



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 19 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN TIKET ANGKUTAN PENYEBERANGAN
SECARA ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas angkutan penyeberangan yang berdaya saing global serta meningkatkan jasa pelayanan dalam pemesanan tiket kepada pengguna jasa yang efisien, efektif, dan cepat, perlu dukungan pelayanan yang berbasis elektronik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan secara Elektronik;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);

4. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PENYELENGGARAAN TIKET ANGKUTAN PENYEBERANGAN SECARA ELEKTRONIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
2. Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Hukum Indonesia.
3. Badan Usaha Pelabuhan adalah Badan Usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusaha terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.
4. Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh Badan Usaha atau pihak lain yang ditunjuk Badan Usaha yang berisi pelabuhan asal dan tujuan, tanggal, harga serta data penumpang yang digunakan untuk melakukan perjalanan, baik dalam bentuk tiket elektronik.
5. Pas Naik (*Boarding Pass*) adalah kartu yang membenarkan seseorang atau kendaraan untuk naik ke atas kapal.

6. Balai Pengelola Transportasi Darat yang selanjutnya disingkat BPTD adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal.
7. Unit Pelaksana Teknis Daerah yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana teknis dinas yang mempunyai tugas melaksanakan Angkutan Penyeberangan.
8. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

BAB II

PENYELENGGARAAN TIKET ELEKTRONIK

Pasal 2

- (1) Penyelenggara tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dilaksanakan oleh:
 - a. penyelenggara pelabuhan; atau
 - b. Badan Usaha Pelabuhan.
- (2) Penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas BPTD dan UPTD.
- (3) Penyelenggara tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan tiket elektronik.

Pasal 3

- (1) Penyelenggara tiket elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dapat bekerjasama dengan pihak lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berpedoman pada standar operasional prosedur dari penyelenggara tiket elektronik.
- (3) Pihak lain yang bekerjasama dengan penyelenggara tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyiapkan sistem elektronik yang terintegrasi dengan penyelenggara tiket elektronik.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara tiket elektronik harus memberikan informasi perjalanan kepada pengguna jasa.
- (2) Informasi perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. lintasan dan jadwal kapal Angkutan Penyeberangan;
 - b. tarif sesuai dengan jenis dan golongan; dan
 - c. nama kapal.

Pasal 5

- (1) Tiket elektronik Angkutan Penyeberangan dapat dipesan melalui:
 - a. aplikasi berbasis teknologi informasi atau situs web;
 - b. tempat penjualan Tiket yang menyediakan sistem elektronik; atau
 - c. mesin penjualan Tiket mandiri.
- (2) Pemesanan tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipesan paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.
- (3) Dalam melakukan pemesanan Tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengguna jasa untuk penumpang pejalan kaki harus mengisi data paling sedikit:
 - a. nama;
 - b. jenis kelamin;
 - c. usia;
 - d. alamat domisili;
 - e. nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor; dan
 - f. nomor telepon.
- (4) Dalam melakukan pemesanan Tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengguna jasa untuk penumpang pada kendaraan harus mengisi data paling sedikit:
 - a. nama seluruh penumpang;
 - b. jenis kelamin;
 - c. usia;

- d. alamat domisili;
 - e. nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
 - f. nomor polisi kendaraan; dan
 - g. nomor telepon.
- (5) Tiket elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan perubahan atau pembatalan.
 - (6) Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan paling lambat 48 (empat puluh delapan) jam sebelum jadwal keberangkatan.
 - (7) Biaya tiket elektronik yang dilakukan perubahan atau pembatalan dikembalikan kepada pengguna jasa paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari harga tiket elektronik.
 - (8) Perubahan atau pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara tiket elektronik.
 - (9) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) meliputi perubahan jadwal dan rute perjalanan.
 - (10) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus diinformasikan kepada pengguna jasa.

Pasal 6

- (1) Dalam hal pembayaran Tiket pada lintas penyeberangan menggunakan fasilitas yang bekerjasama dengan penyelenggara jasa sistem pembayaran, biaya layanan tambahan dapat dikenakan kepada pengguna jasa dan dipungut bersamaan dengan transaksi pembelian Tiket secara elektronik.
- (2) Penyelenggara jasa sistem pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 7

- (1) Pembayaran Tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan secara:
 - a. tunai; atau
 - b. nontunai.
- (2) Pembayaran secara tunai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan di gerai retail yang telah bekerjasama dengan penyelenggara tiket elektronik.

Pasal 8

- (1) Penerbitan Tiket Angkutan Penyeberangan dapat dilakukan melalui:
 - a. elektronik; atau
 - b. gerai retail.
- (2) Tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data:
 - a. nomor dan tanggal pemesanan;
 - b. nama kapal pengangkut;
 - c. nama penumpang;
 - d. nomor kartu identitas, surat izin mengemudi, atau paspor;
 - e. nomor kendaraan;
 - f. jenis kelamin;
 - g. kode pemesanan (*booking code*) nomor Tiket;
 - h. tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di pelabuhan asal;
 - i. pelabuhan tujuan;
 - j. waktu tiba di pelabuhan; dan
 - k. alamat layanan pengaduan pelanggan yang memuat nomor telepon, *email*, dan/atau situs web.
- (3) Selain data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara tiket elektronik harus mencantumkan syarat dan ketentuan di Tiket sebagai bentuk perikatan antara penyelenggara tiket elektronik dan pengguna jasa.

- (4) Syarat dan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling sedikit memuat ketentuan:
- a. pengangkut dapat menolak untuk mengangkut penumpang dalam hal nama penumpang yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kartu identitas;
 - b. pengangkut dapat menolak untuk mengangkut kendaraan dalam hal golongan kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan;
 - c. pengangkut dapat menolak untuk mengangkut kendaraan dalam hal nomor polisi kendaraan yang tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kendaraan;
 - d. penumpang atau kendaraan dilarang membawa barang berbahaya dan terlarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. hak pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Pasal 9

- (1) Calon pengguna jasa harus mencetak Pas Naik (*Boarding Pass*) sebelum naik ke kapal.
- (2) Pencetakan Pas Naik (*Boarding Pass*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di mesin penjualan Tiket mandiri atau loket Tiket.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pelaksanaan penyelenggaraan Tiket secara elektronik selain lintas Merak-Bakauheni dan Ketapang-Gilimanuk dilakukan paling lambat 2 (dua) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 April 2020

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
Ad Interim

ttd

LUHUT B. PANDJAITAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 27 April 2020

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 412

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,



WAHJU ADJI HERPRIARSONO