

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENERAPAN *E-TICKETING* PADA PELABUHAN SRI BINTAN PURA (KSOP KELAS II TANJUNGPINANG)

Oleh

**Indah Dwi Lestari
NIM. 2205020019**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan sistem *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura Kota Tanjungpinang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam proses pembelian tiket kapal. Peralihan dari sistem manual ke sistem digital ini tentunya menuntut masyarakat untuk dapat beradaptasi dengan penggunaan teknologi. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap penerapan sistem *e-ticketing* pada Pelabuhan Sri Bintan Pura. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas masyarakat pengguna jasa pelabuhan dan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan sistem *e-ticketing*. Analisis data dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan berfokus pada dua indikator, yaitu *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (kemanfaatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penerapan sistem *e-ticketing* sudah menunjukkan kemajuan terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan dalam pembelian tiket. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap sistem *e-ticketing* masih berada pada tahap penyesuaian. Faktor kemudahan penggunaan dan kemanfaatan menjadi hal yang cukup menentukan persepsi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya seperti sosialisasi, pendampingan, serta peningkatan kualitas sistem agar penerapannya dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: *E-Ticketing*, Persepsi Masyarakat, *Technology Acceptance Model* (TAM), Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENERAPAN E-
TICKETING PADA PELABUHAN SRI BINTAN PURA (KSOP KELAS II
TANJUNGPINANG)**

Oleh

**Indah Dwi Lestari
NIM. 2205020019**

ABSTRACT

This research is motivated by the implementation of the e-ticketing system at Sri Bintan Pura Port, Tanjungpinang City, which aims to improve the quality of public services, particularly in the process of purchasing ferry tickets. The transition from a manual ticketing system to a digital one requires the public to adapt to the use of technology. However, its implementation still faces several challenges, particularly related to the public's ability to understand and use the system effectively. This study aims to analyze public perceptions of the implementation of the e-ticketing system at Sri Bintan Pura Port. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of port service users and parties involved in managing the e-ticketing system. Data were analyzed using the Technology Acceptance Model (TAM), focusing on two constructs: Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness. The findings indicate that, in general, the implementation of the e-ticketing system has shown positive progress, particularly in terms of time efficiency and the convenience of purchasing tickets. The study concludes that public perceptions of the e-ticketing system are still in the adjustment stage. Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness are key factors influencing these perceptions. Therefore, efforts such as public outreach, user assistance, and improvements to the system's quality are necessary to ensure the more effective implementation of the e-ticketing system.

Keywords: *E-ticketing, Public Perception, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness.*