

## **PENINGKATAN PEMAHAMAN CALON PENUMPANG TENTANG TRANSAKSI PEMBELIAN TIKET KAPAL NON- TUNAI DI PERUSAHAAN PT. PELNI CAB. DENPASAR**

**Ni Putu Nita Anggraini<sup>1,\*</sup>, Dede Yoga Wiratama<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: nitaanggraini@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Perkembangan di era modern saat ini uang merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Uang dapat digunakan sebagai alat tukar atau alat transaksi yang dapat diterima secara umum oleh masyarakat. Uang dapat digunakan sebagai alat pembayaran barang maupun jasa. Seiring perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan semakin pesat memberikan peranan ke segala sektor, tak terkecuali perkembangan sektor keuangan dan perbankan. Dalam sektor keuangan dan perbankan perkembangan teknologi dan sistem informasi tersebut telah menghadirkan alat pembayaran baru yaitu uang non-tunai (*Cashless transaction*).

Perkembangan alat pembayaran non-tunai khususnya berbasis kartu dan elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Pertumbuhan infrastruktur alat pembayaran non-tunai juga membuat masyarakat semakin mudah dalam memanfaatkan dan mengakses keunggulan dalam bertransaksi menggunakan sistem non-tunai dibandingkan dengan uang tunai PT. PELNI (Persero) mengajak seluruh pengguna jasanya untuk melakukan pembelian tiket kapal secara non-tunai (*cashless*). Tidak hanya di loket kantor cabang, pembayaran secara non-tunai juga dapat dilakukan oleh pelanggan pada saat pembelian tiket melalui *website* dan aplikasi PELNI *Mobile App*. Menurut Haryono, H. (2020) Kelebihan sistem transaksi non-tunai dibandingkan dengan sistem transaksi tunai antara lain lebih praktis karena seseorang tidak perlu membawa uang dalam bentuk tunai yang rentan terhadap risiko pencurian atau kehilangan, mudah melakukan pelacakan terhadap setiap transaksi yang dilakukan, dan mengurangi resiko penerimaan uang palsu. Sedangkan kekurangan dari sistem transaksi non-tunai antara lain sistem transaksi ini sangat tergantung pada ketersediaan jaringan internet, sehingga sistem transaksi ini lebih familiar di kalangan penduduk perkotaan.

**Kata kunci:** Transaksi non-tunai (*Cashless transaction*)

### **ANALISIS SITUASI**

Perkembangan di era modern saat ini uang merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan dan perekonomian. Uang dapat digunakan

sebagai alat tukar atau alat transaksi yang dapat diterima secara umum oleh masyarakat. Uang dapat digunakan sebagai alat pembayaran barang maupun jasa. Uang merupakan

komoditi yang pokok saat ini dan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan semakin pesat memberikan peranan ke segala sektor, tak terkecuali perkembangan sektor keuangan dan perbankan. Dalam sektor keuangan dan perbankan perkembangan teknologi dan sistem informasi tersebut telah menghadirkan alat pembayaran baru yaitu uang non tunai (*Cashless transaction*). Menurut Harahap, N. (2018) Alat Transaksi non tunai (Uang Elektronik) merupakan perwujudan atas sistem perbankan modern yang menggunakan sistem alat pembayaran menggunakan kartu (APMK).

Perkembangan alat pembayaran non tunai khususnya berbasis kartu dan elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Pertumbuhan infrastruktur alat pembayaran non tunai juga membuat masyarakat semakin mudah dalam memanfaatkan dan mengakses keunggulan dalam bertransaksi menggunakan sistem non tunai dibandingkan dengan uang tunai. Menurut Sunaraini dan Ariwangsa (2016) Bagi pihak bank/penerbit alat pembayarannontunai, selain mengikuti tren dan kemajuan teknologi, *less cash society* ini akan menjadi salah satu strategi untuk memperkuat daya saing antar bank, memperluas pasar, memberikan layanan tambahan kepada nasabah, serta meningkatkan fee based income perusahaan yang belum tertata dengan baik seperti terbatasnya sarana di

tempat istirahat karyawan, kebersihan dan pemanfaatan yang kurang maksimal. Hal ini terjadi karena kurangnya perhatian dari manajemen serta pengelolaannya belum dilakukan dengan baik sehingga kebersihan dan pemanfaatan sarana dan prasarana perusahaan tersebut masih kurang.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) disingkat PT. PELNI (Persero) didirikan pada tanggal 28 April 1952 di Jakarta berdasarkan SK Menteri Perhubungan Ir. R Djuanda nomor 2/1/2 tanggal 23 Februari 1952 dengan modal seluruhnya dimiliki oleh pemerintah dan berdasarkan Akte Notaris nomor 92 tahun 1952 serta dituangkan dalam Berita Acara Negara Republik Indonesia. PT PELNI (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran khususnya pelayaran penumpang.

PT PELNI (Persero), adalah sebuah badan usaha milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang pelayaran angkutan penumpang dan barang. Hingga tahun 2020, perusahaan ini mengoperasikan 26 unit kapal penumpang, 53 unit kapal perintis, 8 unit kapal Tol Laut, 4 unit kapal kargo, 1 unit kapal ternak, dan 20 unit kapal rede. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) beralamat kantor pusat di Jl. Gajah Mada No. 14, Jakarta Pusat, 10130, DKI Jakarta, Indonesia dan untuk mendukung kegiatan bisnisnya, perusahaan ini juga memiliki 45 kantor cabang di seluruh tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu cabangnya beralamat di Jln Raya Kuta

No. 299 Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.

PT. PELNI (Persero) mengajak seluruh pengguna jasanya untuk melakukan pembelian tiket kapal secara non-tunai (*cashless*). Tidak hanya di loket kantor cabang, pembayaran secara non-tunai juga dapat dilakukan oleh pelanggan pada saat pembelian tiket melalui website dan aplikasi PELNI *Mobile Apps*. Menurut Haryono, H. (2020) Kelebihan sistem transaksi non tunai dibandingkan dengan sistem transaksi tunai antara lain lebih praktis karena seseorang tidak perlu membawa uang dalam bentuk tunai yang rentan terhadap risiko pencurian atau kehilangan, mudah melakukan pelacakan terhadap setiap transaksi yang dilakukan, dan mengurangi resiko penerimaan uang palsu. Sedangkan kekurangan dari sistem transaksi non tunai antara lain sistem transaksi ini sangat tergantung pada ketersediaan jaringan internet, sehingga sistem transaksi ini lebih familiar di kalangan penduduk perkotaan.

#### PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di PT. PELNI (Persero) Cabang Denpasar, mitra yang ditemui yaitu Bapak I.B.A. Putra Kencana selaku kepala cabang memiliki beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kurangnya pemahaman calon penumpang tentang transaksi

pembelian tiket kapal non-tunai (*cashless*).

- 2) Mitra belum maksimal melakukan edukasi dan sosialisasi tentang transaksi pembelian tiket kapal non-tunai (*cashless*) dan pemesanan tiket secara online melalui aplikasi PELNI Mobile dan website Pelni.
- 3) Kurangnya kesadaran calon penumpang untuk melakukan check-in di aplikasi peduli lindungi sebelum memasuki kawasan kantor PT. PELNI (Persero) Cabang Denpasar.

#### SOLUSI YANG DIBERIKAN

- 1) Membantu mitra memberikan pemahaman kepada calon penumpang tentang transaksi pembelian tiket kapal secara non-tunai (*cashless*).
- 2) Membantu mitra untuk melakukan edukasi dan sosialisasi secara online maupun *offline* mengenai transaksi pembelian tiket kapal secara non-tunai (*cashless*) di loket resmi dan melakukan pemesanan tiket secara online melalui aplikasi PELNI Mobile Apps dan website Pelni.
- 3) Membantu mitra memberikan arahan kepada calon penumpang untuk melakukan *check-in* aplikasi peduli lindungi sebelum memasuki kawasan PT. Pelni Denpasar.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan adalah prosedur atau cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Adapun tahapan atau langkah – langkah penerapan program yang telah diusulkan dimulai dari tahap persiapan/observasi hingga tahap evaluasi adalah sebagai berikut:

### Tahapan Pelaksanaan

1. Tahap Awal/Persiapan (Observasi)  
Tahap pelaksanaan observasi dilakukan dengan metode wawancara di PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar, mitra yang ditemui yaitu Bapak I.B.A. Putra Kencana. Tahap Observasi ini dilakukan dengan mitra dijumpai permasalahan yang sedang dihadapi oleh mitra kemudian mahasiswa menyampaikan program kerja atau solusi yang akan dilaksanakan selama program pengabdian masyarakat.
2. Tahap Pelaksanaan  
Mahasiswa mempersiapkan materi pelatihan yang akan dilakukan, bagaimana cara memberi pemahaman kepada calon penumpang tentang tata cara transaksi pembelian tiket kapal secara non-tunai (*Cashless*).
3. Tahap Evaluasi  
Menurut (Divayana, 2016) evaluasi merupakan proses penilaian pencapaian tujuan dan

pengungkapan masalah kinerja program/kegiatan untuk memberikan umpan balik bagi peningkatan kualitas kinerja program/kegiatan. Dalam tahap ini menjelaskan mengenai tercapainya atau tidak program kerja yang telah disepakati oleh mitra pada tahap wawancara.

Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah:

- 1) Pelatihan dan pendampingan mengenai cara memberi pemahaman kepada calon penumpang tentang transaksi pembelian tiket transaksi non-tunai (*cashless*)
- 2) Pelatihan dan pendampingan sosialisasi *online* maupun *offline* terkait transaksi pembelian tiket kapal non-tunai (*cashless*) di loket resmi dan melakukan pemesanan tiket secara *online* melalui aplikasi PELNI *Mobile Apps* dan website Pelni.
- 3) Memberikan himbuan dan pemahaman kepada calon penumpang untuk melakukan *check-in* di aplikasi ‘peduli lindungi’ sebelum memasuki kawasan Kantor PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar.

Adapun metode dan pelaksanaan secara lengkap disajikan dalam tabel 2.1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman calon penumpang yang mengenai kewajiban bertransaksi non – tunai di Kantor PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar telah berhasil ditingkatkan melalui pelatihan, pendampingan dan pemberian edukasi. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi mitra, berikut ini merupakan pencapaian program kerja:

1. Pelatihan dan pendampingan mengenai cara memberi pemahaman kepada calon penumpang tentang transaksi pembelian tiket transaksi non-tunai (*cashless*).

Adanya permasalahan kurangnya pengetahuan calon penumpang mengenai transaksi pembelian tiket secara non-tunai dapat diatasi dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan yang bertugas tentang tata cara memberikan pemahaman kepada calon penumpang terkait dengan transaksi pembelian tiket secara non-tunai. Selain itu mahasiswa juga melakukan pendampingan pada saat pemberian arahan kepada calon penumpang. Pemberian pemahaman kepada calon penumpang ini harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh calon penumpang.

Penerapan kewajiban bertransaksi secara non-tunai (*cashless*) di loket resmi diberlakukan agar dapat memberi rasa aman dan nyaman bagi calon penumpang dimana mereka hanya perlu membawa kartu debit tanpa harus membawa

uang tunai dengan jumlah yang besar, sehingga dapat menghindari tindak kejahatan. Selain itu untuk menghindari kontak langsung guna membantu dalam pencegahan Covid-19

2. Pelatihan dan pendampingan sosialisasi *online* maupun *offline* terkait transaksi pembelian tiket kapal non-tunai (*cashless*) di loket resmi dan melakukan pemesanan tiket secara *online* melalui aplikasi PELNI *Mobile Apps* dan *website* Pelni.

Permasalahan yang dihadapi adalah mitra belum maksimal melakukan edukasi dan sosialisasi tentang transaksi pembelian tiket kapal non-tunai (*cashless*) dan pemesanan tiket secara online melalui aplikasi PELNI *Mobile* dan *website* Pelni. Permasalahan ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai transaksi pembelian tiket secara non-tunai di loket resmi terutama melalui media *online* dalam hal ini media social perusahaan. Selain secara online, sosialisasi ini juga dapat dilakukan secara *offline* dengan memberikan arahan seacar tatap muka kepada calon penumpang dan juga dengan mencetak banner yang berisikan informasi mengenai transaksi pembelian tiket secara non- tunai di loket resmi PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar.

Apabila calon penumpang sudah terlanjur membawa uang tunai, maka akan diarahkan oleh petugas

loket untuk tetap membayar dengan menggunakan kartu ATM atau membeli tiket secara online melalui *website* resmi Pelni atau di aplikasi Pelni *Mobile*. Mahasiswa melakukan pendampingan untuk membantu petugas loket menjelaskan tata cara pembelian tiket secara *online* kepada calon penumpang. Melalui sosialisasi secara online maupun *offline* ini, pengetahuan calon penumpang mengenai transaksi non-tunai dan pembelian tiket secara online dapat lebih meningkat

3. Memberikan himbauan dan pemahaman kepada calon penumpang untuk melakukan check in di aplikasi peduli lindungi sebelum memasuki kawasan Kantor PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar Aplikasi Peduli Lindungi menjadi sarana protocol kesehatan di samping wajib menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan check in di aplikasi peduli lindungi sebelum memasuki kawasan PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar. Hal ini dapat diatasi dengan membuat banner barcode untuk di scan di aplikasi peduli lindungi dan di letakan di setiap sudut kawasan PT. PELNI agar mudah dilihat dan ditemukan oleh calon penumpang. Hal selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pelatihan kepada *security* untuk selalu menghimbau calon penumpang untuk melakukan check in terlebih dahulu di aplikasi peduli lindungi sebelum memasuki kawasan PT. PELNI. Selanjutnya

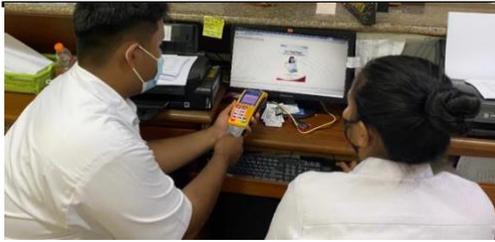
mahasiswa melakukan pendampingan untuk turut serta membantu mitra dalam memberi pemahaman kepada calon bahwa fungsi dari *check-in* di aplikasi ‘Peduli Lindungi’ adalah untuk membantu pengelola fasilitas umum untuk mengecek status vaksinasi calon penumpang.



**Gambar 1.** Observasi Tempat Pengabdian Masyarakat



**Gambar 2.** Pelatihan mengenai cara memberi pemahaman kepada calon penumpang tentang transaksi pembelian tiket non tunai



**Gambar 3.** Pendampingan mengenai sosialisasi online tentang transaksi pembelian tiket non-tunai



**Gambar 4.** Pendampingan mengenai himbauan kepada calon penumpang untuk scan di aplikasi peduli lindungi

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil memberikan pelatihan bagaimana memberikan pemahaman kepada calon penumpang mengenai transaksi pembelian tiket secara non-tunai kesimpulan yang didapat adalah para team loket dapat melaksanakan hal tersebut dengan baik sehingga calon penumpang dapat lebih mudah memahami bagaimana cara bertransaksi secara non-tunai. Kemudian untuk sosialisasi secara *online* maupun *offline* mengenai transaksi pembelian tiket secara non tunai di loket resmi dan secara *online* di *website* maupun aplikasi resmi PT. PELNI juga mampu dilaksanakan dengan baik sehingga calon penumpang dapat mengetahui informasi terkini tentang tata cara pembelian tiket secara online melalui

website atau media sosial PT. PELNI Denpasar serta secara *offline* melalui banner yang tersedia di Kantor PT. PELNI (Persero) Cab. Denpasar.

### DAFTAR PUSTAKA

- Divayana, Dewa Gede Hendra, Gusti Ayu Dessy Sugiharni. (2016). Evaluasi Program Sertifikasi Komputer Pada Universitas Teknologi Indonesia Menggunakan Model Cse-Ucla. (*Jurnal Pendidikan Indonesia Universitas Pendidikan Ganesha Volume 5 Nomor*).
- Febriaty, H. (2019). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 307–313.
- Harahap, N. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- 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).

- 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.
- Divayana, Dewa Gede Hendra, Gusti Ayu Dessy Sugiharni. (2016). Evaluasi Program Sertifikasi Komputer Pada Universitas Teknologi Indonesia Menggunakan Model Cse-Ucla. (*Jurnal Pendidikan Indonesia Universitas Pendidikan Ganesha Volume 5 Nomor*).
- Dj, R. (2013). Pelaksanaan Program Bina Keluarga Balita (BKB) Di Kelurahan Balandai Kecamatan Bara Kota Palopo (*Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*).
- Febriaty, H. (2019). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 307–313.
- Harahap, N. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- 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.