

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata sebagai penggerak sektor ekonomi dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam meningkatkan pembangunan ekonomi. Sektor pariwisata tidak hanya menyentuh kelompok ekonomi tetapi dapat menjangkau kalangan bawah. Masyarakat disekitar obyek wisata dapat mendirikan berbagai kegiatan ekonomi misalnya tempat penginapan, layanan jasa (transportasi,informasi), warung dan lain-lain. kegiatan ini dapat menambah pendapatan masyarakat dan menekannya tingkat pengangguran.

Pengembangan pariwisata dapat membawa banyak manfaat dan keuntungan. Pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menyaingin kegiatan ekonomi lainnya, termasuk kegiatan sektor lain yang terkait. Upaya pengembangan dan pendayagunaan sebagai potensi kepariwisataan nasional untuk meningkatkan lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara serta penerimaan devisa. Mengingat luasnya kegiatan yang harus dilakukan untuk mengembangkan kepariwisataan, maka perlu dukungan dan peran serta yang aktif dari masyarakat.

PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyebrangan dan pengelola pelabuhan penyebrangan untuk penumpang. Kendaraan dan barang. Fungsi utama

perusahaan ini adalah penyediaan akses transportasi publik antara pulau yang berseblahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyebrangan guna mempercepat pembangunan (penyebrangan printis).

Pada tahun 1973, PT Indonesia Ferry (persero) bernama proyek ASDP Ferry (PASDF) kemudian berubah menjadi perum ASDP pada tahun 1986 dan selanjutnya tahun 1993 menjadi PT ASDP (persero) beralihnya status perum ASDP menjadi perusahaan perseroan mengartikan bahwa pola usahanya diharapkan mampu bersaing dengan perusahaan swasta maupun badan usaha negara lainnya tanpa meninggalkan fungsinya sebagai penyedia penyebrangan perintis. Pada tanggal 5 Agustus 2008, dengan disaksikan oleh deputi bidang usaha logistik dan pariwisata kementerian BUMN dan wakil ketua komisi pemberantasan korupsi, PT Indonesia Ferry (prsero) melakukan penandatanganan fakta integritas yang menandai diberilakukanya perubahan struktural persero dimulai dari perubahan nama dan logo dari “PT ASDP Indonesia Ferry (persero) menjadi PT Indonesia Ferry (persero), redevenisi visi dan misi, penegasan usaha pokok, penciptaan usaha penunjang, revitalitasi dan investasi alat produksi, restrukturisasi total serta rencana strategis bisnis. Semua hal tersebut adalah bagian dari pelaksanaan program transformasi bisnins yang diharapkan dapat mengubah posisi PT Indonesia Ferry (persero) menjadi BUMN yang dapat memberikan kontribusi bagi negara.

Indonesia merupakan Negara kepulauan, sehingga sarana angkutan laut memiliki peran penting untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah lain

yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Ferry. Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu. Keuntungan yang ditawarkan dengan menggunakan Ferry yaitu para penumpang yang akan menyebrang ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut adalah kecepatan dan kenyamanan. Kapal Ferry tidak hanya mengangkut manusia saja tetapi juga mengangkut kendaraan motor, mobil, truk dan bus. Untuk melayani masyarakat yang membutuhkan sarana angkutan laut maka PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) telah memiliki beberapa kantor cabang pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di kota Ternate

Selanjutnya Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan cabang Ternate juga mulai menerapkan sistem pembelian tiket menggunakan kartu elektronik yang akan dipasang di pelabuhan Ferry Bastiong pada bulan Oktober 2021, sekarang sudah mencapai 80% penyusunan sistemnya yang dikerjakan oleh tim IT, dan secepatnya akan dipasang di portal jalur masuk pelabuhan Ferry Bastiong. Sistem ini menggunakan kartu sehingga pihaknya akan menjual kartunya seharga Rp20.000 yang nantinya masyarakat bisa mendapatkan atau membeli kartu tersebut di beberapa bank yang akan dikerjasamakan atau di kantor ASDP. Dan untuk menerapkan sistem ini, pihak akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui pemberlakuan kartu elektronik untuk pembelian tiket di pelabuhan Ferry Bastiong, harapannya dengan adanya sistem pembayaran secara elektronik ini bisa menekan angka antrian di loket penjualan tiket.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan, kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga/meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan pelanggan.

Pelayanan jasa sengaja diberikan untuk menangkan persaingan, dalam hal ini perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pelayanan dengan mutu yang jelek dapat membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkatan yang berbeda.

Citra merupakan tujuan utama dan sekaligus reputasi dan prestasi yang hendak dicapai. Citra positif akan sangat menguntungkan perusahaan. Sebaliknya jika citra perusahaan itu buruk maka produktifitas perusahaan akan menurun dan perusahaan akan kehilangan bangsa pasar. Oleh karena itu perusahaan lebih memperhatikan citra. Citra terhubung erat dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan harapan pelanggan pada perusahaan terhadap janji yang ditawarkan perusahaan terpenuhi dengan baik, tetapi jika harapan pelanggan tidak terpenuhi dengan baik maka akan timbul rasa tidak percaya dan memancing perilaku negatif dari pelanggan terhadap perusahaan-perusahaan.

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh para pelaku organisasi benar-benar sesuai dengan harapan dan presepsinya, secara teknis dapat di katakan pelayanan yang berkualitas unggul. Pelanggan yang puas

akan kembali untuk melakukan pembelian ulang. Bahkan pelanggan yang merasa puas dapat menceritakan pengalaman yang mengembirakan kepada pihak lain, bisa kepada teman, keluarga, saudara maupun kepada kolega. Tindakan lain dari pelanggan yang puas adalah mengajak dan atau merekomendasikan pihak lain untuk mengunjungi pemberian pelayanan yang memuaskan tersebut.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Pelabuhan penyebrangan Bastiong di kota Ternate secara geografis letaknya sangat strategis. Secara sosial dan ekonomi menjadi transit area bagi mobilitas manusia dan barang dari dan keluar dari luar kota Ternate. Oleh karena itu tentunya sarana transportasi laut menjadi salah satu sarana penting sebagai pintu gerbang kota Ternate. Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional maupun daerah. Oleh karena itu untuk mendukung pelaksanaannya maka perlu untuk mengembangkan segala infastuktur yang nantinya berfungsi sebagai sarana untuk mendukung pelaksanaan pada pelabuhan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penulisan laporan akhir ini dengan judul “ Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Ternate dalam membentuk citra layanan di mata pelanggan. Penulisan laporan akhir ini dipandang penting untuk dilakukan untuk melihat upaya yang dilakukan oleh kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Ternate untuk meningkatkan kualitas pelayanan di loket penumpang. Hal ini tentunya berdampak pada kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang.

1.2 Rumusan masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, penulis merumuskan dua masalah yaitu:

1. Apa saja bentuk pelayanan jasa PT.ASDP Indonesia ferry (persero) cabang Ternate di pelabuhan bastiong?
2. Bagaimana kepuasan pelayanan di pelabuhan jasa PT. ASDP Indonesia ferry (persero) cabang Ternate di pelabuhan bastiong?

1.3 Tujuan penulis

Tujuan laporan akhir ini adalah Untuk mengetahui bentuk pelayanan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Ternate. untuk mengetahui mengapa banyak penumpang yang menggunakan jasa ASDP dan juga ingin mengetahui kepuasan penumpang apakah penumpang merasa puas dengan pelayanan yang ada di loket penumpang ASDP Indonesia Ferry Ternate, Provinsi Maluku Utara.

1.4 Manfaat penulis

Penelitian ini mempunyai manfaat, yakni:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Ternate.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman dan kerangka acuan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa serta sebagai masukan bagi para praktisi humas sebagai salah satu saran meningkatkan kemampuan manajemen.