

EVALUASI TIKET ANGKUTAN PENYEBERANGAN SECARA ELEKTRONIK BERBASIS APLIKASI FERIZY TERHADAP AKURASI DATA MANIFEST DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK

Intan Permata Sari¹ Tri Yuli Andaru² Dede Amirudin³

¹Transportasi Darat Sarjana Terapan, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD
Jl. Raya Setu No. 89 Cibitung, Kabupaten Bekasi. Jawa Barat, 17530, Indonesia

¹Email intan.permata@ptdisttd.ac.id

Abstrak

Transportasi merupakan suatu kesatuan sistem yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Di era globalisasi, teknologi berperan besar dalam perkembangan segala sektor khususnya transportasi penyeberangan, salah satunya adalah penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy. Ferizy merupakan aplikasi pemesanan tiket online yang digunakan di dunia transportasi, khususnya transportasi penyeberangan. Tujuan diluncurkannya aplikasi Ferizy adalah memberikan kemudahan bagi penumpang dalam hal informasi jadwal dan proses pemesanan tiket secara online. Diperlukan koordinasi yang baik antar berbagai pemangku kepentingan terkait dalam penerapan elektronik tiket angkutan penyeberangan berbasis Aplikasi Ferizy sehingga penerapan di lapangan dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa serta dapat memberikan jaminan keselamatan bagi penumpang yang tercatat sesuai dengan manifest. Kelengkapan manifest sangat krusial dalam menjamin kesesuaian penumpang. Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) pengguna layanan tiket angkutan kapal penyeberangan berbasis aplikasi Ferizy di Merak Pelabuhan Penyeberangan 76,6% Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) 76,6% atau masuk dalam kriteria Cause for Concern yaitu $71\% < 76,6\% \leq 77\%$ berdasarkan interpretasi nilai CSI menurut KR Bothe (1996) dalam bukunya *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability* dengan tingkat kesesuaian sebesar 82,35% dimana yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah petugas melakukan pengecekan tiket dan melengkapi data diri penumpang di dalam kendaraan sesuai identitas. Hasil analisis ini akan memberikan wawasan mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan pemesanan tiket elektronik berbasis Ferizy dan melihat kesesuaian pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga dapat dilakukan perbaikan pada Aplikasi Ferizy kedepannya terutama dalam hal akurasi data manifest.

Kata Kunci : Aplikasi Ferizy, Manifest, Akurasi, Kualitas Pelayanan, dan Online Tiket.

Abstract

*Transportation is a unified system that is inseparable from everyday life. In the era of globalization, technology plays a big role in the development of all sectors, especially ferry transportation, one of which is the implementation of electronic ferry transportation tickets based on the Ferizy application. Ferizy is an online ticket booking application used in the world of transportation, especially ferry transportation. The aim of launching the Ferizy application is to provide convenience for passengers in terms of schedule information and the online ticket ordering process. Good coordination is needed between various relevant stakeholders in implementing electronic crossing transportation tickets based on the Ferizy Application so that implementation in the field can run well and can provide optimal service quality to service users and can provide safety guarantees for passengers who are recorded in accordance with the manifest. The completeness of the manifest is very crucial in ensuring passenger suitability. Based on the analysis carried out, it can be concluded that the Customer Satisfaction Index (CSI) of users of Ferizy application-based ferry transportation ticket services at the Merak Ferry Port is 76.6% The Customer Satisfaction Index (CSI) is 76.6% or falls into the Cause for Concern criteria, namely $71\% < 76.6\% \leq 77\%$ based on the interpretation of the CSI value according to K. R. Bothe (1996) in his book *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability* and user interest level is 82.35% which the priority that needs to be done is that officers check tickets and complete personal data of passengers in the vehicle according to identity. The results of this analysis will provide insight regarding the obstacles faced in implementing Ferizy-based electronic ticket ordering and see the suitability of the implementation in accordance with applicable regulations so that improvements can be made to the Ferizy Application in the future in terms of completeness of manifest data.*

Keywords: Ferizy Application, Manifest, Accuracy, Service Quality, and Online Ticketing.

Pendahuluan

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-tiket 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 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 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 Kumaran News yang dipublish pada 7 Mei 2023 20:40 WIB dijelaskan bahwa Kepala Balai pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Banten menyampaikan Laporan manifes 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.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dimana dalam proses pengumpulan data sekunder yang berasal dari instansi terkait dilakukan dengan teknik komparatif, sedangkan untuk data primer menggunakan kuisisioner dan observasi. Setelah dilakukannya pengumpulan data maka dari data yang telah dikumpulkan dilanjutkan untuk dilakukannya analisis guna mengetahui bagaimana penerapan layanan tiket elektronik Ferizy, 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), analisis pengaruh kinerja layanan dan jenis tiket elektronik Ferizy terhadap akurasi data manifest menggunakan regresi logistik ordinal dan analisis 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.

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Kondisi Eksisting Penerapan Tiket Angkutan Penyeberangan Berbasis Aplikasi Ferizy

Pelabuhan Penyeberangan Merak adalah sebuah pelabuhan di Kota Cilegon, Banten yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera melalui Selat Sunda, dilakukan analisis guna mengetahui bagaimana kondisi eksisting penerapan tiket angkutan penyeberangan berbasis aplikasi ferizy dengan mengidentifikasi kesesuaian aplikasi ferizy dengan peraturan yang berlaku, indeks kepuasan pengguna, perbaikan yang harus dilakukan serta kesesuaian manifest Ferizy dengan Manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

1. Analisis Aplikasi Ferizy Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan secara Elektronik

Dari hasil analisis diketahui bahwa tiket tidak memenuhi syarat kelengkapan informasi Pada PM 19 Tahun 2020, dikarenakan tidak ada nya informasi mengenai jadwal kapal angkutan penyeberangan, tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal nama kapal pengangkut serta waktu tiba di pelabuhan tujuan sama halnya dengan tampilan aplikasi saat melakukan reservasi. Tampilan utama pada aplikasi ferizy hanya menampilkan mengenai tanggal masuk dan jam masuk ke pelabuhan bukan memuat informasi waktu masuk ke kapal. Sehingga waktu keberangkatan penumpang masuk ke kapal tidak terjadwal dan menunggu informasi untuk mengetahui pelayanan berada di dermaga berapa dan kapal apa. Hal tersebut dikarenakan pada saat melakukan reservasi tidak ada keterangan nama kapal, pada tampilan pemesanan tiket tertulis bahwa nama kapal akan diinformasikan saat tiba di pelabuhan, pada PM Nomor 19 Tahun 2020 harus memuat nama kapal pengangkut. Sedangkan adanya nama kapal dalam proses pemesanan tiket angkutan penyeberangan dapat sebagai kontrol untuk kesesuaian daftar muatan sesuai dengan kapasitas kapal yang dibuktikan dengan tabel berikut:

Tabel I. Keterangan Jumlah Penumpang

No	Keterangan	Jumlah
1	Penumpang yang diijinkan sesuai dengan Sertifikat Keselamatan Kapal Penyeberangan (SKKP) Nomor 000749-PSD yang diterbitkan oleh Badan Klasifikasi Indonesia (BKI)	392
2	Penumpang sesuai keterangan dari Kabid Humas Polda Banten sesuai dengan manifest pada Ferizy	140
3	Penumpang sesuai keterangan dari Kepala Balai pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Banten sesuai manifest Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	304
4	Penumpang yang dievakuasi berdasarkan keterangan dari Kepala Basarnas Banten	456

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa masih tetap terdapat selisih data penumpang walaupun operator kapal telah melakukan tugasnya yaitu sebelum kapal berangkat, operator kapal wajib menghitung penumpang dan kendaraan yang akan diangkut sehingga sesuai dengan daftar muatan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2016 Tentang Daftar Penumpang Dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan. Sehingga terbukti bahwa memang penting untuk penjualan tiket berdasarkan nama kapal sehingga dapat berperan sebagai kontrol kesesuaian jumlah penumpang yang diangkut dengan jumlah penumpang yang diijinkan sesuai dengan SKKP. Apabila penjualan tiket berdasarkan nama kapal maka kuota penjualan tiket akan menyesuaikan dengan kapasitas masing-masing kapal sesuai dengan jadwal kapal yang diterbitkan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD). Sangat penting untuk menginformasikan jadwal kapal saat melakukan pemesanan tiket karena dengan mengetahui jadwal keberangkatan, pengguna jasa dapat memilih tanggal dan waktu yang sesuai dengan rencana perjalanan. Apabila penjualan tiket sudah disesuaikan dengan nama

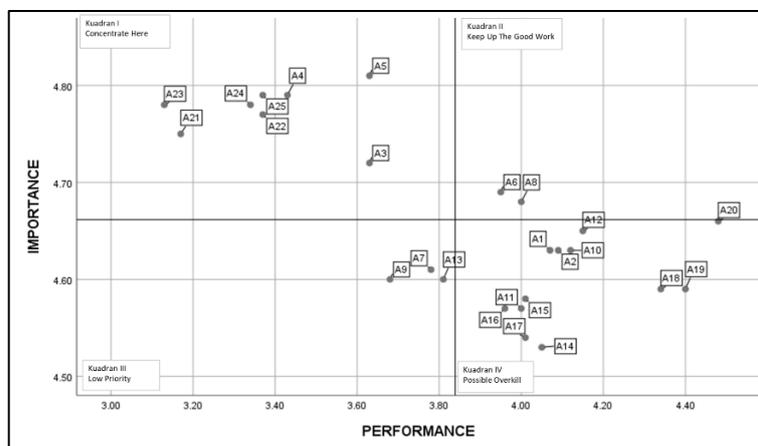
kapal dan jadwal yang diterbitkan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) maka pengguna jasa dapat memilih jadwal sesuai dengan kapal yang diinginkan berdasarkan kebersihan, kenyamanan maupun layanan yang diberikan. Penumpang cenderung memilih kapal dengan reputasi baik atau yang memiliki fasilitas yang memadai. Hal tersebut membuat operator kapal angkutan penyeberangan harus dapat meningkatkan fasilitas maupun pelayanan di kapal untuk dapat bersaing. Persaingan ini dapat menguntungkan penumpang karena dapat mendorong peningkatan kualitas dan efisiensi layanan. Dengan begitu dapat tercapai tujuan aplikasi Ferizy untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam hal informasi dan proses pemesanan tiket secara online, kecepatan dalam melakukan pemesanan, keleluasaan pengguna dalam memilih jadwal dan kebebasan dalam memilih jenis kapal, kemudahan aksesibilitas dan meminimalisir tindakan pungutan liar di lapangan serta dapat menerapkan jadwal yang tepat.

2. Analisis Indeks Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis Metode CSI ini memperhatikan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang merupakan persentase dalam suatu survei kepuasan pelanggan dan ukuran tingkat kepuasan pelanggan. Perhitungan metode ini dilakukan dalam empat langkah (Rinaldi, R. 2024) yaitu menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), mencari nilai *Weight Factor* (WF), melakukan perhitungan *Weight Score* (WS) dan menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dengan membagi jumlah nilai *Weight Score* dengan skala maksimal yang digunakan, dalam penelitian ini nilainya adalah 5 (lima). Perhitungan dapat dilihat pada persamaan $WSI(\%) = (\sum WS / HS) \times 100\%$ dimana $\sum WS$ = total nilai *Weight Score* (WS) yaitu 3,83 dan HS = skala maksimum yang digunakan atau *Highest Scale* yaitu 5. $WSI(\%) = (3,83 / 5) \times 100\%$ sehingga didapatkan hasil $WSI(\%) = 76,6\%$. *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 76,6 % atau masuk pada kriteria *Cause for Concern* yaitu $71\% < 76,6\% \leq 77\%$ berdasarkan interpretasi nilai CSI menurut K. R. Bothe (1996) dalam bukunya *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*.

3. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk mengetahui apa saja yang perlu dilakukan perbaikan maka perlu dilakukan analisis tingkat kesesuaian layanan sehingga menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan atribut apa saja yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. (Supranto, 2001) dalam (Darmadi, 2016) menjelaskan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya.



Sumber : Hasil Olahan SPSS, 2024

Gambar 1. Diagram Kartesius

Dari diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa atribut sesuai kuadrannya yaitu sebagai berikut:

Tabel II. Hasil Kuadran Tiap Atribut

Kuadran	Atribut Pertanyaan	
I	A3	Tidak terdapat keluhan saat melakukan reservasi
	A4	Tersedia informasi bahwa wajib untuk mengisi data penumpang dengan akurat
	A5	Terdapat pilihan lintasan, jadwal kapal, tarif sesuai dengan jenis dan golongan serta nama kapal
	A21	Pengelola Pelabuhan memberikan pemahaman bahwa dengan melakukan pembelian tiket angkutan penyeberangan sudah termasuk dengan iuran wajib yang nantinya berguna sebagai asuransi penumpang
	A22	Pengelola Pelabuhan memberikan pemahaman bahwa iuran wajib yang dibayar oleh penumpang alat angkutan umum, untuk setiap perjalanan sebagai jaminan pertanggung jawaban kecelakaan diri
	A23	Petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas
	A24	Petugas melakukan pemeriksaan kesesuaian boarding pass yang dimiliki penumpang sebelum kapal berlayar
	A25	Dilakukan penghitungan kesesuaian jumlah penumpang sebelum kapal berlayar
II	A6	Tersedia informasi waktu check in ke pelabuhan
	A8	Prosedur, syarat dan ketentuan pembelian tiket berisi penjelasan yang lengkap
III	A7	Tersedia fasilitas komplain saat pengguna menemukan kesulitan saat melakukan pembelian online
	A9	Tersedia informasi terkait fitur reschedule dan refund di Ferizy
	A13	Pengguna jasa merasa mudah dan aman untuk mengisi data diri saat melakukan reservasi
IV	A1	Kelengkapan informasi pada tampilan beranda aplikasi
	A2	Aplikasi menyediakan informasi yang lengkap terkait tata cara melakukan reservasi
	A10	Semua form isian yang ada di aplikasi berfungsi dengan baik
	A11	Proses pembelian dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam
	A12	Pengguna jasa mengetahui informasi call center atau petugas layanan konsumen yang harus dihubungi ketika terjadi gangguan layanan
	A14	Pelayanan call center saat anda mengalami gangguan pelayanan tergolong baik
	A15	Pengguna jasa mudah berkomunikasi dengan petugas call center saat membutuhkan penjelasan
	A16	Petugas call center mendengarkan keluhan anda tentang gangguan pelayanan dengan baik dan penuh perhatian
	A17	Pengguna jasa mendapatkan penjelasan yang baik tentang gangguan pelayanan yang terjadi
	A18	Petugas customer service di pelabuhan tanggap melayani pada saat melakukan pencetakan boarding pass
	A19	Menu yang ditampilkan pada saat pembelian tiket sangat jelas
	A20	Metode pembayaran tergolong mudah dan cepat pelayanannya

Sumber : Hasil Survei, 2024

Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah, Kuadran kedua (II) disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi, Kuadran ketiga (III) disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah namun tetap harus dibenahi karena perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain, Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.

4. Analisis Prioritas Utama Perbaikan dengan metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV)

Nilai kualitas paling tinggi dari indeks PGCV dijadikan prioritas pertama untuk perbaikan. Kemudian nilai yang kedua dan seterusnya secara berurutan menjadi urutan perbaikan selanjutnya. Sehingga kita dapat melihat atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pengguna (Nasution, A., Suliawati dan Harahap, 2024). Berdasarkan hasil prioritas perbaikan dengan metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV) dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas utama yaitu A23 Petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa saat ini kinerja pada A23 rendah sedangkan pengguna jasa merasa bahwa tingkat kepentingannya tinggi terutama dalam hal memastikan keakuratan data manifest angkutan penyeberangan. Saat ini pemeriksaan tersebut belum maksimal dilakukan, pengemudi dapat dengan mudah melakukan cetak *boarding pass* meskipun data jumlah penumpang dalam kendaraan tidak sesuai. Hal tersebut juga yang menjadi salah satu penyebab adanya perbedaan data manifest seperti yang terjadi pada KMP. Royce 1, selanjutnya akan dianalisis apakah perbedaan tersebut hanya secara insidental terdapat pada KMP. Royce 1 atau seluruh kapal di Pelabuhan Penyeberangan Merak memiliki kondisi yang serupa.

5. Analisis kesesuaian data manifest Ferizy dan data manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Penerapan Tiket Angkutan Penyeberangan Berbasis Aplikasi Ferizy pada Pelabuhan Penyeberangan diharapkan selain dapat mampu mempermudah pengguna jasa dalam melakukan reservasi juga dapat membantu dalam inventarisasi data manifest secara lengkap. Namun pada kenyataannya manifest yang diinput oleh penumpang di Ferizy pada saat melakukan reservasi belum akurat sehingga terdapat kasus dimana terdapat perbedaan jumlah manifest seperti halnya pada saat kecelakaan KMP Royce I pada 6 Mei 2023. Setiap operator kapal mendapatkan akses untuk mengetahui data manifest Ferizy namun untuk memastikan kesesuaian jumlah orang yang naik ke kapal, pihak operator kapal melakukan perhitungan kesesuaian pada saat penumpang melakukan *tapping boarding pass*, dan hasil perhitungan ulang tersebut yang dijadikan acuan untuk Nakhoda menandatangani Surat Pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*) yang merupakan surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh Nakhoda yang menerangkan dan memastikan bahwa Kapal, muatan atau penumpang, dan awak Kapal telah memenuhi persyaratan Kelaiklautan Kapal, keselamatan dan keamanan pelayaran, serta perlindungan lingkungan maritim sebelum Berlayar untuk selanjutnya digunakan untuk pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Setelah dilakukan analisis ternyata perbedaan data tersebut dikarenakan Kepala Balai pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Banten menyampaikan data berdasarkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang sudah ditandatangani oleh Syahbandar dengan jumlah penumpang sebanyak 304 penumpang sedangkan Kabid Humas Polda Banten menyampaikan data manifest yang diinputkan penumpang melalui aplikasi Ferizy saat melakukan reservasi yaitu sebanyak 140 penumpang. Namun demikian, 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, hal tersebut menunjukkan bahwa masih tetap terdapat selisih data penumpang walaupun operator kapal telah melakukan tugasnya yaitu sebelum kapal berangkat, operator kapal wajib menghitung penumpang dan kendaraan yang akan diangkut sehingga sesuai dengan daftar penumpang pada kendaraan dan data kendaraan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat 1 PM 25 Tahun 2016 Tentang Daftar Penumpang Dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan.

Penulis telah melakukan analisis pada kapal-kapal di Pelabuhan Penyeberangan Merak dengan total kapal sebanyak 66 kapal, data yang didapatkan sebanyak 63 kapal, 3 kapal lainnya tidak didapatkan Manifest Ferizy dan SPB nya dikarenakan 2 kapal rusak yaitu KMP. Labitra Karina dan KMP. Nusa Putera serta 1 kapal belum masuk lintasan dikarenakan melaksanakan docking tahunan yaitu KMP. Titian Nusantara. Data manifest Ferizy dan data manifest pada SPB didapatkan dari Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) sesuai dengan lampiran pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB) baik secara manual maupun secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Pengawasan dan Operasional Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan (SIWASOPS TSDP) yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Ferizy. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah memang hanya insidental terjadi perbedaan pada KMP. Royce 1 atukah seluruh kapal memiliki kondisi yang serupa. Perbedaan jumlah penumpang terbesar terdapat pada Kendaraan Golongan VI A (Bus) dikarenakan pada saat calon penumpang melakukan reservasi tidak mengisi data penumpang dalam kendaraan dengan akurat, hal tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan yaitu pada kendaraan golongan VI A (Bus) dengan nomor polisi kendaraan B7233TGA, manifest pada kendaraan tertera sebanyak 10 orang sedangkan pada *boarding pass* hanya terdapat 1 orang penumpang. Pada kendaraan golongan VI A (Bus) dengan nomor polisi kendaraan B705JGA, manifest pada kendaraan tertera sebanyak 28 orang sedangkan pada *boarding pass* hanya terdapat 1 orang penumpang.

Pada manifest kendaraan dari PO Bus hanya terdiri dari nama penumpang, tujuan perjalanan, Harga, dan Nomor Bangku. Sedangkan untuk pengisian manifest pada angkutan penyeberangan memuat data yang cukup lengkap mengingat bahwa apabila data manifest tidak tercatat akurat maka hak konsumen atas asuransi tidak terjamin apabila terjadi

kecelakaan dan akan sulit untuk penyelamatan korban kecelakaan karena jumlah korban yang diselamatkan tidak sesuai dengan data korban sesungguhnya. Adapun apabila dianalisis per kapal, perbedaan manifest penumpang pejalan kaki terdapat pada KMP. Jatra 3 dan KMP. Legundi. Selain itu perbedaan manifest kendaraan terdapat pada KMP. Jatra 3 dan KMP. Legundi yang beroperasi di dermaga eksekutif serta KMP. Portlink 5 yang beroperasi di dermaga reguler, sementara untuk data penumpang dalam kendaraan secara keseluruhan terjadi perbedaan antara manifest Ferizy dan Manifest SPB. Berdasarkan hasil analisis diambil kesimpulan bahwa dari total 63 kapal yang diinventaris manifest pada Ferizy dan manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB) hanya terdapat 4 kapal yang manifest nya akurat baik jumlah penumpang maupun jumlah kendaraan yaitu KMP. Dorothy, KMP. Nusa Mulia, KMP. Suki II dan KMP. Mustikha Kencana sedangkan 59 kapal lainnya terdapat perbedaan pada manifest penumpang dalam kendaraan. Hal tersebut menunjukkan bahwa akurasi data manifest masih belum dapat tercapai walaupun sudah ada Aplikasi Ferizy untuk melakukan input data penumpang, pengguna jasa masih belum tertib dan disiplin dalam mengisi data penumpang secara lengkap dan benar saat proses pembelian tiket melalui Ferizy serta belum optimalnya pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas oleh petugas sebelum dilakukan cetak *boarding pass*.

B. Analisis Pengaruh Kinerja Layanan dan Jenis Pengguna Tiket Elektronik Ferizy Terhadap Akurasi Data Manifest

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan teknik analisa Regresi Logistik Ordinal dikarenakan variabel terikat memiliki skala ordinal atau kategori. Regresi Logistik ordinal adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk mencari pengaruh dari satu atau beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala ordinal atau kategori. Data dianalisis menggunakan program *statistic package service solution (SPSS) 25 for windows*. Untuk tingkat akurasi diberikan nilai maksimum sebesar 5 dan nilai minimum sebesar 1 (Putri, N., dkk, 2024) sehingga untuk tingkat akurasi data manifest, sangat akurat diberi bobot 5, akurat diberi bobot 4, cukup akurat diberi bobot 3, tidak akurat diberi bobot 2, sangat tidak akurat diberi bobot 1. Berdasarkan PM 19 Tahun 2020, dalam melakukan pemesanan Tiket, pengguna jasa untuk penumpang pejalan kaki harus mengisi data paling sedikit nama, jenis kelamin, usia, alamat domisili, nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor dan nomor telepon sedangkan pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit nama seluruh penumpang, jenis kelamin, usia, alamat domisili, nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor, nomor polisi kendaraan dan nomor telepon.

1. Pengaruh Jenis Pengguna terhadap Akurasi Data Manifest

Pada tabel parameter estimates dapat diketahui apakah variabel independen jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis tiket berpengaruh nyata terhadap variabel dependen yaitu akurasi data manifest. Hipotesis yang digunakan yaitu H_0 : variabel independen ke i tidak berpengaruh nyata terhadap variabel dependen dan H_1 : variabel independen ke i berpengaruh nyata terhadap variabel dependen dengan pengambilan keputusan dilihat dari daerah tolak H_0 , tolak H_0 jika $p \text{ value} < \alpha$. Variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap variabel dependen (akurasi data manifest) yaitu jenis kelamin perempuan, seluruh jenjang pendidikan, pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan TNI/POLRI, Usia >46 Tahun dan Jenis Tiket penumpang pejalan kaki serta penumpang pada kendaraan bus dan truk berpengaruh terhadap akurasi data manifest.

2. Pengaruh Tingkat Kinerja Layanan Terhadap Akurasi Data Manifest

Pada analisis ini diketahui apakah terdapat pengaruh dari tingkat kinerja layanan (aspek *tangible, realibility, emphaty, responsiveness* dan *assurance*) terhadap akurasi data manifest. Pada tabel parameter estimates dapat diketahui variabel independen berpengaruh nyata terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan yaitu H_0 : variabel independen ke i tidak berpengaruh nyata terhadap variabel dependen dan H_1 : variabel independen ke i berpengaruh nyata terhadap variabel dependen dengan keputusan tolak H_0 jika $p \text{ value} < \alpha$. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa aspek *assurance* $p \text{ value}$ nya sebesar 0,032

< 0,05 sehingga tolak H0 sehingga aspek *assurance* yang berpengaruh nyata terhadap kelengkapan data manifest yang diisikan oleh penumpang.

C. Analisis Usulan Langkah Perbaikan

Usulan langkah perbaikan dianalisis dengan mengacu pada layanan tiket *online ferry* lainnya sebagai *benchmark* serta mengidentifikasi peranan Stakeholder terkait dalam hal akurasi data manifest antara lain Nakhoda, Syahbandar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai pengelola pelabuhan.

1. Aplikasi tiket online Ferry di luar negeri dan kapal laut swasta sebagai *benchmark*

Tabel III. Perbandingan Aplikasi Ferizy dengan Aplikasi Tiket Ferry Lainnya

No.	Indikator	Ferizy	Wightlink	DLU Ferry
1	Berdasarkan PM 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik			
	Nomor dan tanggal pemesanan	✓	✓	✓
	Nama kapal pengangkut	x	✓	✓
	Nama penumpang	✓	✓	✓
	Nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor	✓	✓	✓
	Jenis kelamin	✓	✓	✓
	Kode pemesanan (<i>booking code</i>) nomor Tiket	✓	✓	✓
	Tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal	x	✓	✓
	Pelabuhan tujuan	✓	✓	✓
	Waktu tiba di pelabuhan	x	✓	✓
Alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, <i>email</i> , dan/atau situs web	✓	✓	✓	
2	Berdasarkan layanan tambahan yang disediakan aplikasi			
	Fitur cek posisi kapal	x	✓	x
	Fitur cek jadwal kapal	x	✓	✓
	Pilihan perjalanan pulang-pergi	x	✓	✓
3	Tarif yang diberlakukan	Penumpang pejalan kaki dan Kendaraan beserta muatannya	Penumpang pejalan kaki dan kendaraan beserta muatannya (7 orang untuk roda 4 dan 2 orang untuk motor)	Penumpang dan Kendaraan tanpa muatan orang didalamnya

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu menyesuaikan kelengkapan data dengan PM 19 Tahun 2020 yaitu dengan menambah keterangan Nama Kapal, Waktu Tiba dan Waktu Berangkat sesuai dengan jadwal dari BPTD, menambahkan fitur cek posisi kapal di Aplikasi Ferizy sehingga pengguna jasa dapat mengetahui posisi kapal secara *realtime* dan melakukan review PM 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan agar dapat ditambahkan klausul berapa banyak penumpang yang diakomodir dalam tiap golongan kendaraan.

2. Identifikasi Peranan Stakeholder terkait dalam hal akurasi data manifest

a) Penguatan Fungsi ABK dan Nakhoda

Berdasarkan PM 25 Tahun 2016 Tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan bahwa dalam rangka mewujudkan keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran angkutan penyeberangan, perlu dibuat dokumen muatan kapal berupa daftar penumpang dan kendaraan di atas kapal angkutan penyeberangan. Pelaksanaan daftar penumpang dan data kendaraan (manifest kapal) di atas kapal menjadi tanggung jawab Nakhoda. Rekapitulasi daftar penumpang dan kendaraan tersebut digunakan sebagai dasar untuk pengajuan Surat Persetujuan Berlayar kepada Syahbandar setempat. Pengguna jasa harus terlebih dahulu melakukan proses boarding sebelum naik ke kapal, hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data manifest kapal yang merupakan kewajiban operator kapal, dengan adanya sistem tiket elektronik, pendataan manifest akan lebih mudah dan praktis karena data penumpang telah terdaftar dalam sistem (Sanusi, Sutandi dan Djamiludin, 2023). Surat Pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*) merupakan surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh Nakhoda yang menerangkan dan memastikan bahwa Kapal, muatan atau penumpang, dan awak Kapal telah memenuhi persyaratan Kelaiklautan Kapal, keselamatan dan keamanan pelayaran, serta perlindungan lingkungan maritim

sebelum Berlayar. Nakhoda harus benar-benar yakin bahwa daftar muatan yang dimuat pada *Master Sailing Declaration* memang sudah akurat, oleh karena itu diperlukan juga peran serta dari ABK untuk memastikan hal tersebut. Berdasarkan pengecekan data, operator kapal mengesahkan daftar manifes penumpang pada kendaraan dan data kendaraan serta manifes penumpang dan data kendaraan. Sebelum kapal berangkat, operator kapal wajib menghitung penumpang dan kendaraan yang akan diangkut sehingga sesuai dengan daftar muatan.

b) Peranan Syahbandar

Berdasarkan PM 25 Tahun 2016 Tentang Daftar Penumpang Dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan menjelaskan bahwa setiap kapal angkutan penyeberangan yang akan berlayar wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar. Untuk mendapatkan Surat Persetujuan Berlayar, wajib melampirkan daftar penumpang dan kendaraan di atas kapal angkutan penyeberangan. Dalam PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan dijelaskan bahwa untuk memperoleh Surat Persetujuan Berlayar, pemilik Kapal atau operator Kapal mengajukan permohonan kepada Syahbandar yang harus dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nakhoda, dokumen muatan/penumpang (manifest), daftar awak kapal, bukti pemenuhan kewajiban sesuai dengan daftar periksa pemenuhan kewajiban kapal dan surat, dokumen, dan warta kapal. Pada pelaksanaannya, Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Merak pada saat ini didukung oleh 3 orang Syahbandar dan 6 Administrator Syahbandar dimana Syahbandar dan Administrator Syahbandar melakukan review terhadap permohonan SPB dari operator dan apabila semua persyaratan telah memenuhi maka SPB kapal sudah dapat diproses.

c) Peranan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku Pengelola Pelabuhan

1) Sosialisasi kepada Pengguna Jasa terkait Kewajiban Ketepatan Data Manifest

Jasa penyedia penyeberangan kapal ferry di Indonesia ada beberapa perusahaan, salah satunya yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang menjadi salah satu perusahaan penyedia jasa penyeberangan laut di Indonesia. Dalam menyelenggarakan pengangkutan, pihak pengangkut dalam hal ini PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) harus memberikan informasi yang benar dan akurat demi untuk keselamatan dan keamanan penumpang.

2) Memberikan Pemahaman terkait Jaminan Asuransi Kecelakaan

Terdapat 6 kapal milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan 60 kapal milik Perusahaan Swasta yang tergabung dalam Asosiasi GAPASDAP dan INFA. Selain berperan sebagai operator kapal, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga berperan sebagai regulator pengelola pelabuhan. Seluruh tiket pengguna jasa didapatkan melalui satu pintu yaitu Aplikasi Ferizy milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Setiap perusahaan pengangkut wajib mengasuransikan muatannya untuk mengurangi tanggung jawab pengangkut dalam hal mengganti kerugian yang ada. Dikarenakan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang selaku pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak juga berperan untuk pengelolaan tiket, pengguna jasa dalam melakukan reservasi tiket sudah membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan yang didalamnya sudah termasuk iuran wajib untuk asuransi kecelakaan. Dalam hal ini asuransi tersebut dikerjasamakan dengan PT. Jasa Raharja untuk asuransi penumpang dan PT. Jasa Raharja Putera untuk asuransi kendaraan sebagai pihak ketiga.

3) Penertiban Agen Liar Ferizy

Praktik agen liar disekitar wilayah pelabuhan yang mengisi data penumpang dengan tidak lengkap dan/atau tidak akurat harus segera diatasi. Adapun langkah pembenahan yang dapat dilakukan yaitu melaksanakan penertiban agen liar dan meminta untuk mencopot banner Ferizy yang terpasang di gerainya masing-masing, melakukan pengawasan secara berkala dengan melibatkan stakeholder terkait, menonaktifkan akses penjualan tiket Ferizy bagi agen yang tidak mengisi data penumpang sesuai data customer, *improvement* Aplikasi Ferizy serta perluasan Sales

Channel Ferizy dengan Platform *Online Travel Agent* (OTA) yang saat ini hanya dapat melalui Tiket.com.

4) Optimalisasi Fungsi Zonasi E

Berdasarkan PM 91 Tahun 2021 Tentang Zonasi di Kawasan Pelabuhan yang Digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan dijelaskan bahwa Zonasi adalah pembagian wilayah/areal Pelabuhan yang digunakan untuk melayani Angkutan Penyeberangan menjadi beberapa zona sesuai dengan fungsi dan tujuan pengelolaan untuk mewujudkan Pelabuhan yang aman, nyaman, tertib, dan lancar. Pengaturan dan pengendalian operasional di Pelabuhan yang digunakan untuk melayani Angkutan Penyeberangan dilaksanakan dengan menggunakan sistem Zonasi dimana Zonasi A untuk orang Zonasi B untuk Kendaraan, Zonasi C untuk fasilitas vital, Zonasi D untuk daerah khusus terbatas dan Zonasi E untuk kantong parkir di luar Pelabuhan Penyeberangan. Zonasi E merupakan area parkir untuk antrian Kendaraan yang sudah memiliki tiket namun belum waktunya untuk masuk Pelabuhan Penyeberangan sehingga diusulkan agar dapat dilakukan optimalisasi Fungsi Zonasi E untuk *screening* kepemilikan tiket dan kesesuaian data manifest. Pengguna jasa dapat diarahkan untuk menuju Zonasi E yang akan difokuskan melalui aplikasi Ferizy dan sosial media serta banner untuk sosialisasi bahwa akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan data tiket, perlu dilakukan inovasi terkait tiket dimana diusulkan pengguna jasa yang ingin ke Pelabuhan Merak bisa mencetak *boarding pass* terlebih dahulu di Zonasi E tersebut sebelum menuju Pelabuhan merak, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dapat menyiapkan petugas di area tersebut untuk melakukan *screening* ketepatan data manifest, pengguna jasa yang sudah memiliki tiket, sudah waktu check in, dan telah mengisi manifest dengan akurat dapat diarahkan untuk melakukan cetak *boardingpass* dan menuju ke Pelabuhan merak, untuk kendaraan bus dapat memberikan *copy* dari manifest kendaraan yang didapatkan dari loket untuk selanjutnya disesuaikan dengan KTP penumpang, apabila telah sesuai dapat dilakukan cetak *boarding pass*, namun apabila belum sesuai bus akan diarahkan untuk mengisi kelengkapan data manifest terlebih dahulu sedangkan untuk kendaraan Truk akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan data manifest serta *screening* berat muatan dan dimensi kendaraan B3 terlebih dahulu.

Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi eksisting penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Merak yaitu:
 - a. Pemesanan tiket pada aplikasi Ferizy belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik dikarenakan tidak tersedia informasi nama kapal pengangkut, waktu keberangkatan kapal dan waktu tiba di pelabuhan;
 - b. *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,6 % atau masuk pada kriteria *Cause for Concern* yaitu $71\% < 76,6\% \leq 77\%$ berdasarkan interpretasi nilai CSI menurut K. R. Bothe (1996) dalam bukunya *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*;
 - c. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa terdapat 9 item yang perlu dilakukan perbaikan yaitu memastikan bahwa pengguna jasa tidak terdapat keluhan saat melakukan reservasi, tersedia informasi bahwa wajib untuk mengisi data penumpang dengan akurat, terdapat pilihan lintasan, jadwal kapal, tarif sesuai dengan jenis dan golongan serta nama kapal, pengelola pelabuhan memberikan pemahaman bahwa dengan melakukan pembelian tiket angkutan penyeberangan sudah termasuk dengan iuran wajib yang nantinya berguna sebagai asuransi penumpang, pengelola pelabuhan memberikan pemahaman bahwa iuran wajib yang dibayar oleh penumpang alat angkutan umum, untuk setiap perjalanan sebagai jaminan pertanggung

- kecelakaan diri, petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas, petugas melakukan pemeriksaan kesesuaian *boarding pass* yang dimiliki penumpang sebelum kapal berlayar dan dilakukan penghitungan kesesuaian jumlah penumpang sebelum kapal berlayar;
- d. Prioritas Utama Perbaikan dengan metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV) didapatkan bahwa prioritas yang perlu dilakukan yaitu Petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas;
 - e. Data manifest pada Ferizy masih belum sesuai dengan manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dikarenakan pengguna jasa tidak akurat dalam mengisi data diri saat melakukan pemesanan tiket dan pemeriksaan kesesuaian identitas penumpang dalam kendaraan masih belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dari 63 manifest kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Merak, hanya terdapat 4 kapal yang data manifestnya akurat sesuai dengan Manifest Ferizy dan Manifest pada SPB.
2. Aspek *assurance* pada tingkat kinerja layanan berpengaruh nyata terhadap kelengkapan data manifest yang diisikan oleh penumpang sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pada aspek *assurance* maka semakin tinggi akurasi data manifest. Jenis pengguna yang mempengaruhi akurasi data manifest yaitu jenis kelamin perempuan, seluruh jenjang pendidikan, pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan TNI/POLRI, Usia >46 tahun, dan jenis tiket yang dibeli yaitu penumpang pejalan kaki dan penumpang pada kendaraan bus serta penumpang pada kendaraan truk berpengaruh nyata terhadap kelengkapan data manifest;
 3. Akurasi Data Manifest Angkutan Penyeberangan Melalui Penerapan Tiket Angkutan Penyeberangan Berbasis Aplikasi Ferizy masih belum optimal oleh karena itu perlu dilakukan langkah perbaikan dengan menambahkan nama kapal pengangkut, jadwal keberangkatan kapal sesuai dengan jadwal yang diterbitkan oleh BPTD, cek posisi kapal serta mengatur berapa banyak orang yang dapat dimuat dalam tiap kendaraan sesuai dengan golongannya. Selain itu diperlukan peranan dari stakeholder terkait yaitu penguatan fungsi ABK dan Nakhoda, peran fungsi syahbandar, dan peran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola pelabuhan untuk melakukan sosialisasi masif terkait kewajiban ketepatan data manifest, memberikan pemahaman kepada pengguna jasa terkait jaminan asuransi kecelakaan, penertiban agen liar Ferizy dan Optimalisasi Fungsi Zonasi E untuk *screening* kepemilikan tiket kesesuaian data manifest.

Ucapan Terima kasih

Terima kasih kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD atas dukungan dan fasilitas penelitian serta orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan.

Daftar Pustaka

- Akbar, dkk. 2022. *Importance-Performance Analysis Matrix Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAKAD dan LMS*. Nas Media Pustaka : Makassar
- Azis, N., Zohrahayaty dan Nanja, Muis. 2023. " Penerapan Metode Sempel Moving Average Untuk Memprediksi Persediaan Tiket Kapal Di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 2 (1) : 18 - 24.
- Bhote, Keki R, 1996, "Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability", AMACOM, New York.
- Darmadi, Arifin, M. dan Imma W. 2016. "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau - Penajam, Balikpapan." *Media Teknik Sipil*, 14 (1) : 42 - 50
- Desia, Tamara. 2021. *Analisis Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik Berbasis Aplikasi Ferizy Di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni*. Kertas Kerja Wajib. Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan
- Desmantri, Dominius. 2023. Kapal Royce 1 Terbakar Bawa 304 Penumpang Menuju Pelabuhan Bakauheni Lampung. <https://lampung.tribunnews.com/2023/05/06/kapal-royce-1-terbakar-bawa-304-penumpang-menuju-pelabuhan-bakauheni-lampung?page=2>. Diakses 5 Februari 2024

- Harun, L. dan Wawan K. "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain In Customer Value) Di Kedai Arah Kopi Grogol." *KOCENIN Serial Konferensi*, 1 (6) : 1 - 7
- Hidayat, A. dan Sudiarto. 2022. "Pertanggungjawaban PT. ASDP Terhadap Penumpang Yang Tidak Tercatat Identitasnya Saat Terjadi Kecelakaan Kapal Ferry." *Jurnal Commerce Law*, 2 (2) : 312-319
- Imam, R. dan Muslimah, S. 2023. Penjelasan BPTD Banten soal Beda Data Manifes KMP. Royce 1 yang terbakar di Merak. KumparanNEWS. <https://kumparan.com/kumparannews/penjelasan-bptd-banten-soal-beda-data-manifes-kmp-royce-1-yang-terbakar-di-merak-20MI1eQoFAN>. Diakses 5 Februari 2024.
- Jukrisno, J., Nofrizal, R. dan Simatupang, Bachtiar. 2023. "Analisis Yuridis Pengawasan Manifes Penumpang Untuk Mewujudkan Kelaiklautan Kapal (Studi Penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam)." *Wajah Hukum*, 7 (1) : 230-238.
- Junaidi, Pargaulan dan Kamarul. 2023. "Analisis Pengelolaan Angkutan Penyeberangan Terhadap Kelancaran dan Keamanan Arus Penumpang dan Barang: Studi Riset pada Sistem Aplikasi Ferizy Pelabuhan Penyeberangan Merak dan Bakauheni." *Jurnal Penelitian Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran*, 16 (2) : 185-192.
- Liwun, Emilianus H., dan Rade, Stefanus D. 2023. "Pengaruh Penggunaan E-Money Sebagai Model Pembayaran Dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Kapal Di ASDP Kupang." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa (JIKMA)*, 1 (3) : 181 - 191.
- Nabilah, Wardah dan Sitorus, Syahriol. 2023. "Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process dan VIKOR dalam Pemilihan Aplikasi E-Ticketing." *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1 (4) : 1411 - 1421.
- Nasution, A., Suliawati dan Harahap. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paisein Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan." *Jurnal Teknik*, 2 (3): 280-286
- Puspariana, Anggie. 2023. Manifes Penumpang KMP Royce 1 dan Penumpang Asli, Beda Tiga Kali Lipat Lebih. Kompas.com. <https://www.youtube.com/watch?v=Dy9QvpcZSQ>. Diakses 5 Februari 2024.
- Putri, N., dkk. 2024. "Pengaruh Minat Penggunaan Robot AI terhadap Tingkat Akurasi dalam Mendeteksi Kematangan Buah Tomat". *Jurnal Ilmu Teknik*, 1 (2) : 144-149
- Ridho, R. dan Pythag Kurniati. 2023. Data Penumpang KMP Royce Disebut Berbeda, Sesuai Manifes 140 Orang, yang Dievakuasi 456. Kompas.com. <https://regional.kompas.com/read/2023/05/07/063046778/data-penumpang-kmp-royce-disebut-berbeda-sesuai-manifes-140-orang-yang>. Diakses 5 Februari 2024
- Rinaldi, R. 2024. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Mutiara Laundry Dengan Metode Customer Satisfaction Index." *Jurnal Ilmiah Informatika & Komputer*, 3 (1): 35-42
- Sanusi, A., Lily, S. dan Zakky, A. 2023. "Designing an electronic ticketing system (E-Ticketing) for crossing transportation in Indonesia using an Object-Oriented Analysis and Design (OOAD) approach." *Jurnal Mantik*, 6 (4) : 3737-3745
- Saryoko, A., Mohammad, B. dan Samudi. 2017. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online." *Journal Industrial Servicess*, 3 (1) : 162 - 167
- Sihotang, F. dan Rani, O. 2022. "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI)*, 3 (1) : 1 -12
- Sridayanti Banjarnahor, Kiki, Christine C Widayati, and Didin Hikmah Perkasa. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy Dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan Di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni)." *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1 (3): 192-203.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Jakarta
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Cetakan Kedua). Jakarta: Rineka Cipta