

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi sistem e-ticketing dalam upaya pencegahan kecelakaan kapal penumpang pada lintasan Merak–Bakauheni, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- a. Kemudahan Akses Aplikasi: Sebanyak 47,45% responden menyatakan aplikasi Ferizy mudah diakses, dan 40,68% menyatakan sangat mudah. Hanya 11,87% yang merasa cukup sulit. Hal ini menunjukkan tingkat user experience yang tinggi dalam hal aksesibilitas.
- b. Kejelasan Informasi dalam Aplikasi: Mayoritas responden (57,63%) menilai informasi pada aplikasi sangat jelas, 31,35% menyatakan cukup jelas, dan 11,02% menilai kurang jelas. Ini menunjukkan penyajian informasi di aplikasi tergolong sangat memadai bagi pengguna
- c. Pengisian Data Manifest: Sebanyak 53,39% responden merasa mudah, 34,74% merasa sangat mudah, dan hanya 11,87% merasa cukup sulit dalam mengisi data manifest. Artinya, proses pengisian data cukup user-friendly.
- d. Keamanan Pembayaran: Sebanyak 44,07% merasa sangat aman, 40,68% merasa aman, dan hanya 15,25% merasa cukup aman saat melakukan pembayaran melalui Ferizy. Ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem keamanan aplikasi.
- e. Stabilitas Aplikasi (Error/Bug): Sebanyak 56,78% menyatakan aplikasi jarang error, 31,35% tidak pernah mengalami error, dan hanya 11,87% yang sering mengalami error. Ini menandakan kinerja teknis aplikasi tergolong stabil.
- f. Kepuasan terhadap Kecepatan E-Ticketing: Sebanyak 45,77% responden menyatakan puas, 37,29% sangat puas, dan 16,94% cukup puas. Hal ini memperlihatkan bahwa kecepatan proses pemesanan tiket tergolong memuaskan.
- g. Pengurangan Antrean di Pelabuhan: Sebanyak 42,37% menyatakan aplikasi sangat membantu mengurangi antrean, 40,67% merasa membantu, 16,12% cukup membantu, dan hanya 0,84% merasa tidak membantu. Ini menunjukkan bahwa aplikasi efektif dalam mendukung efisiensi lalu lintas penumpang dan

kendaraan.

- h. Rekomendasi Penggunaan Aplikasi: Sebanyak 63,56% responden menyatakan pasti akan merekomendasikan aplikasi, 34,75% mungkin, dan hanya 1,69% tidak yakin. Hal ini menggambarkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi dari pengguna terhadap aplikasi Ferizy.

Meskipun aplikasi Ferizy secara umum dinilai membantu dalam proses pemesanan tiket dan pengisian data oleh mayoritas responden, realitas di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan sistem e-ticketing ini belum sepenuhnya tercapai. Tantangan utama bukan terletak pada aspek teknis sistem, melainkan pada faktor-faktor non-teknis seperti perilaku pengguna, kesiapan infrastruktur, serta lemahnya pengawasan dan edukasi. Tiga permasalahan utama—ketidakefektifan kebijakan radius 5 km, ketidaksesuaian waktu kedatangan penumpang, dan ketidakakuratan data manifest—menunjukkan bahwa sistem digital belum mampu berjalan optimal tanpa dukungan kebijakan dan perilaku pengguna yang selaras. Implikasi dari kondisi ini sangat serius, terutama terhadap aspek keselamatan pelayaran dan kualitas layanan di pelabuhan.

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem e-ticketing seperti Ferizy sangat bergantung pada sinergi antara teknologi dan empat elemen pendukung utama: 1) Komitmen petugas lapangan dalam menegakkan aturan, 2) Kepatuhan pengguna dalam mengisi data secara akurat, 3) Ketersediaan fasilitas pendukung seperti zona tunggu, dan 4) Edukasi masyarakat terhadap pentingnya penggunaan aplikasi dan pelaporan data yang benar. Tanpa perhatian serius terhadap keempat aspek tersebut, sistem e-ticketing berisiko kehilangan esensinya sebagai solusi modern yang aman, efisien, dan nyaman bagi pengguna jasa transportasi laut.

5.2 Saran

Untuk menyempurnakan implementasi sistem e-ticketing, beberapa saran berikut dapat dipertimbangkan:

- a. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) perlu melakukan sosialisasi lebih masif mengenai penggunaan aplikasi Ferizy, terutama di kalangan pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Edukasi dapat mencakup pelatihan sederhana di pelabuhan atau kampanye melalui media sosial dan elektronik.

- b. Sistem Ferizy dapat ditingkatkan dengan fitur-fitur tambahan seperti prediksi waktu kedatangan (ETA) kapal dan integrasi dengan sistem pelaporan darurat untuk meningkatkan respons terhadap situasi berbahaya.
- c. Evaluasi rutin diperlukan untuk memastikan bahwa sistem e-ticketing berjalan sesuai tujuan. Analisis terhadap data historis dapat digunakan untuk memperbaiki kelemahan dalam pengelolaan kapasitas dan arus kendaraan.
- d. Kerjasama antara PT ASDP, otoritas pelabuhan, dan operator kapal perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan penggunaan data manifest dan memperkuat tata kelola keselamatan pelayaran.
- e. Penelitian lebih mendalam mengenai dampak penggunaan aplikasi e-ticketing terhadap perilaku pengguna jasa dan efisiensi pelabuhan dapat menjadi dasar pengembangan sistem di masa depan.
- f. Penggunaan bufferzone harus diperketat melalui aturan yang jelas, seperti mewajibkan seluruh kendaraan untuk memasuki bufferzone sesuai jadwal yang ditetapkan. Aturan ini dapat dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan untuk memastikan bahwa kendaraan tidak langsung menuju area pelabuhan sebelum waktu keberangkatan mereka. Penerapan aturan bufferzone yang ketat akan mengurangi kemacetan di pelabuhan, meningkatkan kenyamanan pengguna, dan mempermudah pengelolaan arus kendaraan serta penumpang.