|  |  |
| --- | --- |
|  | *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 |
| Disubmit : diterima : |
| *Abstract*  *Karimun is a domestic and international passenger boarding and disembarkation service. To support passenger services, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) continues to improve its passenger terminal, both in terms of facilities and services. The Karimun Regent Government remains committed to improving the regional economy, especially related to the tourism sector and the maritime industry. The Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal offers excellent opportunities and hope as it is strategically important for the positive impact of IMS-GT (Indonesia, Malaysia and 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 transaction that is generally accepted by society. Service quality has a very good and significant influence on passenger terminal facilities. Ha is accepted and the results of the t test calculation which is the hypothesis that service quality has a very important influence on passenger terminal facilities produce a t value of 2.445 with a significance level of 0.008. Where T count (2.445) > T table (2.01), the significance value is 0.008 <0.05. The quality of port services is also reflected in the choice of embarkation and debarkation of sea passengers at the Tanjung Balay Karimun Domestic Port Terminal PT. Hafen, Tanjung Balay Karimun, Indonesia.* |
| *Keywords: PT Pelabuhan Indonesia, Tanjung Balai Karimun Passenger Terminal, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle)* |
| Abstrak  Karimun merupakan layanan naik dan turun penumpang domestik dan internasional. Untuk menunjang pelayanan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya meningkatkan terminal penumpangnya, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan. Pemda Bupati Karimun tetap berkomitmen untuk meningkatkan perekonomian daerah, khususnya terkait sektor pariwisata dan industri maritim. Terminal Penumpang Tanjung Balai Karimun menawarkan peluang dan harapan yang sangat baik karena penting secara strategis untuk dampak positif IMS-GT (Indonesia, Malaysia dan Singapura - Segitiga Pertumbuhan). Di zaman digital seperti sekarang , uang salah satu bagian penting pada perekonomian manusia. Uang dapat digunakan untuk transaksi yang dapat diterima dengan baik oleh manusia. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat baik dan signifikan terhadap fasilitas terminal penumpang. Ha diterima dan hasil perhitungan uji t yang merupakan hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap fasilitas terminal penumpang menghasilkan nilai t = 2,445 pada tingkat signifikansi 0,008. Dan T hitung (2,445) > T tabel (2,01), nilai signifikansinya 0,008 lebih kecil 0,05.Nilai pelayanan kepelabuhanan juga tercermin dari pilihan embarkasi dan debarkasi penumpang laut di Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung Balay Karimun PT. Hafen, Tanjung Balay Karimun, Indonesia. |
| Kata Kunci : PT Pelabuhan Indonesia, Teminal Penumpang Tanjung Balai Karimun, IMS-GT (Indonesia Malaysia Singapore – Growth Triangle) |

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pelabuhan Tanjung Balai merupakan salah satu pelabuhan yang ada di wilayah Sumatera bagian utara. Tepatnya Kabupaten Karimun merupakan wilayah kepulauan dengan jumlah penduduk 259.452 jiwa (menurut BPS Karimun per Desember 2021), melintasi Pulau Karimun, Pulau Kundur, Tanjung Batu, dan pulau-pulau lainnya sehingga transportasi laut nyaman. adalah. Jaringan transportasi utama di wilayah ini cocok untuk menghubungkan kepulauan di provinsi Karimun, kepulauan di provinsi Kepulauan Riau, dan provinsi lain seperti provinsi Riau dan Jambi. Pelabuhan Tanjung Balay Karimun berbatasan langsung dengan Malaysia dan Singapura, sehingga juga sering dikunjungi kapal penumpang dari Malaysia dan Singapura. Bisnis utama Pelabuhan Tanjung Balai Karimun adalah menyediakan jasa transportasi baik bagi wisatawan asing maupun penumpang lokal. Untuk menunjang pelayanannya kepada penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya meningkatkan terminal penumpangnya di berbagai aspek pelayanan. Salah satu strategi untuk meningkatkan layanan terminal penumpang adalah dengan memperkenalkan sistem pembayaran non-tunai pada layanan terminal pass penumpang. Di era digital, cara kita membelanjakan uang adalah aspek terpenting dalam kehidupan dan bisnis. Di Indonesia, perkembangan pembayaran non tunai khususnya kartu elektronik terus berkembang pesat. Perkembangan metode pembayaran non-tunai yang disebut dengan metode pembayaran non-tunai (cashless) telah memudahkan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan sistem non-tunai dibandingkan dengan tunai. PT Pelabuhan Indonesia telah mengembangkan seluruh layanan kepelabuhanan dengan menggunakan sistem digital seperti e-registration, e-invoice, e-Payment, e-tracking, e-booking dan e-invoicing. Sistem pembayaran cashless memiliki banyak keunggulan dibandingkan sistem pembayaran tunai. Salah satu keuntungan menggunakan sistem pembayaran non-tunai adalah transaksi dapat dilakukan di mana saja dengan menggunakan kartu elektronik atau e-wallet tanpa perlu membawa uang tunai, yang menimbulkan risiko seperti pencurian, kehilangan, atau penerimaan uang palsu. Saat ini seluruh transaksi layanan kepelabuhanan dan pembelian tiket kapal dilakukan melalui sistem cashless. Observasi dan wawancara yang dilakukan di Terminal Penumpang Karimun Pelindo Tanjung Balay terungkap bahwa calon penumpang yang ditemui menyebutkan beberapa alasan tidak memanfaatkan transaksi nontunai, antara lain: Sudah jelas 2.Pilihan belanja dengan transaksi nontunai masih terbatas di Karimmu. 3. Anda tidak dapat membayar saldo kartu elektronik (uang elektronik) atau melakukan pembelian 4. Transaksi nontunai kurang dipahami calon penumpang, 5. Pegawai pelabuhan seperti penjual tiket kapal belum memanfaatkan transaksi nontunai (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 permasalahan identifikasi antara lain:

1. Kurangnya Pemahaman calon pengguna jasa mengenai transaksi non tunai
2. Cara pembelian kartu uang elektronik Masih terbatas
3. Masih sediit fasilitas pembelanjaan di karimun yang menawarkan pembayaran non tunai
4. Saldo pada kartu uang elektronik tidak bisa di tarik.
5. Staff tidak memanfaatkan secara maksimal edukasi dan pendampingan mengenai transaksi non tunai
6. Ruang tunggu terasa panas dan pengap.
7. Terminal terlihat kumuh.
8. Saya mendapat kesan bahwa pihak berwenang kurang memperhatikan keluhan penumpang.
9. Jumlah toilet yang tersedia tidak mencukupi.
10. Tidak ada tempat bagi ibu menyusui.

# Batasan Masalah

Mengingat luasnya penelitian dan waktu yang terbatas, maka dari itu penulis telah membatasi penelitian ini hanya sampai dampak sistem pembayaran nontunai dan fasilitas terminal terhadap kepuasan penggunaan layanan terminal penumpang Perindo Tanjung Balai Karimun.

Perlu diketahui bahwa survei ini juga dibatasi pada periode Maret hingga Agustus 2023.

# Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat disimpulkan 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 adalah: 1.Untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran cashless terhadap kepuasan pengguna jasa Pelayanan Terminal Penumpang Perindo Tanjung Balai Karimun .

2. Mengetahui dampak fasilitas terminal terhadap Penumpang di Tanjung Balai Karimun .

3. Terminal Penumpang Pelindo Tanjung Balai Karimun Untuk mengetahui dampak sistem non pembayaran terhadap kepuasan pengguna jasa – fasilitas tunai dan terminal.

# Manfaat Penelitian

1. Keunggulan teoritis

Peneliti diharapkan mampu menerapkan teori dan konsep yang dipelajarinya dengan mengikuti perkuliahan STIP.

2. Manfaat praktis

A. Manfaat Penelitian Melalui penelitian ini, kami akan berkontribusi dalam penelitian, penelitian, dan penelitian ilmiah di bidang transportasi internasional, khususnya menyasar para pengguna jasa pengoperasian Terminal Penumpang Karimun Pelindo Tanjung Barai. Dampak sistem pembayaran tanpa uang tunai dan peralatan terminal terhadap kepuasan dan bahan referensi dapat dikembangkan. Penelitian selanjutnya akan dilakukan dan menjadi referensi untuk beberapa penelitian serupa. SM Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan wawasan mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan operasional terkait sistem pembayaran nontunai dan peralatan terminal.

B. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

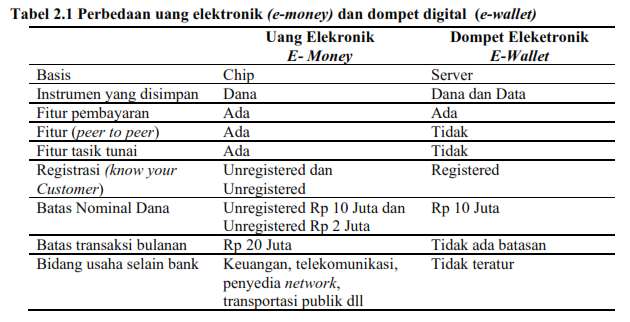
**LANDASAN TEORI**

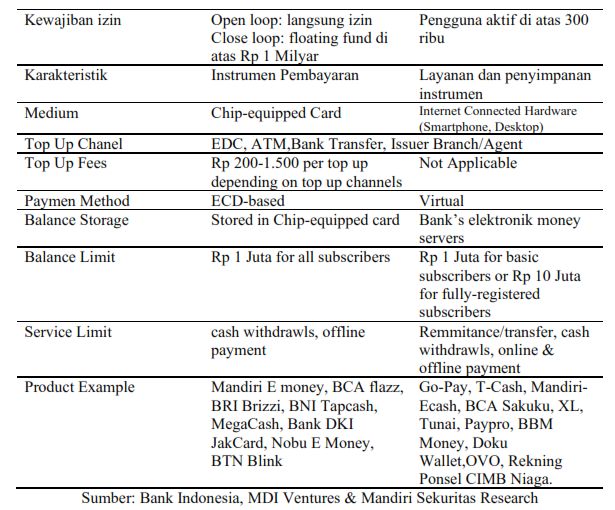
**2.1. Tinjauan Teori**

Sistem Saat ini telah diperkenalkan dua jenis sistem pembayaran: pembayaran tunai (cash) dan pembayaran non tunai (cashless). 1. Pembayaran tunai (tunai) adalah mata uang Rupiah yang sah di Indonesia dan terdiri dari uang kertas dan uang logam. 2. Pembayaran tanpa uang tunai (cashless) adalah payment berupa kartu elektronik, kartu debit, kartu kredit, dan e-wallet , dan saat ini terus berkembang karena berbagai inovasi teknologi. Menurut Undang-Undang Perbankan Indonesia No.23 Tahun 1999 tentang Perbankan Indonesia, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang terdiri dari seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dirancang untuk mentransfer dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Mata uang biasanya digunakan untuk pembayaran tunai. Mata uang masih memegang peranan penting dalam proses pembayaran, terutama untuk transaksi bernilai kecil.Budaya cashless society didukung oleh program Bank Indonesia pada tahun 2014 yang dicanangkan dalam bentuk “Gerakan Nasional Non Tunai” dalam Siaran Pers Bank Indonesia No.16/58/DKom (2014).Salah satu produk yang dikembangkan untuk memudahkan hidup nasabah adalah metode transaksi keuangan digital yang sering disebut dengan cashless. Pembayaran non tunai dilakukan tanpa menggunakan mata uang seperti giro atau cek, namun melalui transaksi menggunakan sarana elektronik seperti Mandiri Tunai (ATM), kartu kredit, kartu debit, dan teknologi tinggi seperti perbankan elektronik dan uang elektronik. transaksi keuangan yang terjadi. Perdagangan atau Pembayaran Elektronik (Bank for International Settlements, 1996). Peraturan Uang Elektronik (Uang) Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI2009 menjelaskan uang elektronik sebagai alat pembayaran elektronik yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut (Bank Indonesia, 2009): Diterbitkan atas dasar nominal uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;

* 1. Jumlah nominal disimpan secara elektronik pada media seperti server atau chip.
  2. Digunakan sebagai metode pembayaran bagi pedagang yang bukan penerbit uang elektronik.
  3. Sejumlah nominal uang elektronik yang dititipkan oleh pemegangnya bukan merupakan titipan menurut peraturan perbankan.

Berikut perbedaan uang elektronik (e-money) dan dompet digital (e-wallet):

****

****

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 reaksi evaluatif terhadap persepsi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara harapan produk sebelumnya dengan kinerja sebenarnya, yang terlihat setelah penggunaan. Ada tiga cara untuk memastikan kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta membangun database yang akurat (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan). Informasi dari riset pasar sebagai bagian dari pemasaran strategis. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, harga, pribadi dan sesaat.

**2.2. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian saat ini, kesenjangan penelitian adalah:

1.Variabel Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyertakan konstruk variabel yang belum digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Penelitian ini ditandai dengan pengaruh sistem pembayaran non tunai dan peralatan terminal terhadap variabel kepuasan pelanggan.

3. Penelitian ini menggunakan model kuantitatif kausal yang menganalisis secara bersama-sama variabel sistem pembayaran nontunai untuk mengetahui apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa melalui produktivitas

**2.3. Kerangka Berpikir**

Kerangka Kerangka konseptual ini merupakan pengaruh variabel independen sistem pembayaran non tunai terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa operasional melalui variabel mediasi peralatan terminal. Penjelasan hasil penelitian terdahulu dapat disusun dengan kerangka konseptual berikut.

1. Variabel bebas adalah variabel prediktor yang dipilih peneliti untuk mengetahui pengaruh antara fenomena yang diamati. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah sistem pembayaran nontunai “X1”. Variabel terikat adalah variabel faktor yang diukur dalam menentukan pengaruh variabel bebas, faktor yang terjadi dan tidak terjadi, dan faktor yang berubah sesuai dengan faktor yang diperkenalkan oleh peneliti. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah: Kepuasan pengguna jasa (Y);

* 1. **Hipotesis Penelitian**

Ada bebrapa hipotesis yang bisa disampaikan pada penelitian ini sebagai berikut :

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

H2 Diduga terdapat pengaruh fasilitas terminal kepada 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 adalah metode ilmiah untuk memperoleh data berdasarkan tujuan dan fungsi tertentu. Metode ilmiah artinya kegiatan ini didasarkan pada sifat-sifat keilmuan, salah satunya rasional. Rasional dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara bermakna dalam kerangka akal manusia. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dan dijelaskan di bawah ini.

Data primer Umar (2012:187) menyatakan bahwa data primer adalah data yang berdiri sendiri yang dikumpulkan langsung dari suatu objek oleh suatu organisasi atau individu. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai variabel penelitian.Data Sekunder Menurut Suryani dan Hendriadi (2015:171), data sekunder adalah data yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dengan kata lain, data tersebut dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan datanya, maka ia tidak akan dapat memperoleh data yang berkualitas dan akurat.

* 1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan objek penelitian yang diperlakukan dan dipelajari.

Warga berkesempatan mengumpulkan sampel. Ada dua jenis populasi, yaitu populasi sampel atau penelitian dan populasi sasaran atau target, dimana populasi sasaran lebih besar dibandingkan dengan populasi sampel. Populasi sampel adalah unit analisis yang memberikan informasi atau data yang diperlukan untuk suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel sangat penting sebagai salah satu unsur penelitian karena diperlukan untuk menentukan anggota populasi yang ingin dijadikan sampel. Pengambilan sampel adalah proses pemilihan unsur-unsur dari suatu populasi dalam jumlah yang cukup sehingga dengan memeriksa sampel dan memahami ciri-cirinya, maka ciri-ciri dan tersebut dapat dialihkan kepada unsur-unsur populasi. Pengertian Operasional Variabel dan Variabel Penelitian Variabel penelitian adalah suatu atribut atau ciri-ciri seseorang, benda, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu, ditentukan melalui penelitian, serta dapat dipelajari dan diambil kesimpulannya. Variabel digunakan untuk mendorong penelitian dan mengarahkannya ke arah tujuan yang valid atau penting. Sebagai berikut didasarkan rumusan hipotesis maka variabel yang termasuk dalam penelitian ini adalah: 1. Variabel Independen Umar (2016:61), Variabel bebas atau variabel bebas adalah variabel yang memunyai perubahan atau penampakan lingkungan. Variabel terikat (mengikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah sistem pembayaran nontunai “X1”. dan terminal (X2), 2. Variabel Dependen yang berarti Variabel dependen dipengaruhi oleh data ketika ada variabel independen. Menurut Umar (2016:61), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah 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 Uji validitas adalah alat yang menentukan validitas suatu survei.sesuatu pada survei dianggap efektif jika pertanyaan-pertanyaan survey mengungkapkan beberapa hal yang ingin diukur oleh survei tersebut. Uji validitas dijalankan dengan cara membandingkan nilai r hitung pada angka alpha 0,05 dan derajat kebebasan (df) = n-2 terhadap nilai r tabel. Jika r > dihitung dari r tabel dan nilai r positif maka pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas, di sisi lain, adalah alat yang mengukur apakah suatu kuesioner memuat dimensi variabel atau konstruk.

Sebuah pertanyaan survei dianggap dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten sejak awal atau stabil dari waktu ke waktu.

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

Pendekatan Penelitian analisis data menggunakan pendekatan Smart Partial East Square (PLS). Smart PLS dapat digunakan tidak hanya untuk menegaskan teori, akan tetapi juga untuk memaparkan apakah ada hubungan antar variabel laten. Smart PLS secara bersamaan dapat menganalisis dimensi reflektif dan struktur yang dibentuk oleh cetakan. Variabel laten dapat terjadi sebagai fenomena yang tidak teramati seperti persepsi, sikap, niat, dan lain-lain, dan dapat juga terjadi sebagai respon terhadap penelitian. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data tersebut pada saat dikumpulkan, tanpa menarik kesimpulan atau generalisasi. Dalam analisis ini, besarnya hubungan kedua variabel adalah:

nilai maksimum pada setiap variabel yang diuji. Nilai BC minimum merupakan nilai terendah dari setiap variabel yang diuji.

B. Rata-rata merupakan cara untuk mengukur mean dam metode yang paling umum untuk mengukur pusat sebaran data sampel. Model pengukuran diterapkan langsung pada variabel faktor atau variabel dimensi laten (model ekstrinsik). Variabel yang hasil pengukurannya merupakan dimensi dari suatu variabel faktor. Model pengukuran hadir dalam dua bentuk: reflektif dan formatif. Model struktural atau internal terdiri dari dua jenis variabel: variabel bebas, variabel eksogen, dan variabel terikat, variabel endogen. Model ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi 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 adalah pelabuhan yang dikelola oleh BUMN PT Pelabuhan Indonesia (Persero).

Kegiatan utama pelabuhan ini adalah melayani penumpang domestik dan internasional.

Salah satu strategi untuk meningkatkan layanan terminal penumpang adalah dengan memperkenalkan sistem pembayaran non-tunai pada layanan terminal pass penumpang. Untuk menunjang pelayanannya kepada penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) terus berupaya meningkatkan jumlah penumpang terminal baik dari segi fasilitas maupun pelayanan.

1. **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 dan 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 serta Aplikasi. memakai Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit. Universitas Diponogoro
5. Ghozali, I.(2016) *Aplikasi Analisis Multivariate bersama Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Harahap, N. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis kepada Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *BisnisNet Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
6. Haryono, H. (2020). Analisis Penerapa 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 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, serta Penelitian.* Yogyakarta: Andi.