

## PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN PENUMPANG BERBASIS BOARDING PASS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG

Mega Buana Hadiana<sup>1\*</sup>, Andy Wahyu Hermanto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

<sup>2</sup>Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Email:[megabuanahadiana53@gmail.com](mailto:megabuanahadiana53@gmail.com)

Email:[andy@pip-semarang.ac.id](mailto:andy@pip-semarang.ac.id)

### ABSTRACT

*The Tanjung Emas port passenger in Semarang has currently implemented a Marine passenger service system with a Boarding Pass. With the renewal of service system with Boarding Pass, the author still finds some problems in the field. Some of the issues that can be conveyed include: how the passenger service system using the Boarding Pass, what are the obstacles faced in the passenger service system using the Boarding Pass, how is the effort to overcome the constraints of the Boarding Pass based passenger service system at the passenger Port of Tanjung Emas Port Semarang. The research methods used in this study are qualitative descriptive. Data is obtained by observing, interviews and documentation to port and passenger officers. The results of the study obtained is a Boarding Pass-based service system has been implemented since 2018 and the passenger service system is in accordance with regulation of the Minister of Transportation number PM 134 year 2016 concerning ship security management and port facilities. But there are still obstacles in the service system such as lack of human resources (SDM) Less competent, minimal availability of infrastructure, and the service of passengers less productive. The effort to overcome such constraints may be by conducting socialization and seminars on the use of Boarding Pass to passengers, distributing brochures containing the steps to use the Boarding Pass, providing adequate infrastructure and emphasising the authority of the officers in service to passengers so that the activity of the Boarding Pass service system can run smoothly.*

### ABSTRAK

Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang saat ini telah melaksanakan sistem pelayanan penumpang kapal laut dengan *Boarding Pass*. Dengan adanya pembaharuan sistem pelayanan dengan *Boarding Pass*, penulis masih menemukan beberapa permasalahan di lapangan. Beberapa permasalahan yang dapat disampaikan antara lain : bagaimana sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan *Boarding Pass*, kendala apa saja yang dihadapi pada sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan *Boarding Pass*, bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dari sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustak kepada petugas pelabuhan dan penumpang. Hasil penelitian yang didapat adalah sistem pelayanan berbasis *Boarding Pass* ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2018 dan sistem pelayanan penumpang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 134 Tahun 2016 tentang Manajemen Keamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan. Namun masih terdapat kendala yang ada pada sistem pelayanan tersebut seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang kompeten, ketersediaan sarana prasarana yang minim, dan pelayanan penumpang kurang produktif. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut dapat antara lain dengan melakukan sosialisasi dan seminar mengenai penggunaan *Boarding Pass* kepada penumpang, membagikan brosur yang berisi langkah-langkah penggunaan *Boarding Pass*, menyediakan sarana prasarana yang memadai dan menegaskan terhadap kesigapan petugas dalam pelayanan terhadap penumpang sehingga kegiatan sistem pelayanan *Boarding Pass* dapat berjalan dengan lancar.

**Keywords:** *Service, Boarding Pass, Passenger*

## PENDAHULUAN

Pada sistem transportasi, angkutan laut merupakan salah satu moda yang memegang peran penting. Bahkan di Indonesia angkutan laut merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan wawasan nusantara khususnya dalam rangka menumbuhkan kesatuan ekonomi nasional, yang diselenggarakan sebagai bagian terpadu dari sistem perhubungan nasional. Angkutan laut sebagai salah satu sarana utama pergerakan logistik di Indonesia masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya, satu diantaranya adalah aksesibilitas untuk wilayah-wilayah tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan. Kapal merupakan alat transportasi laut untuk mengangkut barang atau penumpang yang banyak digunakan oleh masyarakat. Bertambahnya jumlah transportasi laut di dunia pelayaran berdampak pada persaingan angkutan laut yang semakin ketat.

Menurut Gianto dan Martopo (1990:1) Transportasi laut merupakan unit yang memiliki keunggulan lain dimana kapal kapasitas pemuatan yang lebih besar. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun pen

umpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Seperti halnya di bandara, di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pelayanan penumpang kini sudah berbasis Boarding Pass. Boarding Pass adalah dokumen akses untuk menaiki transportasi kapal yang diberikan oleh pihak maskapai pelayaran kepada calon penumpang yang telah melakukan proses konfirmasi keberangkatan (check-in). Boarding Pass bisa diperoleh setelah kita melakukan proses check-in ulang terlebih dahulu di setiap counter baik itu secara manual maupun online. Nantinya akan diperoleh cetakan Boarding Pass yang biasanya berisi identitas diri, gerbang (gate), nomor pelayaran, waktu boarding, nomor kursi, waktu arrival dan departure kapal dan sebagainya. Selain bisa meningkatkan pelayanan dan keamanan kepada penumpang sistem ini memberi kepastian penumpang untuk mendapatkan tempat duduk selama menempuh perjalanan laut. Dengan sistem ini penumpang bisa tepat waktu karena pembelian tiket sebelumnya dapat dilakukan secara online.

Seorang penumpang yang ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan kapal pada saat ini sudah diberlakukan pembelian tiket online dan sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di terminal Tanjung Emas Semarang. Tiket kapal merupakan suatu dokumen yang menunjukkan bukti pembayaran untuk memastikan bahwa seseorang telah benar-benar membayar bangku pada sebuah kapal. Dokumen ini digunakan untuk mendapatkan Boarding Pass di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Boarding Pass dan tiket dapat dilampirkan, maka penumpang diperbolehkan untuk naik ke kapal. Dalam hal ini Boarding Pass sangat sesuai dengan zaman yang serba teknologi oleh karena itu pelayanan penumpang merupakan salah satu hal penting agar tercipta pelayanan yang baik. Dengan adanya Boarding Pass ini akan menghindari adanya calo-calo penjual tiket dan overload penumpang kapal.

Disamping itu perlu adanya fasilitas sarana prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten untuk memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa angkutan laut. Dengan adanya permasalahan tersebut penulis mengidentifikasi sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass, sehingga nantinya dapat diuraikan dengan rumusan masalah sebagai berikut, Bagaimana sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang ? dan Kendala apa saja yang dihadapi pada sistem pelayanan penumpang serta upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala dengan menggunakan Boarding Pass di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang ?.

## METODE

### 1. Pendekatan penelitian

Metode adalah suatu cara untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah berupa penelitian deskriptif analitis. Deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan keseluruhan keadaan

objek penelitian. Bersifat analitis artinya kegiatan mengelompokan, meng kategorikan sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menjawab permasalahan penelitian. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Penggunaan aspek visual seperti observasi sangat berperan dalam skripsi ini. Pengertian lain dari deskriptif adalah tulisan yang berisi pemaparan, uraian dan penjelasan tentang suatu objek sebagaimana adanya pada waktu tertentu dan mengambil kesimpulan atau keputusan secara umum.

## 2. Jenis Data

### a. Data Primer

Data yang didapatkan secara langsung, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung dan dikuatkan dengan bukti wawancara. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan narasumber (penumpang dan petugas terminal penumpang pelabuhan). Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dalam data sekunder adalah hand book Boarding Pass di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, studi pustaka yang dilakukan oleh penulis dengan berkunjung ke perpustakaan serta diperoleh dari beberapa dokumentasi selama melaksanakan penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang menguraikan teori-teori pendapat para sarjana, artikel yang berkaitan dengan masalah yang akan di bahas.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu langkah yang strategis pada penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat, maka pengumpulan data harus dilakukan agar peneliti memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Data yang telah diperoleh dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, berikut adalah penerapan metode penelitian pada analisis data:

### a. Observasi

Teknik pengumpulan dan pengambilan data dengan pengamatan langsung dan pengukuran pada bidang yang diperlukan serta pengamatan visual. Dalam penelitian ini penulis terjun secara langsung ke Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang untuk mengetahui ada atau tidaknya kesulitan terhadap penumpang dan beberapa petugas pelabuhan di terminal penumpang dalam penggunaan sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass. Data yang didapat melakukan observasi berupa gambaran mengenai sikap ataupun keseluruhan interaksi antar manusia ataupun interaksi dalam suatu organisasi.

### b. Wawancara (Interview)

Wawancara atau interview merupakan proses pengumpulan data melalui pertemuan antara dua orang atau lebih yang saling bertukar informasi melalui tanya jawab dengancara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Teknik pengambilan dan pengumpulan data dengan cara teknik wawancara secara langsung kepada beberapa pengguna jasa angkutan laut dan petugas terminal penumpang yang sudah mulai menggunakan sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

### c. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013, h.93) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang didapat dari buku,catatan, dan laporan yang berhubungan dengan penelitian. Studu Pustaka bertujuan untuk mencari informasi serta mengumpulkan data dengan bantuan beberapa buku yang terdapat di perpustakaan yang berkaitan dengan materi yang dibahas dalam penyusunan skripsi. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dari sumber tertulis yang relevan dengan penelitian dari catatan,buku dan dokumen yang berada di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang serta data-data hasil dari observasi di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

### d. Dokumentasi

Menggunakan teknik dokumentasi ini adalah suatu teknik atau cara pengumpulan data yang ditempuh dengan cara mengambil gambar selama kegiatan berlangsung. Dari pengambilan tersebut, penulis dapat melihat dokumen foto atau gambar, membaca dan menelaah dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Dalam studi dokumentasi ini diperoleh data-data yang dapat memperkuat teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan kepustakaan.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menganalisis data penelitian dengan menggunakan suatu metode atau bisa diartikan sebagai langkah untuk mengolah data agar menjadi informasi yang akurat sehingga data tersebut mudah untuk dipahami dan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Menurut Sugiyono (2016 : 243) analisis data merupakan teknik analisis dengan data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus-menerus. Analisis data kualitatif adalah berupa kumpulan kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/struktur klasifikasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lebih dari satu teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### **5. Reduksi data (Data Reduction)**

Reduksi data dapat didefinisikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dari hasil penelitian di lapangan. Hal ini dimulai dengan melakukan wawancara dengan informan. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara dengan cara memutar rekaman dan mendengar hasil dari wawancara dan kemudian menulis kata-kata yang didengar sesuai dengan yang ada di rekaman hasil wawancara tersebut. Setelah peneliti menulis dan merangkum hasil wawancara tersebut ke dalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca kembali dengan cermat untuk dilakukan reduksi data. Reduksi data akan memudahkan pembaca untuk memahami maksud dari penelitian ini dengan baik.

#### **6. Penyajian Data (Data Display)**

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah penulis susun secara terpadu dan mudah dipahami serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan atau tindakan.

#### **7. Penarikan Kesimpulan**

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendapatkan berbagai macam data. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan diambil kesimpulan yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam menerapkan ilmu kepada masyarakat luar maupun bagi pihak terkait dalam penyusunan skripsi ini. Menurut Noor Juliansyah (2016:163), teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian. Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam teknik analisis data adalah jenis dari analisis data yang digunakan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum**

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang adalah salah satu pelabuhan yang dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) sejak tahun 1985 yang berada di Semarang, Jawa Tengah. Berdasarkan kebijaksanaan PT. Pelindo III Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan Gate Way Port yang tidak hanya disinggahi oleh kapal domestik saja namun juga kapal-kapal samudera yang pada akhirnya pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan pelabuhan umum yang melayani pelayaran kapal barang maupun kapal penumpang. Pelabuhan Tanjung Emas mempunyai Terminal Penumpang Kapal Laut (TPKL).

Terminal Penumpang Kapal Laut dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi laut dan melayani pelayanan kapal penumpang baik domestik maupun internasional. Sebagai langkah antisipasi terhadap pertumbuhan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas, yang secara nyata memerlukan pengelolaan yang lebih profesional. Pelabuhan Tanjung Emas

Semarang sudah mulai menerapkan sistem pelayanan penumpang angkutan laut berbasis Boarding Pass sejak November 2018. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang pertama menerapkan sistem ini di Indonesia, sehingga dapat menjadi pilot project untuk pelabuhan yang lain. Hal ini merupakan bentuk inisiatif KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang dalam mendukung komitmen Dirjen Perhubungan Laut untuk meningkatkan keselamatan dan kemandirian pelayanan standar pelayanan bagi pengguna jasa angkutan laut.



Gambar 1. Alur Boarding Pass

Dari gambar alur Boarding Pass diatas dapat dilihat proses pembelian e-ticketing hingga melakukan boarding. Alur diatas menjelaskan pembelian tiket bagi penumpang angkutan laut di era modern saat ini sudah dapat dilakukan secara online dengan menggunakan mobile app maupun media elektronik lainnya, setelah calon penumpang berhasil membeli/ booked tiket wajib menyimpan kode booked yang sudah di dapat, kode tersebut digunakan untuk mencetak Boarding Pass sendiri melalui scan barcode yang sudah di sediakan oleh terminal penumpang, setelah Boarding Pass berhasil di cetak calon penumpang dapat masuk ke ruang tunggu melalui auto gate dengan pengecekan yang di lakukan oleh petugas terminal penumpang. Dengan adanya Boarding Pass ini maka akan mengurangi tindak kecurangan yang sering kali dilakukan oleh masyarakat umum sebagai pengguna jasa angkutan laut, karena satu Boarding Pass hanya akan berlaku bagi satu penumpang saja.

## 2. Fakta Kondisi

Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pelayanan penumpang sejak November 2018 sudah melaksanakan pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass. Boarding Pass adalah dokumen akses untuk menaiki transportasi kapal yang diberikan oleh pihak maskapai pelayaran kepada calon penumpang yang telah melakukan proses konfirmasi keberangkatan (check-in). Boarding Pass bisa diperoleh setelah kita melakukan proses check-in ulang terlebih dahulu di setiap counter baik itu secara manual maupun online. Nantinya akan diperoleh cetakan Boarding Pass.

Dalam hal ini Boarding Pass sangat sesuai dengan zaman yang serba teknologi oleh karena itu pelayanan penumpang merupakan salah satu hal penting agar tercipta pelayanan yang baik. Dengan adanya Boarding Pass ini akan menghindari adanya calo-calo penjual tiket dan overload penumpang kapal. Disamping itu perlu adanya fasilitas sarana prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten untuk memberikan sosialisasi antara pihak penyelenggara kepada pengguna jasa angkutan laut. Boarding Pass merupakan suatu sistem berupa pelayanan secara online yang terbuka bagi pengguna jasa secara cepat dan aman. Pada era modern saat ini pelabuhan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang maksimal dengan mudah, cepat dan aman.

## 3. Analisis Masalah

Analisis merupakan kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya serta proses kegiatan berpikir untuk memecahkan suatu masalah. Sementara masalah adalah suatu objek berupa persoalan yang harus diselesaikan maupun dipecahkan. Sehingga analisa masalah merupakan bagian dari suatu skripsi, yang membahas mengenai analisa-analisa persoalan yang harus dapat dipecahkan dan menyelesaikan permasalahan yang ditemukan dalam skripsi. Di dalam analisa masalah berisikan penyebab timbulnya masalah sekaligus upaya dan tindakan untuk mencari bagaimana penanggulangan dari masalah tersebut.

Hasil dari observasi tentang analisa masalah skripsi diperoleh dari data observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka dari jurnal terkait. Dalam analisis masalah ini penulis menjelaskan mengenai kendala yang dirasakan oleh pengguna jasa/calon penumpang dan petugas terminal

penumpang pelabuhan dalam menggunakan sistem Boarding Pass serta langkah yang dilakukan guna mendorong masyarakat dalam menggunakan sistem Boarding Pass dengan baik dan benar agar dapat meningkatkan pelayanan penumpang di wilayah Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Pada era modern saat ini pelabuhan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang maksimal dengan mudah, cepat dan aman. Dengan begitu langkah tepat yang diambil adalah mengubah proses layanan penumpang yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun disini ditemukan masih terdapat calon penumpang pengguna jasa yang belum memahami dan kesulitan dengan adanya sistem Boarding Pass.

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten.
- b. Ketersediaan sarana prasarana yang minim.

Dapat diketahui dari beberapa kendala-kendala tersebut didapati bahwa pelaksanaan sistem pelayanan berbasis Boarding Pass ini masih belum maksimal, sehingga pihak penyelenggara mengambil langkah- langkah untuk dapat menyelesaikan kendala-kendala tersebut.

#### **4. Hasil dan Pembahasan.**

Berdasarkan analisis permasalahan yang telah disampaikan diatas maka penulis akan membahas mengenai analisis sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Dalam pembahasan ini solusi pemecahan masalah yang terjadi di terminal penumpang dalam penggunaan Boarding Pass. Penulis akan memberikan solusi dalam pemecahan masalah sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan Boarding Pass di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pelaksanaan sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan Boarding Pass yang dilaksanakan pada Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 134 Tahun 2016 tentang Manajemen Keamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan. Hal-hal yang perlu diperhatikan bagi operator dalam melakukan pelayanan E-ticketing online adalah :
  - 1) Operator kapal dan pelabuhan wajib menyediakan layanan E-ticketing secara online.
  - 2) Penyediaan layanan E-ticketing online dapat dilakukan melalui kerjasama dengan Badan Usaha Pelabuhan atau penyedia jasa layanan E-ticketing online.
  - 3) Pelayanan E-ticketing online wajib mendapat rekomendasi dan terintegrasi dengan sistem Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
  - 4) Operator kapal hanya dapat menjual tiket sesuai dengan kapasitas dan ruang muat kapal.
  - 5) Dalam keadaan tertentu, bagi operator kapal yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas kapal maka wajib mendapatkan dispensasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut atau Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang melaksanakan fungsi keselamatan pelayaran.
  - 6) Setiap penumpang wajib memiliki tiket yang dimulai dari usia 0 tahun.
  - 7) Bagi kapal yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas kapal yang tidak mendapat dispensasi, maka tidak diberikan pelayanan di pelabuhan.
  - 8) Penyelenggaraan ticketing dan gate in dilapangan disesuaikan dengan tata letak (layout) dan fungsionalitas kondisi pelabuhan.
  - 9) Untuk pengguna kapal yang merupakan penduduk setempat yang rutin menggunakan kapal penumpang maka dapat menggunakan kartu keanggotaan khusus yang dapat membaca data penduduk sehingga memudahkan proses pembelian tiket dan check-in kapal.
  - 10) 10.Tiket kapal sudah termasuk Pas Masuk pelabuhan/ terminal penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Cara pengoperasian E-ticketing Boarding Pass adalah:

- 1) Pemesanan tiket oleh pemesan secara online.

- 2) Pembayaran melalui cara/ channel pembayaran yang tersedia dan sesuai dengan tagihan atas pemesanan tiket yang telah dilakukan.
  - 3) Konfirmasi pembayaran secara manual/ otomatis sesuai integrasi sistem channel pembayaran.
  - 4) Penumpang melakukan gate-in memasuki ruang tunggu khusus penumpang/ zona A2.
  - 5) Pemeriksaan oleh operator saat penumpang memasuki ruang tunggu penumpang/ zona A3.
  - 6) Penumpang memasuki/ menaiki kapal (boarding).
  - 7) Pengiriman data melalui web service yang tersedia.
  - 8) Petugas KSOP melakukan verifikasi dengan membandingkan data yang telah dikirimkan oleh operator kapal dan ditampilkan pada aplikasi dengan dokumen manifest yang disampaikan oleh pihak operator kapal.
  - 9) Jika diperlukan penyesuaian data, maka pihak operator dapat memanfaatkan penginputan data secara manual maupun impor data/ upload file MS Excel.
- b. Kendala serta upaya yang dilakukan pada sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan Boarding Pass di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Didalam pelaksanaan kegiatan pelayanan ini penulis menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu :
- 1) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten.  
Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting kegiatan penyelenggaraan Boarding Pass, karena kelancaran dalam suatu kegiatan ditentukan oleh manusia dalam pelaksanaannya. Hal ini menjadi acuan bagi berjalannya kegiatan ini, sehingga semakin berkompeten maka setiap kendala akan mudah untuk diatasi. Namun yang terjadi pada kegiatan pelayanan Boarding Pass di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang mempunyai sumber daya manusia yang kurang menguasai dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Terlebih dengan sumber daya manusia pada calon penumpang yang sudah lanjut usia, dan gaptek terhadap pemahaman pada sistem teknologi saat ini, sebaiknya mereka diberikan sosialisasi yang mudah dimengerti dan pihak pelabuhan menyediakan petugas terminal penumpang dalam menjalankan pelayanan ini. Terlebih dengan banyaknya calon pengguna jasa angkutan laut tentunya pihak pelabuhan juga membutuhkan petugas terminal penumpang pelabuhan yang cukup banyak untuk membantu pelayanan dan berkompeten dibidangnya. Dengan banyaknya calon pengguna jasa yang masih kurang memahami pelayanan secara online dan gaptek dalam bidang teknologi, tentunya para penumpang membutuhkan bantuan petugas terminal penumpang.  
Dilihat dari keterbatasan pemahaman calon pengguna jasa secara tidak langsung para petugas pelayanan harus memiliki pemahaman lebih dan khusus mengenai sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass. Dengan pemahaman dan bantuan petugas dalam pelayanan dibutuhkan pelatihan khusus agar dapat bekerja dengan cepat, lebih efisien serta mejadikan sistem ini berjalan dengan baik.
  - 2) Ketersediaan Sarana Prasarana yang Minim.  
Meningat dengan banyaknya calon pengguna jasa yang cukup banyak, tidak hanya membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) saja, namun pelaksanaan pelayanan ini juga membutuhkan dukungan dengan ketersediaan sarana prasarana yang baik dan cukup. Dari penelitian terdapat beberapa sarana/prasarana yang tidak memadai seperti: metal detector yang rusak, mesin cetak tiket hanya terdapat 1 (satu), dan mesin boarding hanya tersedia 1 (satu), sehingga jumlah sarana prasana masih dirasa kurang dibanding dengan jumlah penumpang. Dengan banyaknya kegiatan dan layanan di terminal penumpang yang semakin ramai secara tidak langsung membuat petugas terminal penumpang juga semakin meningkat. Dengan begitu sarana prasarana dipelabuhan juga harus lebih diperhatikan demi kelancaran berjalannya sistem pelayanan Boarding Pass.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dari sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Dengan adanya kendala-kendala maka perlu adanya langkah yang dapat dilakukan guna mendorong pemahaman pengguna jasa dalam memberikan pelayanan penumpang dengan menggunakan system Boarding Pass guna meningkatkan pelayanan penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yaitu :

- 1) Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem Boarding Pass kepada pengguna jasa/calon penumpang dan petugas terminal penumpang untuk mempermudah membantu pelayanan penumpang.

Sosialisasi merupakan langkah awal pengenalan terhadap sistem Boarding Pass, dengan adanya sosialisasi maka petugas terminal akan lebih mengerti dan dapat membantu pengguna jasa dengan lancar jika masih terdapat kendala sehingga dapat meningkatkan pelayanan dengan baik dan lancar, selain itu bagi para pengguna jasa akan memiliki gambaran mengenai penggunaan sistem Boarding Pass. Sosialisasi yang dilakukan berguna agar semakin memahami, memperlancar, serta mengurangi kebingungan yang dirasakan oleh para pengguna jasa sendiri, selain itu agar sistem Boarding Pass sendiri dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Serta Kesigapan Petugas dalam memberikan Pelayanan sangat berpengaruh dengan kegiatan Boarding Pass. Dengan begini pihak penyelenggara harus menambah petugas terminal penumpang yang akan membantu calon penumpang dan memberikan pelatihan kepada petugas terminal penumpang tata cara penggunaan sistem pelayanan Boarding Pass demi kelancaran sistem pelayanan penumpang, hal ini wajib dilakukan karena merupakan salah satu strategi terhadap kesigapan petugas dalam pelayanan.

- 2) Menyediakan sarana prasarana yang memadai. Memberikan brosur mengenai sistem *Boarding Pass* merupakan salah satu langkah paling mudah untuk menginformasikan, mengenalkan agar sistem tersebut lebih familiarisasi kepada masyarakat. Karena dengan memberikan brosur para pengguna jasa dari berbagai kalangan akan lebih mudah untuk mengikuti langkah-langkah pengguna Boarding Pass.

Dengan adanya sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di terminal penumpang maka pihak pelabuhan penyelenggara juga harus menyediakan sarana prasarana yang memadai bagi masyarakat pengguna jasa, karenanya fasilitas sarana prasarana yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran berjalannya sistem Boarding Pass. Sebaiknya pihak penyelenggara menambah sarana prasarananya yang cukup untuk mempercepat kegiatan pelayanan tersebut. Terdapat fasilitas sarana prasarana pelabuhan/terminal sebagai penunjang pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass seperti alat scan barcode, metal detectore, pemeriksaan Boarding Pass.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai analisis sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- 1 Pelaksanaan sistem pelayanan penumpang dengan menggunakan Boarding Pass merupakan suatu sistem berupa pelayanan secara online yang terbuka bagi pengguna jasa secara cepat dan aman, pelayanan yang dilaksanakan mulai dari pembelian tiket, berada di ruang tunggu, boarding, hingga pelayanan penumpang menuju ke transportasi angkutan laut. Sistem pelayanan berbasis Boarding Pass ini sudah berjalan sejak tahun 2018 dan pelaksanaan sistem pelayanan penumpang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 134 Tahun 2016 tentang Manajemen.



- 2 Kendala yang dihadapi pada sistem pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass yaitu pada sistem pelayanan tersebut memiliki kendala seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, ketersediaan sarana prasarana yang mini.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1 Terminal Penumpang sebaiknya menyediakan brosur yang berisi gambar dan prosedur penggunaan Boarding Pass kepada setiap penumpang supaya penumpang dapat lebih mengetahui tempat dan memahami menggunakan e-ticketing.
- 2 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pelayanan penumpang berbasis Boarding Pass adalah melakukan sosialisasi mengenai penggunaan Boarding Pass kepada penumpang, membagikan brosur yang berisi langkah-langkah penggunaan Boarding Pass, menyediakan sarana prasarana yang memadai dan menegaskan terhadap kesiapan petugas dalam pelayanan terhadap penumpang sehingga dengan adanya upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut maka kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Herry Gianto, dan Arso Murtopo, 1990, *Pengoperasian pelabuhan Laut*, BPLP Semarang, Semarang.
- Keputusan Kepala KSOP Kelas I Tanjung Emas, No: Um.008/02/14/KSOP.Tg.Emas-2018, *Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang Berbasis Boarding Pass*.
- Nazir, 2013, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Peraturan Menteri Perhubungan, Nomor PM 134 Tahun 2016, *Tentang Manajemen Keamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan*.
- Romey, Marshall B. and Paul John Steinbart, 2005, *Accounting Information System (Sistem Informasi Akuntansi)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia, No. 17 Tahun 2008, *Tentang Pelayaran*.