

***PENERAPAN E-TICKETING KAPAL
PENYEBERANGAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
DI PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
LINTASAN MERAK – BAKAUHENI***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

INDAH KARLINDA

1221911006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Indah Karlinda

NIM : 1221911006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Indah Karlinda

NIM : 1221911006


Program Studi : Manajemen


Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : Penerapan E-Ticketing Kapal Penyeberangan Untuk Perbaikan Pelayanan Di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Merak – Bakauheni

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris., M.M. ()

Penguji I : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. ()

Penguji II : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Januari 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas limpahan berkat dan kasih-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Tugas akhir ini ini berjudul **“Penerapan E-Ticketing Kapal Penyeberangan Untuk Perbaikan Pelayanan Di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Merak – Bakauheni”**. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Selama proses penyusunan tugas akhir, Peneliti mendapat banyak dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka, Peneliti ingin menyampaikan terima kasih secara khusus kepada beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Keluarga yaitu Ibu, Suami dan Anak yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan semangat.
2. Bapak Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Para dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran selama masa perkuliahan peneliti di Universitas Bakrie.
4. Kepada teman-teman seperjuangan yaitu Sri Lisda Liana, Nida Fadillatusa'adah dan Nugraeningtyas Viratri yang selalu mendukung, membantu dan memotivasi dalam proses penyusunan tugas akhir dan menemani peneliti semasa perkuliahan.
5. Semua pihak terkait yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian tugas akhir ini. Oleh sebab itu Peneliti selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran yang dapat membuat tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan baru bagi setiap pembacanya.

Peneliti menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penelitian tugas akhir ini. Atas perhatiannya, Peneliti menyampaikan terima kasih.

Jakarta,



Indah Karlinda

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Karlinda
NIM : 1221911006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-FeeRight*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Penerapan E-Ticketing Kapal Penyeberangan Untuk Perbaikan Pelayanan Di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Merak – Bakauheni”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



Indah Karlinda

**PENERAPAN E-TICKETING KAPAL PENYEBERANGAN UNTUK
PERBAIKAN PELAYANAN DI PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) LINTASAN MERAK – BAKAUHENI**

Indah Karlinda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara implementasi e-ticketing dan perbaikan pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Merak – Bakauheni. berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 245 responden, mayoritas responden (66,9%) menilai bahwa implementasi e-ticketing sudah baik, namun tidak ditemukan hubungan signifikan antara implementasi e-ticketing dan perbaikan pelayanan (p-value 2,092, sig. 0,148). Di sisi lain, manfaat yang diperoleh konsumen dari e-ticketing menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan perbaikan pelayanan (p-value 0,000), dimana 80,8% responden merasakan manfaat yang positif. Tantangan dan hambatan dalam penerapan e-ticketing dinilai telah diatasi dengan baik oleh 61,6% responden, dan terdapat hubungan signifikan antara pengelolaan tantangan ini dengan perbaikan pelayanan (p-value 0,000). Strategi peningkatan efektivitas e-ticketing juga memiliki hubungan signifikan dengan perbaikan pelayanan (p-value 0,000), dimana 62% responden menilai strategi tersebut efektif. Kesimpulannya, meskipun implementasi e-ticketing berjalan baik, ASDP perlu fokus pada strategi peningkatan manfaat dan pengelolaan hambatan untuk memperbaiki pelayanan yang dirasakan konsumen.

Kata Kunci: E-Ticketing, Perbaikan Pelayanan, ASDP, Manfaat Konsumen, Tantangan Implementasi.

**PENERAPAN E-TICKETING KAPAL PENYEBERANGAN
UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN DI PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) LINTASAN MERAK – BAKAUHENI**

Indah Karlinda

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between e-ticketing implementation and service improvement at PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak – Bakauheni. Based on the research involving 245 respondents, the majority (66.9%) rated the e-ticketing implementation positively, but no significant relationship was found between e-ticketing implementation and service improvement (P-Value 2.092, sig. 0.148). On the other hand, the benefits obtained by consumers from e-ticketing showed a significant relationship with service improvement (P-Value 0.000), with 80.8% of respondents perceiving positive benefits. Challenges and obstacles in e-ticketing implementation were well-managed according to 61.6% of respondents, and there was a significant relationship between managing these challenges and service improvement (P-Value 0.000). The strategy for enhancing e-ticketing effectiveness also had a significant relationship with service improvement (P-Value 0.000), with 62% of respondents considering the strategy effective. In conclusion, although e-ticketing implementation is generally positive, ASDP needs to focus on enhancing benefits and managing obstacles to improve the service perceived by consumers.

Keywords: e-ticketing, service improvement, ASDP, consumer benefits, implementation challenges.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	xv
1.1 Latar Belakang Masalah	xv
1.2 Rumusan Masalah.....	xviii
1.3 Tujuan Penelitian.....	xix
1.4 Manfaat Penelitian.....	xix
1.4.1 Manfaat Teoritis	xix
1.4.2 Manfaat Praktis.....	xx
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	xxi
2.1 Definisi Konsep.....	xxi
2.1.1 Teori Sinyal (Signaling Theory).....	xxi
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	xxii
2.1.3 Angkutan Penyeberangan	xxii
2.1.4 Pelabuhan Penyeberangan.....	xxiv
2.1.5 Penerapan E-Ticketing.....	xxv
2.2 Penelitian Terdahulu	xxxii
2.3 Kerangka Konseptual.....	xxxiv
2.4 Hipotesis.....	xxxiv
BAB III METODE PENELITIAN	xxxvi
3.1 Rancangan Penelitian.....	xxxvi
3.2 Populasi dan Sampel.....	xxxvi

3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	xxxvii
3.3.1	Sumber Data.....	xxxvii
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	xxxvii
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	xxxix
3.5	Metode Analisa Data	xl
3.5.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	xl
3.5.2	Uji Reabilitas.....	xli
3.5.3	Statistik Deskriptif.....	xlii
3.5.4	Analisis Univariat.....	xlii
3.5.5	Analisis Bivariate	xlii
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		xliii
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	xliii
4.1.1	Profil PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	xliii
4.1.2	Sejarah PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	xliii
4.2	Hasil Penelitian.....	xlvi
4.2.1	Pre-Test Kuesioner	xlvi
4.2.2	Analisis Karakteristik Responden	l
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	lii
4.2.4	Penerapan E-Ticketing Kapal Penyeberangan Untuk Perbaikan Pelayanan di ASDP.....	lvii
4.3	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	lxv
4.3.1	Hubungan Implementasi E-Ticketing terhadap Perbaikan Pelayanan pada ASDP	lxv
4.3.2	Hubungan Manfaat yang Diperoleh Konsumen terhadap Perbaikan Pelayanan pada ASDP.....	lxvi
4.3.3	Hubungan Tantangan dan Hambatan terhadap Perbaikan Pelayanan pada ASDP	lxviii

4.3.4 Hubungan Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas E-Ticketing terhadap Perbaikan Pelayanan pada ASDP	lxix
DAFTAR PUSTAKA	lxxiii
LAMPIRAN	lxxv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Pengukuran Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Implementasi E-Ticketing Yang Telah Dilakukan Oleh ASDP (X1) .	46
Tabel 4.2 Manfaat Yang Diperoleh Konsumen Dari Penerapan E-Ticketing (X2)	46
Tabel 4.3 Tantangan Dan Hambatan Yang Di Hadapi ASDP Dalam Penerapan E- Ticketing (X3)	47
Tabel 4.4 Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Efektivitas E Ticketing Di ASDP(X4)	47
Tabel 4.5 Perbaikan Pelayanan Pada ASDP (Y).....	48
Tabel 4.1 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.7 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.8 Usia Responden.....	50
Tabel 4.9 Pendidikan responden.....	50
Tabel 4.10 Pekerjaan responden.....	51
Tabel 4.11 Implementasi E-Ticketing	52
Tabel 4.12 Manfaat Yang Diperoleh Konsumen.....	52
Tabel 4.13 Tantangan Dan Hambatan Yang Dihadapi ASDP	53
Tabel 4.14 Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Efektivitas E-Ticketing Di ASDP.....	54
Tabel 4.15 Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	55
Tabel 4.16 Implementasi E-Ticketing Terhadap Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	56
Tabel 4.17 Uji Square Hubungan Implementasi E-Ticketing Terhadap Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	57
Tabel 4.18 Hubungan Manfaat Yang Diperoleh Konsumen Pada Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	58
Tabel 4.19 Uji Square Hubungan Manfaat Yang Diperoleh Konsumen Terhadap Perbaikan Pelayanan ASDP	59

Tabel 4.20 Tantangan Dan Hambatan Yang Dihadapi Terhadap Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	60
Tabel 4.21 Uji Square Hubungan Tantangan Dan Hambatan Yang Dihadapi ASDP Terhadap Perbaikan Pelayanan	61
Tabel 4.22 Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Efektivitas Terhadap Perbaikan Pelayanan Pada ASDP	62
Tabel 4.23 Uji Square Hubungan Strategi terhadap Perbaikan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tata Cara Pemesanan Tiket	30
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45