

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



SKRIPSI

INDAH DWI LESTARI

NIM. 2205020019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

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

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjana



INDAH DWI LESTARI

NIM. 2205020019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pantang pulang sebelum menang”

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Iemron dan Ibu Elintaslinah, yang tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik, selalu mendoakan, serta memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial kepada penulis. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakak dan adik-adik penulis, terima kasih selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam proses perjuangan penulis. Serta untuk keluarga besar Kaharudin, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, masukan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga sampai pada tahap ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan
E-ticketing Pada Pelabuhan Sri Bintan Pura (KSOP
Kelas II Tanjungpinang)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang,
Yang Membuat Pernyataan,



Indah Dwi Lestari
NIM. 2205020019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Indah Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim
Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan
E-Ticketing Pada Pelabuhan Sri Bintan Pura (KSOP
Kelas II Tanjungpinang)"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 22 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
NIP. 199110212022031008 | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S. Sos., M.Si.
NIP. 198703162024212026 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
NIP. 196401102021211001 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP. 199211022020121003 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh:

Dekan,



Dr. Saefudin Rivadi, S. Sos., IMAS.

NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Indah Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap
Penerapan E-Ticketing pada Pelabuhan Sri Bintan
Pura (KSOP Kelas II Tanjungpinang)"

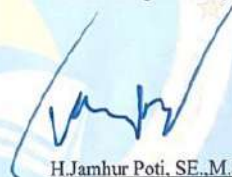
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,



Dr. Fitri Kumianingsih, S.Sos., M.Si
NIP.198703162024212026



H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
NIP. 1964011020211001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, Kesehatan, dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Reza Gemilang, S.Si.,M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing utama saya yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Bapak H. Jamhur Poti, SE., M.Si.,Ph.D selaku dosen pembimbing kedua saya yang selalu mengarahkan mengenai perbaikan judul saya dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Okky Rizki Azizi, M.A.P selaku dosen penguji
7. Seluruh dosen dan Staf Program Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu membimbing selama masa perkuliahan
8. Kepada pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Panutanku, Ayahanda Iemron. Terima kasih atas segala perjuangan yang telah ayah lakukan demi kehidupan penulis sampai saat ini. Penulis

percaya bahwa semangat, kerja keras, dan pengorbanan ayah menjadi alasan terbesar penulis mampu bertahan hingga sampai di titik ini. Walaupun ayah tidak selalu menemani penulis selama menjalani masa perkuliahan, tetapi doa, dukungan, dan nasihat ayah selalu menjadi kekuatan bagi penulis. Ayah adalah sosok yang tidak pernah ingin terlihat lemah di depan anak-anaknya. Ada satu kalimat yang sampai saat ini masih penulis ingat ketika ayah hendak berangkat bekerja, “jangan berkelahi, ayah kerja kepala menjadi kaki, dan kaki menjadi kepala”. Kalimat sederhana itu membuat penulis memahami betapa besar perjuangan seorang ayah demi keluarganya. Dari ayah, penulis belajar arti tanggung jawab, keteguhan, dan pengorbanan.

10. Ibunda tercinta, Elintaslinah, terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang dan penyemangat terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa-doa yang tidak pernah putus untuk penulis tetap kuat menjalani kehidupan di tanah rantau. Walaupun ibu tidak dapat selalu menemani penulis secara langsung, tetapi perhatian dan doa ibu dari jauh selalu membuat penulis merasa aman. Penulis menyadari bahwa setiap pencapaian yang diraih sampai saat ini tidak terlepas dari perjuangan dan pengorbanan seorang ibu yang luar biasa.
11. Kepada kakak, adik-adik, dan ponakan tercinta, terima kasih selalu memberikan semangat, doa, dan kebahagiaan bagi penulis. Terima kasih sudah menjadi keluarga yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun.
12. Dr Zaitun, S.S., M.Ag. terima kasih atas bantuan, dukungan, arahan., serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama mulai awal masuk sekolah. Segala ilmu, masukan, dan perhatian yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan Pendidikan ini.
13. Keluarga besar Kaharudin, terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Kehangatan keluarga menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan Pendidikan ini.

14. Kepada sahabat - sahabat penulis, Dinda Sabrina Nilan, Desmawati, dan Marlin Alpianda terimakasih sudah menemani penulis dari jaman SMA sampai dengan saat ini, terima kasih telah menjadi sahabat yang saling support, terimakasih untuk kebersamaan, cerita, bantuan, tangis, tawa, perjuangan yang telah dilewati bersama. Semoga pertemanan ini tetap terjaga sampai kapan pun.
15. Kepada teman seperjuangan penulis, Angelina Maharani, Wa Rini, Dela Afrilia, terima kasih telah menjadi teman selama perjalanan kuliah dari semester satu hingga akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk kebersamaan, cerita, dan bantuan.
16. Kepada Tama, terima kasih telah menjadi teman spesial, abang, sahabat, dan teman dalam suka duka penulis di perantauan sampai pada tahap ini. Terima kasih karena selalu berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, pikiran, waktu, maupun moral kepada penulis. Terima kasih juga telah menemani dan menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan memberi semangat untuk pantang menyerah selama masa perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini. Semoga Allah memberi keberkahan dalam hal yang kita lalui dan sukses selalu untuk kita berdua.
17. Terimakasih kepada guru SMA Negeri 2 Karimun yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis mampu melanjutkan Pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi. Jasa dan ilmu yang diberikan akan selalu penulis ingat dan menjadi bekal dalam menjalani kehidupan.
18. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan dan terus melangkah sampai berada di titik ini. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Ada banyak rasa lelah, kecewa, takut, dan ragu yang datang silih berganti. Ada hari-hari ketika penulis merasa tidak mampu, merasa tertinggal, dan merasa ingin menyerah karena berbagai ujian kehidupan datang hampir bersamaan. Namun di tengah semua itu, penulis tetap berusaha bangkit, tetap

mencoba berdiri, dan tetap memilih untuk melanjutkan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena sudah berjuang disaat semua orang tidak mengetahui apa yang sebenarnya dirasakan. Terima kasih karena tetap tersenyum di tengah tekanan, tetap belajar di tengah kelelahan, dan tetap percaya bahwa setiap proses yang dijalani akan membawa penulis pada tujuan yang baik. Menjadi kuat bukan berarti tidak pernah menangis, tetapi mampu kembali melangkah setelah jatuh berkali-kali. Penulis menyadari bahwa perjalanan ini telah mengajarkan banyak hal tentang kesabaran, keteguhan, dan arti sebuah perjuangan. Skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati masa-masa sulit dengan segala keterbatasan dan tantangan yang ada. Untuk diri sendiri, terima kasih karena tidak menyerah, tetap bertahan, dan terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik setiap harinya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

Tanjungpinang, 06 Juni 2026



Indah Dwi Lestari
NIM. 2205020019

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Indah Dwi Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan *E-ticketing* Pada Pelabuhan Sri Bintang Pura (KSOP Kelas II Tanjungpinang)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal



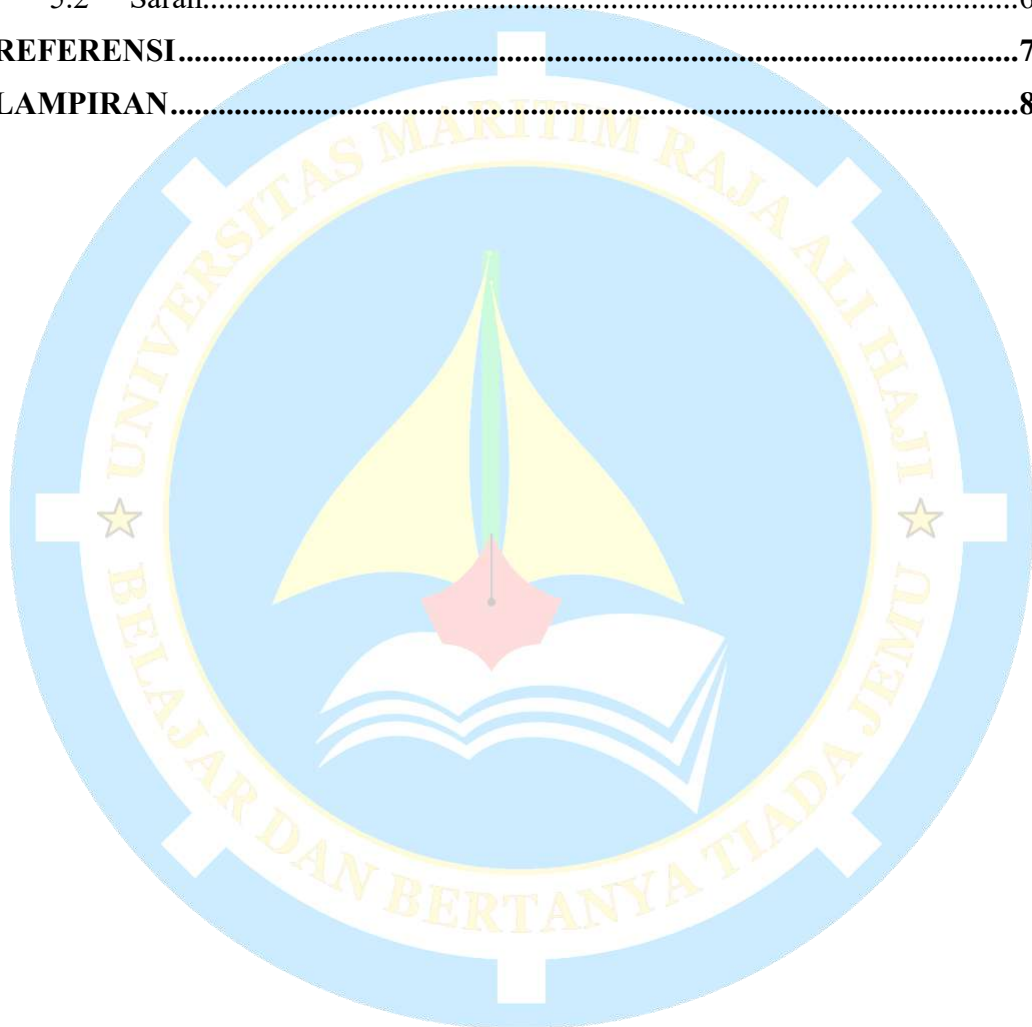
Indah Dwi Lestari
NIM. 2205020019

DAFTAR ISI

SAMPUL/COVER	i
JUDUL	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 <i>E-ticketing</i>	15
2.2.2 Persepsi Masyarakat	18
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.2.4 <i>Diffusion of Innovation (DOI)</i>	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Definisi Konsep	26
2.4.1 <i>Perceived Usefulness (PU)</i>	27

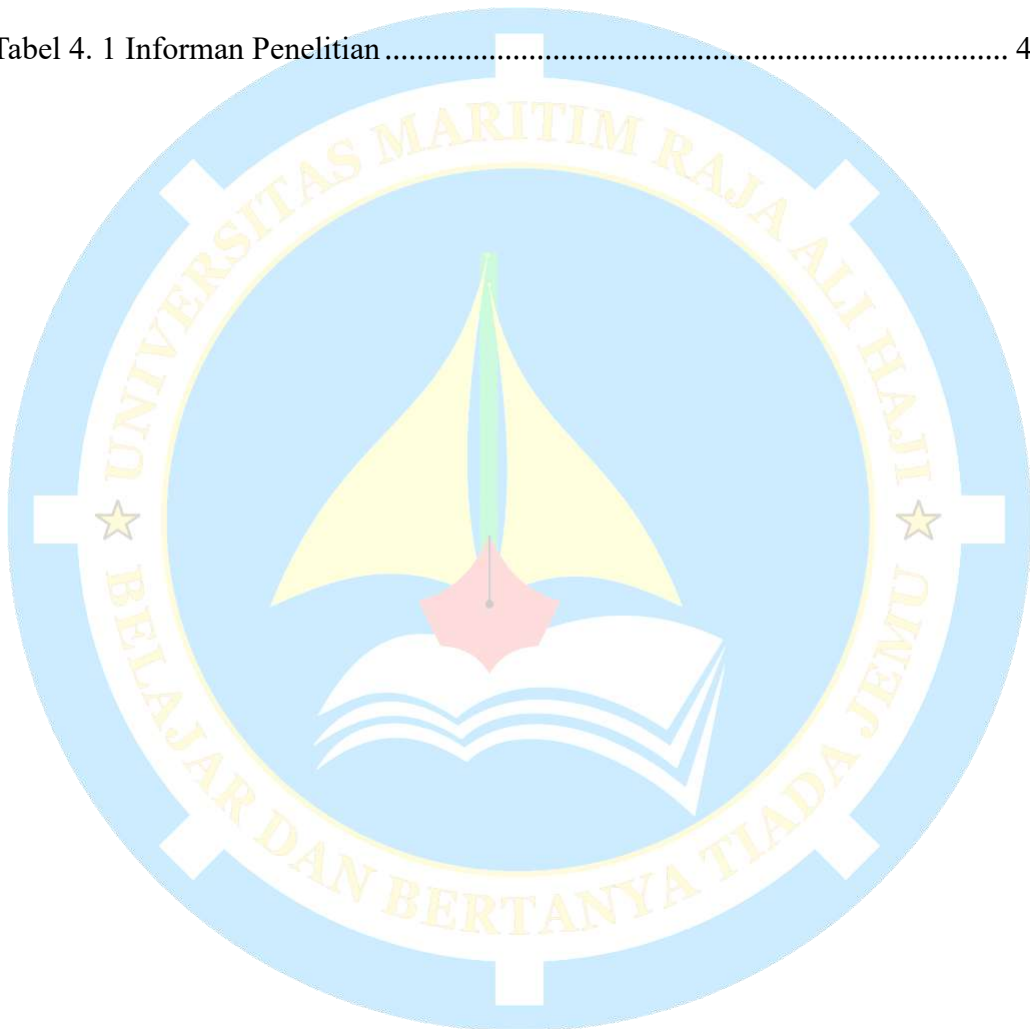
2.4.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	28
2.4.3 Persepsi Masyarakat.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian.....	31
3.4 Sumber Data.....	32
3.4.1 Data Primer	32
3.4.2 Data Sekunder	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1 Observasi.....	33
3.5.2 Wawancara	34
3.5.3 Dokumentasi	35
3.6 Informan.....	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Reduksi Data.....	37
3.7.2 Penyajian Data	37
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	37
3.8 Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Tanjungpinang	39
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	45
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Identifikasi Informan	48
4.2.2 Analisis Hasil Penelitian	49
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU).....	57
4.3.2 <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	60

4.3.3 Persepsi Masyarakat.....	63
4.4 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat	64
4.4.1 Faktor Penghambat	64
4.4.2 Faktor Pendukung	65
BAB 5 PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	69
REFERENSI.....	71
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	9
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Informan Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mesin Layanan Mandiri (Self-Kiosk)	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	25
Gambar 3. 1 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Tanjungpinang.....	39
Gambar 4. 1 Proses Pelayanan Tiket kapal Melalui Self-Kiosk	44

