

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai salah satu bagian dari sistem transportasi laut, pelabuhan memiliki peran dalam mendorong kemajuan sektor industri dan perdagangan. Pelabuhan berfungsi sebagai titik yang menghubungkan berbagai wilayah di seluruh dunia melalui jaringan transportasi laut. Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, 2008) Pelabuhan adalah 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 penumpang, dan/atau 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.

Secara sederhana, pelabuhan adalah area terminal yang meliputi dermaga tempat kapal bersandar untuk proses bongkar muat barang atau penumpang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang. Terminal pelabuhan dibagi dalam beberapa jenis, salah satunya adalah terminal penumpang. Fasilitas ini dirancang secara khusus untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan penumpang, serta menyediakan layanan dan akomodasi untuk berbagai aktivitas penumpang. (Riyanto et al., 2021)

Di antara banyaknya pelabuhan di Indonesia, Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan salah satu pelabuhan yang dilengkapi dengan fasilitas terminal penumpang. Saat ini, terminal tersebut sudah menerapkan pelayanan penumpang berbasis *boarding pass*. *Boarding Pass* adalah tiket akses untuk

menaiki angkutan laut (kapal) yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran kepada calon penumpang. Sebelum mendapatkan dokumen akses, calon penumpang harus melakukan *check-in* pada mesin cetak tiket yang tersedia di dalam terminal penumpang. Sistem ini akan memberikan informasi kepada calon penumpang mengenai pembagian tempat pada saat melakukan perjalanan laut serta membantu meningkatkan pelayanan dan keamanan bagi para penumpang. Dengan bantuan sistem *boarding pass* penumpang dapat memastikan waktu keberangkatan sesuai jadwal pemesanan yang telah ditentukan oleh penumpang. Pemesanan *boarding pass* dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi atau situs web. (Al-viqri et al., 2023)

Di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang, terdapat perusahaan pelayaran yang menyediakan layanan penyeberangan antar pelabuhan dan telah menerapkan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass*. Perusahaan tersebut adalah PT. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang. Perusahaan ini memiliki armada kapal Ro-Ro Ferry untuk mengangkut penumpang dan kendaraan antar pelabuhan. Saat ini, calon penumpang yang ingin menggunakan jasa kapal laut PT. Dharma Lautan Utama harus menggunakan *e-ticket* dan *boarding pass*. Perusahaan tersebut telah menyediakan mesin cetak tiket mandiri atau *self service machine* untuk mempercepat proses *check-in*. Pada tahun 2018, Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang memperkenalkan mesin cetak tiket mandiri sebagai inovasi untuk memudahkan pengguna jasa angkutan laut dalam mendapatkan tiket sesuai dengan identitas dan nomor kursi di kapal. Dengan adanya mesin cetak tiket mandiri diharapkan calon penumpang dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan *boarding pass* tanpa harus mengantri di loket pelayanan. (Mulyana & Sufiyanor, 2009)

Dengan sistem *boarding pass*, penumpang mendapatkan izin untuk naik ke atas kapal. Sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* sangat relevan dengan era teknologi saat ini, karena membantu mencegah penjualan tiket secara ilegal dan kelebihan penumpang di kapal. Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan kepada penumpang menjadi sangat penting sebagai faktor utama dalam

memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan penumpang, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan kemampuan perusahaan dalam menciptakan efektivitas pelayanan. (Hadiana & Hermanto, 2020)

Meskipun sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang diharapkan dapat mempermudah proses keberangkatan penumpang, namun sejak diperkenalkan hingga saat ini masih terdapat kendala yang mengganggu efektivitas pelayanan. Beberapa kendala yang timbul antara lain:

1. Antrian panjang di area *check-in*.
2. Kesulitan teknis dalam penggunaan *e-ticket*.
3. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas penunjang sistem *boarding pass*.

Dari temuan masalah yang terjadi, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“ANALISIS SISTEM PELAYANAN PENUMPANG BERBASIS *BOARDING PASS* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG”**

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang sebelumnya, peneliti membuat batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas ke pembahasan di luar tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
2. Masalah yang menjadi objek penelitian berasal penumpang, petugas terminal, dan fasilitas penunjang *boarding pass* yang ada di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
3. Penelitian ini akan membatasi partisipasi pada 6 penumpang dan 2 petugas terminal saat melakukan wawancara untuk mengumpulkan data. Keterlibatan ini tidak mencakup semua individu yang terlibat dalam proses perjalanan laut, namun akan difokuskan pada sampel yang terbatas guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

1.3. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang sebelumnya, langkah pertama dalam merumuskan masalah adalah mengidentifikasi inti permasalahan. Inti masalah ini akan dirumuskan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang akan diteliti dan dipecahkan, berikut adalah rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti:

1. Bagaimana penerapan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada penerapan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pada penerapan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dibuat oleh peneliti, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ada pada sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* di Terminal Tanjung Emas Semarang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pada sistem pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* guna meningkatkan efektivitas pelayanan di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dengan perkembangan dunia pelayaran, ilmu dan pengetahuan serta individu. Adapun manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan bagi peneliti maupun pembaca tentang gambaran umum sistem pelayanan penumpang berbasis *boardig bass*.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang bermanfaat dalam pengembangan bahan ajar.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pengembangan kajian ilmu Transportasi Laut terkait pemahaman mengenai sistem *boarding pass*.
 - b. Sebagai referensi bagi perusahaan pelayaran dan instansi terkait dalam memahami pentingnya meningkatkan pelayanan penumpang berbasis *boarding pass* sehingga kegiatan operasional Terminal Penumpang dapat berjalan dengan lancar.