

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG BERBASIS *BOARDING PASS*
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Transportasi Laut Untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Sarjana Terapan Transportasi**



Oleh:

WAHYU ADJIE PRATAMA

NIM. 200901081

JURUSAN BISNIS MARITIM

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TRANSPORTASI LAUT

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG BERBASIS *BOARDING PASS*
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG**

Oleh

Wahyu Adjie Pratama

200901081

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi
Program Studi D4 Transportasi Laut, Jurusan Bisnis Maritim
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 1 Agustus 2024

Penguji I



Amthori Anwar, M.Mar.

NIP. 197505222021211005

Penguji II



Fajar Sari Kurniawan, M.Kom.

NIP. 198312042019031004

Penguji III



Dra. Septina Dwi Retnandari, MA.

NIP. 196609302021212001

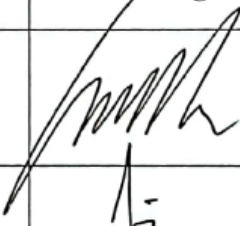
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG
BERBASIS *BOARDING PASS* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS
SEMARANG”

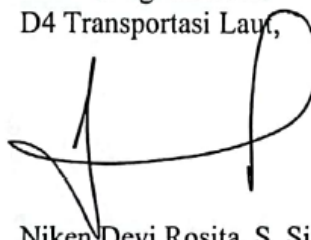
Ini telah dipertahankan di
depan Dewan Penguji pada tanggal 30 Juli 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Amthori Anwar, M.Mar.	Penguji I		30 Juli 2024
Fajar Sari Kurniawan, M.Kom.	Penguji II		30 Juli 2024
Dra. Septina Dwi Retnandari, MA.	Penguji III		30 Juli 2024

Semarang, 30 Juli 2024
Ketua Program Studi
D4 Transportasi Laut,



Niken Devi Rosita, S. Sit., M. M. Tr.
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Adjie Pratama
NIM : 200901081
Prodi : Transportasi Laut
Judul : ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG
BERBASIS *BOARDING PASS* UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI
TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS
SEMARANG

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 1 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Wahyu Adjie Pratama
NIM. 200901081

**HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI
MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Adjie Pratama
NIM : 200901081
Prodi : Transportasi Laut
Judul : ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG
BERBASIS *BOARDING PASS* UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI
TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS
SEMARANG

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik program studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 1 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Wahyu Adjie Pratama
NIM. 200901081

ABSTRAK

Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang telah memulai penerapan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass*. Selama implementasinya terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut adalah antrian panjang di area *check-in*, kesulitan teknis dalam penggunaan *e-ticket*, dan kurang maksimalnya penggunaan fasilitas penunjang sistem *boarding pass*. Rumusan masalah penelitian ini adalah 1) Bagaimana sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass*?, 2) Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut?, 3) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendalanya?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan objek penelitiannya adalah sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass*. Narasumber penelitian ini ada 8 orang meliputi penumpang dan petugas operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang Dan Penumpang Angkutan Laut Berbasis *Boarding Pass* oleh Kepala KSOP Tahun 2018. Namun, implementasinya masih terdapat kendala seperti pemahaman teknologi yang rendah pada kalangan penumpang, keterbatasan petugas operasional, serta penggunaan fasilitas penunjang yang belum optimal. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan disarankan untuk meningkatkan edukasi kepada penumpang dan petugas, melakukan sistem evaluasi secara berkala, serta mengoptimalkan penggunaan fasilitas penunjang sistem *boarding pass*.

Kata Kunci: Pelayanan, Penumpang, *Boarding Pass*, Efektivitas.

ABSTRACT

Tanjung Emas Passenger Terminal Semarang has started implementing a boarding pass-based passenger service system. During its implementation, there were several problems. These problems are long queues in the check-in area, technical difficulties in using e-tickets, and less than optimal use of supporting facilities for the boarding pass system. The formulation of this research problem is 1) How is the boarding pass-based passenger service system?, 2) What obstacles are faced in implementing the system?, 3) How are efforts made to overcome the obstacles?. This research uses qualitative methods and the object of research is the boarding pass-based passenger service system. The sources of this research were 8 people including passengers and operational officers. The results showed that the boarding pass-based passenger service system at Tanjung Emas Passenger Terminal Semarang is in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 19 of 2020 and the Standard Operating Procedure (SOP) for Boarding Pass-based Sea Transportation Services by the Head of KSOP in 2018. However, its implementation still has obstacles such as low understanding of technology among passengers, limited operational officers, and the use of supporting facilities that have not been optimized. To increase the effectiveness of services, it is recommended to increase education to passengers and officers, conduct a regular evaluation system, and optimize the use of supporting facilities for the boarding pass system.

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

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat hidayah, dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma IV Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia. Berdasarkan kewajiban yang harus dipenuhi, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG BERBASIS *BOARDING PASS* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG”**.

Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta meluangkan waktunya dalam membimbing penyelesaian skripsi ini, ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Akhmad Nuryanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu_Niken Devi Rosita, S. Sit., M. M. Tr, selaku Ketua Koordinator Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Bapak Amthori Anwar, M.Si., M.Mar, selaku Wakil Direktur III bidang Ketarunaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia dan Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Suatu kehormatan dan rasa bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
5. Bapak Fajar Sari Kurniawan, ST., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Suatu kehormatan dan rasa bangga, bisa berkesempatan menjadi

mahasiswa bimbingan Bapak.

6. Ibu Dra. Septina Dwi Ratnandari, MA, selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga saya dapat ujian tepat waktu.
7. Ibu Endra Winarni, SE, MM. selaku Dosen Wali Peneliti, atas ilmu, bimbingan, motivasi, dan arahan yang Ibu berikan selama peneliti menjalani perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Karyawan, Bintar Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran yang berharga dan berguna untuk peneliti sehingga selesainya skripsi ini.
9. Keluarga besar PT. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang, telah memberikan kesempatan peneliti untuk dapat melaksanakan praktek industri dan mendapatkan pengalaman yang luar biasa dan berharga.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi peneliti pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta peneliti menerima saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas dalam penulisan skripsi pada masa yang akan datang.

Semarang, 1 Agustus 2024
Peneliti,



Wahyu Adjie Pratama
NIM. 200901081

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Pengertian Sistem Pelayanan	6
2.1.2. Pengertian Penumpang.....	9
2.1.3. Pengertian <i>Boarding Pass</i>	10
2.1.4. Pengertian Efektivitas Pelayanan.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Berpikir	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Tipe Penelitian.....	19
3.2. Objek Penelitian	20

3.2.1.	Waktu Penelitian	20
3.2.2.	Tempat Penelitian	20
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	20
3.3.1.	Wawancara.....	21
3.3.2.	Observasi.....	21
3.3.3.	Dokumentasi	22
3.4.	Sumber Data	22
3.5.	Teknik Pengolahan Data	23
3.5.1.	Persiapan Data (<i>Priparation</i>).....	23
3.5.2.	Transformasi Data (<i>Transformation</i>).....	23
3.5.3.	Pemuatan Data (<i>Loading</i>)	24
3.6.	Teknik Analisis Data	24
3.6.1.	Reduksi Data	25
3.6.2.	Penyajian Data	25
3.6.3.	Penarikan Kesimpulan	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1.	Hasil	27
4.1.1.	Gambaran Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang	27
4.1.2.	Pelayanan penumpang berbasis <i>boarding pass</i>	31
4.1.3.	Analisis Masalah	36
4.2.	Pembahasan.....	40
4.2.1.	Impelentasi sistem pelayanan berbasis <i>boarding pass</i>	40
4.2.2.	Kendala yang dihadapi pada sistem berbasis <i>boarding pass</i>	46
4.2.3.	Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dari sistem pelayanan penumpang berbasis <i>boarding pass</i>	53
BAB V PENUTUP		56
5.1.	Simpulan.....	56
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	26
Gambar 4. 1 Pelabuhan Tanjung Emas Semarang	27
Gambar 4. 2 Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang	28
Gambar 4. 3 Alur <i>Boarding Pass</i>	30
Gambar 4. 4 Struktur Penyelenggara Sistem <i>Boarding Pass</i>	32
Gambar 4. 5 <i>Metal Detector</i>	34
Gambar 4. 6 <i>Self Service Machine</i>	34
Gambar 4. 7 <i>X-Ray</i>	35
Gambar 4. 8 <i>Auto Gate</i>	35
Gambar 4. 9 Alur Pembelian Tiket	43
Gambar 4. 10 Alur <i>E-Ticket</i> sampai <i>Boarding</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Profil Narasumber	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	61
Lampiran 2 Permenhub No. 19 Tahun 2020.....	70
Lampiran 3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	78
Lampiran 4 Foto <i>E-Ticket</i> dan <i>Boarding Pass</i>	89
Lampiran 5 Manifest Penumpang.....	92
Lampiran 6 Foto Temuan Masalah	93
Lampiran 7 Foto Wawancara.....	95