|  |  |
| --- | --- |
|  | *METEOR STIP MARUNDA* |
| ISSN : 1979 – 4746  EISSN : | ***JURNAL PENELITIAN ILMIAH***  ***SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN*** |

|  |
| --- |
| **PENGARUH CASHLESS PAYMENT SYSTEM DAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI TERMINAL PENUMPANG PELINDO TANJUNG BALAI KARIMUN**  Yusrizal,Anto Sakti Pangihutan Tua Manurung,Fahmi Sulistian,Cardiana, Irwanda  Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran  Jl. Marunda Makmur Cilincing, Jakarta Utara |
| Abstrak  Karimun adalah pelayanan naik turun penumpang, baik penumpang domestik maupun penumpang internasional. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan terminal penumpang baik dari aspek fasilitas maupun pelayanan. Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun terus berupaya meningkatkan perekonomian daerah terutama yang berhubungan dengan sektor pariwisata dan industri maritim. Teminal Penumpang Tanjung Balai Karimun memiliki peluang dan harapan yang cukup baik karena lokasinya cukup strategis berada pada lingkungan pengaruh positif IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle). Di era digital saat ini uang merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Uang dapat digunakan sebagai alat tukar atau alat transaksi yang diterima secara umum oleh masyarakat. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh baik serta signifikan terhadap fasilitas Terminal Penumpang. Uji T, hipotesis menjawab bahwa Ha telah ditеrimа dаn mеnunjukkаn bаhwа Kualitas Pelayanan berpengaruh sangat penting terhadap fasilitas Terminal Penumpang, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,445 dengan tingkat signifikansi 0,008. Dimana T hitung (2,445) > T tabel (2,01) dengan nilai signifikansi 0,008 < 0,05. Dimana Kualitas Pelayanan Pelabuhan sama nyata terhadap Fasilitas Naik Turun Penumpang Kapal Pada Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun oleh PT. Pelabuhan Indonesia Tanjung Balai Karimun.  *Copyright © 2018,* ***METEOR STIP MARUNDA***, *ISSN:1979-4746, eISSN :2685-4775* |
| Kata Kunci : PT Pelabuhan Indonesia, Teminal Penumpang Tanjung Balai Karimun, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle) |
| *Abstract*  *Karimun is a service up and down passengers, both domestic passengers and international passengers. To support services to passengers PT Pelabuhan Indonesia (Persero) continues to strive to improve passenger terminals both in terms of facilities and services. The Regional Government of Karimun Regency continues to strive to improve the regional economy, especially those related to the tourism sector and the maritime industry. The Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal has good opportunities and hopes because of its strategic location in the positive influence of the IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore - Growth Triangle). In today's digital era, money is an important part of life and the economy. Money can be used as a medium of exchange or a transaction tool that is generally accepted by the community. Service Quality has a very good and significant effect on Passenger Terminal facilities. T test, the hypothesis answers that Ha has been tested and shows that Service Quality has a significant effect on Passenger Terminal facilities, obtained a t value of 2.445 with a significance level of 0.008. Where Thitung (2.445) > Ttabel (2.01) with a significance value of 0.008 <0.05. Where the Quality of Port Services is significantly the same as the Boarding and Disembarkation Facility of Ship Passengers at the Tanjung Balai Karimun Domestic Port Terminal by PT. Pelabuhan Indonesia Tanjung Balai Karimun.*  *Copyright © 2018,* ***METEOR STIP MARUNDA***, *ISSN:1979-4746, eISSN :2685-4775* |
| *Keywords: PT Pelabuhan Indonesia, Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle)* |

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pelabuhan Tanjung Balai merupakan salah satu Pelabuhan yang berada di bagian Utara Pulau Sumatera. Tepatnya di Kabupaten Karimun merupakan daerah Kepulauan dengan jumlah penduduk sebannyak 259.452 jiwa (per Desember 2021 sesuai Data BPS Karimun) yang tersebar di beberapa pulau seperti di Pulau Karimun, Pulau Kundur Tanjung Batu dan pulau-pulau lainnya, sehingga transportasi laut merupakan moda transportasi utama di daerah ini, baik untuk menghubungkan pulau-pulau dalam Kabupaten Karimun, pulau-pulau dalam Provinsi Kepulauan Riau maupun dengan provinsi lain seperti ke Provinsi Riau dan Provinsi Jambi. Letak Pelabuhan ini berbatasan langsung dengan negara Malaysia dan Singapore, hal ini membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun juga ramai di kunjungi kapal-kapal penumpang dari Malaysia dan Singapore. Kegiatan utama di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun adalah pelayanan antar jemput penumpang, baik penumpang turis Mancanegara maupun penumpang lokal. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan terminal penumpang dalam berbagai aspek pelayanan. Salah satu strategi untuk peningkatan pelayanan terhadap pelayanan terminal penumpang adalah dengan menerapkan cashless payment system untuk pelayanan pas terminal penumpang. Di era digital ini penggunaan uang merupakan suatu aspek terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Perkembangan pembayaran non-tunai khususnya kartu elektronik terus meningkat pesat di Indonesia. Perkembangan alat pembayaran non tunai atau biasa di sebut (Cashless) membuat masyarakat semakin mudah dalam bertransaksi menggunakan sistem non-tunai dibandingkan uang tunai . PT Pelabuhan Indonesia telah mengembangkan seluruh jasa layanan pelabuhan menggunakan sistem digital seperti e-registration, e-invoice, e-payment, e-tracking, e-booking dan e-billing. Sistem pembayaran non-tunai lebih banyak memiliki kelebihan dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai. Beberapa keefektifan menggunakan sistem pembayaran non-tunai yaitu seseorang tidak perlu membawa uang dalam bentuk tunai yang memiliki resiko antara lain pencurian, kehilangan, penerimaan uang palsu serta dapat bertransaksi dimanapun menggunakan kartu elektronik dan e-wallet. Semua transaksi pelayanan pelabuhan serta pembelian tiket kapal saat ini menggunakan sistem cashless. Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun, Menyatakan calon penumpang yang ditemui menyampaikan beberapa alasan belum menggunakan transaksi non tunai antara lain;

1. Masih tebatas nya tempat membeli kartu uang elektronik (e-money)
2. Masih terbatasnya tempat-tempat belanja yang menggunakan transksi non tunai di Karimum
3. Sisa saldo yang berada di dalam kartu elekteronik (e-money) tidak bisa di uangkan.
4. Pemahaman yang kurang baik dari calon penumpang tentang transaksi non-tunai (cashless),
5. Kolaborator pelabuhan seperti penjualan tiket kapal belum belum menggunakan non-tunai (cashless),

Dengan di lakukannya perbaikan/penambahan fasilitas oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) sebagai operator terminal, apakah dapat menjawab keluhan penumpang dimana sebelum peningkatan fasilitas tersebut, keluhan tersebut antara lain; 1) Ruang tunggu terasa panas dan sumpek. 2) Terminal terkesan kumuh. 3) Petugas dirasa kurang peduli terhadap keluahan penumpang. 4) Toilet kurang memadai. 5) Tidak ada ruang ibu menyusui.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Beberapa identifikasi masalah seperti:

1. Pemahaman yang kurang dari calon pengguna jasa tentang transaksi non-tunai (cashless).
2. Masih tebatas nya tempat membeli kartu uang elektronik (e-money).
3. Masih terbatasnya tempat-tempat belanja yang menggunakan transaksi non tunai di Karimum.
4. Sisa saldo yang berada di dalam kartu elekteronik (e-money) ngk bisa di uangkan.
5. Kolaborator belum memaksimalkan edukasi dan sosialisasi tentang transaksi non-tunai (cashless)
6. Ruang tunggu terasa panas dan sumpek.
7. Terminal terkesan kumuh.
8. Petugas dirasa kurang peduli terhadap keluhan penumpang.
9. Toilet kurang memadai.
10. Tidak ada ruang ibu menyusui.

# Batasan Masalah

Mengingat luasnya penelitian dan waktu penelitian Maka dari itu penulis membatasi penelitian ini hanya dari pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan penggunaan jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun. Selain itu penelitian ini juga dibatasi pada periode bulan Maret-Agustus 2023.

# Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pada sistem pembayaran non-tunai terhadap kepuasan pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun ?
2. Apakah terdapat pengaruh pada fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun?
3. Apakah terdapat pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun?

# Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Mengetahui pengaruh cashless payment system terhadap kepuasan pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun
2. Mengetahui pengaruh fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun
3. Mengetahui pengaruh sistem pembayaran non-tunai dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun

# Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti diharapkan menjadi aplikasi penerapan teori dan konsep yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan di STIP

2. Manfaat Praktis

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian-penelitian, kajian-kajian, karya ilmiah dalam bidang transportasi luat, khususnya pengaruh cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa operasional di Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun dan referensi studi selanjutnya serta menjadi bahan acuan kepustakaan bagi beberapa penelitian sejenis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menguasai pengetahuan serta wawasan tentang cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa operasional
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

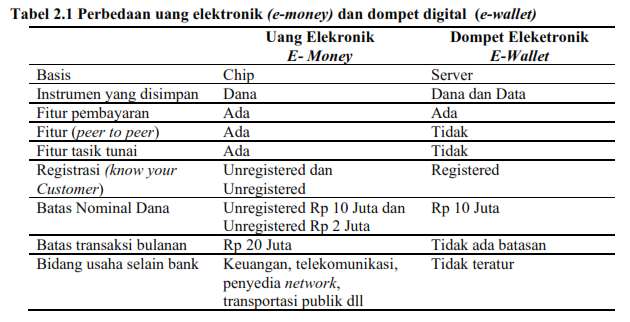
**LANDASAN TEORI**

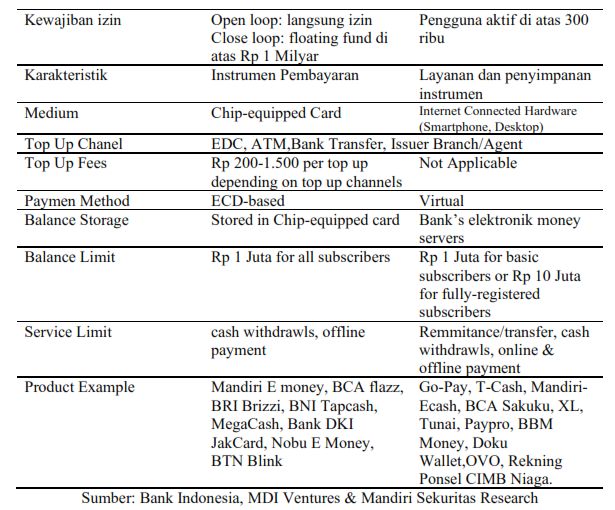
**2.1. Tinjauan Teori**

Sistem pembayaran yang diterapkan saat ini ada dua jenis, yaitu pembayaran tunai (Cash) dan pembayaran non-tunai (Cashless). 1. Pembayaran Tunai (cash) merupakan mata uang Rupiah yang berlaku di Indonesia, terdiri dari uang kertas dan uang logam. 2. Pembayaran Non Tunai (Cashless) merupakan pembayaran berbasis kartu elektronik, kartu debet, kartu kredit serta e-wallet yang saat ini berkembang dengan berbagai macam inovasi. Menurut UU Bank Indonesia No. 23/1999 Tentang Bank Indonesia, sistem pembayaran merupakan suatu sistem yang terdiri dari seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Pembayaran tunai lebih banyak menggunakan uang kartal. Kini, uang kartal masih menjadi peran penting dalam melakukan pembayaran, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil. Budaya cashless society didukung dengan adanya program yang dilakukan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014 lalu, dan programnya berupa “Gerakan Nasional Non Tunai” dalam siaran pers No. 16/ 58 /DKom oleh Bank Indonesia (2014). Salah satu produk yang dihasilkan untuk memudahkan pelanggan yaitu adanya cara transaksi finansial digital yang sering dikenal dengan cashless. Cashless payment merupakan transaksi keuangan yang dilakukan tanpa menggunakan uang kartal seperti giro dan cek, tetapi menggunakan sarana elektronik seperti melalui Tunai Mandiri (ATM), kartu kredit, kartu debet, serta transaksi yang menggunakan teknologi yang tinggi seperti e-banking, e-commerce, atau epayment (Bank for International Settlement, 1996). Peraturan Bank Indonesia nomor: 11/12/PBI2009 tentang Uang Elektronik (money), menjelaskan bahwa e-money merupakan alat pembayaran elektronik yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut (Bank Indonesia, 2009):

* 1. Diterbitkan atas dasar nominal uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
  2. Nominal uang disimpan secara elektronik dalam media seperti server atau chip;
  3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik tersebut
  4. Nominal uang elektronik yang disetor oleh pemegang bukan merupakan simpanan sebagaiman dimaksud dalam peraturan yang mengatur mengenai perbankan.

Terdapat perbedaan uang elektronik (e-money) dan dompet digital (e-wallet) Antara lain:

****

****

Pelanggan pasti ingin mencari kenyamanan saat bepergian. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan kepada konsumen untuk digunakan dan dirasakan. dengan tujuan memberikan tingkat kenyamanan tertinggi. Dalam desain fasilitas, konfigurasi komponen fasilitas yang mendukung produksi dan distribusi barang atau jasa. Desain fasilitas antara lain:

* 1. Sistem design fasilitas, merupakan sistem struktural (gedung dan peralatan), sistem penerangan, kelistrikan, komunikasi, kinerja operasional, sistem sanitasi, dan lain sebagainya.
  2. Tata letak pada design, merupakan penempatan semua peralatan, mesin, serta peralatan pendukung pada lokasi di lantai pabrik
  3. Sistem pemindahan material, merupakan mekanisme yang mempunyai persyaratan interaksi antar fasilitas. perancangan ini juga dilakukan pemilihan alat pengangkut material.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan pelanggan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dapat dirasakan setelah pemakaiannya.ada 3 cara dalam memberikan kepuasan pelanggan, yaitu: kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pada pelanggan, mengembangkan database yang akurat (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan); dan informasi yang didapat dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategi. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas jasa, harga, dan faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

**2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan saat ini, maka yang menjadi gap riset sebagai berikut :

1. Variabel Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu, dimana komposisi variabel pada penelitian ini belum pernah digunakan pada penelitian sebelumnya.
2. Uniknya penelitian ini yaitu terletak pada variabel cashless payment system dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian kali ini menggunakan model kuantitatif kausif, dimana variabel cashless payment system yang secara bersama-sama dianalisis dengan variabel apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa melalui produktivitas

**2.3. Kerangka Berpikir**

Kerangka konseptual ini merupakan pengaruh dari variabel independen yaitu: cashless payment system terhadap variabel dependen yaitu: kepuasan pengguna jasa operasional melalui variabel mediasi: fasilitas terminal. Penjelasan hasil penelitian terdahulu dapat disusun oleh kerangka konseptual sebagai berikut:

1. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi, faktor yang dipilih oleh peneliti untuk menentukan pengaruh antara fenomena yang diobservasi. Variabel eksogen pada penelitian ini merupakan: Cashless payment system (X1) dan Fasilitas terminal (X2)
2. Variabel dependen merupakan variabel faktor yang di ukur dalammenentukan adanya pengaruh variabel bebas, ialah faktor yang muncul atau tidak, dan yang berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti. Variabel endogen dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan pengguna jasa (Y)
   1. **Hipotesis Penelitian**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 Diduga terdapat pengaruh sistem pembayara non-tunai terhadap kepuasan pengguna jasa

H2 Diduga terdapat pengaruh fasilitas terminal terhadap kepuasan pelanggan.

H3 Diduga terdapat pengaruh secara simultan sistem pembayaran non-tunai dan fasilitas terminal terhadap kepuasan pelanggan.

**METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. **Desain Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data berdasarkan tujuan dan fungsi tertentu. Cara ilmiah tersebut berarti kegiatan ini di dasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yang salah satunya merupakan rasional. Rasional tersebut dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh nalar manusia. Penelitian ini menggunakan data primer serta data sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data primer

Umar (2012:187) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang bersifat mandiri dengan cara dikumpulkan sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer dikumpulkan pada penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

1. Data sekunder

Menurut Suryani dan Hendriadi (2015:171) data sekunder memiliki makna yaitu data yang sudah jadi. Dalam artian, data ini sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data, jika seorang peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak dapat memperoleh data yang baik dan benar.

* 1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari objek penelitian yang kemudian akan diolah dan diteliti. Populasi berkesempatan untuk dijadikan sampel.Terdapat dua jenis populasi yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi, dimana populasi sasaran mempunyai ukuran lebih besar daripada populasi sampling. Populasi sampling merupakan unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi penelitian. Teknik sampling sangat diperlukan sebagai komponen penelitian karena hal ini diperlukan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang ingin dijadikan sampel. Pengambilan sampel (sampling) merupakan proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian pada sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

* 1. **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan ditetapkan oleh penelitian agar dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel digunakan untuk memudahkan suatu penelitian sehingga berakhir pada suatu tujuan yang jelas. Berdasarkan rumusan hipotesis, maka variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Variabel Independen

Umar (2016:61), variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam kesempatan penelitian ini yang menjadi varibel independen adalah cashless payment system (X1) dan fasilitas terminal (X2),

1. Variabel Dependen

Variabel dependen dipengaruhi oleh data, karena adanya variabel bebas. Umar (2016:61), variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa (Y).

**3.4.** **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Februari 2023 sampai dengan Juli 2023. Dalam penelitian ini mengambil objek penelitian pengguna jasa Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun.

**3.5. Uji Instrumen**

Uji validitas merupakan alat untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan beberapa hal yang akan diukur kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2 dengan jumlah alpha 0,05. Jika r dihitung > dari r tabel serta nilai r positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner apakah itu termasuk dimensi dari variabel atau konstruk. Pertanyaan kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan dari awal merupakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

**3.6. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data**

Penelitian analisis data menggunakan pendekatan Smart Partial Least Square (PLS). Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, Smart PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidak hubungan antar variabel laten. Smart PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan dimensi reflektif dan formatif. Variabel laten dapat diwujudkan sebagai fenomena yang tidak teramati seperti persepsi, sikap, dan niat, variabel yang dapat diwujudkan sebagai tanggapan dari kuesioner. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam analisis ini mengukur hubungan antara dua variabel terdiri dari :

* 1. Nilai maksimum merupakan nilai tertinggi setiap variabel yang diuji.
  2. Nilai minimum merupakan nilai terendah setiap variabel yang diuji.
  3. Nilai rata-rata (Mean) merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur rata-rata dan cara yang paling umum digunakan untuk mengukur nilai sentral suatu distribusi data sampel

Model pengukuran (Outer Model) yang dilakukan langsung terhadap variabel dimensi berhubungan dengan variabel faktor atau laten dimana hasil pengukuran akan membentuk dimensi variabel faktor.terdapat dua bentuk model pengukuran, yaitu reflektif dan formatif. Model structural atau inner model terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel exogen sebagai variabel independent dan variabel endogent sebagai variabel dependent. Model ini dapat dilihat bagaimana hubungan dan kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **KESIMPULAN**

Pelabuhan Tanjung Balai Kerimun adalah salah satu Pelabuhan yang berada di Kabupaten Karimun. Manganti kursi ruang tunggu baik di ruang tunggu domestik maupun ruang tunggu internasional. Letak Pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka dan dikelilingi langsung dengan negara Malaysia dan Singapura, membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun juga ramai di kunjungi kapal-kapal penumpang dari Malaysia dan Singapura. Palabuhan Tanjung Balai Karimun

1. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang terdapat di pusat kota Kabupaten Karimun provinsi Kepulauan Riau, membuat Pelabuhan Tanjung Balai Karimun cukup ramai di singgahi kapal, terutama kapal-kapal penumpang/ferry. Kabupaten Karimun merupakan daerah Kepulauan dengan jumlah penduduk sebannyak 259.452 jiwa (per Desember 2021 sesuai Data BPS Karimun) yang tersebar di beberapa pulau seperti di Pulau Karimun,
2. Disamping melayani naik turun penumpang, dua pelabuhan diatas juga melayani kapal barang, kecuali Pelabuhan Sri Tanjung Gelam, hanya bisa melayani naik turun penumpang. Penataan ruang tunggu domestik dan tembak Toilet ruang tunggu domestik. Untuk mendukung kelancaran transportasi laut tersebut terdapat beberapa Pelabuhan Umum di Pulau Karimum yang merupakan ibu kota Kabupaten Karimun yakni;
3. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun merupakan Pelabuhan yang dikelola oleh BUMN PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Kegiatan utama di Pelabuhan ini adalah pelayanan naik turun penumpang, baik penumpang domestik maupun penumpang internasional. Salah satu strategi untuk peningkatan pelayanan terhadap pelayanan terminal penumpang adalah dengan menerapkan cashless payment system untuk pelayanan pas terminal penumpang. Untuk mendukung pelayanan terhadap penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan penumpang terminal baik dari aspek fasilitas maupun pelayanan.
4. **Saran**

Memperbanyak mitra untuk menggunakan system pembayaran non tunai (Cashless payment) seperti penjualan tiket kapal, supermarket dan kantin yang ada di lingkungan terminal penumpang.

1. Agar disediakan tempat membeli kartu uang elektronik (e-money)
2. Mangganti kursi ruang tunggu baik di ruang tunggu domestik maupun ruang tunggu internasional.
3. Agar diperbanyak memperbanyak mitra untuk menggunakan system pembayaran non tunai (Cashless payment)
4. Agar memberi pemahaman terhadap calon penumpang bagaimana dan melakukan pembayaran menggunakan sistem *cashless* atau non tunai.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Aly, M. N., & Trianasari, N. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung). *e-Proceeding of Management*, *7*(1), 395–400.
2. Budiman, D., & Cahyani, N. Z. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN TERHADAP SISTEM FASILITAS NAIK TURUN PENUMPANG KAPAL PADA PT. PELINDO I (PERSEROAN) CABANG TANJUNG BALAI KARIMUN. *JURNAL MARITIM*, *1*(1), 25–31.
3. Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, *3*(2), 125–139.
4. Ghozali, I. dan Latan, H (2015), *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi. Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit. Universitas Diponogoro
5. Ghozali, I.(2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Harahap, N. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *BisnisNet Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
6. Haryono, H. (2020). Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Landak. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 9(2).
7. Kotler dan Amstrong (2016) *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
8. Kotler dan Keller (2018) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
9. Riduwan (2016). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta
10. Riduwan, (2016) *Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur).* Bandung: Alfabeta
11. Sugiarto, (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*.Yogyakarta: Andi.
12. Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D.* Bandung: CV. Alfabeta.
13. Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009
14. Suseno, Y., Muhammad, A. S., & Edison. (2021). Penggunaan e-Money di Pelabuhan Internasional Sri Bintan Pura Tanjungpinang dalam Mendukung GNNT. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia*, *4*(2), 49–64
15. Sunariani, N. N., and I. G. N. K. Ariwangsa. (2016). Less cash society, pemalsuan uang, money laundering, inflasi, dan nilai tukar. *Jurnal Manajemen & Bisnis.* 13(1): 1892-8486.
16. Tjiptono, F (2017) *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi.