JOURNAL OF KHAIRUN COMMUNITY SERVICES (JKC)
E-ISSN : 2809-1647
Volume 6, No 1, April 2026
Fakultas Teknik,
Universitas Khairun Ternate
http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/jkc

Pendampingan Masyarakat Pengguna Jasa ASDP Ferry Cabang Ternate dalam Mengimplementasikan Penggunaan Online Tiket

Betly Taghulihi*, Fitria Soamole, Freetry Timbangnusa, Daffa Adrian
Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun Alamat Jalan Jusuf Abdurahman Gambesi, 97719

*betly@ukhair.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan pendampingan langsung kepada masyarakat pengguna jasa penyeberangan. Metode yang digunakan bersifat partisipatif dengan menekankan pada pendampingan individual, sosialisasi kontekstual, serta praktik langsung penggunaan sistem tiket online di area pelabuhan. Pendekatan ini memungkinkan terjadinya proses pembelajaran berbasis pengalaman (experiential learning), di mana pengguna jasa tidak hanya menerima informasi, tetapi juga membangun pemahaman melalui praktik langsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi sistem tiket online tidak semata-mata terletak pada aspek teknologi, melainkan pada kesiapan sosial pengguna dalam beradaptasi dengan sistem digital. Pendampingan yang dilakukan terbukti mampu meningkatkan kapasitas pengguna dalam mengoperasikan sistem secara mandiri, sekaligus mendorong perubahan sikap dari resistensi menuju penerimaan terhadap inovasi layanan. Selain itu, penggunaan tiket online memberikan implikasi positif terhadap efisiensi pelayanan, pengurangan antrean, serta peningkatan keteraturan administrasi penumpang.

Kata kunci: Aksesibilitas Pariwisata, Transformasi Digital, Tiket Online, Tansportasi Penyeberangan,

ABSTRACT

This community engagement programme was designed to address this gap by providing direct assistance to ferry passengers in understanding and utilising the online ticketing system. A participatory approach was employed, emphasising one-on-one assistance, contextual socialisation, and hands-on practice at the ferry terminal. This method facilitated experiential learning, enabling users to gain practical understanding through direct engagement rather than passive information reception. The findings indicate that the primary challenges in adopting the online ticketing system are not solely technological but are closely related to users' readiness to adapt to digital services. The assistance provided significantly improved users' ability to independently operate the system and fostered a shift in attitude from reluctance to acceptance of digital innovation. Furthermore, the adoption of online ticketing contributed to enhanced service efficiency, reduced queuing, and improved administrative order within the ferry service system.

Keywords*: tourism accessibility, digital transformation, online ticketing, ferry transportation*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk pada sektor transportasi penyeberangan. Digitalisasi layanan tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi semata, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks transportasi laut, penerapan sistem tiket online menjadi salah satu bentuk nyata transformasi tersebut, yang bertujuan

untuk mengurangi antrean, meningkatkan kepastian jadwal keberangkatan, serta meminimalkan praktik percaloan.

Layanan penyeberangan ASDP Ferry Cabang Ternate, implementasi sistem tiket online telah mulai diterapkan sebagai bagian dari modernisasi layanan. Namun demikian, keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan sistem digital dengan kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkannya secara optimal. Sebagian masyarakat, khususnya pengguna jasa dengan latar belakang non-digital, masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan tiket online, mulai dari proses registrasi hingga pembayaran.

Selain itu, posisi strategis jalur penyeberangan Ternate–Halmahera sebagai penghubung utama mobilitas masyarakat dan wisatawan menjadikan kualitas pelayanan transportasi sebagai faktor penting dalam mendukung aksesibilitas wilayah. Transportasi penyeberangan tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai bagian integral dalam sistem pariwisata, khususnya dalam mendukung kelancaran perjalanan wisatawan antarwilayah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas masyarakat dalam menggunakan layanan digital menjadi kebutuhan mendesak guna mendukung efektivitas sistem transportasi sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman perjalanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini difokuskan pada upaya pendampingan pengguna jasa dalam mengimplementasikan penggunaan tiket online secara mandiri. Pendekatan ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kesiapan sosial masyarakat.

2. MASALAH, TARGET DAN LUARAN

2.1 Masalah

Berdasarkan pengamatan lapangan dan diskusi singkat dengan pengguna jasa, ditemukan beberapa permasalahan utama:

a. Literasi digital rendah pada sebagian penumpang (terutama usia lanjut dan masyarakat umum yang belum terbiasa aplikasi online).
b. Ketidakpahaman terhadap prosedur tiket online, seperti tahap registrasi, input identitas, pemilihan jadwal, serta pembayaran.
c. Penumpang kesulitan pada aspek teknis: jaringan internet, format data, OTP/verifikasi, serta penggunaan aplikasi pembayaran.
d. Masih banyak penumpang yang memilih membeli secara manual karena dianggap lebih mudah.
e. Jalur Ternate–Halmahera sebagai jalur wisata dan mobilitas tinggi membutuhkan sistem layanan yang lebih cepat dan tertib.

2.2 Target

Sasaran kegiatan ini adalah Penumpang ferry ASDP Cabang Ternate pada lintasan Ternate–Halmahera (dan lintasan lain yang relevan), Masyarakat umum pengguna jasa penyeberangan yang mengalami kesulitan mengakses tiket online serta wisatawan domestik/umum yang menggunakan ferry sebagai transportasi antarwilayah.

3. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilakukan dalam bentuk:

a. Sosialisasi singkat mengenai pentingnya tiket online dan manfaatnya.
b. Pendampingan langsung (one-on-one assistance) kepada penumpang di area pelabuhan.
c. Simulasi pemesanan tiket online mulai dari registrasi sampai tiket terbentuk.
d. Konsultasi teknis terkait kendala aplikasi dan metode pembayaran.

Lokasi pelaksanaan PKM di Pelabuhan Penyeberangan ASDP Ferry Cabang Ternate (area terminal penumpang/pintu masuk). Waktu pelaksanaan dimulai tanggal 11 – 15 Agustus 2025. Peserta pendampingan adalah penumpang yang sedang melakukan keberangkatan serta calon

penumpang. Tim pelaksana terdiri dari Ketua pelaksana adalah Dosen Program Studi Usaha Perjalanan didampingi mahasiswa sebanyak 5 orang. Adapun Tahapan Pelaksanaan adalah sebagai berikut :

(a) Persiapan
1. Koordinasi dengan pihak ASDP Ferry Cabang Ternate terkait area pendampingan dan mekanisme kegiatan.
2. Penyusunan materi ringkas (panduan langkah-langkah tiket online).
3. Pembagian tugas mahasiswa (pendamping registrasi, pendamping pembayaran, pendamping troubleshooting).

(b) Pelaksanaan Lapangan

Penyampaian informasi kepada penumpang terkait prosedur tiket online.

Pendampingan penggunaan smartphone:
1. cara mengakses aplikasi/website tiket
2. registrasi akun
3. input data diri (NIK/identitas)
4. memilih rute dan jadwal
5. memilih jumlah penumpang/kendaraan
6. melakukan pembayaran (e-wallet/transfer sesuai pilihan)
7. memastikan tiket berhasil diterbitkan/tersimpan
8. Edukasi penyimpanan tiket (screenshot/unduh tiket/menunjukkan QR/ID booking).

(c) Evaluasi
1. Pencatatan kendala yang dialami penumpang selama pendampingan.
2. Diskusi reflektif antara dosen-mahasiswa terkait perbaikan pelaksanaan.
3. Peyusunan rekomendasi untuk ASDP dan masyarakat pengguna jasa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan dalam bentuk pendampingan penggunaan tiket online bagi pengguna jasa penyeberangan ferry di Cabang Ternate telah terlaksana sesuai dengan rencana yang telah disusun. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung di area pelabuhan penyeberangan pada saat penumpang akan melakukan perjalanan. Pendekatan yang digunakan adalah pendampingan individual, yaitu setiap anggota tim secara langsung membantu pengguna jasa dalam melakukan proses pemesanan tiket online menggunakan perangkat telepon pintar milik masing-masing penumpang.

Gambar 1. 1 Koordinasi dengan Pihak ASDP Ternate

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan di lapangan, diperoleh gambaran bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem tiket online masih bervariasi. Sebagian kecil pengguna jasa telah memiliki pengalaman menggunakan sistem tersebut, namun sebagian besar masih mengalami kesulitan, terutama pada tahap awal penggunaan. Kesulitan yang paling sering ditemukan meliputi proses pembuatan akun, pengisian data identitas secara lengkap dan benar, pemilihan jadwal keberangkatan, serta proses pembayaran melalui sistem digital yang tersedia. Selain itu, beberapa

pengguna jasa juga belum memahami pentingnya menyimpan bukti tiket dalam bentuk digital sebagai dokumen perjalanan yang sah.

Pendampingan yang diberikan oleh tim pelaksana dilakukan secara bertahap dan sistematis, dimulai dari pemberian penjelasan mengenai fungsi dan manfaat penggunaan tiket online, dilanjutkan dengan bimbingan teknis terkait tahapan penggunaan sistem. Dalam proses tersebut, pengguna jasa diberikan kesempatan untuk mempraktikkan secara langsung setiap tahapan pemesanan tiket dengan didampingi oleh tim pelaksana. Metode ini memberikan pengalaman belajar secara langsung (learning by doing), sehingga memudahkan pengguna jasa dalam memahami prosedur yang harus dilakukan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan pengguna jasa dalam mengoperasikan sistem tiket online. Pengguna jasa yang sebelumnya tidak mengetahui cara menggunakan sistem tersebut, setelah mendapatkan pendampingan, mampu melakukan proses pemesanan tiket secara mandiri. Hal ini ditunjukkan dari kemampuan pengguna jasa dalam melakukan registrasi akun, menginput data perjalanan, memilih jadwal, serta menyelesaikan proses pembayaran hingga tiket berhasil diterbitkan.

Gambar 1.2 Sosialisasi Ke Penumpang dalam Penggunaan Tiket Online

Selain peningkatan kemampuan teknis, kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap perubahan sikap pengguna jasa. Pengguna jasa yang sebelumnya merasa ragu dan kurang percaya diri dalam menggunakan sistem digital, menunjukkan sikap yang lebih terbuka dan menerima penggunaan teknologi sebagai bagian dari pelayanan transportasi. Beberapa pengguna jasa menyampaikan bahwa penggunaan tiket online memberikan kemudahan karena dapat mengurangi waktu antrean di pelabuhan serta memberikan kepastian jadwal keberangkatan. Kegiatan pedampingan ini juga memberikan manfaat bagi pihak pengelola layanan penyeberangan. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa yang menggunakan tiket online, potensi kepadatan antrean pada loket pelayanan dapat dikurangi. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mendukung terciptanya sistem pelayanan yang lebih tertib dan terorganisir. Namun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa titik lokasi pelabuhan, serta keterbatasan pemahaman sebagian pengguna jasa terhadap penggunaan metode pembayaran digital. Kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan langsung, pemberian penjelasan tambahan, serta bantuan teknis dari tim pelaksana.

Secara keseluruhan, kegiatan pendampingan ini telah memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan sistem tiket online sebagai bagian dari pelayanan transportasi penyeberangan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor transportasi penyeberangan merupakan suatu proses yang tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Implementasi sistem tiket online merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan transportasi publik. Namun, keberhasilan implementasi sistem tersebut memerlukan dukungan berupa peningkatan kapasitas dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya secara optimal. Kondisi ini terutama dipengaruhi oleh faktor literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang sebelumnya lebih terbiasa menggunakan sistem pelayanan secara konvensional. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan sistem online, sehingga memerlukan pendampingan secara langsung.

Pendampingan yang dilakukan dalam kegiatan ini terbukti menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Melalui proses pendampingan, masyarakat tidak hanya memperoleh informasi secara teoritis, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis yang memungkinkan mereka untuk memahami secara langsung cara penggunaan sistem. Pendekatan ini memberikan dampak yang lebih efektif dibandingkan dengan sosialisasi yang hanya bersifat penyampaian informasi tanpa praktik langsung.

Dari perspektif pelayanan publik, penerapan sistem tiket online memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, mengurangi antrean, meningkatkan akurasi data penumpang, serta mempermudah proses pengelolaan administrasi. Sistem ini juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, karena seluruh proses transaksi tercatat secara digital. Dalam konteks pengembangan sektor pariwisata, transportasi memiliki peran yang sangat penting sebagai sarana yang mendukung pergerakan wisatawan dari satu daerah ke daerah lainnya. Aksesibilitas merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pariwisata yang menentukan kemudahan wisatawan dalam mencapai destinasi wisata. Layanan transportasi yang efektif, efisien, dan mudah diakses akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pengalaman wisatawan.

Penggunaan sistem tiket online pada layanan transportasi penyeberangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi wisata, karena memberikan kepastian jadwal, kemudahan akses, serta meningkatkan kenyamanan perjalanan. Wisatawan dapat merencanakan perjalanan dengan lebih baik tanpa harus menghadapi ketidakpastian terkait ketersediaan tiket. Dengan demikian, digitalisasi layanan transportasi dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan daya saing destinasi wisata.

Selain memberikan manfaat bagi masyarakat dan sektor transportasi, kegiatan pengabdian ini juga memberikan manfaat bagi perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan. Kegiatan ini merupakan bentuk implementasi dari tridharma perguruan tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat. Keterlibatan dosen dan mahasiswa dalam kegiatan ini memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam konteks nyata serta memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat. Meskipun kegiatan ini memberikan hasil yang positif, masih diperlukan upaya lanjutan untuk memastikan keberlanjutan penggunaan sistem tiket online oleh masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi secara berkelanjutan, penyediaan fasilitas pendukung seperti jaringan internet yang memadai, serta penyediaan layanan bantuan bagi pengguna jasa yang mengalami kesulitan.

Secara keseluruhan, kegiatan pendampingan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem pelayanan berbasis teknologi. Pendampingan yang dilakukan secara langsung dan berkelanjutan dapat membantu masyarakat dalam beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan, serta mendukung terciptanya pelayanan transportasi yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan judul "Pendampingan Masyarakat Pengguna Jasa ASDP Ferry Cabang Ternate dalam Mengimplementasikan Penggunaan Tiket Online" berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi pengguna jasa. Pendampingan membantu masyarakat memahami prosedur tiket online, mengurangi kendala teknis, serta meningkatkan kemandirian penumpang dalam melakukan pemesanan. Program ini juga relevan dengan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata karena berkaitan langsung dengan transportasi sebagai aspek penting aksesibilitas wisata di jalur Ternate–Halmahera. Keberhasilan pendampingan turut mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi penyeberangan yang sering dimanfaatkan wisatawan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kegiatan pendampingan berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya pengguna jasa transportasi penyeberangan, mengenai prosedur dan tahapan penggunaan sistem tiket online, mulai dari proses registrasi hingga tiket berhasil diterbitkan.

Pendampingan yang dilakukan secara langsung membantu masyarakat menggunakan tiket online secara mandiri, sehingga masyarakat menjadi lebih terampil dan tidak lagi bergantung pada bantuan pihak lain dalam melakukan pemesanan tiket.

Kegiatan ini memberikan kontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan transportasi penyeberangan, terutama dalam menciptakan pelayanan yang lebih efisien, tertib, dan berbasis teknologi digital, yang pada akhirnya juga mendukung kelancaran mobilitas masyarakat dan wisatawan.
Program pengabdian kepada masyarakat ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sasaran, khususnya dalam meningkatkan literasi digital, kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi, serta kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan transportasi berbasis digital.

UCAPAN TERIMAKASIH
Terima kasih Kepada Pihak ASDP Indonesia Ferry Cabang Ternate yang dikoordinasikan melalui MSDM Bapak Stevi H.Lawalata, Adik adik mahasiswa Usaha Perjalanan Wisata yang sudah membantu pelaksanaan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2020). Smart tourism and digital transformation in travel and tourism. Cham: Springer.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). Transformasi digital dalam pelayanan transportasi publik. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2021). Marketing for hospitality and tourism (8th ed.). London: Pearson Education.

Morrison, A. M. (2019). Marketing and managing tourism destinations (2nd ed.). London: Routledge.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). Digital transformation and the future of transport systems. Paris: OECD Publishing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2020). Measuring electronic service quality: E-S-QUAL revisited. New York: Routledge.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). (2022). Laporan implementasi tiket elektronik pada layanan penyeberangan. Jakarta: PT ASDP Indonesia Ferry.

Setiawan, W. (2020). Transformasi digital dan literasi teknologi masyarakat. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2022). Digital transformation in tourism: Policy and practice. Madrid: UNWTO.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2020). Unified theory of acceptance and use of technology: Recent developments. New York: Springer.

World Bank. (2021). World development report 2021: Data for better lives. Washington, DC: World Bank.