

# PELAYANAN PENUMPANG DENGAN BOARDING PASS DITERMINAL DOMESTIK BP BATAM

Nama : KAREL MOBUBUNG  
NIT : 8103211129  
Dosen Pembimbing : Capt.SuzdayanM.M.Tr,M.Mar

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan penumpang dengan menggunakan sistem *Boarding pass* di Terminal penumpang pelabuhan BP Batam. kendala yang di hadapi serta upaya mengatasi kendala pada saat penggunaan sistem pelayanan menggunakan *Boarding pass* agar penelitian lebih terarah dan terfokus. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan memaparkan secara detail Bagaimana pelayanan penumpang dengan *Boarding pass* untuk memenuhi SOP di Terminal Domestik BP Batam. pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung (*observasi*), dokumentasi dan wawancara. tempat penelitian ini dilaksanakan di BP Batam. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan penumpang dengan *boarding pass* diterminal domestic BP Batam. berjalan dengan baik namun belum maksimal ditandai dengan kendala dalam kegiatan *boarding pass*. Penelitian ini sudah dilakukan di BP Batam. Adapun hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan penumpang dengan boarding pass belum maksimal, terutama disebabkan oleh kondisi peralatan yang kurang optimal, manajemen waktu, dan sumber daya yang belum efektif. Kendala lain termasuk keterbatasan teknologi dan kurangnya pelatihan bagi pekerja.

Kata kunci: Pelayanan Terminal Penumpang *Boarding Pass* , Penumpang ,BP Batam

***PASSENGER SERVICE WITH BOARDING PASS AT BP BATAM  
DOMESTIC TERMINAL***

*Cadet Name* : Karel Mobubung  
*NIT* : 8103211121  
*Advisor* : Capt. Suzdayan M.M.Tr,M.Mar

***ABSTRACT***

*This study aims to determine how passenger services using the Boarding pass system at the BP Batam port passenger terminal. obstacles faced and efforts to overcome obstacles when using the service system using Boarding passes so that research is more focused and focused. This research uses a Qualitative method by describing in detail how passenger services with Boarding passes to fulfill the SOP at the BP Batam Domestic Terminal. data collection was carried out by direct observation (observation), documentation and interviews. the place of this research was carried out at BP Batam. The result of this research is passenger service with boarding pass diterminal domestic BP Batam. running well but not maximized characterized by obstacles in boarding pass activities. This research has been conducted at BP Batam. The results showed that passenger service with boarding pass has not been maximized, mainly due to the less than optimal condition of equipment, time management, and ineffective resources. Other constraints include limited technology and lack of training for workers.*

*Keywords: Boarding Pass Passenger Terminal Services, Passengers, BP Batam*