

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. PELNI
DALAM PEMBELIAN TIKET BERBASIS *MOBILE*
(STUDI KASUS PT. PELNI CABANG TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI



RAJA ALIPA MAULIA

NIM. 2105020003

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLIITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2025

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. PELNI
DALAM PEMBELIAN TIKET BERBASIS *MOBILE*
(STUDI KASUS PT. PELNI CABANG TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara



RAJA ALIPA MAULIA

NIM. 2105020003

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

“Setiap langkah pertama membuka jalan, langkah kecil yang konsisten akan membawamu pada pencapaian besar, tidak masalah langkahnya lambat, asalkan langkahnya tidak pernah berhenti. Kesuksesan bukan hanya tentang memulai, tapi tentang bagaimana kamu bisa bertahan hingga akhir. Awali dengan niat yang kuat, jalani dengan hati yang penuh gigih dan akhiri dengan senyum penuh kemenangan. Allah tahu kamu berusaha, maka serahkan semua hasil akhirnya hanyalah kepada-Nya.”

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Raja Joni Indra dan Ibu Daeng Nordiana, sebagai ungkapan terima kasih yang mendalam atas segala perjuangan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti mereka berikan sepanjang hidup saya. Saya juga menyampaikan rasa terima kasih kepada saudara-saudara saya Raja Bagas, Raja Tasya Ragina, Raja Shakia Hafifahana, Raja Khumaira Nafisyah, dan Radja Habi Kevlar yang senantiasa mendampingi serta memberikan dukungan dan semangat dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raja Alipa Maulia
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020003
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Dalam
Pembelian Tiket Berbasis *Mobile* (studi kasus PT.
PELNI Cabang 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, 09 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,


METER
TEMPER
CA735AMX315746607
RAJA ALIPA MAULIA

NIM. 2105020003

PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

PERSETUJUAN

SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Raja Alipa Maulia

Nomor Induk Mahasiswa : 2105020003

Program Studi/Depatremen/ : Ilmu Administrasi Negara

Konsentrasi

Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Dalam Pembelian Tiket Berbasis *Mobile* (Studi Kasus PT. PELNI Cabang Tanjungpinang)


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


Menyetujui, tanggal: 15 Mei 2025...

Menyetujui, tanggal: 16 Mei 2025...

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.



Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0016038702

NIDN. 0713097001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Firman, S.T., M.A.P

NIDN. 0003108704

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Raja Alipa Maulia
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020003
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Dalam Pembelian
Tiket Berbasis *Mobile* (Studi Kasus PT. PELNI
Cabang Tanjungpinang)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 24 Juni 2025 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. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph. D Ketua (.....)
NIP. 196401102021211001
2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 0016038702
3. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si Anggota 2 (.....)
NIP. 197009132021212005
4. Dr. Dian Prima Safitri, S.AD., M.AP Anggota 3 (.....)
NIP. 198506012012122001
5. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B Anggota 4 (.....)
NIP. 199706182024061002

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Bayu Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Dalam Pembelian Tiket Berbasis *Mobile* (Studi Kasus PT. PELNI Cabang Tanjungpinang). Shalawat beserta salam tidak lupa penulis hadiahkan kepada junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wassalam dengan mengucapkan Allahumma Shalli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju Cahaya kebenaran.

Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas kesarjanaaan (S-1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Namun demikian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Tanpa kontribusi mereka, penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta seluruh jajaran staff rektorat,

yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan ilmu dan memperluas wawasan.

2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan persetujuannya resmi atas judul penelitian ini, sehingga proses penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar.
3. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Soc., M.Soc.Sc selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan banyak bantuan serta arahan sepanjang proses perkuliahan.
4. Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.AP., M.A.P selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bantuan dari dukungan, nasihat, dan masukan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang banyak memberikan berbagai arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini. Bantuan beliau sangat mempengaruhi proses pemikiran dan penyusunan skripsi, serta mendorong saya untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas penelitian ini.
6. Ibu Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Agus Hendrayadi, S.Sos., M.Si (Alm) selaku Dosen yang sangat banyak membantu saya dalam proses penyusunan skripsi, beliau sempat

menjadi dosen pembimbing pendamping saya hingga membantu saya sampai bisa sempro, terima kasih bapak selamat istirahat yang abadi semoga amal ibadah bapak diterima dan ditempatkan disisi Allah SWT, Aamiin.

8. Bapak Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan waktu bermanfaatnya untuk mengajar dan mendidik saya dalam memperoleh wawasan dan ilmu serta para Staff Pelayanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu proses administrasi selama perkuliahan hingga skripsi.
9. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis tujukan kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayah Raja Joni Indra dan Ibu Daeng Nordiana, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan saya. Berkat cinta, doa, dan semangat yang tiada putus dari mereka, saya mampu melalui perjalanan panjang di dunia perkuliahan hingga akhirnya menuntaskan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai bentuk penghormatan dan cinta kepada Ayah dan Ibu, yang telah menjadi sosok luar biasa dalam mendidik dan menciptakan rumah yang penuh kenyamanan dan kasih sayang bagi saya dan saudara-saudara saya. Walau tak akan pernah sebanding dengan semua jerih payah dan pengorbanan yang telah mereka berikan, semoga karya ini bisa menjadi bentuk kecil rasa terima kasih dari lubuk hati yang terdalam. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada saudara-saudara saya tercinta Raja Bagas, Raja Tasya Ragina, Raja Shakhia Hafifahana, Raja Khumaira Nafisyah, dan Radja Habi Kevlar, yang senantiasa menjadi sumber

kekuatan, penyemangat, dan pengingat untuk tetap tegar dan segera menyelesaikan skripsi ini, demi turut membahagiakan kalian semua, adik-adik tersayang.

10. Terimakasih kepada pihak PT. PELNI Cabang Tanjungpinang, Kepala Cabang serta seluruh staff PT. PELNI Cabang Tanjungpinang yang telah membantu saya dalam memberikan dukungan dan mempermudah untuk melakukan penelitian pada instansi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk keluarga angkat saya di Bengkulu Bapak Karto, Ibu Karto, Kak Ayu, Kak Nora, adik Vina, dan adik Raihan terimakasih atas dukungan yang begitu bearti dan nasihat yang diberikan agar saya tidak menunda untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat selama di dunia perkuliahan, Anak-anak KesMas yang selalu memberi dukungan disetiap langkah saya, candaan dan tawa kecil yang diciptakan bersama mereka merupakan kebahagiaan yang berarti, Putri Jun, Maisya, Devi, Samuel, Afu, Said, Lois, dan Joy terima kasih telah hadir diwaktu yang tidak terduga dan menjadi bagian penting pada masa perkuliahan, saat berkumpul bisa menciptakan kebahagiaan dan tawa yang lepas. Untuk adik yang tidak sedarah tetapi selalu ada disaat suka maupun duka Dewi Melinda Hutabarat, terima kasih atas ruang yang selalu menampung cerita hidup saya dan selalu memberikan dukungan dalam tahap menyelesaikan skripsi ini maupun dukungan semangat untuk menjalani hari-hari yang penuh tantangan ini. Dan terakhir untuk tiga sahabat laki-laki yang selalu ada dan selalu siap siaga disaat saya

membutuhkan pertolongan dalam bentuk apapun, yang selalu menjadi garda terdepan saya apabila mengalami masalah di perkuliahan maupun diluar perkuliahan, M. Firmansyah, Anugrah Satriadi, Jhoko Prasetya, terima kasih telah hadir dan selalu memberikan dukungan semangat secara langsung maupun tidak langsung untuk saya.

13. Terakhir, terima kasih saya sampaikan kepada seseorang yang selama ini diam-diam berjuang paling keras, yang menangis dalam diam namun tetap memilih bangkit setiap kali ingin menyerah, diri saya sendiri, Raja Alipa Maulia. Seorang perempuan biasa, anak pertama dalam keluarga, yang memikul harapan besar dan menyimpan impian tinggi, meski tak jarang harus berhadapan dengan keraguan dan kegelisahan dari pikirannya sendiri. Alipa, terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Karena sudah berani melangkah, meski takut. Karena sudah memilih menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. Banggalah atas dirimu sendiri dan terus percaya bahwa kehadiranmu membawa makna. Jangan sia-siakan segala jerih payah dan doa yang telah kamu langitkan. Yakinlah, Allah tidak pernah meninggalkanmu, Allah selalu menyertai dan menyiapkan jalan terbaik untukmu. Semoga setiap langkah yang kamu ambil selalu dalam lindungan dan Ridha-Nya. Aamiin.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, berkah, dan membalas setiap kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi siapa saja yang membacanya. Dengan segala kerendahan hati, penulis

juga memanjatkan doa agar segala bantuan, dukungan, serta kebaikan yang diterima selama proses penyusunan skripsi ini mendapat balasan Rahmat dan ridho dari Allah SWT. Aamiin.

Tanjungpinang, 09 Juni 2025

Penulis



Raja Alipa Maulia



PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Raja Alipa Maulia
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020003
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 :

“Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Dalam Pembelian Tiket Berbasis *Mobile* (Studi Kasus PT. PELNI Cabang 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 mempublikasikan 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 : 09 Juni 2025

Yang Menyatakan



Raja Alipa Maulia

NIM. 2105020003

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
JUDUL SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN	iv
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Efektivitas	12
2.2.2 Pelayanan Publik	15
2.2.3 PELNI Mobile	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Definisi Konsep	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24

3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	24
3.3	Fokus Penelitian	25
3.4	Sumber Data.....	25
3.4.1	Data Primer	25
3.4.2	Data Sekunder	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1	Observasi.....	26
3.5.2	Wawancara.....	26
3.5.3	Dokumentasi	26
3.6	Informan.....	27
3.7	Teknik Analisis Data.....	28
3.8	Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	30
4.1.1	Gambaran Umum Kantor PT. PELNI Cabang Tanjungpinang	30
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Analisis Hasil Penelitian.....	37
4.3	Pembahasan.....	49
4.3.1.	Pencapaian Tujuan	51
4.3.2.	Integrasi.....	53
4.3.3.	Adaptasi.....	55
BAB V	PENUTUP.....	58
5.1.	Kesimpulan	58
5.2.	Saran.....	61
DAFTAR REFERENSI		64
LAMPIRAN.....		67
RIWAYAT HIDUP		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka.....	6
Tabel 3.1 Informan.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fitur Aplikasi PELNI <i>Mobile</i>	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi PT. PELNI Cabang Tanjungpinang.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	66
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	71
Lampiran 3 Brosur Aplikasi PELNI <i>Mobile</i>	74
Lampiran 4 Tampilan Fitur Aplikasi PELNI <i>Mobile</i>	75
Lampiran 5 Tampilan Cara Daftar Akun Aplikasi Pelni <i>Mobile</i>	76
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	79
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	80
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	81
Lampiran 9 Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji Usulan Penelitian	83
Lampiran 10 Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji Skripsi	86
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Skripsi	88
Lampiran 12 Struktur Organisasi PT. PELNI Cabang Tanjungpinang.....	91

