

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi suatu Negara, terutama Indonesia. Kepariwisata Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang sangat berpotensi untuk memacu perkembangan perekonomian dimasa depan (Magdalena, 2013). Kehadiran pariwisata juga dapat membuat Negara atau lebih tepatnya pemerintah daerah akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap destinasi wisata yang dikelola.

Pariwisata dianggap sangat krusial karena dapat menjadi jalan suatu destinasi memperoleh pendapatan ekonomi secara signifikan. Hal tersebut dikarenakan pariwisata merupakan komoditas yang dibutuhkan oleh setiap individu. Alasannya, karena aktivitas berwisata bagi seseorang dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu (Renja, 2012).

Di Indonesia sendiri pariwisata akan terus meningkat dari waktu ke waktu dilihat dari berbagai indikator. Dari segi kedatangan internasional, Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk di tahun 2020 berjumlah 4.052.923 kunjungan dan mengalami penurunan pesat di tahun 2021 dengan kunjungan wisatawan sebesar 1.557.530. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan sejumlah 5.889.031 kunjungan dibandingkan tahun sebelumnya dan

di tahun 2023 terjadi peningkatan pesat dengan jumlah 11.677.825 kunjungan wisatawan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Dari data di atas, pemerintah Indonesia telah merancang berbagai program untuk memajukan sektor pariwisata dengan fokus pada peningkatan kunjungan wisatawan. Program-program ini mencakup pengembangan lima komponen utama produk wisata: atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata, aksesibilitas, citra destinasi dan harga untuk wisatawan (Middleton, 2009). Salah satu program pemerintah Maluku Utara yaitu mendorong Kepulauan Tidore menjadi kawasan strategis pariwisata nasional di Provinsi Maluku Utara.

Pengembangan Kepulauan Tidore sebagai kawasan strategis pariwisata nasional memerlukan peningkatan konektivitas antar pulau di Provinsi Maluku Utara. Untuk mewujudkan hal ini, pemerintah telah meningkatkan fasilitas transportasi laut yang merupakan sarana utama mobilitas di wilayah Maluku Utara. Salah satunya Kota Ternate, memiliki banyak pelabuhan yang memfasilitasi transportasi antar pulau, baik untuk penumpang maupun barang. Layanan ini sebagian besar di kelola oleh PT. Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Indonesia *Ferry* atau PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate, yang menyediakan kapal feri untuk kebutuhan penyeberangan. Adanya fasilitas ini, diharapkan wisatawan dapat dengan mudah mengakses berbagai destinasi wisata di Maluku Utara, termasuk Kepulauan Tidore.

Hal ini juga sesuai dengan fungsi utama dari PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero). yaitu sebagai perusahaan persero penyedia sarana transportasi milik Negara yang mampu memberikan kontribusi dengan cara menyatukan jalur-jalur

melalui transportasi laut bagi masyarakat yang tersebar di berbagai pulau besar dan kecil.

Kota Ternate merupakan pintu gerbang bagi wisatawan yang ingin menyeberang ke beberapa destinasi wisata yang ada di Provinsi Maluku Utara. Oleh karena itu PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) mendirikan salah satu cabang perusahaannya di Kota Ternate.

PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara di sektor penyeberangan dan pelabuhan dengan armada kapal sebanyak 12 kapal yang melayani 24 lintasan. PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate menjadi salah satu pengelola transportasi laut yang terpercaya, hal itu dibuktikan dengan semakin bertambahnya jumlah penumpang membuat munculnya beberapa masalah diantaranya antrian untuk pembelian tiket yang panjang dan menumpuk, pelayanan petugas yang tidak maksimal dan terjadinya pungli. Masalah yang muncul mendorong PT. ASDP lebih efisien dan juga memerlukan strategi yang tepat untuk mempermudah penumpang dalam memberikan kenyamanan, keamanan dan kelancaran perjalanan.

Digitalisasi dalam pelayanan menjadi salah satu strategi yang dilakukan PT. ASDP dalam mengembangkan teknologi menyesuaikan kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang sesuai dengan kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam segala hal menggunakan elektronik.

Menurut Gartner IT Glossary, digitalisasi merupakan proses perubahan dari yang sebelumnya bentuk analog ke bentuk digital. Dalam hal ini PT. ASDP

melakukan digitalisasi pada proses pembelian tiket yang awalnya dilakukan pembayaran secara manual dan di ubah menjadi elektornik tiket (*e-ticket*) dengan sistem pembayaran menggunakan uang elektronik.

Pembayaran menggunakan uang elektronik sudah banyak diterapkan oleh masyarakat Indonesia, sesuai dengan izin yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam peraturan yang tertulis dalam Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai uang elektronik sudah mendapatkan fatwa (Abidin, 2020). Untuk penyimpanan uang elektronik (*e-money*) yang menggunakan media chip atau kartu pra-bayar (*prepaid*) seperti yang sudah di keluarkan oleh beberapa Bank maupun lembaga Fintech, seperti Brizzi dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), Flash dari Bank Central Asia (BCA), E-money dari Mandiri dan Tap cash dari Bank Negara Indonesia (BNI). Dari banyaknya produk pembayaran uang elektronik yang dihasilkan dan sudah diterapkan dalam bidang jasa transportasi darat, udara maupun laut.

Penerapan *e-ticket* dalam pelayanan menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate, dimana sekarang pengguna jasa penyeberangan melakukan pembayaran dengan menggunakan *e-money* atau uang elektronik untuk mendapatkan *e-ticket* atau *boarding pass* pada saat menggunakan kapal feri di pelabuhan bastiong. Sebagai perusahaan penyedia jasa, salah satu cara untuk memberi kemudahan proses pembelian tiket yang secara otomatis memperkenalkan teknologi, sehingga pelayanan ini dapat memberikan pengalaman dan kepuasan kepada penumpang.

Penerapan penggunaan *e-ticket* yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate saat ini telah memasuki tahun ke tiga penerapan

sistem pembayaran *e-ticket* menggunakan *e-money* atau kartu *prepaid*. Menurut penelitian Hanafi dan Indriyati (2021) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni yang juga sudah menerapkan sistem *e-ticket*, dimana sistem ini memberikan dampak positif bagi penumpang di Bakauheni antara lain mempersingkat waktu pembelian di loket, meminimalisir kurangnya kembalian atau harga tiket yang dibayar dan keamanan. Hal ini sejalan dengan tujuan penggunaan sistem *e-ticket* untuk mendapatkan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh kepuasan pembeli tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa (Bachrun, M., dan Zuhro, S., 2016).

Akan tetapi, berbanding terbalik dengan yang terjadi di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate. Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate sebagai petugas loket, di tahun ke tiga penerapan sistem pembayaran *e-ticket* masih terdapat keluhan dari beberapa penumpang yang mengeluhkan akan rumitnya penggunaan kartu *prepaid*. Hal ini menjadi problematika yang besar bagi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate

Melihat kasus di atas membuat penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis penerapan kartu *prepaid* yang secara tidak langsung dapat melihat respon dari penumpang atau penggunaan jasa kapal feri di pelabuhan *ferry bastiong*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut hal tersebut dengan mengangkat judul tentang “Analisis Penerapan Kartu *Prepaid* Bagi Penumpang di Pelabuhan *Ferry* Bastiong”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Mengapa PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) menerapkan kartu *prepaid* di pelabuhan *ferry* bastiong?
- 1.2.2 Bagaimana respon penumpang terhadap penerapan kartu *prepaid* di pelabuhan *ferry* bastiong?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Laporan Tugas akhir ini memiliki tujuan penulisan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui latar belakang PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) menerapkan kartu *prepaid* di pelabuhan *ferry* bastiong
2. Untuk mengetahui respon penumpang terhadap penerapan kartu *prepaid* di pelabuhan *ferry* bastiong

1.3.2 Kegunaan Penulisan

1. Kegunaan secara praktis

Hasil tugas akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan evaluasi terhadap penerapan kartu *prepaid* bagi kepada pihak PT. ASDP Indonesia *Ferry* (Persero) Cabang Ternate serta membantu merekomendasikan solusi terhadap keluhan penumpang dalam penerapan penggunaan kartu *prepaid*.

2. Kegunaan secara teoritis

Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat memperkaya khasanah literasi akademik dibidang teknologi informasi dan pelayanan publik sehingga dapat menjadi rujukan dan model perbandingan jika ada penelitian serupa mengenai penerapan kartu *prepaid*.