E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Penerapan Model *Computer Mediated Communication* Dalam Komunikasi Digital Internal: Studi Pada Staf Operasional PT PELNI (Persero) Cabang Semarang

Dia Fesilia Rosaria Indah[1], Heri Pamungkas[2]
[1]Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro, diafesilia@gmail.com
[2]Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro, herypamungkas@dsn.dinus.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran komunikasi digital internal staf operasional PT PELNI (Persero) Cabang Semarang dalam mendukung pelayanan digital melalui aplikasi PELNI Mobile. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling yang melibatkan empat informan, terdiri bagian staff operasional bagian loket dan *Departure Controlling System* (DCS). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital internal berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan digital melalui pemanfaatan berbagai media komunikasi, seperti Grup WhatsApp, *Handy Talkie* (HT), PELNI Passenger Service System (PPSS), PELNI Mobile dan Vending Machine yang saling terintegrasi. Sistem tersebut mempermudah koordinasi antarstaf, mempercepat penyampaian informasi, memudahkan akses data pelayanan, serta mendukung penyelesaian kendala operasional secara cepat. Meskipun masih ditemukan hambatan berupa gangguan sistem, jaringan internet yang tidak stabil dan kesalahan data penumpang, perusahaan telah menerapkan mekanisme penanganan melalui koordinasi dengan Tim IT, pelaporan kepada kantor pusat, serta penyediaan alternatif layanan digital. Dengan demikian, komunikasi digital internal menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan digital melalui aplikasi PELNI Mobile di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang.

Kata Kunci: *Komunikasi Digital Internal, Pelayanan Digital, PELNI Mobile, PT PELNI (Persero), Efektivitas Pelayanan.*

Abstract

This study aims to analyze the role of internal digital communication among operational staff at PT PELNI (Persero) Semarang Branch in supporting digital services through the PELNI Mobile application. This research employed a descriptive qualitative approach using purposive sampling involving four informants consisting of ticketing staff and Departure Controlling System (DCS) staff. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and were analyzed descriptively using source triangulation to ensure data credibility. The findings indicate that internal digital communication plays an important role in enhancing the effectiveness of digital services through the integration of several communication media, including WhatsApp Groups, Handy Talkie (HT), the PELNI Passenger Service System (PPSS), the PELNI Mobile application, and Vending Machines. These digital platforms facilitate staff coordination, accelerate information exchange, improve access to service data, and support prompt responses to operational issues. Although several challenges were identified, such as system disruptions, unstable internet connections, and passenger data inaccuracies, the company has implemented appropriate handling mechanisms through coordination with the IT team, reporting to the head office, and providing alternative digital service channels. Overall, internal digital communication has become a key factor in

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

supporting effective and efficient digital services through the PELNI Mobile application at PT PELNI (Persero) Semarang Branch.

Keywords: *Internal Digital Communication, Digital Services, PELNI Mobile, PT PELNI (Persero), Service Effectiveness*

Corresponding Author:
Dia Fesilia Rosaria Indah

Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro, diafesilia@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan pemerintah melalui Rencana Strategis Kementerian BUMN 2020-2024 mendorong setiap BUMN untuk meningkatkan kapabilitas digital sebagai bagian dari modernisasi layanan. Di sektor transportasi maritim, kebutuhan tersebut semakin mendesak karena meningkatnya volume pelayanan dan kompleksitas operasional. Berdasarkan data PT PELNI (Persero), hingga 10 Desember 2025 penjualan tiket untuk periode 11 Desember 2025-8 Januari 2026 mencapai 133.780 tiket atau meningkat 12,3% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Pelni.co.id, 2025). Peningkatan jumlah penumpang tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan konvensional tidak lagi memadai sehingga digitalisasi menjadi kebutuhan untuk menjaga efektivitas pelayanan.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, PT PELNI mengembangkan aplikasi PELNI Mobile yang menyediakan layanan reservasi tiket, informasi jadwal pelayaran, metode pembayaran digital, hingga riwayat perjalanan penumpang (Pelni.co.id, 2023). Pemanfaatan aplikasi ini juga terus didorong pada periode puncak seperti angkutan Lebaran. Pada musim mudik 2025, PT PELNI mencatat penjualan tiket mencapai 121.125 penumpang dengan dukungan 25 kapal penumpang dan 30 kapal perintis berkapasitas 60.212 penumpang (Pelni.co.id, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan transportasi laut yang semakin kompleks. Meskipun demikian, keberhasilan integrasi layanan digital ini tidak hanya bertumpu pada keandalan sistem aplikasinya saja, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi digital internal yang dibangun oleh staf operasional perusahaan (Pamungkas et al., 2024).

Meskipun demikian, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital masih menghadapi kendala berupa lambatnya pelayanan, rendahnya pemahaman pengguna terhadap pembayaran digital, keterbatasan fasilitas, serta kualitas layanan yang belum optimal (Poma, 2024). Selain itu, kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat menentukan. Perbedaan kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem digital dan tingkat literasi digital menyebabkan efektivitas pelayanan tidak selalu berjalan sesuai harapan (Dewi Tamara et al., 2022). Rendahnya pemahaman penumpang terhadap layanan digital juga dapat memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan beban komunikasi antarstaf (Manisya et al., 2022). Oleh karena itu, kompetensi digital dan kemampuan adaptasi staf menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital (Syafitri et al., 2025). Hal ini menegaskan bahwa implementasi sistem berbasis elektronik memerlukan kesiapan strategi komunikasi pelayanan publik yang matang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

guna menjamin efektivitas serta responsivitas institusi dalam melayani masyarakat (Azka Fazarusda & Heni Indrayani, 2020)

Dalam operasional PT PELNI, pelayanan pelanggan melibatkan berbagai unit, seperti petugas loket, *Departure Control System* (DCS), petugas boarding, serta petugas embarkasi dan debarkasi. Seluruh proses tersebut memerlukan pertukaran informasi secara cepat, akurat dan *real time* agar pelayanan berjalan lancar (Muhammad Fikri Al Farisi, 2024; Nurul Jamila & Tartila Devy, 2025)Kondisi tersebut mencerminkan karakteristik *Computer Mediated Communication* (CMC), yaitu komunikasi yang berlangsung melalui media digital untuk mendukung koordinasi pekerjaan. Melalui komunikasi berbasis teknologi, staf dapat bertukar informasi, melakukan verifikasi data penumpang, menyelesaikan kendala teknis, hingga mengambil keputusan operasional secara lebih cepat.

Namun demikian, efektivitas komunikasi digital internal masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian (Winda Fitriandani & Ramdhi, 2025) menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *reliability* petugas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, tetapi penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut diperkuat oleh temuan praktik percaloan tiket yang melibatkan pegawai kontrak serta lemahnya pengawasan sistem *ticketing* pada tahun 2024 (Tempo.co, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi internal tidak hanya memengaruhi kelancaran operasional, tetapi juga berdampak terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat (Kanza et al., 2026; Wardani, 2024a). Selain itu, kendala teknis di lapangan seperti ketidakstabilan jaringan internet dan gangguan sistem digital juga menjadi tantangan yang menuntut koordinasi cepat dengan Tim IT agar pelayanan tidak terhambat (Pamungkas et al., 2024). Dalam konteks komunikasi organisasi, keberhasilan koordinasi digital internal ini sangat ditentukan oleh tahapan *attention* (atensi) dan *comprehension* (pemahaman makna) antar-staf saat bertukar informasi, guna meminimalisasi hambatan operasional dan memastikan pesan tersampaikan secara akurat (Pamungkas et al., 2024).

Pentingnya komunikasi digital internal semakin terlihat ketika staf harus menangani kendala penggunaan PELNI Mobile, misalnya penumpang yang tidak dapat mengakses akun karena pembelian tiket dilakukan menggunakan telepon seluler anggota keluarga. Dalam situasi seperti ini, staf harus segera berkoordinasi melalui media komunikasi digital dengan petugas lain maupun tim teknologi informasi agar masalah dapat diselesaikan secara cepat. Mekanisme komunikasi tersebut mempercepat penyelesaian masalah, meningkatkan efisiensi kerja di tingkat cabang, serta memastikan pelayanan kepada penumpang tetap berjalan dengan baik (Purwani et al., 2025).

Fenomena tersebut sejalan dengan konsep komunikasi digital yang menjelaskan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah pola komunikasi organisasi dari cara konvensional menjadi komunikasi berbasis media digital yang lebih cepat, responsif dan efisien (Arianto & Handayani, 2023). Komunikasi digital memungkinkan penyampaian pesan melalui perangkat seperti smartphone dan tablet sehingga koordinasi organisasi dapat berlangsung secara fleksibel dan efektif (Asari et al., 2023; Kurniawan et al., 2023). Dalam konteks organisasi, komunikasi digital berkontribusi terhadap efisiensi penyebaran informasi, penghematan waktu, peningkatan koordinasi kerja, serta efektivitas pengambilan keputusan (Hidayat, 2022; Wardani, 2024b).

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi pelayanan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perspektif pengguna, adopsi teknologi, maupun hasil implementasi layanan digital (Agus Setiono & Purwiyanto, 2024; Gunawan & Tileng, 2025; Hasibuan & Santoso, 2025). Penelitian mengenai proses komunikasi digital internal yang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

dilakukan staf operasional sebagai faktor pendukung keberhasilan layanan masih sangat terbatas, khususnya pada perusahaan transportasi laut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis penerapan *Computer Mediated Communication* (CMC) dalam komunikasi digital internal staf operasional PT PELNI (Persero) Cabang Semarang. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana komunikasi yang dimediasi teknologi digunakan untuk mendukung koordinasi antarstaf, mempercepat pertukaran informasi, menyelesaikan permasalahan operasional secara real time, serta meningkatkan efisiensi pelayanan melalui aplikasi PELNI Mobile. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan komunikasi digital internal di PT PELNI maupun menjadi referensi bagi BUMN dan organisasi pelayanan publik lainnya dalam mengoptimalkan implementasi layanan digital.

Perkembangan komunikasi digital juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi layanan tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi juga oleh strategi komunikasi yang mampu membangun keterlibatan pengguna dan memperkuat koordinasi antaraktor dalam organisasi. Strategi komunikasi digital yang dirancang secara sistematis dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, membangun brand awareness layanan digital, serta memperkuat hubungan antara organisasi dengan pengguna layanan. Selain itu, pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi organisasi turut mempercepat proses pertukaran informasi dan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa implementasi Computer Mediated Communication (CMC) dalam komunikasi digital internal menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan berbasis aplikasi di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang (Adela et al., 2025; Kanzha & Shinta, 2025)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam dinamika komunikasi digital internal yang berlangsung dalam pelayanan melalui aplikasi PELNI Mobile di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta menafsirkan pengalaman, perilaku dan pandangan subjek penelitian secara kontekstual (Yusanto, 2019). Pendekatan ini berfokus pada pemahaman makna suatu fenomena, bukan pada pengujian hipotesis statistik, sehingga memungkinkan peneliti menangkap realitas secara utuh sesuai dengan pengalaman para informan (Nasir et al., 2023).

Subjek penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Mochamad Nashrullah et al., 2023). Penelitian melibatkan empat informan yang merupakan staf PT PELNI (Persero) Cabang Semarang, terdiri atas staff operasional bagian loket dan embarkasi atau debarkasi yang terlibat langsung dalam pelayanan penumpang melalui PELNI Mobile, menggunakan media komunikasi digital dalam pelaksanaan tugas, serta bersedia menjadi informan penelitian. Jumlah informan tersebut dinilai memadai karena penelitian kualitatif lebih mengutamakan kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui pengalaman dan pandangan mereka mengenai praktik komunikasi digital internal dalam pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan resmi, standar operasional, kebijakan, serta berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan komunikasi digital, komunikasi organisasi dan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

layanan publik berbasis digital. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti (Sulung & Muspawi, 2024).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan, pola koordinasi dan penggunaan komunikasi digital dalam operasional sehari-hari (Adinda et al., 2023). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi dan pemaknaan informan terhadap komunikasi digital internal dalam mendukung pelayanan (Ramadona et al., 2025). Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung melalui penelaahan laporan internal, prosedur operasional, kebijakan perusahaan dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data berlangsung dengan cara mengorganisasi, mengelompokkan dan menafsirkan hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi hingga diperoleh tema dan pola yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, interpretasi data dilakukan dengan menghubungkan temuan penelitian dengan konteks organisasi dan kerangka teori sehingga menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai peran komunikasi digital internal dalam mendukung pelayanan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan, mencocokkan hasil wawancara dengan dokumen perusahaan, serta mengonfirmasi temuan melalui hasil observasi lapangan (Susanty et al., 2023). Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan keseluruhan hasil analisis yang telah diverifikasi sehingga mampu menjawab rumusan masalah secara komprehensif dan memiliki tingkat kredibilitas yang baik (Arianto, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Informan Penelitian

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan empat staf operasional PT PELNI (Persero) Cabang Semarang yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelayanan penumpang dan penggunaan komunikasi digital, sehingga memiliki pengetahuan serta pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian mengenai peran komunikasi digital internal dalam mendukung pelayanan melalui aplikasi PELNI Mobile.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

No.	Singkatan	Jabatan	Bagian/Divisi
1	OF	Staf Operasional	Bagian *Departure Controlling System* (DCS) PT PELNI (Persero) Cabang Semarang
2	NR	Staf Operasional	Bagian *Departure Controlling System* (DCS) PT PELNI (Persero) Cabang Semarang
3	ACR	Staf Operasional	Bagian Loket PT PELNI (Persero) Cabang Semarang
4	BF	Staf Operasional	Bagian Loket dan Check-in Pelabuhan PT PELNI (Persero) Cabang Semarang

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Keempat informan memiliki peran yang saling melengkapi dalam pelayanan penumpang, yaitu staf *Departure Controlling System* (DCS) yang bertugas melakukan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

verifikasi data, proses check-in dan koordinasi sebelum keberangkatan kapal, serta staf loket yang melayani penjualan tiket, membantu penggunaan PELNI Mobile dan memberikan informasi kepada penumpang. Perbedaan tugas tersebut memberikan perspektif yang beragam sehingga mampu menggambarkan secara komprehensif pelaksanaan komunikasi digital internal dalam mendukung pelayanan digital di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang.

2. Interaktivitas Komunikasi Digital Internal

Hasil wawancara menunjukkan bahwa interaktivitas komunikasi digital internal di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang berlangsung melalui berbagai media yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional, yaitu Grup Whatsapp, *Handy Talkie* (HT), *handphone* dan PELNI *Passenger Service System* (PPSS). ACR menjelaskan bahwa "*Kami menggunakan grup WhatsApp di lingkungan kerja sehingga komunikasi menjadi lebih mudah*" serta "*informasi dapat diterima dengan lebih cepat dan akurat*" (Wawancara, ACR, Staf Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026).

BF menyatakan bahwa "*Kalau di kantor kami menggunakan Grup WhatsApp. Sedangkan ketika bertugas di lapangan kami menggunakan Handy Talkie (HT) karena komunikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat*" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan Check in, 17 Juni 2026). Hal serupa disampaikan NR, bahwa "*Untuk komunikasi internal kami menggunakan Handy Talkie (HT) saat bertugas di lapangan dan grup WhatsApp untuk koordinasi operasional. Apabila ada kendala maupun penyelesaian suatu permasalahan, biasanya akan dibahas melalui grup tersebut*" (Wawancara, NR, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 15 Juni 2026).

Sementara itu, OF menjelaskan bahwa "*Untuk komunikasi antarstaf biasanya kami menggunakan handphone dan HT (Handy Talkie)*" serta "*Yang paling sering digunakan untuk komunikasi operasional adalah handphone, sedangkan untuk sistem pelayanan menggunakan PPSS*" (Wawancara, OF, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 23 Juni 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan berbagai media komunikasi digital memungkinkan koordinasi berlangsung lebih cepat, efektif dan mendukung kelancaran pelayanan digital kepada penumpang.

3. Kecepatan Penyampaian Informasi

Kecepatan penyampaian informasi merupakan salah satu bentuk penerapan *Computer Mediated Communication* (CMC) dalam komunikasi digital internal di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi operasional dapat disampaikan secara cepat melalui media komunikasi digital sehingga mendukung koordinasi antarstaf dan pelayanan kepada penumpang. ACR menjelaskan bahwa "*kami memiliki grup komunikasi sehingga informasi dapat diterima dengan lebih cepat dan akurat*" (Wawancara, ACR, Staf Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026).



Gambar 1. Pelayanan Penjualan Tiket kepada Penumpang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

BF menambahkan bahwa informasi perubahan jadwal maupun pembatalan keberangkatan dapat segera diteruskan kepada penumpang karena "*Pada saat pembelian tiket, penumpang diminta mencantumkan nomor telepon... sehingga informasi dapat segera diterima oleh penumpang*" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan *Check in,* 17 Juni 2026). Kendala penyampaian informasi umumnya hanya terjadi apabila "*tiket dibeli melalui calo karena nomor telepon penumpang tidak tercantum sehingga informasi menjadi sulit disampaikan*" (Wawancara, BF, 17 Juni 2026).

Senada dengan itu, NR menyampaikan bahwa "*Informasi harus segera kami sampaikan kepada penumpang. Jika penumpang belum memahami penggunaan layanan digital, kami akan menjelaskan secara perlahan hingga mereka mengerti*" serta "*Apabila terjadi perubahan jadwal atau keterlambatan keberangkatan kapal, biasanya informasi sudah dikirimkan kepada penumpang melalui SMS satu hari sebelumnya*" (Wawancara, NR, Staf Operasional Bagian Departure Controlling System (DCS), 15 Juni 2026). Temuan ini diperkuat oleh Surat Edaran Internal PT PELNI (Persero) mengenai pelaksanaan program stimulus tarif kapal yang mewajibkan setiap kendala operasional dilaporkan secara berjenjang dari kantor cabang ke kantor pusat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CMC melalui media komunikasi digital dan mekanisme penyampaian informasi yang terstruktur memungkinkan informasi operasional tersampaikan secara cepat, mendukung koordinasi internal, serta menjaga efektivitas pelayanan digital kepada penumpang.

4. Aksesibilitas Komunikasi Digital dalam Penerapan *Computer Mediated Communication*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Computer Mediated Communication* (CMC) di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang didukung oleh aksesibilitas komunikasi digital melalui integrasi PELNI Mobile dan PELNI *Passenger Service System* (PPSS). PELNI Mobile digunakan penumpang untuk memperoleh informasi jadwal, membeli tiket dan melakukan mobile *check-in*, sedangkan PPSS dimanfaatkan staf operasional untuk mengakses data penumpang, memverifikasi identitas, serta memantau proses pelayanan. ACR menjelaskan bahwa "*Di PELNI Mobile hanya dapat dilakukan pengecekan kode booking milik penumpang... Data penumpang secara lengkap hanya dapat diakses melalui PPSS karena bersifat rahasia*" (Wawancara, ACR, Staf Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026). Selain itu, ACR menyampaikan bahwa "*PELNI Mobile digunakan untuk melihat jadwal kapal, membeli tiket dan melakukan pengecekan kode booking. Sedangkan untuk perubahan rute atau pembatalan tiket biasanya dilakukan melalui loket*" (Wawancara, ACR, 15 Juni 2026).

OF menambahkan bahwa "*Data penumpang kami akses melalui PPSS... tersedia informasi mengenai laporan penumpang, data boarding, serta status apakah penumpang sudah melakukan boarding atau belum... terdapat menu laporan khusus untuk mobile check-in*" (Wawancara, OF, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 23 Juni 2026). Temuan tersebut diperkuat oleh dokumen Laporan Penumpang Check-in KM Kelimutu yang menunjukkan bahwa data mobile check-in telah terintegrasi secara otomatis ke dalam PPSS. Dari sisi layanan kepada penumpang, BF menjelaskan bahwa "*Pembelian tiket dapat dilakukan... melalui PELNI Mobile, website resmi PELNI, maupun melalui mobile banking seperti*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Mandiri, BCA dan BRI" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan Check in, 17 Juni 2026). Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan CMC melalui integrasi PELNI Mobile dan PPSS memudahkan akses informasi sesuai kewenangan masing-masing pengguna, mempercepat proses verifikasi data, serta meningkatkan efektivitas komunikasi digital internal dalam mendukung pelayanan penumpang.

5. Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Digital

PT PELNI (Persero) Cabang Semarang menerapkan teknologi digital melalui PELNI *Mobile* dan *Vending Machine* sebagai alternatif layanan *check-in* yang terintegrasi dengan sistem operasional, sehingga mendukung pelayanan penumpang sekaligus mempermudah pengelolaan data oleh staf, sebagaimana ditunjukkan dalam Laporan Penumpang *Check-in* KM Kelimutu yang dirangkum pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Lokasi *Check-in* Penumpang

Lokasi Check-in	Jumlah Penumpang	Persentase
Vending Machine	674	79,39%
Mobile PELNI	175	20,61%
Counter/Petugas	0	0,00%
Total	**849**	**100%**

Sumber: Data diolah dari Laporan Penumpang Check-in KM Kelimutu, 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Computer Mediated Communication* (CMC) di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang didukung oleh pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi melalui PELNI Mobile, *Vending Machine* dan PELNI *Passenger Service System* (PPSS). Berdasarkan Tabel 4.2, proses *check-in* penumpang didominasi oleh *Vending Machine* sebanyak 674 penumpang (79,39%), sedangkan PELNI Mobile digunakan oleh 175 penumpang (20,61%), menunjukkan bahwa perusahaan menyediakan lebih dari satu alternatif layanan digital yang saling melengkapi.

Dalam implementasinya, komunikasi digital internal tetap berperan untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan efektif. NR menyatakan bahwa "*Sangat membantu karena semua data penumpang sudah tersedia di sistem sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah*" (Wawancara, NR, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 15 Juni 2026). Hal tersebut diperkuat oleh OF yang menjelaskan bahwa "*Informasi tersebut langsung dapat dilihat melalui PPSS. Di dalam sistem terdapat menu laporan khusus untuk mobile check-in, sehingga kami dapat mengetahui penumpang yang telah melakukan check-in melalui aplikasi*" (Wawancara, OF, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 23 Juni 2026).

BF juga menilai bahwa "*Menurut saya sudah sangat baik karena sekarang pembelian tiket lebih mudah dilakukan secara online. Penumpang juga lebih mudah memperoleh informasi mengenai jadwal keberangkatan maupun perubahan jadwal tanpa harus datang langsung ke kantor*" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan Check in, 17 Juni 2026). Sementara itu, ACR menyampaikan bahwa "*Sangat membantu. Terutama ketika jumlah penumpang sedang banyak... Kami dapat mengarahkan penumpang menggunakan aplikasi PELNI Mobile maupun website resmi PELNI*" (Wawancara, ACR, Staf Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan CMC melalui integrasi PELNI *Mobile*, *Vending Machine* dan PPSS memperkuat komunikasi digital internal, mempercepat koordinasi antarstaf, serta meningkatkan efektivitas pelayanan digital kepada penumpang.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

6. Koordinasi dan Pertukaran Informasi Antarstaf dalam Penerapan *Computer Mediated Communication*

Koordinasi dan pertukaran informasi merupakan unsur penting dalam penerapan *Computer Mediated Communication* (CMC) pada komunikasi digital internal di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang. Melalui komunikasi yang terintegrasi, setiap unit kerja dapat saling bertukar informasi secara cepat untuk mendukung proses pelayanan penumpang, mulai dari penjualan tiket, validasi data, penyusunan manifest, embarkasi, hingga keberangkatan kapal. Penerapan CMC memungkinkan koordinasi berlangsung lebih efektif sehingga setiap bagian dapat menjalankan tugas sesuai dengan kewenangannya tanpa terjadi keterlambatan informasi.



Gambar 3. Koordinasi Pelayanan Penumpang pada Area Embarkasi
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Sebagai dasar pelaksanaan tugas tersebut, PT PELNI (Persero) telah menetapkan pembagian tugas dan tanggung jawab bagi setiap unit kerja. Dokumen Tugas Pokok dan Tanggung Jawab PT PELNI (Persero) menjelaskan fungsi masing-masing bagian yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan, mulai dari tingkat pimpinan hingga staf pelaksana. Ringkasan tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 3. Tugas Pokok dan Tanggung Jawab Unit Kerja PT PELNI (Persero) Cabang Semarang

No.	Unit Kerja	Tugas Pokok	Keterkaitan dengan Penelitian
1	Kepala Cabang	Menyusun rencana kerja, mengoordinasikan, mengendalikan, mengawasi dan mengevaluasi seluruh kegiatan komersial, operasional, pelayanan, keuangan, serta administrasi di kantor cabang.	Berperan sebagai penanggung jawab keseluruhan operasional dan pelayanan di kantor cabang.
2	Staff Komersial	Melaksanakan kegiatan pemasaran, penjualan tiket, customer care, promosi, serta menjalin hubungan dengan pelanggan dan unit kerja terkait.	Mendukung penyampaian informasi kepada pelanggan dan pelayanan sebelum keberangkatan.
3	Kepala Bagian Operasi dan Pelayanan	Mengoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan operasi serta pelayanan penumpang, termasuk koordinasi dengan pihak internal dan eksternal.	Mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan digital dan operasional penumpang.
4	Staff	Melaksanakan kegiatan operasional	Mendukung kelancaran

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

	Operasi	kapal, pengelolaan kebutuhan kapal, serta koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal terkait operasional kapal.	operasional kapal melalui koordinasi antarunit kerja.
5	Staff Pelayanan	Melaksanakan validasi tiket, penyusunan manifest, pengelolaan embarkasi dan debarkasi, pelayanan penumpang, serta koordinasi dengan pihak terkait dalam kegiatan pelayanan.	Menjadi fokus utama penelitian karena berhubungan langsung dengan pelayanan penumpang dan komunikasi digital.
6	Kepala Bagian Keuangan dan SDMU	Mengelola kegiatan keuangan, SDM, administrasi umum, aset perusahaan, serta mengoordinasikan pelaksanaan fungsi keuangan dan SDM.	Mendukung operasional perusahaan dari aspek administrasi dan pengelolaan sumber daya.
7	Staff Keuangan	Melaksanakan pengelolaan keuangan, penyusunan laporan, anggaran, perpajakan dan administrasi keuangan.	Tidak berkaitan secara langsung dengan pelayanan digital penumpang.
8	Staff Sumber Daya Manusia dan Umum	Mengelola administrasi SDM, administrasi umum, aset perusahaan, serta koordinasi dalam pengelolaan SDM dan sarana pendukung.	Mendukung operasional perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan administrasi.

Sumber: Diolah dari Dokumen Tugas Pokok dan Tanggung Jawab PT PELNI (Persero)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi dalam penerapan CMC tidak hanya berlangsung antarstaf internal, tetapi juga melibatkan instansi eksternal yang berperan dalam operasional pelayanan. NR menjelaskan bahwa "*Pada saat proses embarkasi... kami berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti Balindo, petugas Security Balindo, TNI AL, serta staf Balindo lainnya agar proses embarkasi dapat berjalan dengan lancar*" (Wawancara, NR, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 15 Juni 2026). Sementara itu, OF menyampaikan bahwa "*Koordinasi dilakukan cukup sering, terutama menjelang keberangkatan kapal... kami harus berkoordinasi dengan petugas kapal mengenai jumlah penumpang, proses boarding, kondisi terminal, serta berbagai informasi operasional lainnya*" (Wawancara, OF, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 23 Juni 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan CMC didukung oleh pembagian tugas yang jelas serta komunikasi digital yang berkesinambungan, sehingga pertukaran informasi antarunit dapat berlangsung secara cepat, terintegrasi dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan penumpang di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang.

7. Optimalisasi Pelayanan melalui Penerapan Model *Computer Mediated Communication* dalam Komunikasi Digital Internal

Optimalisasi pelayanan di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang menunjukkan penerapan Model *Computer Mediated Communication* (CMC) dalam komunikasi digital internal yang menghubungkan koordinasi antarstaf, Tim IT dan sistem digital seperti PELNI Mobile untuk menjaga kelancaran operasional pelayanan. Mekanisme tersebut diperkuat oleh Surat Edaran Internal PT PELNI (Persero) Nomor 06.05/01/INS/HKO.01/2025 yang mengatur pelaporan kendala secara berjenjang dari kantor cabang ke kantor pusat sehingga setiap permasalahan dapat ditangani dengan cepat. ACR menjelaskan bahwa ketika terjadi gangguan sistem, kendala "Dilaporkan kepada Tim IT" dan penanganannya "*Biasanya cepat*" (Wawancara, ACR, Staf

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026). Lebih lanjut, ACR menyatakan, "*Kami menghubungi kantor pusat melalui WhatsApp... jika penumpang tidak ingin menunggu di loket, mereka dapat menggunakan PELNI Mobile dari rumah... kami akan melakukan tindak lanjut dengan Tim IT hingga permasalahan terselesaikan*" (Wawancara, ACR, 15 Juni 2026).

BF menambahkan bahwa "*Kami mengarahkan penumpang untuk membeli tiket melalui PELNI Mobile, mobile banking, atau kanal lain seperti Indomaret. Apabila sistem internal PPSS mengalami gangguan, laporan akan disampaikan kepada Tim IT Pusat*" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan Check in, 23 Juni 2026). Dari sisi pelayanan, NR menjelaskan bahwa "*Informasi harus segera kami sampaikan kepada penumpang. Jika penumpang belum memahami penggunaan layanan digital, kami akan menjelaskan secara perlahan hingga mereka mengerti*" (Wawancara, NR, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 15 Juni 2026). NR juga menegaskan bahwa digitalisasi "*membantu mengurangi berbagai permasalahan, seperti penipuan tiket... Penumpang dapat membeli tiket melalui jalur resmi... hingga proses boarding tanpa harus mencetak tike*t" (Wawancara, NR, 15 Juni 2026). Sementara itu, BF berharap "*masyarakat juga dapat mengikuti perkembangan digitalisasi sehingga lebih terbiasa menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh PT PELNI*" (Wawancara, BF, 17 Juni 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan Model CMC dalam komunikasi digital internal tidak hanya mempercepat koordinasi dan penyelesaian kendala operasional, tetapi juga memperkuat integrasi antara staf operasional, Tim IT dan layanan PELNI Mobile sehingga pelayanan kepada penumpang dapat berlangsung secara lebih efektif, responsif dan berkelanjutan.

8. Peran Model Computer Mediated Communication terhadap Efektivitas Komunikasi Digital Internal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Model Computer Mediated Communication* (CMC) telah menjadi bagian penting dari komunikasi digital internal di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang dalam mendukung efektivitas pelayanan penumpang. Melalui komunikasi yang dimediasi teknologi, staf memanfaatkan berbagai media digital untuk penyampaian informasi, koordinasi antarunit, pengelolaan data melalui sistem operasional, serta penanganan kendala secara cepat sehingga setiap proses pelayanan dapat berlangsung sesuai prosedur. OF menjelaskan bahwa "*Selain sistem PPSS, penggunaan grup WhatsApp juga sangat membantu. Apabila terdapat kendala yang membutuhkan penanganan cepat, informasi dapat langsung disampaikan melalui grup sehingga respons menjadi lebih cepat*" (Wawancara, OF, Staf Operasional Bagian *Departure Controlling System* (DCS), 23 Juni 2026).

Efektivitas komunikasi digital internal juga terlihat ketika volume penumpang meningkat. ACR menyatakan, "*Sangat membantu. Terutama ketika jumlah penumpang sedang banyak sehingga kami tidak selalu dapat melayani satu per satu dengan cepat. Kami dapat mengarahkan penumpang menggunakan aplikasi PELNI Mobile maupun website resmi PELNI*" (Wawancara, ACR, Staf Operasional Bagian Loket, 15 Juni 2026). Sementara itu, BF menilai bahwa "*Untuk sistem yang digunakan saat ini menurut saya sudah cukup baik dan berjalan dengan lancar. Harapan saya, masyarakat juga dapat mengikuti perkembangan digitalisasi sehingga lebih terbiasa menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh PT PELNI*" (Wawancara, BF, Staf Operasional Bagian Loket dan Check in, 17 Juni 2026). Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan Model CMC memperkuat efektivitas komunikasi

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

digital internal melalui percepatan pertukaran informasi, koordinasi antarstaf dan pemanfaatan sistem yang terintegrasi. Selain didukung oleh PELNI Mobile, pelayanan digital juga memanfaatkan *Vending Machine* sebagai media *check-in* yang banyak digunakan penumpang, sementara komunikasi digital internal berperan sebagai penghubung utama yang memastikan seluruh layanan digital berjalan secara efektif dan berkesinambungan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Model Computer Mediated Communication* (CMC) dalam komunikasi digital internal berperan penting dalam mendukung pelayanan digital di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang. Penerapan model ini terlihat dari penggunaan berbagai media komunikasi digital dan sistem informasi yang dimanfaatkan staf operasional untuk melakukan koordinasi, pertukaran informasi, pengelolaan data, serta penyelesaian kendala operasional dalam pelayanan melalui PELNI Mobile. Komunikasi digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai media penyampaian pesan, tetapi telah menjadi bagian dari mekanisme kerja yang menghubungkan berbagai unit pelayanan sehingga proses operasional berlangsung lebih cepat, terintegrasi dan responsif. PELNI Mobile digunakan sebagai layanan digital bagi penumpang, sedangkan PELNI *Passenger Service System* (PPSS), Grup WhatsApp, *Handy Talkie* (HT) dan *Vending Machine* mendukung proses komunikasi digital internal agar seluruh tahapan pelayanan berjalan secara berkesinambungan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi digital internal tersebut sesuai dengan konsep *Computer Mediated Communication* (CMC) yang menjelaskan bahwa proses komunikasi berlangsung melalui perantara teknologi digital sehingga memungkinkan individu maupun kelompok bertukar informasi secara cepat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Thurlow & Poff, 2011). Dalam konteks PT PELNI (Persero) Cabang Semarang, model CMC diwujudkan melalui integrasi berbagai media komunikasi digital yang memiliki fungsi berbeda tetapi saling melengkapi. Grup WhatsApp dimanfaatkan untuk koordinasi dan penyampaian informasi, *Handy Talkie* (HT) digunakan dalam komunikasi operasional di lapangan, PPSS berfungsi mengelola dan memverifikasi data pelayanan, sedangkan PELNI Mobile menjadi media interaksi antara penumpang dengan sistem pelayanan perusahaan. Integrasi tersebut memungkinkan informasi yang diinput penumpang melalui PELNI Mobile langsung diterima dan diproses oleh staf melalui PPSS, sehingga koordinasi antarunit berlangsung secara *real time* dan pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif.

Penerapan Model CMC juga berkontribusi terhadap optimalisasi komunikasi digital internal melalui keterhubungan antara PELNI Mobile, PPSS dan *Vending Machine* dalam satu alur pelayanan. Integrasi ketiga sistem tersebut memungkinkan staf memperoleh informasi penumpang secara cepat, melakukan verifikasi data secara langsung, serta memantau proses pelayanan tanpa bergantung pada pencatatan manual. Di sisi lain, penumpang memperoleh fleksibilitas dalam mengakses layanan, baik melalui PELNI Mobile sebelum datang ke pelabuhan maupun melalui Vending Machine saat proses keberangkatan. Dengan demikian, penerapan CMC tidak hanya meningkatkan efektivitas pertukaran informasi antarstaf, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan operasional, mempercepat penyelesaian kendala dan menjaga kesinambungan pelayanan kepada penumpang.

Karakteristik penerapan Model CMC pada penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital internal tidak bergantung pada satu media komunikasi, melainkan menggunakan berbagai platform yang saling terintegrasi sesuai kebutuhan operasional. Setiap media memiliki fungsi yang berbeda, mulai dari koordinasi antarstaf,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

penyampaian informasi, pengelolaan data pelayanan, hingga interaksi dengan penumpang. Temuan ini memperlihatkan bahwa komunikasi digital di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang telah berkembang menjadi suatu sistem komunikasi organisasi yang mendukung seluruh rangkaian pelayanan digital, bukan sekadar penggunaan teknologi komunikasi. Keunggulan penelitian ini terletak pada analisis proses komunikasi internal yang menjadi fondasi keberhasilan layanan digital, yang diperkuat oleh hasil wawancara serta dokumen operasional perusahaan sehingga mampu menggambarkan implementasi Model CMC dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Syah et al., 2026) yang menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi internal mampu mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan koordinasi antara pimpinan dan staf, serta mendukung efisiensi kerja dan pelayanan publik, meskipun tetap memerlukan pengelolaan komunikasi yang baik untuk mengurangi risiko kesalahpahaman pesan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Alizamardi et al., 2025) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berbasis media digital meningkatkan efisiensi komunikasi melalui distribusi informasi yang lebih cepat, namun efektivitasnya bergantung pada pengelolaan informasi yang sistematis dan penerapan standar operasional. Selain itu, (Hanan & Surya Tawaqal, 2025) menjelaskan bahwa komunikasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi keberhasilannya dipengaruhi oleh strategi komunikasi, pengelolaan sistem layanan, serta peran aktif petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan responsif. Kesamaan temuan tersebut menegaskan bahwa penerapan Model *Computer Mediated Communication* (CMC) dalam komuniasi digital internal tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran informasi, tetapi juga menjadi sistem pendukung koordinasi organisasi yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan digital di PT PELNI (Persero) Cabang Semarang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi digital internal staf operasional PT PELNI (Persero) Cabang Semarang berperan penting dalam mendukung pelayanan digital melalui aplikasi PELNI Mobile. Peran tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan berbagai media komunikasi dan sistem digital, seperti Grup WhatsApp, *Handy Talkie* (HT), PELNI *Passenger Service System* (PPSS), PELNI Mobile dan *Vending Machine* yang terintegrasi dalam proses pelayanan. Integrasi tersebut mempermudah pertukaran informasi, koordinasi antarstaf, akses data pelayanan, serta penyampaian layanan kepada penumpang secara lebih cepat, efektif dan terarah. Meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, jaringan internet yang tidak stabil dan kesalahan data penumpang, perusahaan telah menerapkan mekanisme penanganan melalui koordinasi dengan Tim IT, pelaporan kepada kantor pusat, serta penyediaan alternatif layanan digital sehingga pelayanan tetap dapat berjalan sesuai prosedur. Dengan demikian, komunikasi digital internal telah menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan digital melalui aplikasi PELNI Mobile, yang keberhasilannya ditentukan oleh koordinasi antarstaf, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan petugas dalam memanfaatkan teknologi digital.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya mengembangkan kajian mengenai komunikasi digital pada sektor pelayanan publik dengan memperluas objek penelitian, membandingkan penerapannya di berbagai kantor cabang PT PELNI atau perusahaan transportasi lain, serta mengkaji perspektif penumpang menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods. Bagi PT PELNI

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

(Persero) Cabang Semarang, perlu dilakukan peningkatan kualitas komunikasi digital melalui penguatan koordinasi antarstaf operasional, pemeliharaan dan peningkatan sistem seperti PPSS dan PELNI Mobile, peningkatan stabilitas jaringan, serta pelatihan penggunaan teknologi bagi staf agar pelayanan semakin optimal. Sementara itu, masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan digital, khususnya aplikasi PELNI Mobile, untuk pembelian tiket, memperoleh informasi perjalanan dan melakukan check-in sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efisien, serta dapat mengurangi antrean di loket.

DAFTAR PUSTAKA

Adela, A. S., Yudha, R. P., & Wasutiningsih, A. (2025). Strategi Komunikasi PT. Metropolitan Land TBK-Menteng Melalui Media Digital dalam Membangun Brand Awareness PT. Metropolitan Land TBK-Menteng's Communication Strategy Through Digital Media in Building Brand Awareness. Journal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi, 8(2). https://doi.org/https://doi.org/10.33633/ja.v8i2.12871

Adinda, P. P., Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, Azra Batrisyia Sabrina, Nur Hapsi Harahap, & Deasy Yunita Siregar. (2023). Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah, 2(1), 133–149. https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i1.877

Agus Setiono, B., & Purwiyanto, D. (2024). Pengaruh Penggunaan Sistem Digital dalam Pengelolaan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. In National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies (Vol. 3, Number 1). https://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/NSMIS

Alizamardi, A., Alfarizi, M. Z., Rizki, A. A. F., & Rafii, A. A. (2025). Strategi Pola Komunikasi Organisasi Dan Pengelolaan Informasi Digital Melalui Saluran Media Sosial Guna Meningkatkan Efesiensi Dalam Berkomunikasi. 2(3).

Ardiansyah, Risnita, & M, S. J. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. 1(2), 1–9. http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan

Arianto, B. (2024). Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif (I. K. Hatiebi, S. Ghozi, E. Sorongan, & Gozali, Eds.; 978th-623rd-10th-4165th–4th ed.). Borneo Novelty Publishing.

Arianto, B., & Handayani, B. (2023). ARKANA Jurnal Komunikasi dan Media MEDIA SOSIAL SEBAGAI SALURAN KOMUNIKASI DIGITAL KEWARGAAN: STUDI ETNOGRAFI DIGITAL. 2(2), 221–236. https://doi.org/10.62022/arkana.v2i02.5813

Asari, A., Syaifuddin, E. R., Ningsi, N., Sudianto, Maria, H. Di., Adhiacandra, I., Nuraini, R., Baijuri, A., Pamungkas, A., Kusumah, F. G., Yuhanda, G. P., & Murti, S. (2023). KOMUNIKASI DIGITAL (978th-623rd-420th-821st–4th ed.). Penerbit Lakeisha.

Azka Fazarusda, & Heni Indrayani. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG 1 Azka Fazarusda dan 2 Heni Indrayani. In Jurnal IMPRESI (Vol. 1, Number 1).

Dewi Tamara, Anita Maharani, & Deniza Mulianita. (2022). Kemampuan Digital Pengalaman Karyawan dan Produkti. Vol. 8, No. 3.

Gunawan, A. M., & Tileng, K. G. (2025). Analisis Kebergunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan pada Intention to Use Mobile Banking Bank BUMN. JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi, 6(2), 170–176. https://doi.org/10.62527/jitsi.6.2.400

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Hanan, N. P. P., & Surya Tawaqal, R. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Pegawai Tata Usaha STFI Dalam Pelayanan Mahasiswa Era Digitalisasi. 3(1), 61–71.

Hasibuan, I. H., & Santoso, H. (2025). Implementasi Digitalisasi Layanan Bidang Pelayanan Angkutan Melalui Aplikasi SIMAE di Dinas Perhubungan Kota Bogor. 6(2). https://doi.org/10.53565/nivedana.v6i2.1747

Hidayat, M. T. (2022). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS DIGITAL PADA PERUSAHAAN NASIONAL DAN MULTINASIONAL SELAMA PANDEMI COVID-19. Desember, 6(2), 231–246.

Kanza, A., Tobing, S., Juwita, I., Aji, R. B., Simarmata, J., & Keke, Y. (2026). Strategi Digital Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Pelayarann: PT. Logindo Samudramakmur. Vol 3(4), 368–376. https://doi.org/10.38035/jsmd.v3i4

Kanzha, A. N., & Shinta, D. R. (2025). Analisis Penerapan Model AISAS dalam Strategi Komunikasi Digital Kuliner dalam Akun Insagram Semarang Food Hunter Analysis of the AISAS Model in Digital Culinary Communication Strategies on the Semarang Food Hunter Instagram Account. Jurnal Audience:Jurnal Ilmu Komunikasi, 8(2), 195–207.

Kurniawan, S., I, A. P., & Ependi, A. (2023). Analisis Usability Aplikasi C-Access Commuterline Menggunakan System Usability Scale (Sus). Jurnal Syntax Admiration, 4(7), 894–911. https://doi.org/10.46799/jsa.v4i7.671

Manisya, E., Abadi, S., Masyi'ah, A. N., Udara, M. T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2022). ANALISIS PELAYANAN CHECK IN COUNTER OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA. In Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan (Vol. 5, Number 2).

Mochamad Nashrullah, O., Okvi Maharani, Sp., Abdul Rohman, Sp., Eni Fariyatul Fahyuni, Sp., Nurdyansyah, I., & Sri Untari MPd, R. (2023). METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data) Diterbitkan oleh UMSIDA PRESS.

Muhammad Fikri Al Farisi. (2024). PERAN PENGAWASAN SYAHBANDAR DALAM MENINGKATKAN KESELAMATAN PENUMPANG PADA EMBARKASI DAN DEBARKASI DI PELABUHAN TANJUNG PERAK [Skripsi]. Politeknik Ilmu Pelayaran.

Nasir, A., Shah, K., Abdullah Sirodj, R., Win Afgani, M., & Raden Fatah Palembang, U. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif. 3(5), 4445–4451.

Nurul Jamila, & Tartila Devy. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukkittingg. Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 02(Nomor 12). https://doi.org/10.5281/zenodo.15665376

Pamungkas, H., Hapsari, R. N., & Umami, Z. (2024). Kontribusi Televisi Lokal TVku Semarang Dalam Membentuk Kompetensi Profesional Mahasiswa Melalui Program Magang Inkubator Kerja. Marcommers : Jurnal Marketing Communication and Advertising, 11(2), 53. https://doi.org/10.22441/marcommers.v11i2.10499

Pelni.co.id. (2023, August 10). PELNI Dorong Pemudik Pesan Tiket di Aplikasi PELNI Mobile. Https://Www.Pelni.Co.Id/Pelni-Dorong-Pemudik-Pesan-Tiket-Di-Aplikasi-Pelni-Mobile.

Pelni.co.id. (2025, January 17). PELNI Layani Lebih Dari 5 Juta Penumpang Sepanjang Tahun 2024. Https://Www.Pelni.Co.Id/Pelni-Layani-Lebih-Dari-5-Juta-Penumpang-Sepanjang-Tahun-2024.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Poma, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang. Business Management Journal, 20(1), 91. https://doi.org/10.30813/bmj.v20i1.5234

Purwani, F., Amalia, R., Ramadhani, Z., Shifa Aulia, A., & Astuti, J. (2025). Peran Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Mendukung Efisiensi Layanan Bisnis Digital Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Cabang Palembang The Role of Information Technology Infrastructure in Supporting the Efficiency of Digital Business Services of Bank Syariah Indonesia: Case Study at Palembang Branch. J Jurnal Kolaboratif Sains, 8(5), 2532–2539. https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7619

Ramadona, F. W., Alya, F. R. L., Sihab, Mhd. N. S., & Azmi Ayu, F. B. (2025). Sumber Data, Subjek Penelitian, dan Isu Terkait. 3(2), 271–276. https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/edukatif

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian Primer, Sekunder dan Tersier. 5(3), 110–116. https://doi.org/doi.org10.11639789004263925_015

Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) : Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 11(2), 277–301. https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856

Syah, A., Jufri, R., Suryawijaya, A., & Musi, S. (2026). Peran Media Sosial WhatsApp dalam Meningkatkan Komunikasi Internal Staf Pegawai KUA Tiroang. Takuana: Jurnal Pendidikan, Sains, Dan Humaniora, 4(4), 1305–1314. https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.257

Tempo.co. (2024). Kementerian Perhubungan Akui Banyak Calo Jual Beli Tiket Kapal Pelni. https://www.tempo.co/ekonomi/kementerian-perhubungan-akui-banyak-calo-jual-beli-tiket-kapal-pelni-54706

Wardani, S. (2024a). TRANSFORMASI INTERAKSI BISNIS DAN KONSUMEN DALAM ERA KOMUNIKASI DIGITAL. Jurnal TADBIR PERADABAN, 26(2).

Wardani, S. (2024b). TRANSFORMASI INTERAKSI BISNIS DAN KONSUMEN DALAM ERA KOMUNIKASI DIGITAL. Jurnal TADBIR PERADABAN, 26(2).

Winda Fitriandani, M., & Ramdhi. (2025). KAJIAN LITERATUR: OPTIMALISASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN BANDARA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI ERA DIGITAL. Integrative Perspectives of Social and Science Journal, 2(3), 3692.

Yusanto, Y. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. 1, 1–13.