

ABSTRAK

Noviyanti Umabaihi, 06362111003. *Analisis Penerapan Kartu Prepaid Bagi Penumpang Di Pelabuhan Ferry Bastiong.* Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun. Pembimbing I Sunaidin Ode Mulae, Pembimbing II Srilian Laxmiwaty.

Semakin bertambahnya jumlah penumpang kapal feri membuat munculnya beberapa masalah diantaranya antrian untuk pembelian tiket yang panjang dan menumpuk membuat PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melakukan berbagai strategi untuk mempermudah penumpang dalam memberikan kenyamanan, keamanan dan kelancaran perjalanan. Digitalisasi dalam pelayanan menjadi salah satu strategi yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) pada proses pembelian tiket yang awalnya dilakukan pembayaran secara manual dan di ubah menjadi elektornik tiket (*e-ticket*) dengan sistem pembayaran menggunakan kartu *prepaid*. Perkembangan digitalisasi ini juga sejalan dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan kartu *prepaid* yang secara tidak langsung dapat melihat respon dari penumpang atau penggunaan jasa kapal feri di pelabuhan *ferry bastiong*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang didukung dengan pengumpulan data menggunakan skala likert.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian penumpang menilai bahwa kartu *prepaid* sangat efektif karena menawarkan efisiensi dalam bertransaksi, mengurangi kebutuhan membawa uang tunai dan mempercepat proses pembayaran. Sebaliknya, ada sebagian penumpang lainnya menilai bahwa kartu *prepaid* kurang efektif karena adanya biaya administrasi atau *Top-Up*, jaringan yang sering bermasalah pada saat pencetakan tiket serta keterbatasan pengetahuan penggunaan kartu *prepaid*. Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa efektivitas kartu *prepaid* sangat bergantung pada preferensi dan kebutuhan individu masing-masing penumpang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pandangan penumpang terhadap kartu *prepaid* di Pelabuhan Ferry Bastiong terbagi. Sebagian merasa kartu ini efektif untuk efisiensi transaksi dan pembayaran, sementara yang lain menganggapnya kurang efektif karena biaya tambahan, masalah jaringan, dan keterbatasan pengetahuan. Efektivitas kartu *prepaid* bergantung pada preferensi dan kebutuhan masing-masing penumpang.

Kata Kunci: *Digitalisasi, Kartu Prepaid, Pelayanan*

ABSTRACT

Noviyanti Umabaihi, 06362111003. *Analysis of the application of prepaid cards for passengers at Bastiong Ferry Port. Diploma III Study Program in Tourism Travel Business, Faculty of Cultural Sciences, Khairun University. Supervisor I Sunaidin Ode Mulae, Supervisor II Srilian Laxmiwaty.*

The increasing number of ferry passengers has caused several problems including long queues for ticket purchases and piling up, making PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) carries out various strategies to make it easier for passengers to provide comfort, safety and smooth travel. Digitalization in services is one of the strategies carried out by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) in the ticket purchase process which was initially paid manually and changed to electronic tickets (e-ticket) with a payment system using a prepaid card. The development of digitalization is also in line with Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE). So the purpose of this study is to analyze the application of prepaid cards that can indirectly see the response from passengers or the use of ferry services at the ferry bastiong port. This research is a type of qualitative research supported by data inference using the Likert scale.

This study shows that some passengers consider prepaid cards to be very effective because they offer efficiency in transactions, reduce the need to carry cash and speed up the payment process. On the other hand, there are some other passengers who consider that prepaid cards are less effective due to administrative fees or Top-Ups, networks that often have problems at the time of ticket printing and limited knowledge of using prepaid cards. This difference of views shows that the effectiveness of prepaid cards is highly dependent on the individual preferences and needs of each passenger.

The conclusion of this study is that passengers' views of prepaid cards at Bastiong Ferry Port are divided. Some find the card effective for transaction and payment efficiency, while others find it less effective due to additional costs, network issues, and limited knowledge. The effectiveness of the prepaid card depends on the preferences and needs of each passenger.

Keywords: Digitalization, Prepaid Card, Services.