif, dan cepat, perlu dukungan pelayanan yang berbasis elektronik. Hal ini dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi Ferizy. Ferizy merupakan aplikasi pemesanan tiket berbasis online yang digunakan di dunia transportasi khususnya transportasi penyeberangan yang sudah diterapkan pada beberapa pelabuhan salah satunya yaitu Pelabuhan Penyeberangan Merak. Pelabuhan Penyeberangan Merak adalah sebuah pelabuhan di Kota Cilegon, Banten yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera melalui Selat Sunda. Tiket elektronik atau e-ticket adalah inovasi terkini dalam layanan pemesanan tiket yang semula konvensional kini tersedia secara online (Nabilah dan Sitorus, 2023). Untuk itu layanan tiket dengan menggunakan layanan internet sangat dibutuhkan untuk mempermudah proses pemesanan informasi tiket secara online (Azis, Zohrahayaty dan Nanja, 2023).

Tujuan aplikasi Ferizy adalah untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam hal informasi dan proses pemesanan tiket secara online. Tujuan tersebut belum tercapai dikarenakan pengguna jasa pada saat melakukan pemesanan tiket belum mendapatkan informasi detail terkait jadwal keberangkatan. Penerapan prosedur pelayanan yang baik dimana para calon penumpang diharuskan membeli e-tiket sebagai syarat untuk dapat menggunakan jasa penyeberangan oleh jasa ASDP, hal ini penting untuk memudahkan proses administrasi terkait keselamatan penumpang itu sendiri, memudahkan proses pencarian data penumpang serta untuk keperluan lainnya (Liwun dan rade, 2023).

Aplikasi *ticketing online* harus diperhatikan dari segi informasi dan kelengkapan data baik dalam bentuk data yang tercetak pada tiket maupun yang tersimpan di data base pada manifes. Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa keluhan pengguna jasa yang dapat dilihat dari rendahnya rating di *Play Store* yang merupakan ulasan dari pengguna jasa yang telah menggunakan aplikasi Ferizy, selain itu permasalahan krusial yang dihadapi dalam penerapan

tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy yaitu masih terdapat perbedaan data manifest angkutan penyeberangan seperti yang terjadi pada kecelakaan KMP. Royce I sebagaimana disebutkan dalam artikel Kompas.com dan Tribun TV serta Kumparan News yang dipublish pada 7 Mei 2023 20:40 WIB dijelaskan bahwa Kepala Balai pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Banten menyampaikan Laporan manifest yang disampaikan Syahbandar tercatat jumlah penumpang 304 orang, dan krunya 32 serta kendaraan campuran tercatat 79 unit. Akan tetapi, Kabid Humas Polda Banten, menyampaikan bahwa KMP Royce 1 mengangkut sebanyak 140 penumpang yang terdiri dari 5 orang pejalan kaki dan 135 orang penumpang dalam kendaraan kemudian jumlah kendaraan di dalam kapal tercatat sebanyak 79 unit. Kepala Basarnas Banten pada wawancara dengan Metro TV menyebutkan bahwa penumpang yang dievakuasi sebanyak 456 orang dan perbedaan data manifest tersebut disebabkan oleh pengguna jasa yang belum mengisi data diri dengan benar. Terlebih masih terdapat praktik agen liar disekitar wilayah pelabuhan yang mengisi data penumpang dengan tidak akurat.

Manifest ini dapat membantu memeriksa klaim asuransi jika sesuatu terjadi selama layar (Jukrisno, Nofrizal dan Simatupang, 2023), jika terjadi kecelakaan kapal maka data yang dibutuhkan untuk klaim asuransi tidak dapat terealisasi dikarenakan perbedaan data pada manifest (Junaidi, dkk. 2023) oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis Aplikasi Ferizy. Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul Evaluasi Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik Berbasis Aplikasi Ferizy Terhadap Akurasi Data Manifest di Pelabuhan Penyeberangan Merak.

1.2. Identifikasi Masalah

Melihat permasalahan di wilayah studi, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pemesanan tiket pada aplikasi Ferizy tidak dilengkapi dengan informasi detail mengenai jadwal keberangkatan;
2. Rating aplikasi Ferizy di *Play Store* rendah yaitu 2,3;
3. Terdapat perbedaan data manifest angkutan penyeberangan seperti yang

terjadi pada kejadian kecelakaan KMP. Royce I;

4. Pengguna Jasa belum tertib dan disiplin dalam mengisi data penumpang secara lengkap dan benar saat proses pembelian tiket melalui Ferizy dan masih terdapat praktik agen liar disekitar wilayah pelabuhan yang mengisi data penumpang dengan tidak lengkap dan/atau tidak akurat.

1.3. Rumusan Masalah

Seiring dengan bertambahnya pergerakan penumpang dari dan ke Pelabuhan Merak, maka semakin krusial isu akurasi data manifest dalam hal jaminan perlindungan kecelakaan bagi penumpang. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Merak?
2. Bagaimana pengaruh kinerja layanan dan jenis pengguna tiket elektronik Ferizy terhadap akurasi data manifest?
3. Bagaimana usulan langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy pada masa mendatang dalam kaitannya dengan akurasi data manifest?

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengevaluasi Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik Berbasis Aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Merak guna mengidentifikasi usulan langkah perbaikan pada masa mendatang. Berikut merupakan tujuan dari penulisan penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis kondisi eksisting penerapan tiket angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Merak;
2. Menganalisis bagaimana pengaruh kinerja layanan dan jenis pengguna tiket elektronik Ferizy terhadap akurasi data manifest;
3. Menganalisis usulan langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy pada masa mendatang dalam kaitannya dengan akurasi data manifest.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup dalam penulisan ini dilakukan agar pembahasan di dalam penulisan ini tidak menyimpang dari tema disajikan agar permasalahan yang dikaji dapat dianalisis lebih dalam sehingga strategi pemecahan masalah dapat sistematis. Batasan Penelitian ini adalah :

1. Daerah studi hanya meliputi Pelabuhan Penyeberangan Merak;
2. Hanya membahas terkait evaluasi tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy;
3. Analisis kondisi eksisting penerapan tiket elektronik Ferizy mencakup kesesuaian dengan PM 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, analisis indeks kepuasan pengguna dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), kualitas layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Values* (PGCV) serta analisis kesesuaian manifest Ferizy dengan manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
4. Analisis pengaruh kinerja layanan dan jenis tiket elektronik Ferizy terhadap akurasi data manifest menggunakan regresi logistik ordinal;
5. Usulan langkah perbaikan dengan membandingkan layanan tiket online ferry lainnya sebagai *benchmark* serta mengidentifikasi peranan Stakeholder terkait dalam hal akurasi data manifest yaitu Nakhoda, Syahbandar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai pengelola pelabuhan.
6. Usulan skema mekanisme pemeriksaan kelengkapan manifest di Zonasi E hanya mencakup penggambaran alur *screening ticketing*.