

Customer Satisfaction Research for PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

CSI Report Document

Oktober 2023

The material contained in this document represents propriety, confidential information pertaining to MarkPlus, Inc. methodology. By accepting this document, clients thereby agrees that the information in this document shall not be disclosed outside. If, however, a contract is awarded to MarkPlus, Inc. as a result of, or in conjunction with, the submission of this information, clients will have the right to duplicate, use or disclose the material contained herein to the extent for the resulting contract.



MARKPLUS.INC

Developed by MarkPlus, Inc. © 2023

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

LATAR BELAKANG

Permintaan dari pelanggan membuat perusahaan terus beradaptasi dan melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan, sehingga penelitian objektif perlu dilakukan.

Beberapa peraturan pemerintah dan perusahaan terkait standar pelayanan kapal:

- 1 Permenhub No. PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
- 2 Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 3 Keputusan Direksi Nomor KD.217/OP.204/ASDP-2022 tentang Desain Service Touch Points
- 4 SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 267/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Kapal
- 5 SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan
- 6 SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.226/HK.002/ASDP-2023 tentang Standar Hospitality Frontliner

Mengacu pada Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU) BUMN yang salah satu orientasinya adalah



Customer Focus

ASDP berusaha menyediakan dan meningkatkan berbagai fasilitas dan layanan untuk penumpang



Memperluas *availability* tiket khususnya dari segi *online channel* dengan bekerjasama dengan *Online Travel Agent (OTA)*



Upgrading sistem pembelian tiket berbasis *website*



Pemenuhan *public service obligation* dalam menjangkau daerah 3T (Tertinggal, Terdepan dan Terluar)

Untuk menjadi **acuan dalam perbaikan kualitas pelayanan** sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku.

Sehingga diperlukan pengukuran yang objektif untuk mengetahui persepsi pelanggan berupa:

- 1 Analisis **kepuasan pelanggan**
- 2 Analisis **kepuasan pelanggan** relatif terhadap kualitas layanan kompetitor

Berbagai fasilitas diadakan untuk meningkatkan:



Safety



Accuracy



Convenience

PENDEKATAN PROYEK

Riset ini diharapkan dapat membantu ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk mengetahui kebutuhan, kepuasan, serta fokus pelanggan di tahun 2023, serta sebagai bahan evaluasi untuk penyusunan strategi ke depannya.



RESEARCH TIMELINE

Proyek sudah berlangsung selama 10 minggu di luar *timeline* CAPI dengan rincian sebagai berikut

Aktivitas	Tanggal (2023)	Minggu									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kick-Off Meeting	28 Aug										
Fase I: Persiapan											
Pengembangan Kuesioner & Panduan IDI	28 Aug – 2 Sep										
Persetujuan Kuesioner & Panduan IDI	4 Sep										
Penyerahan Database Pelanggan	4 Sep										
Pengembangan Sistem Data Entry	5 – 8 Sep										
Briefing Tim CAPI MarkPlus	9 Sep										
Briefing Nasional Tim ASDP	15 Sep										
Fase II: Pengumpulan Data											
Fieldwork: CAPI oleh Tim MarkPlus & ASDP	17 – 14 Okt										
Fieldwork: IDI Manajemen (Termasuk Penjadwalan)	17 – 14 Okt										
Quality Control	17 – 14 Okt										
Fase III: Pengembangan Laporan Akhir											
Data Processing	14 – 20 Okt										
Penyusunan Laporan	20 – 31 Okt										
Presentasi Laporan Akhir	31 Okt										

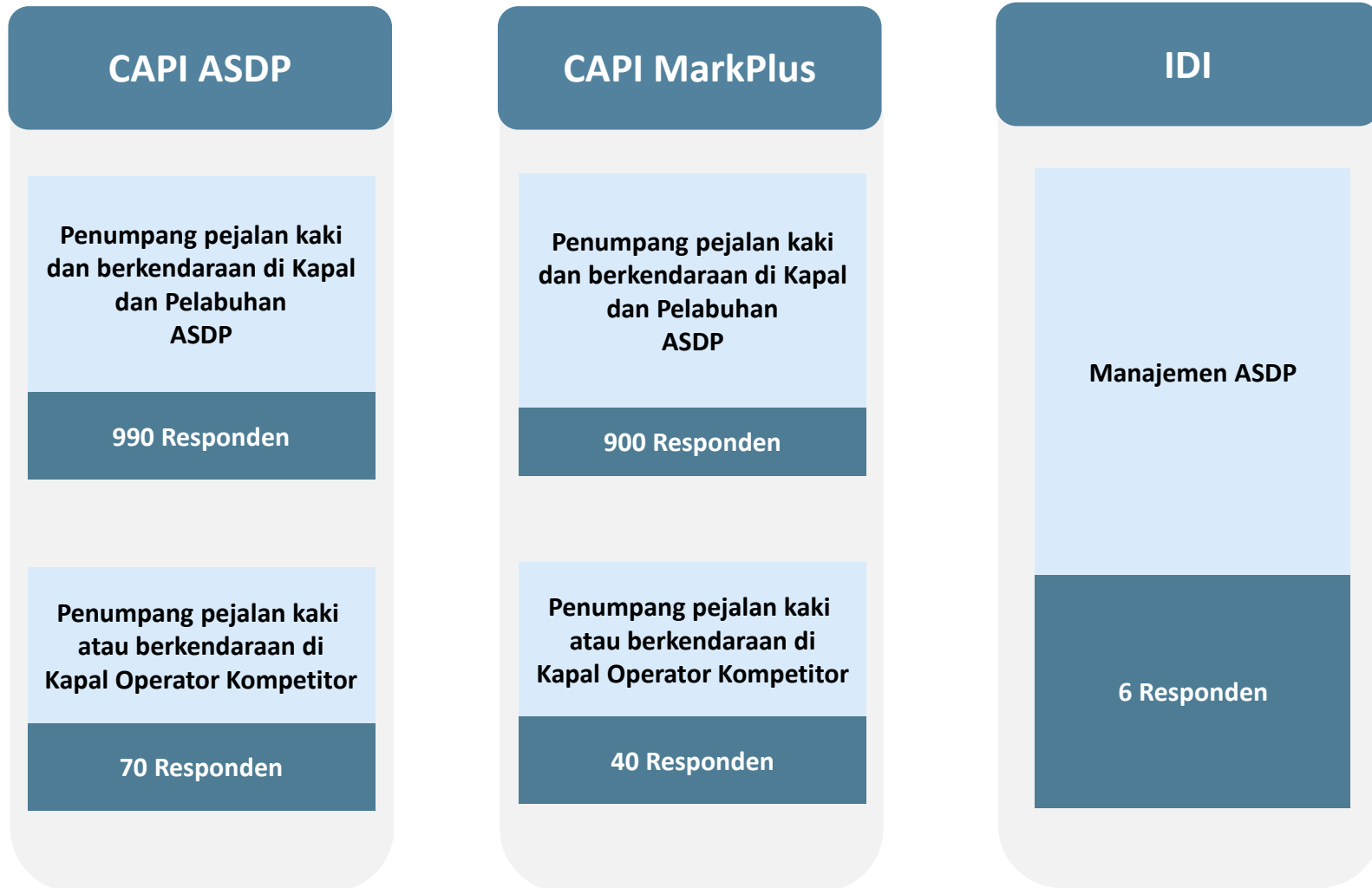
PENTING:



ASDP bertanggung jawab atas *touchpoint*/ aktivitas ini

METODE PENELITIAN

Terdapat empat metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan fokus pelanggan.



METODE PENELITIAN

Sudah dilakukan wawancara terhadap 6 direksi ASDP selama tahun 2023

Jabatan	Sub total
Direktur Utama	1
Direktur Komersial dan Pelayanan	1
Direktur Teknik dan Fasilitas	1
Direktur Perencanaan dan Pengembangan	1
Direktur SDM dan Layanan Korporasi	1
Direktur Keuangan, Teknologi Informasi, dan Manajemen Risiko	1
Grand Total	6

MEKANISME IDI

- *Interview* dilakukan oleh tim *Analyst* MarkPlus
- Tiap *interview* akan berlangsung selama 1 – 1,5 jam
- *Interview* akan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati sebelumnya
- *Interview* akan dilakukan secara *online* menggunakan *platform* Zoom
- Pihak MarkPlus akan menyediakan *link* Zoom untuk pelaksanaan

KUOTA INTERVIEW ASDP

Tim ASDP bertanggung jawab terhadap pengumpulan data 1060 responden

No.	Cabang	Penumpang Pejalan Kaki		Penumpang Berkendara		Subtotal (Cabang)
Kapal		ASDP	Kompetitor	ASDP	Kompetitor	
1	Danau Toba	40	0	40	0	80
2	Sape	40	0	40	0	80
3	Kupang	30	10	30	10	80
4	Selayar	40	0	40	0	80
5	Bajoe	40	0	40	0	80
6	Bitung	40	0	40	0	80
7	Batam	30	10	30	10	80
8	Pontianak	40	20	30	10	80
9	Bau-Bau	40	0	40	0	80
10	Padang	40	0	40	0	80
11	Bangka	30	10	30	10	80
12	Biak	60	0	0	0	60
13	Marauke	60	0	0	0	60
14	Sorong	60	0	0	0	60
Subtotal (Per Kategori)		590	30	400	40	1060

CAKUPAN PEKERJAAN:

MarkPlus

- Menyediakan sistem kuesioner
- Melaksanakan briefing nasional sebelum pelaksanaan
- Pendampingan jarak jauh

ASDP

- Melaksanakan *interview* F2F dan bertanggung jawab atas timeline F2F

MEKANISME CAPI

- *Length of Interview* 10-15 menit
- Terdiri atas maksimum 30 pertanyaan termasuk screening
- Telah dilaksanakan *trial* kuisisioner untuk memastikan *length of interview*

KRITERIA RESPONDEN

- Usia 20 – 55 tahun
- Pernah **memakai layanan** ASDP dari atau menuju pelabuhan terkait dalam **6 bulan terakhir**

KUOTA INTERVIEW MARKPLUS

MarkPlus telah melakukan F2F Interview terhadap 940 responden customer ASDP dan kompetitor.

No.	Cabang	Penumpang Pejalan Kaki		Penumpang Berkendara		Subtotal (Cabang)
	Kapal	ASDP	Kompetitor	ASDP	Kompetitor	
1	Merak	30	5	30	5	70
2	Merak Eksekutif	30	0	30	0	60
3	Bakauheni	30	5	30	5	70
4	Bakauheni Eks.	30	0	30	0	60
5	Ketapang	30	5	30	5	70
6	Surabaya	30	0	30	0	60
7	Banda Aceh	30	0	30	0	60
8	Balikpapan	30	5	30	5	70
9	Singkil	30	0	30	0	60
10	Batulicin	30	0	30	0	60
11	Ternate	30	0	30	0	60
12	Ambon	30	0	30	0	60
13	Kayangan	30	0	30	0	60
14	Lembar	30	0	30	0	60
15	Luwuk	30	0	30	0	60
Subtotal (Per Kategori)		450	20	450	20	940

CAKUPAN PEKERJAAN:

MarkPlus

- Menyediakan sistem kuesioner
- Melaksanakan briefing nasional sebelum pelaksanaan
- Pendampingan jarak jauh

ASDP

- Melaksanakan *interview* F2F dan bertanggung jawab atas timeline F2F

MEKANISME CAPI

- *Length of Interview* 10-15 menit
- Terdiri atas maksimum 30 pertanyaan termasuk screening
- Telah dilaksanakan *trial* kuisisioner untuk memastikan *Length of Interview*

KRITERIA RESPONDEN

- Usia 20 – 55 tahun
- Pernah **memakai layanan** ASDP dari atau menuju pelabuhan terkait dalam **6 bulan terakhir**

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

EXECUTIVE SUMMARY

DASAR PELAKSANAAN

1. Permenhub No. PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
2. Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Keputusan Direksi Nomor KD.217/OP.204/ASDP-2022 tentang Desain Service Touch Points
4. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 267/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Kapal
5. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan
6. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.226/HK.002/ASDP-2023 tentang Standar Hospitality Frontliner

RUANG LINGKUP KEGIATAN

1. Penyusunan perencanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2023
2. Penyusunan tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2023
3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan 2023 dilaksanakan dalam bentuk pengambilan sampel sebanyak 2000 responden dari 27 cabang ASDP
4. Pelaksanaan In-depth Interview terhadap 6 Direksi ASDP untuk mendapatkan pandangan secara internal
5. Pembuatan tabulasi dari hasil survei kuantitatif
6. Penyusunan laporan akhir meliputi seluruh hasil survey

HASIL SURVEY

Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 adalah 5,34 dari skala 1-6, nilai tersebut mengalami kenaikan dari Tahun 2022 sebesar 0,03 dari semula mendapatkan nilai 5,31 di Tahun 2022

REKOMENDASI

Hasil Survey Kepuasan dan Fokus Pelanggan Tahun 2023, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengalami peningkatan nilai namun untuk responden berkendara, CSI mengalami penurunan di tahun 2023 sehingga dapat menjadi prioritas perbaikan kedepannya. Dari segi kepuasan terhadap kapal ketersediaan layanan liburan dan ketepatan waktu keberangkatan kapal merupakan atribut dengan nilai terendah. Sedangkan untuk Pelabuhan, kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan juga masih perlu ditingkatkan

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI



IDI Direktur Utama ASDP

Fokus utama adalah ASDP dapat semakin menjadi mode transportasi pilihan dengan mengedepankan peningkatan infrastruktur dan pelayanan

Narasumber

Ibu Ira Puspadewi
Direktur Utama ASDP

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Bisnis Keseluruhan:

- Tantangan standardisasi infrastruktur dan penerapan standar “budaya ASDP”
- Bersinergi dengan anak perusahaan karena juga membawa *brand* ASDP terutama *alignment* dari segi kualitas pelayanan dengan anak perusahaan

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

Strategi Bisnis:

- Pembangunan terminal yang lebih *advance* untuk Pelabuhan dengan volume tinggi (Bakauheni dan Selat Bali)
- Perbaikan fasilitas (khususnya toilet) dan penerapan standar fasilitas untuk di setiap cabang

Strategi Digitalisasi:

- *Digital backend system*

People

- Peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kualitas khususnya dari segi *hospitality*

Komitmen terhadap Mutu

- *Benchmarking* pelayanan ke industri lain khususnya untuk layanan eksekutif walaupun di kapal *experience* dan layanannya bisa seperti Garuda (maskapai penerbangan)
- Standardisasi pelayanan
- Budaya pelayanan sesuai standar *KPI* proses dan *output*



IDI Direktorat Komersial dan Pelayanan ASDP

ASDP harus dapat mengantisipasi *demand* yang semakin meningkat

Narasumber

Bapak M. Yusuf Hadi
Direktur Komersial dan Pelayanan

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Bisnis Keseluruhan:

Tantangan

- Meningkatnya demand seiring dengan pembangunan infrastruktur lainnya seperti jalan tol

Target yang belum tercapai:

- Penambahan armada di lintas komersial
- Penambahan dermaga eksekutif

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

Strategi Bisnis:

- Sterilisasi pelabuhan dengan cara penataan zona-zona yang ada dan bersinggungan dengan para *stakeholder*
- Pengembangan bisnis di sektor B2B
- Meningkatkan *point of sales* sehingga lebih dekat dengan pelanggan
- Digitalisasi sistem operasional kapal
- Perluasan jaringan pemesanan tiket

- Integrasi dengan Bakauheni Harbour City
- Bekerjasama dengan PT Jembatan Nusantara
- Perhatian terhadap wilayah 3T
- Terdapat 29 *touch point* Pejalan kaki & 28 *touch point* kendaraan

Komitmen terhadap Mutu

People:

- Mengutus 2 Ferizy Ambassador dari setiap cabang untuk mengikuti training CCS, *Service Touchpoint*, dan leadership

Process:

- Terdapat 320 service touchpoint
- Adanya divisi khusus pelayanan di setiap cabang
- Penggunaan aplikasi SAFE



IDI Direktorat Teknik dan Fasilitas ASDP

Peningkatan konsistensi, fasilitas dasar dan kehandalan kapal menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Narasumber

Bapak Kusnadi C. Wijaya
Direktur Teknik dan Fasilitas ASDP

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Target yang sudah tercapai

- Perbaikan dan peningkatan fasilitas area tunggu, toilet dan area bongkar muat
- Perluasan area parkir di Pelabuhan

Tantangan

- Kehandalan kapal
- Peningkatan fasilitas mendasar yang harus terstandardisasi
- Integrasi Ferizy dengan fasilitas di sekitar Pelabuhan atau integrasi dengan tiket transportasi lainnya seperti KAI

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

Strategi Operasi:

- Peningkatan konsistensi dan komitmen
- Pembenahan fasilitas dasar terutama toilet di seluruh cabang ASDP
- Efisiensi *maintenance*
- Mengakuisisi perusahaan galangan kapal
- Tim staff *dedicated* untuk fungsi *monitoring docking* kapal

Strategi Digitalisasi:

- Sistem *monitoring* terkait pemeliharaan mesin kapal

Komitmen terhadap Mutu

- Sistem Digitalisasi perawatan kapal (*benchmarking* ke Pertamina)
- Melakukan pelatihan SDM



IDI Direktorat Perencanaan dan Pengembangan ASDP

Direktorat Perencanaan dan Pengembangan memiliki rencana kerja yang cukup ambisius dan berkomitmen untuk menjaga mutu dengan cara membangun *habit*

Narasumber

Bapak Harry MAC

Direktur Perencanaan dan Pengembangan

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Bisnis Keseluruhan:

- Masterplan desain pembangunan *mid-tier hotel* di Labuan Bajo belum rampung
- *Refinancing* dan pembangunan terminal Bakauheni

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

Strategi Bisnis dan Operasi:

- Penyelesaian renovasi Pelabuhan Ketapang Gilimanuk dari segi fasilitas dan layanan
- Membuka layanan eksekutif kedua
- Membuka jalur khusus penumpang eksekutif
- Mendesain rencana konektivitas antara Pelabuhan Ketapang Gilimanuk dengan Stasiun Kereta Api di Banyuwangi melalui *Skybridge*

Strategi Digitalisasi:

- Mengembangkan SAFE (*Safety Assurance Facility Enhancement*) dari 0 dikarenakan *software* merupakan *software customize* dan membantuk mengumpulkan contoh dan melaksanakan uji coba

Komitmen terhadap Mutu

- Membangun *habit* dan konsistensi dalam menjaga pelayanan



IDI Direktorat SDM dan Layanan Korporasi ASDP

Fokus utama adalah pembangunan system HCMS dan juga pengembangan talent

Narasumber

Bapak Wahyu Wibowo

Mewakili Direktur SDM dan Layanan Korporasi

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Bisnis Keseluruhan:

- Target rasio SDM berdasarkan usia dan juga gender sudah terpenuhi (30% Perempuan : 70% Laki-laki)
- Secara keseluruhan pencapaian target KPI direktorat SDM dan Layanan Korporasi ASDP mencapai 108%

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

People:

- Pengembangan talent berdasarkan target kementerian BUMN untuk memenuhi *talent mobility* agar bisa berkarir di BUMN lain. ASDP memiliki 6 level, di setiap level harus ada *talent*

Strategi Digitalisasi:

- HCMS (*Human Capital Management System*) yang mencakup seluruh aspek pengelolaan SDM
- HCMS saat ini masih berada di tahap pertama dari secara keseluruhan ada empat tahap
- SSC (*Self Service Center*)

Komitmen terhadap Mutu

- Pengembangan Ferizy Learning Center
- Penguasaan kompetensi perilaku dan kompetensi teknis oleh seluruh staff ASDP
- *Benchmarking* ke industri kereta api untuk pelayanan



IDI Direktorat Keuangan dan TI ASDP

Fokus utama adalah mencapai target teknologi yang sudah ditetapkan agar bisa mendukung direktorat lain yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan juga tata Kelola manajemen resiko

Narasumber

Bapak Djunia Satriawan

Direktur Keuangan, Teknologi Informasi, dan Manajemen Resiko

Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi

Tantangan Bisnis Keseluruhan:

- Memastikan bahwa seluruh *requirement di strategic business* yang memerlukan teknologi sudah sesuai *milestone*
- Memastikan tata kelola manajemen resiko sudah berjalan baik dari cabang hingga ke pusat
- Integrasi di *Cruise line* dan *District line*
- Menjaga *cost of fund* yang baik

Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI

Process:

- Layanan *zero-down-time*
- Penggunaan ERP dan SAP untuk laporan keuangan
- Perluasan bisnis di Bakauheni Harbour City

Strategi Digitalisasi:

- *Digital talent program*
- Perluasan *online sales channel* (OTA, Laku Pandai)
- *Digital-based business process*
- Pembangunan *data warehouse* dan *big data*
- Adanya *reporting system* yang dikonsolidasi dari sistem
- *Port Capacity Management System*

Komitmen terhadap Mutu

- Digitalisasi seluruh Pelabuhan
- Sistem penjadwalan penumpang
- Menjaga SLA layanan *ticketing* (saat ini 16 detik)

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

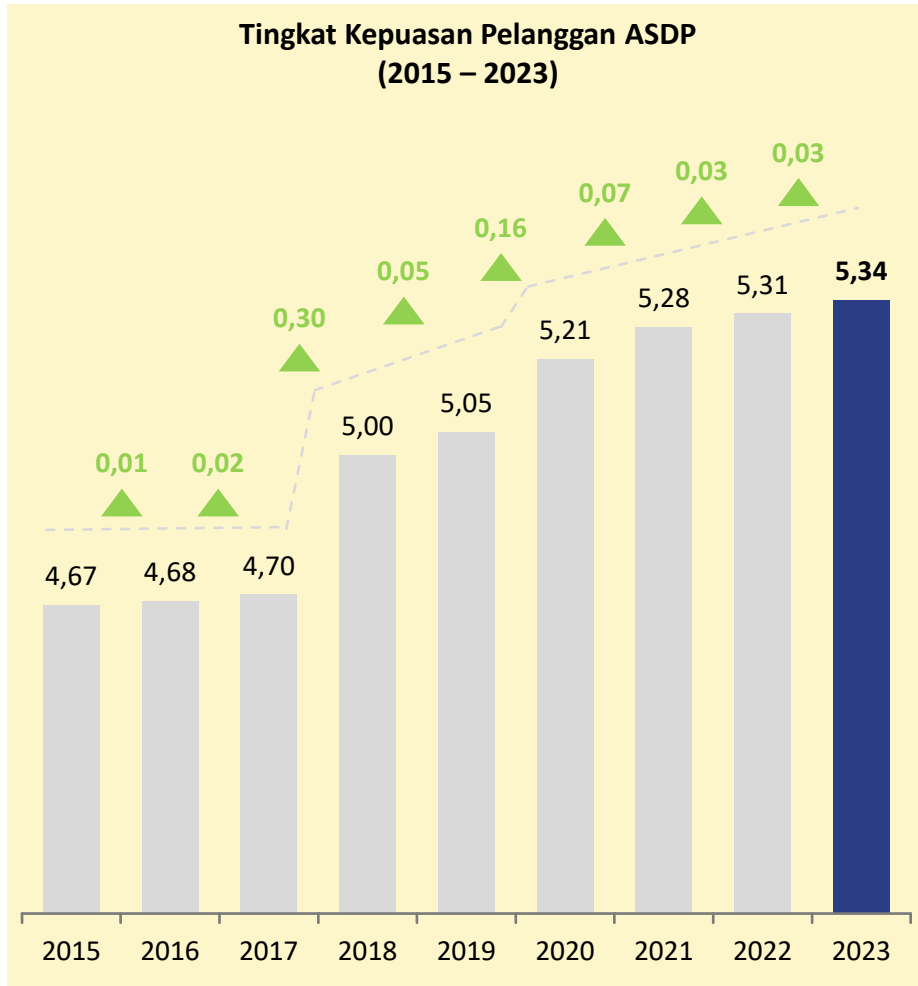
OVERALL CSI SCORE



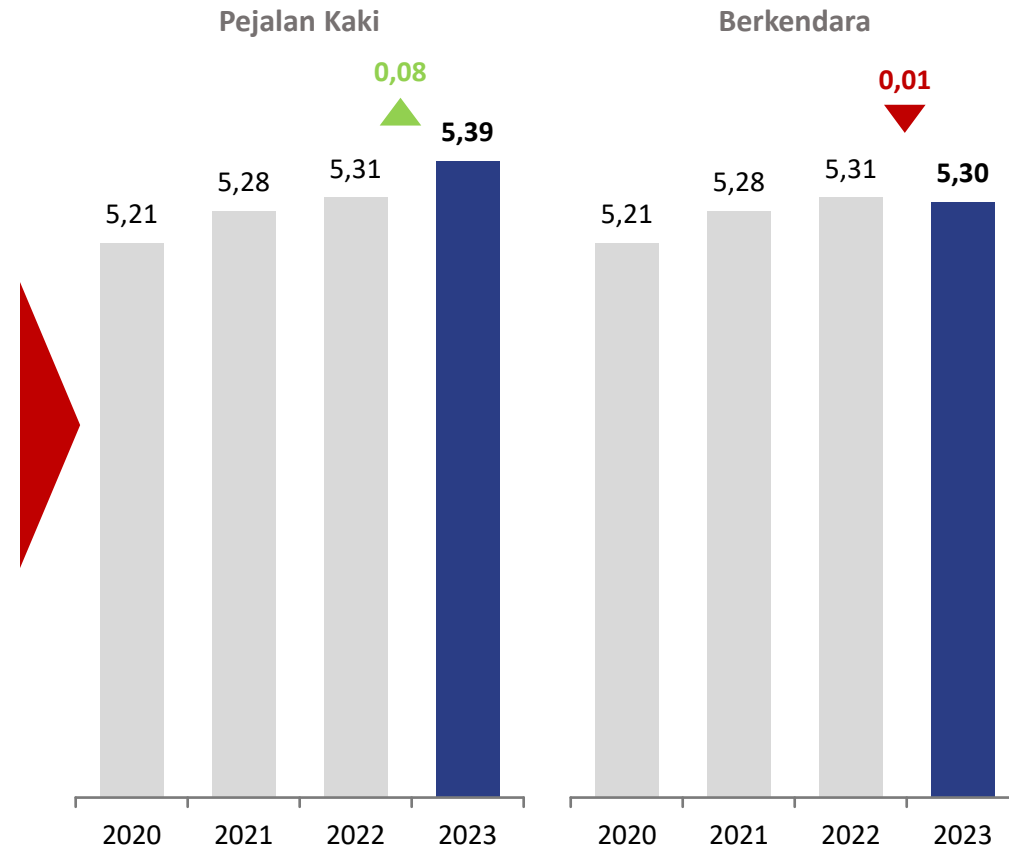
CSI ASDP KESELURUHAN

Nilai kepuasan Pejalan Kaki meningkat, namun menurun pada kategori Berkendara

Tingkat Kepuasan Pelanggan ASDP
(2015 – 2023)



CSI BERDASARKAN SEGMENT KONSUMEN 2020 - 2023

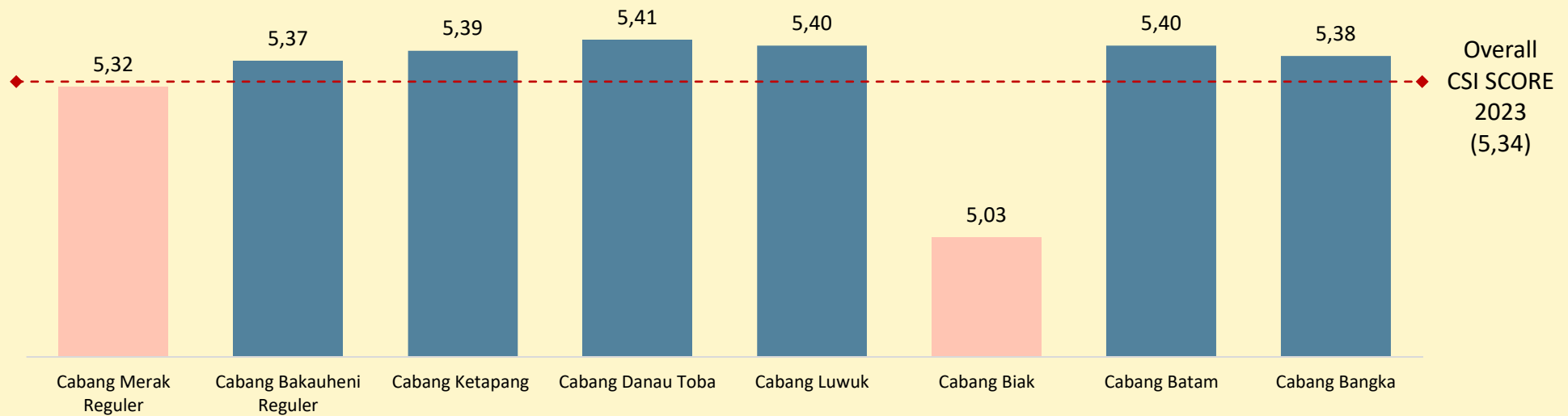




CSI BERDASARKAN CABANG

Danau Toba menjadi cabang dengan nilai kepuasan tertinggi, sedangkan Merak dan Biak berada di bawah rata-rata

Customer Satisfaction Index ASDP Tahun 2023



■ Nilai 2023 di bawah rata-rata

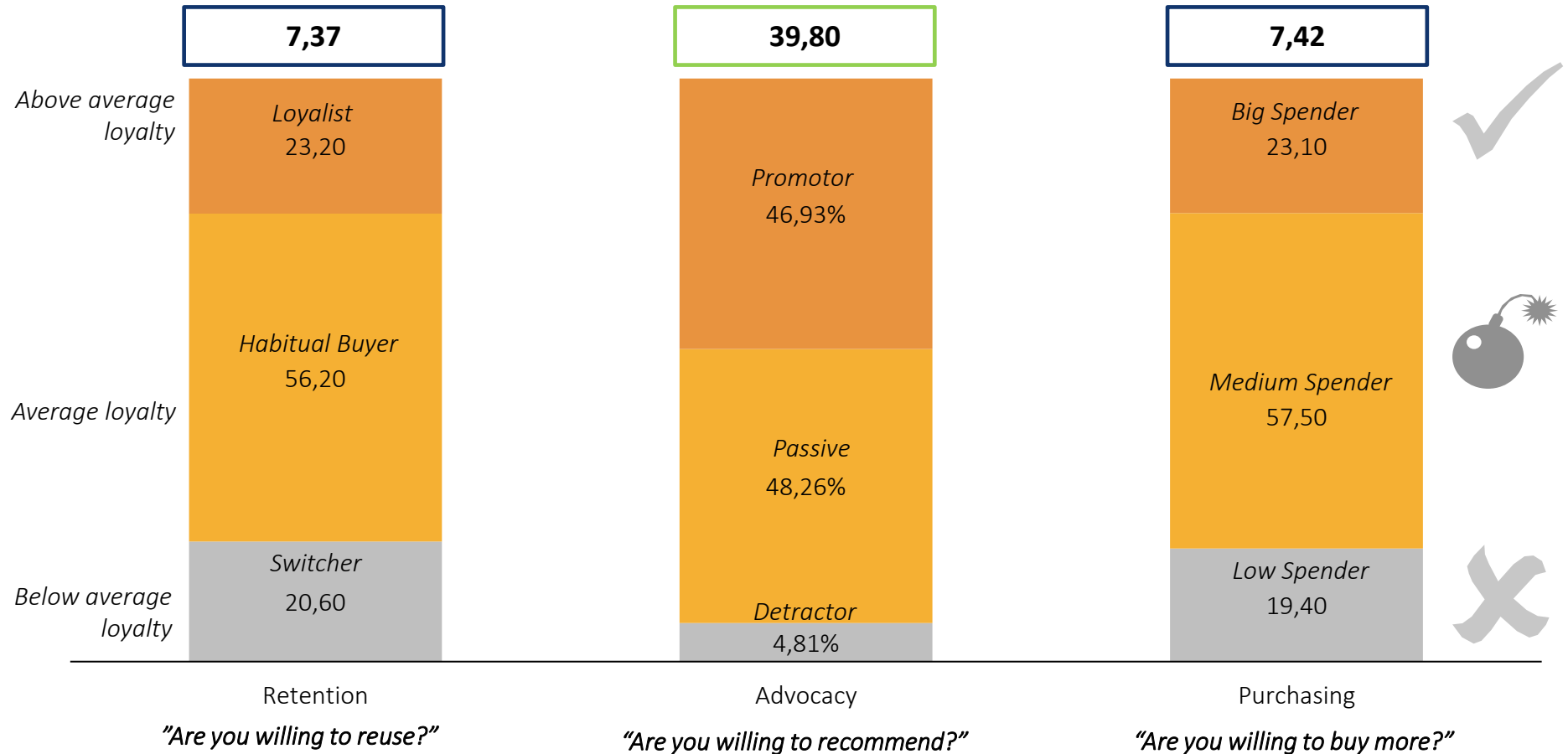
■ Nilai 2023 di atas rata-rata



INDEKS LOYALITAS PELANGGAN

Secara loyalitas, ASDP mendapatkan nilai 39,80 untuk NPS

OVERALL CLI



Rata-rata perolehan skor (skala 1-10)



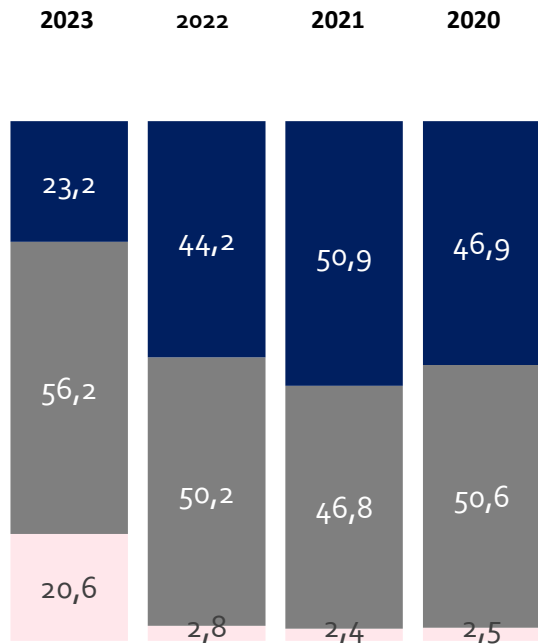
Promotor - Detractor



TRACKING NILAI LOYALITAS PELANGGAN

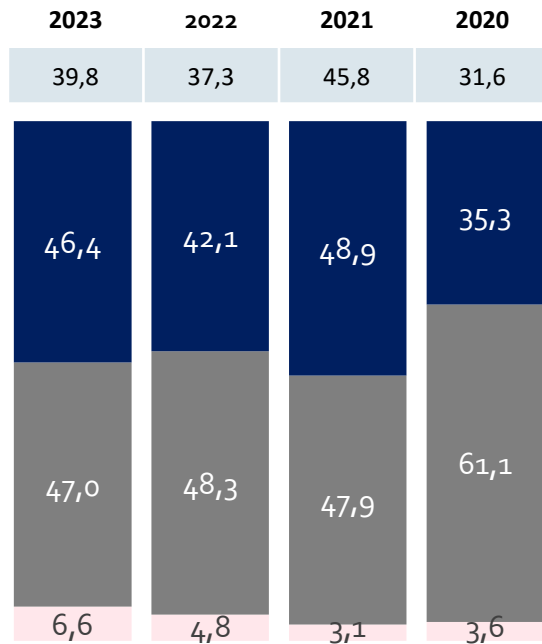
ASDP berhasil kembali meningkatkan NPS di tahun 2023 setelah sebelumnya mengalami penurunan di tahun 2022

RETENTION



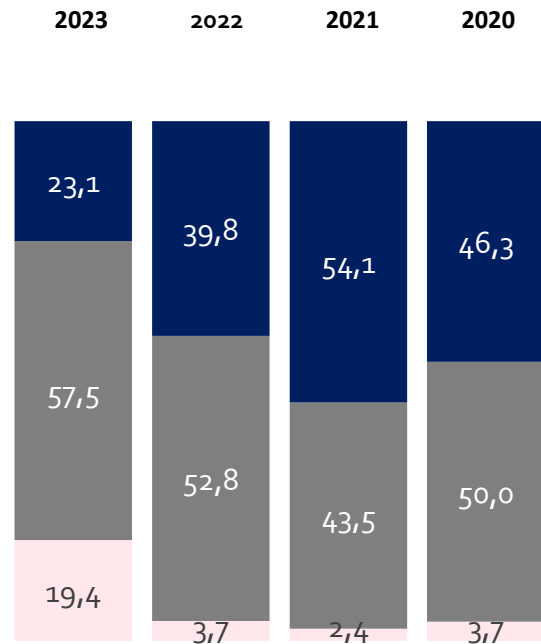
"Are you willing to reuse?"

ADVOCACY (NPS)

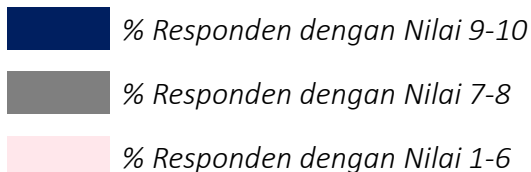


"Are you willing to recommend?"

PURCHASING



"Are you willing to buy more?"

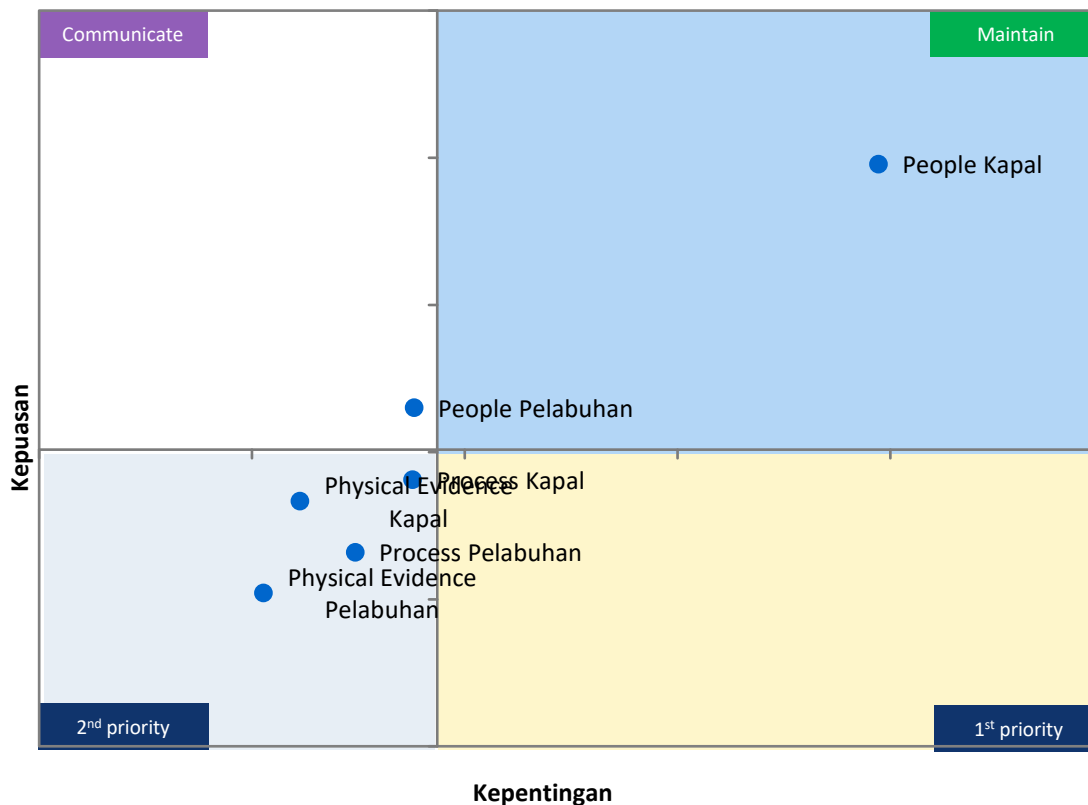




IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi people di Kapal dianggap sudah baik, sedangkan untuk dimensi lainnya tidak ada yang harus menjadi prioritas perbaikan pertama, namun process dan fasilitas baik di kapal dan Pelabuhan dapat ditingkatkan

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



ATRIBUT YANG SUDAH BAGUS

People – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

People – Di Pelabuhan

- Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

ATRIBUT YANG PERLU PERBAIKAN

Process – Di Kapal

- Ketepatan waktu keberangkatan
- Kejelasan pengumuman selama pelayaran

Physical Evidence – Di Kapal

- Ketersediaan layanan liburan
- Jumlah toilet

Physical Evidence – Di Pelabuhan

- Ketersediaan layanan *channel* pembayaran
- Kualitas sarana dan prasarana layanan



PENERAPAN TARIF DAN KETERSEDIAAN AKSES TERHADAP KEPUASAN

Secara keseluruhan, mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap tarif yang diberlakukan serta akses informasi yang diberikan oleh ASDP.

% Pelanggan yang Puas dengan Kesesuaian Tarif terhadap Fasilitas (Top 2 Box, dalam %)



% Pelanggan yang Puas dengan Kemudahan Akses Informasi terhadap ASDP melalui Sosial Media, Web, dsb. (Top 2 Box, dalam %)



Skala 1-100

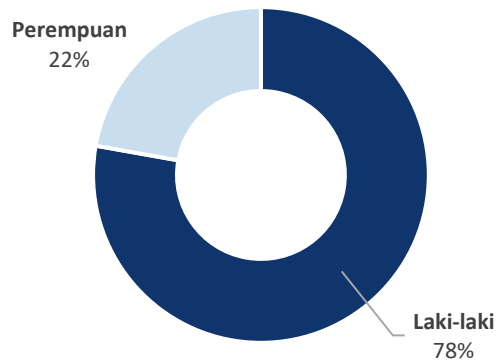


PROFIL RESPONDEN BERKENDARA

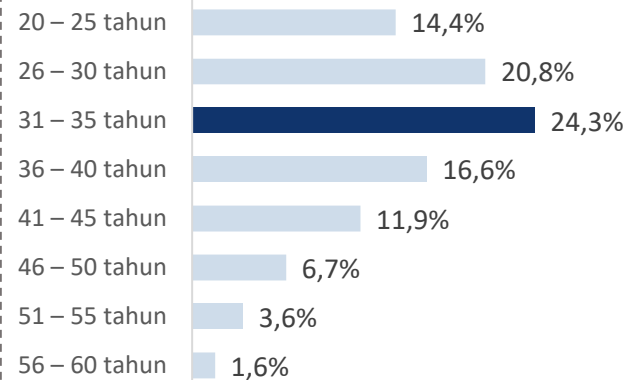
Mayoritas responden berkendara adalah laki-laki berusia 31-35 tahun dari ekonomi *upper middle-class*

Base: Semua Responden Berkendara
(n=914)

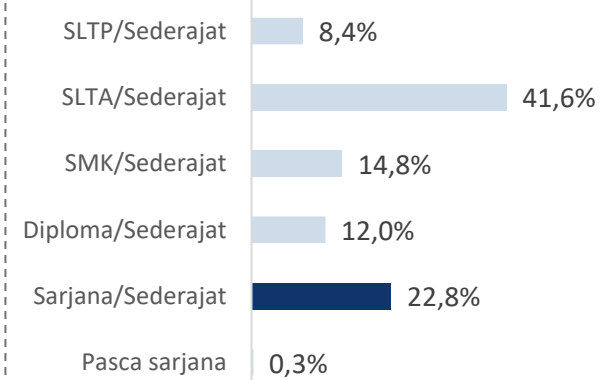
Jenis Kelamin



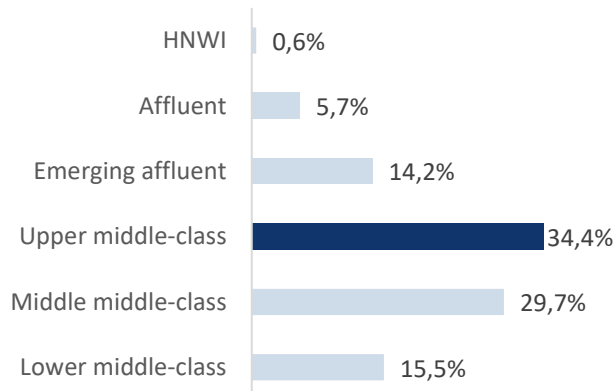
Usia



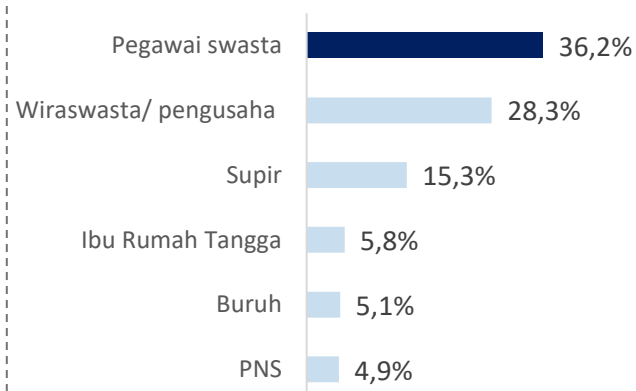
Pendidikan Terakhir



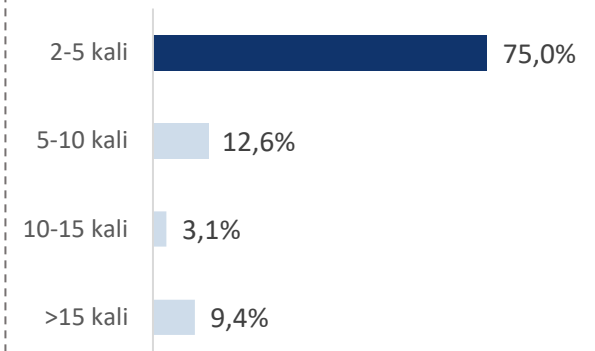
SEC



Pekerjaan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam sebulan



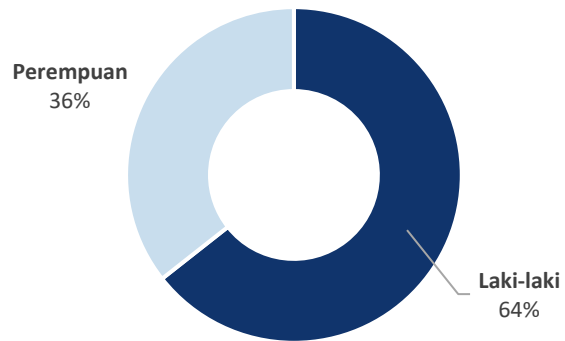


PROFIL RESPONDEN PEJALAN KAKI

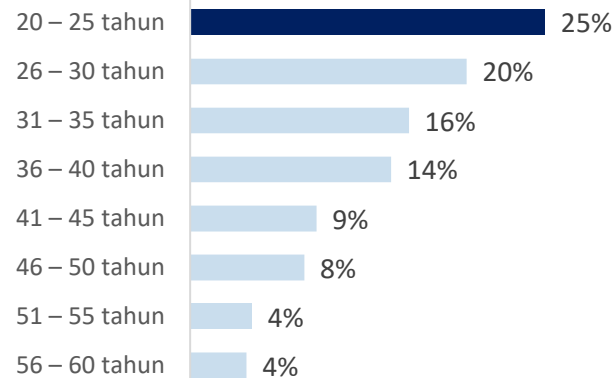
Sedangkan mayoritas responden pejalan kaki adalah laki-laki berusia 20-25 tahun dengan ekonomi *lower-middle class*

Base: Semua Responden Pejalan Kaki
(n=1025)

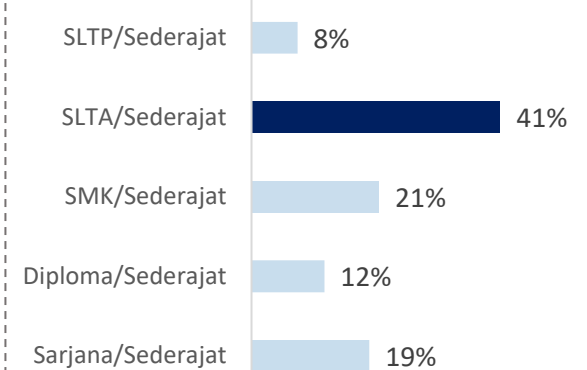
Jenis Kelamin



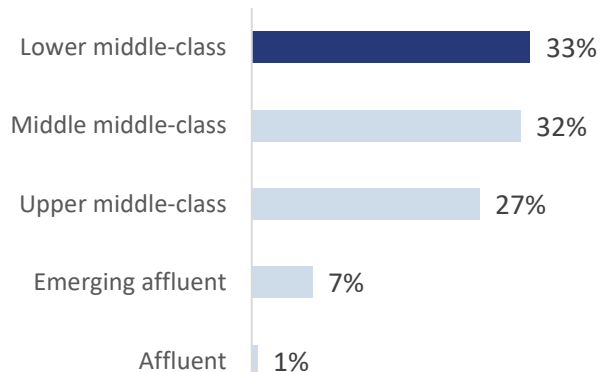
Usia



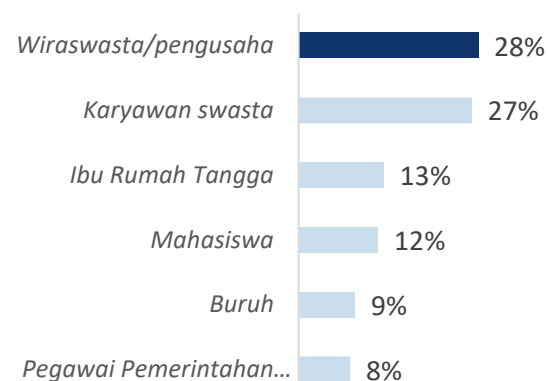
Pendidikan Terakhir



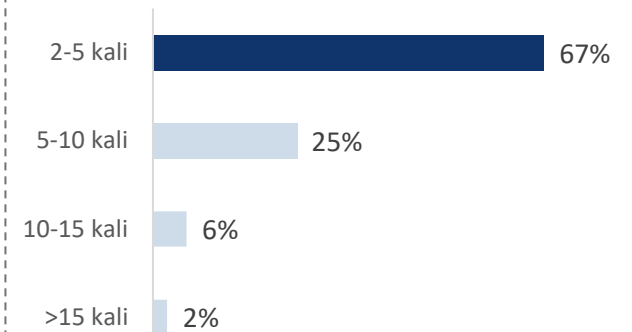
SEC



Pekerjaan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



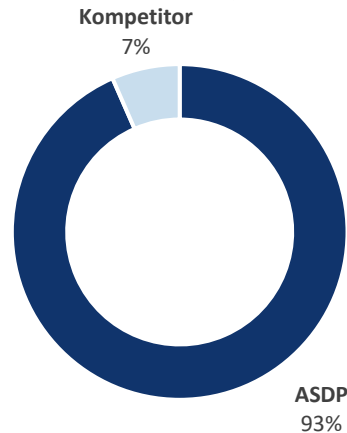


BEHAVIOUR RESPONDEN BERKENDARA

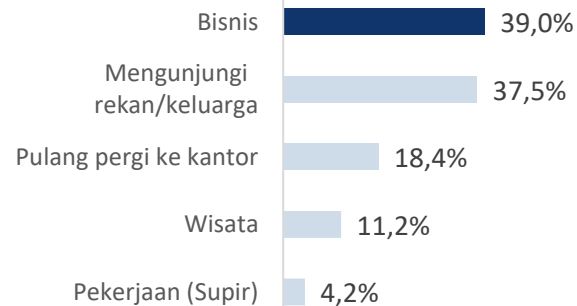
Responden berkendara ASDP mayoritas mengedara kendaraan Golongan II dengan tujuan penyeberangan kapal untuk bisnis.

Base: Semua Responden Berkendara
(n=914)

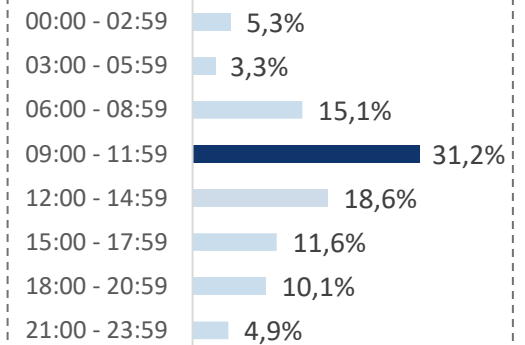
Persebaran Responden



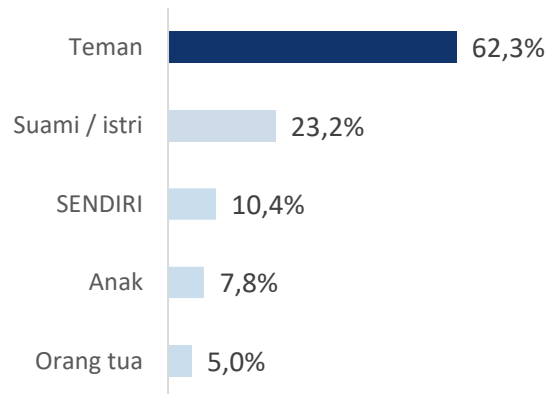
Alasan Menggunakan Kapal Penyeberangan



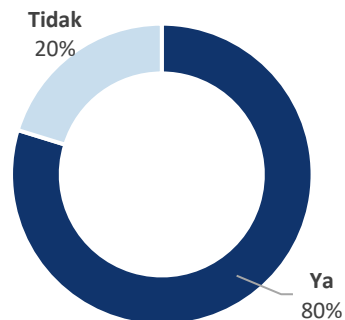
Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



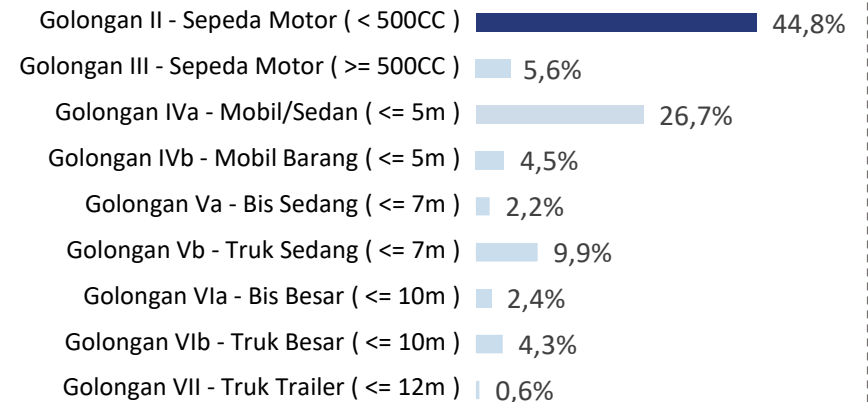
Companion Perjalanan



Status Kepemilikan Kendaraan



Golongan Kendaraan



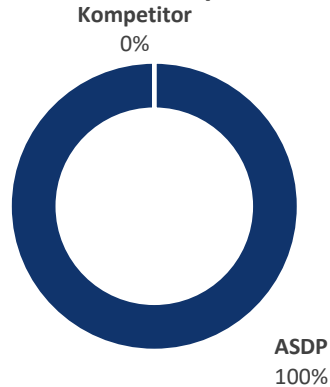


BEHAVIOUR RESPONDEN PEJALAN KAKI

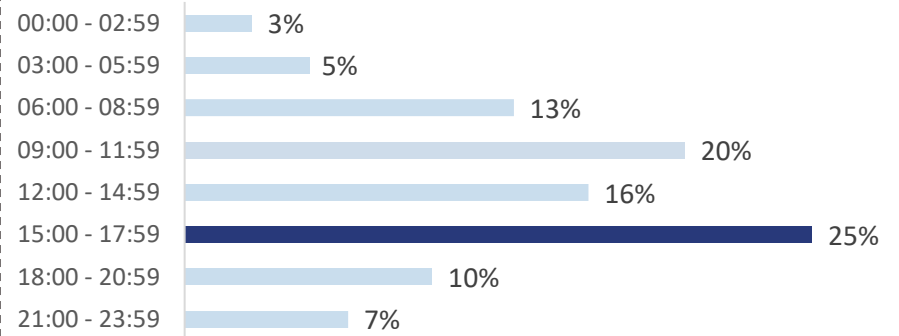
Responden pejalan kaki 100% menggunakan ASDP dan mayoritas kapal penyeberangan untuk tujuan mengunjungi rekan/keluarga.

Base: Semua Responden Pejalan Kaki
(n=1025)

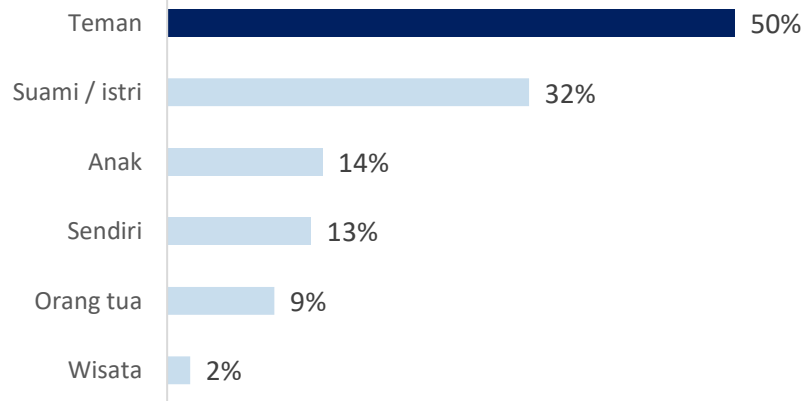
Persebaran Responden



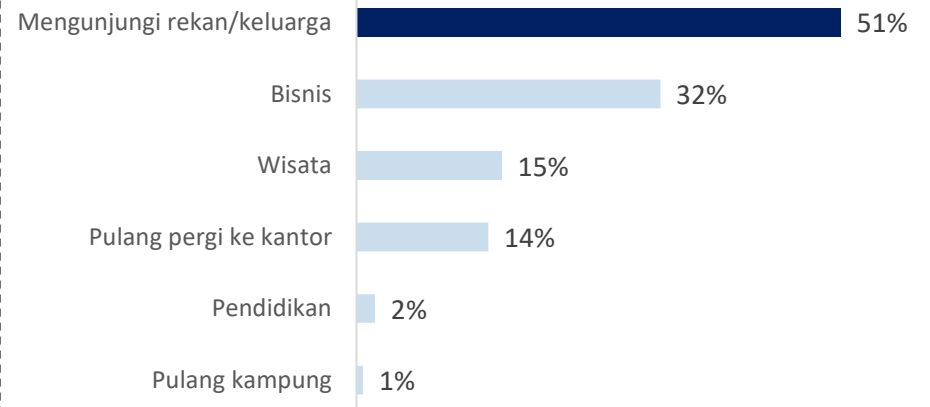
Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Companion Perjalanan



Alasan Menggunakan Kapal Penyeberangan



**Cabang Merak
Reguler**

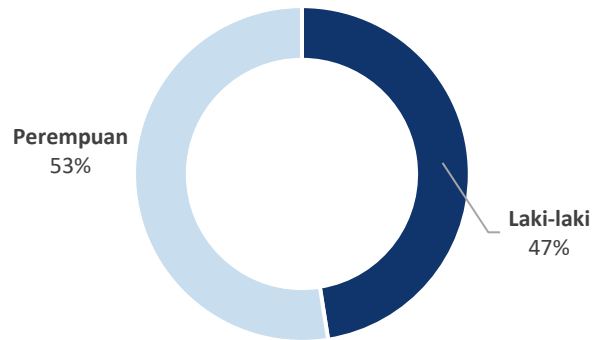


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK REGULER – PEJALAN KAKI

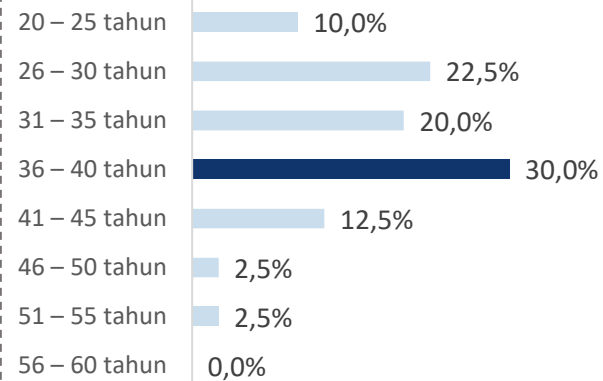
Mayoritas responden pejalan kaki di cabang Merak Reguler adalah wanita berusia antara 36-40 tahun

Base: Responden Pejalan Kaki Merak
(n=40)

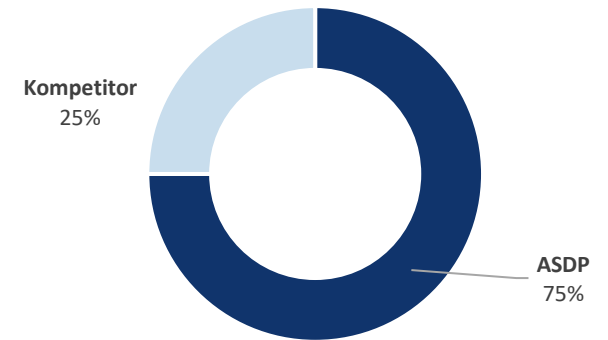
Jenis Kelamin



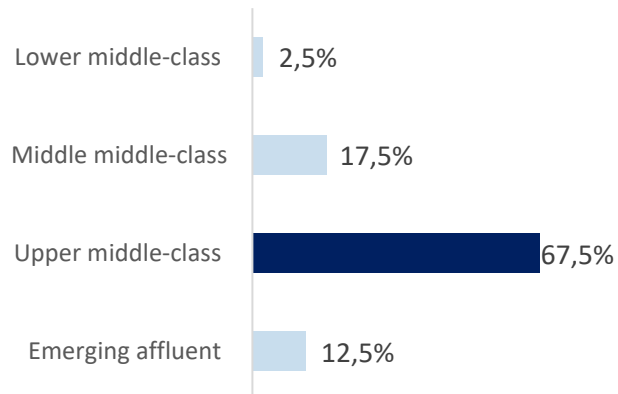
Usia



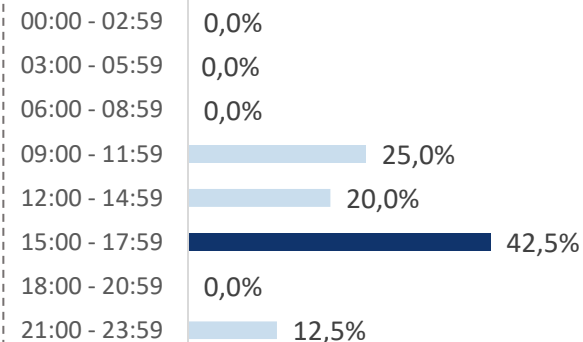
Persebaran Responden



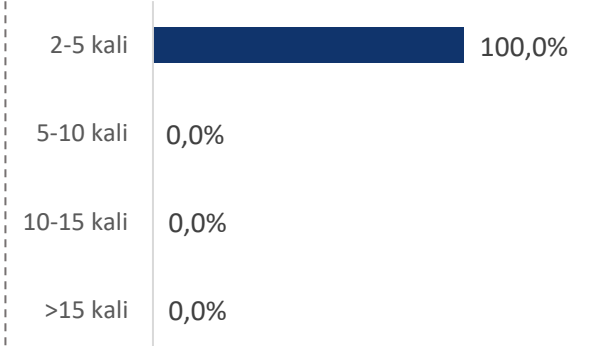
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan dalam 3 bulan



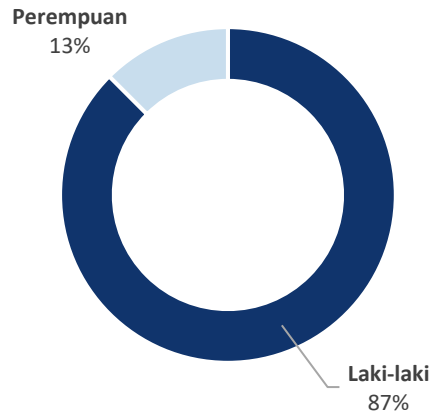


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK REGULER – BERKENDARA

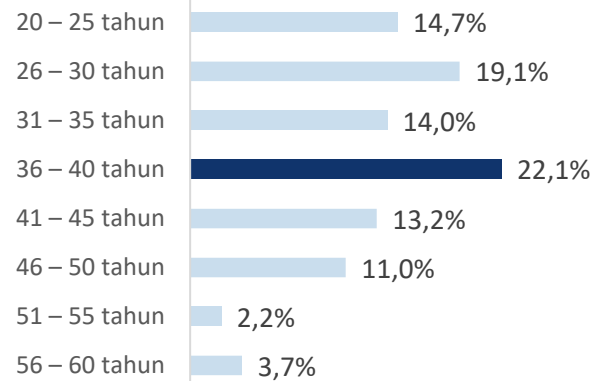
Mayoritas responden berkendara di cabang Merak Reguler adalah laki-laki berusia 20 – 25 tahun dari ekonomi middle-middle class

Base: Responden Berkendara Merak
(n=40)

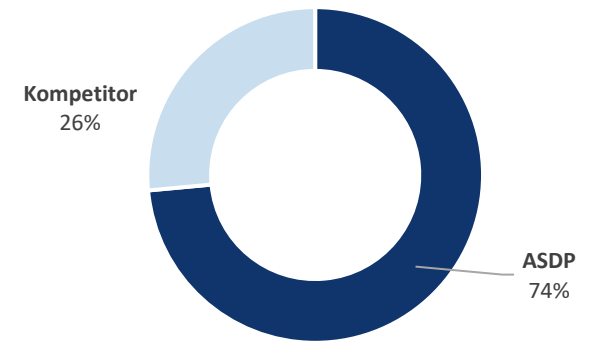
Jenis Kelamin



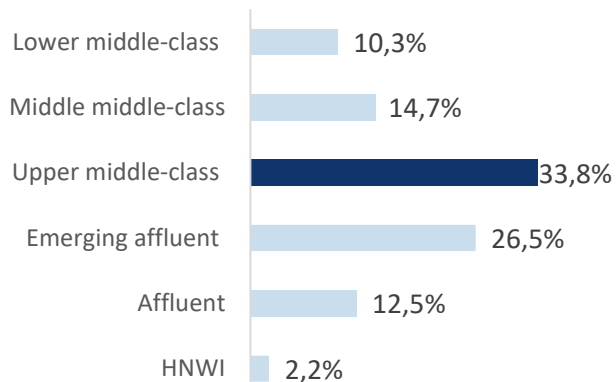
Usia



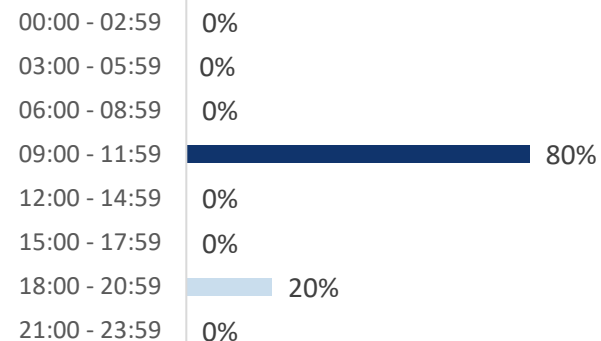
Persebaran Responden



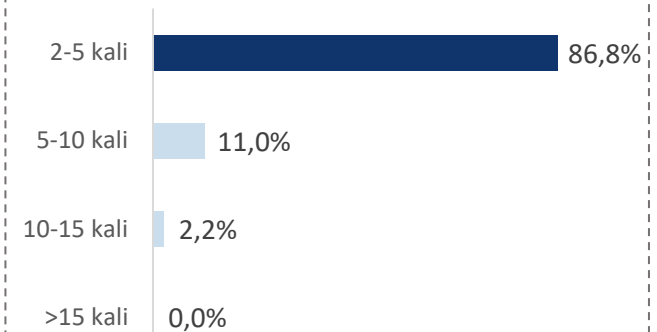
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

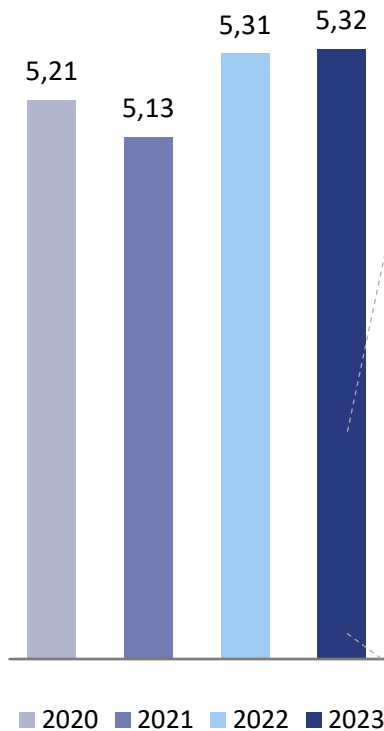




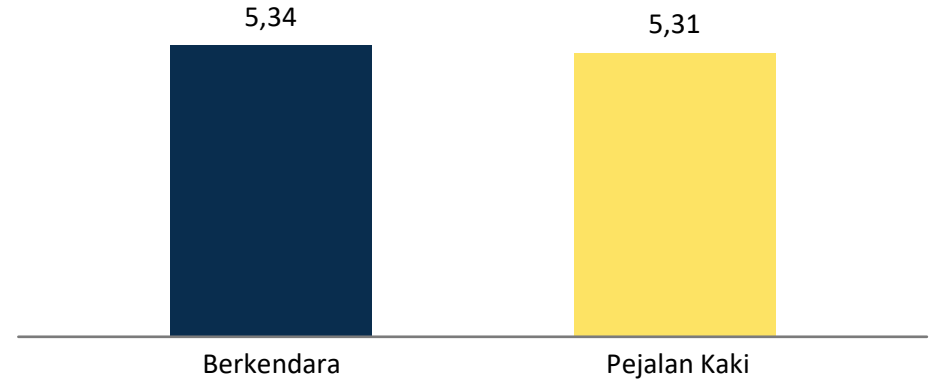
CABANG MERAK REGULER

Cabang Merak Reguler berhasil meningkatkan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Berkendara yang mendapatkan skor lebih tinggi

**Kepuasan
Keseluruhan**



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,36	5,33
5,32	5,28



CABANG MERAK REGULER

Nilai kepuasan di Cabang Merak Reguler menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2023 2022 2021



People



Process



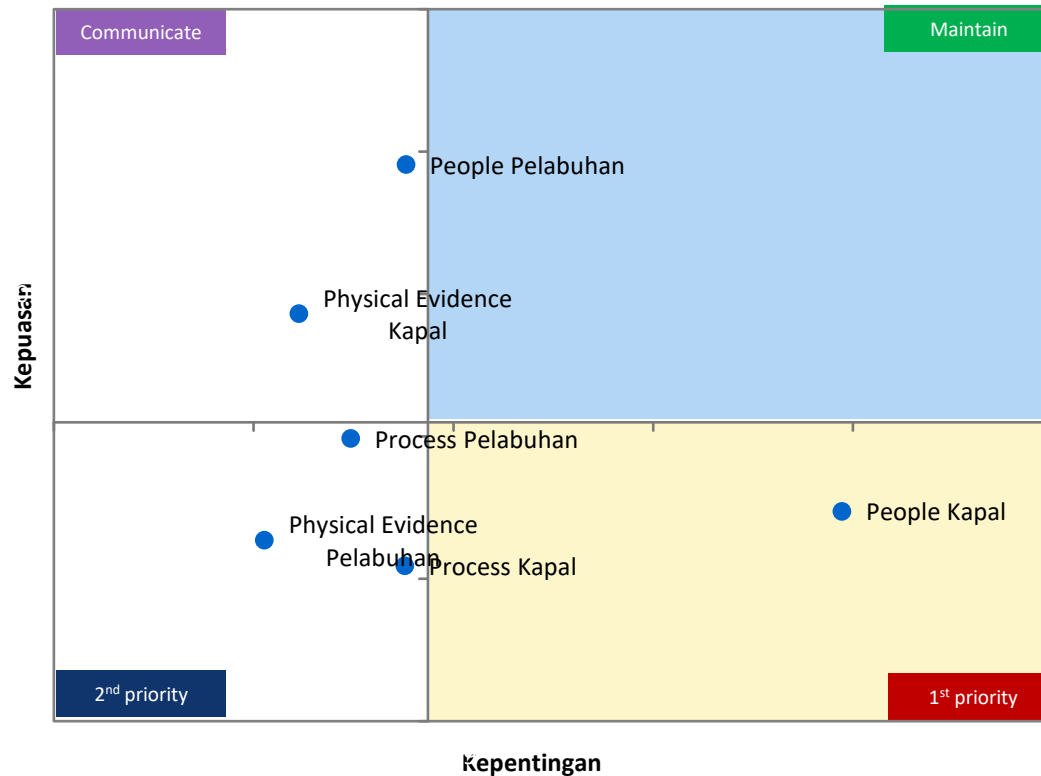
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di atas Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Pelabuhan

- Kerapihan dan kebersihan seragam petugas di pelabuhan

Fasilitas – Di Kapal

- Tingkat kenyamanan jalan masuk dari pintu masuk awal kapal menuju lokasi fasilitas penumpang
- Kebersihan tempat duduk sebagai fasilitas utama di kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan

**Cabang Bakauheni
Reguler**

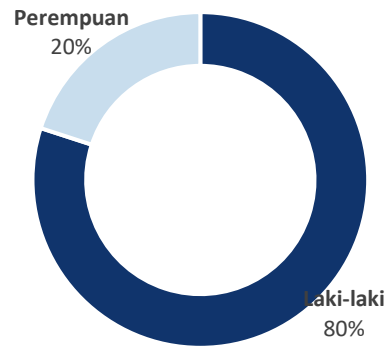


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI REGULER – PEJALAN KAKI

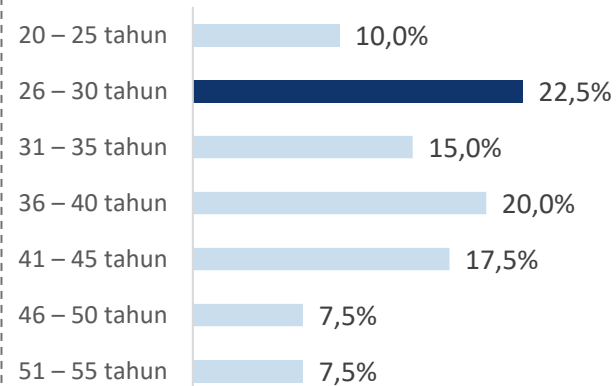
Mayoritas responden pejalan kaki Bakauheni Reguler menggunakan jasa layanan ASDP dan mayoritas berada pada usia produktif

Base: Responden Pejalan Kaki Bakauheni (n=40)

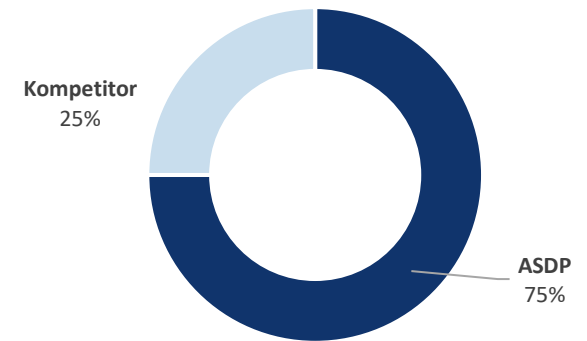
Jenis Kelamin



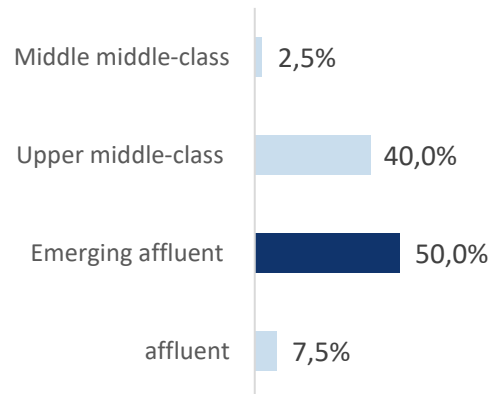
Usia



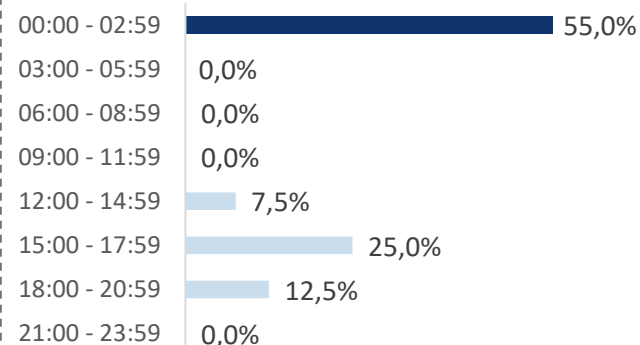
Persebaran Responden



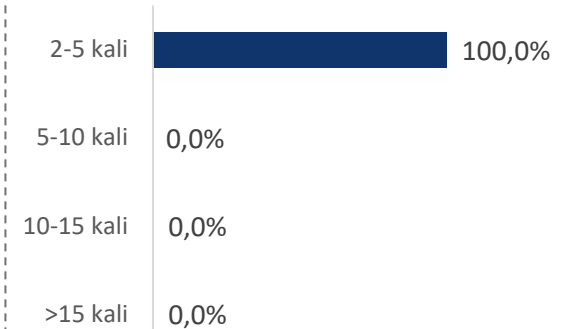
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



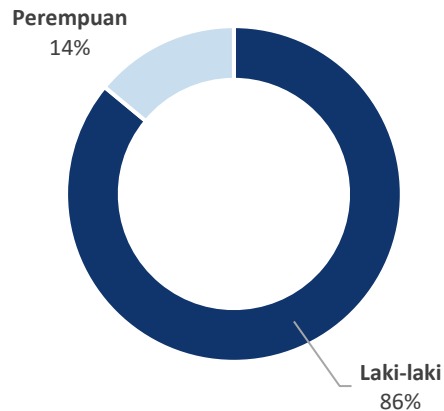


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI REGULER – BERKENDARA

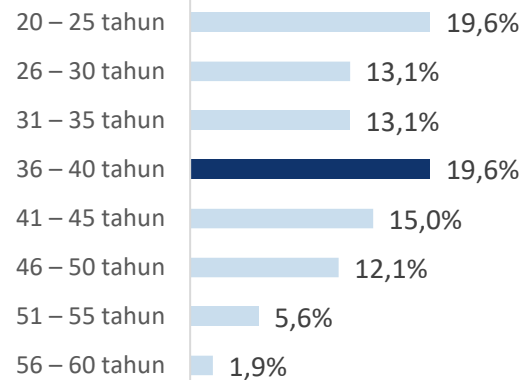
Mayoritas responden berkendara laki-laki berusia produktif dari ekonomi *middle-middle class*

Base: Responden Berkendara Bakauheni
(n=40)

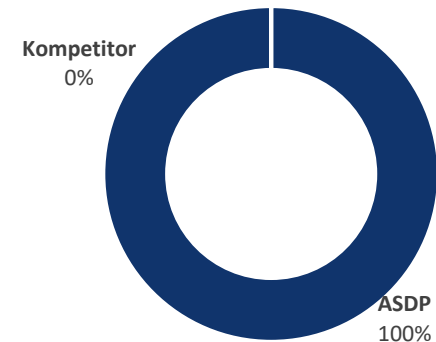
Jenis Kelamin



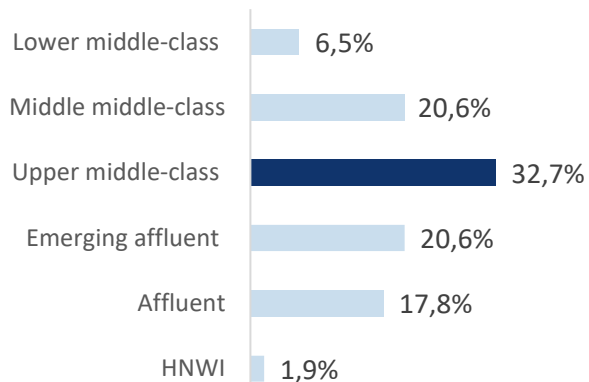
Usia



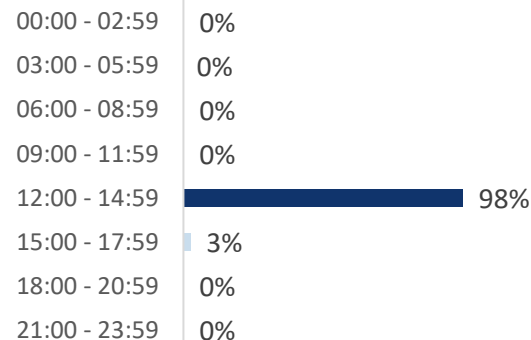
Persebaran Responden



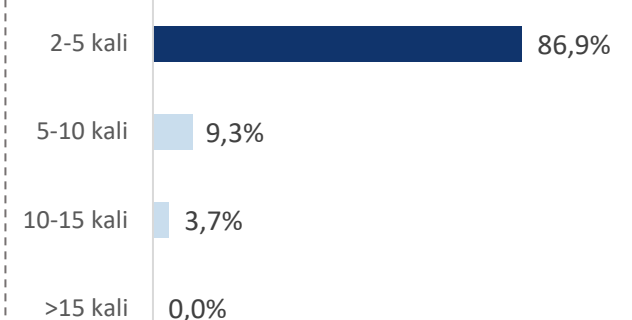
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

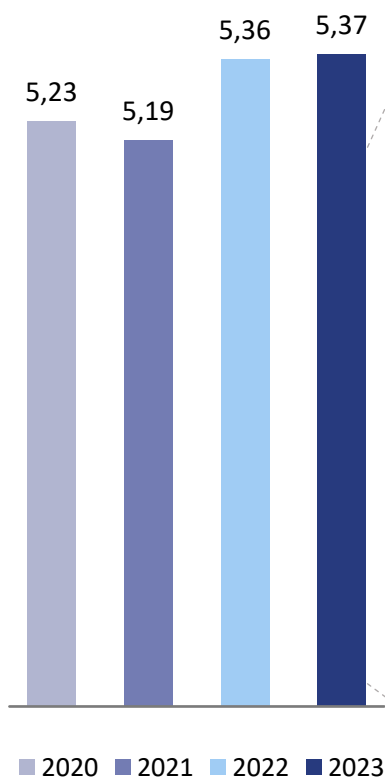




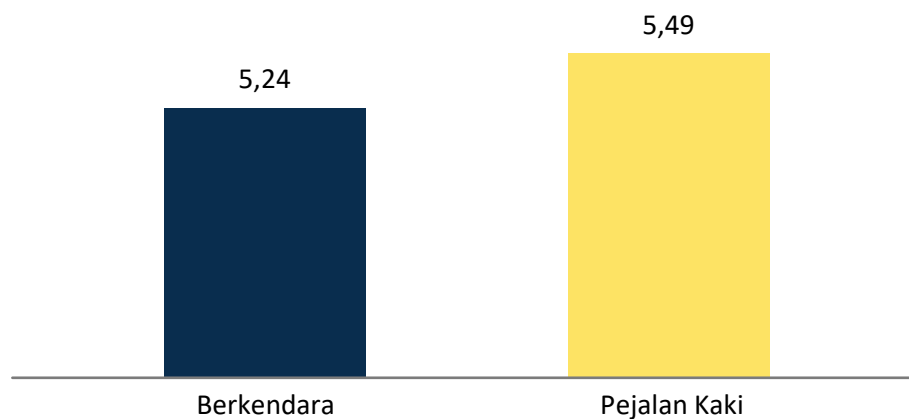
CABANG BAKAUHENI REGULER

Cabang Bakaupheni Reguler berhasil meningkatkan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,28

5,51

5,19

5,48



CABANG BAKAUHENI REGULER

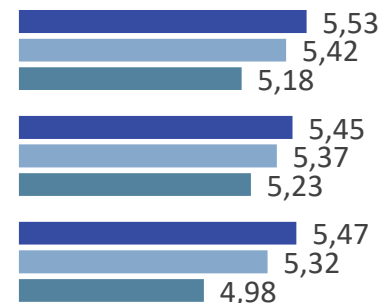
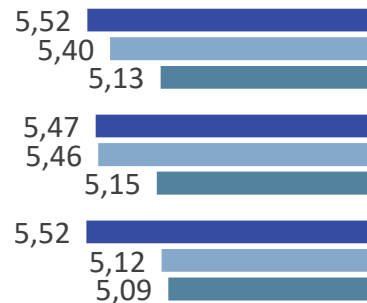
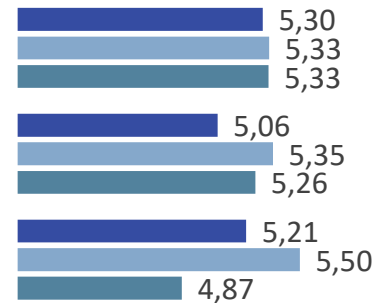
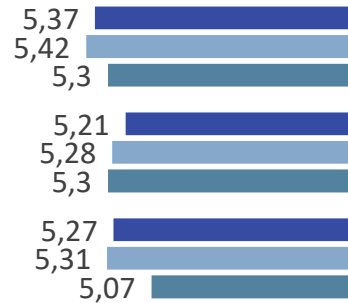
Nilai kepuasan di cabang Bakauheni Reguler menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2023

2022

2021



People



Process



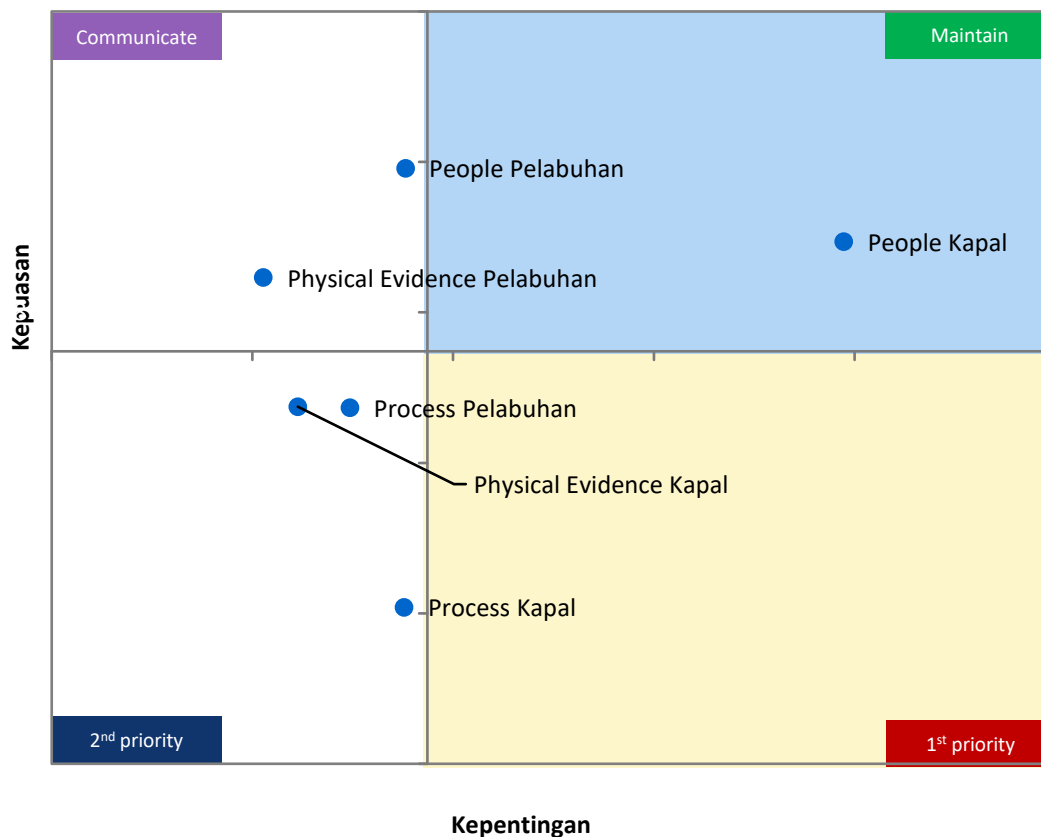
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi people di kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi Process kapal dan Pelabuhan serta physical evidence kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

People – Di Pelabuhan

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di kapal

- Kebersihan toilet sebagai fasilitas pendukung di dalam kapal
- Ketersediaan layanan hiburan di kapal

Process – di kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal

Process – di Pelabuhan

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Lama waktu tunggu untuk masuk ke dalam kapal ferry

Cabang Ketapang

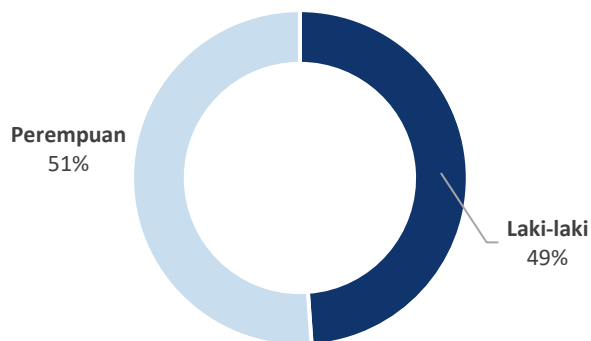


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KETAPANG – PEJALAN KAKI

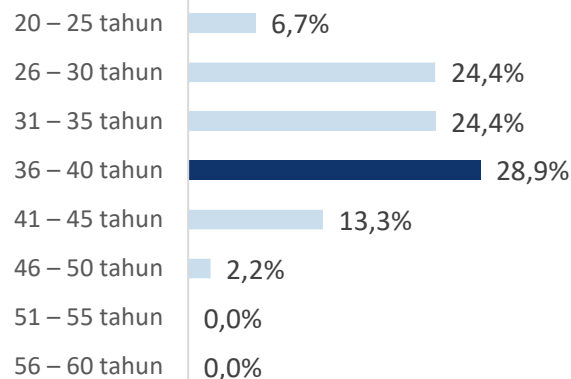
Mayoritas responden Ketapang pejalan kaki adalah laki-laki berusia 31-35 tahun dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Ketapang
(n=45)

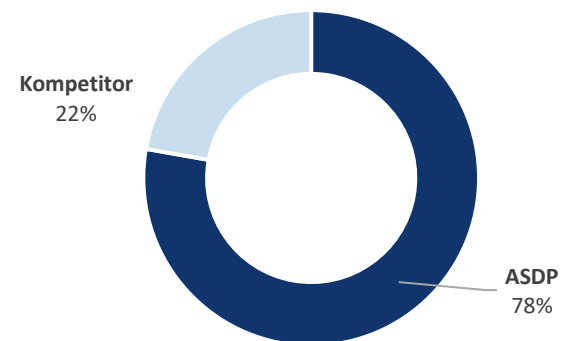
Jenis Kelamin



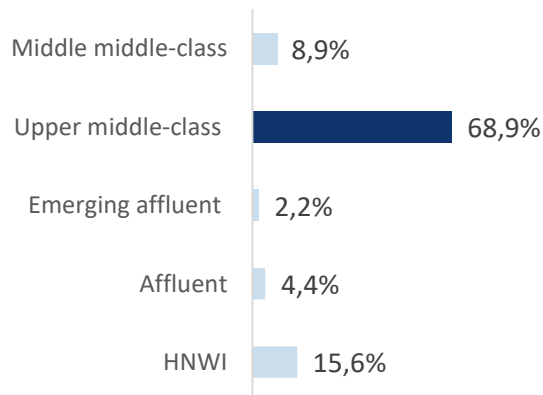
Usia



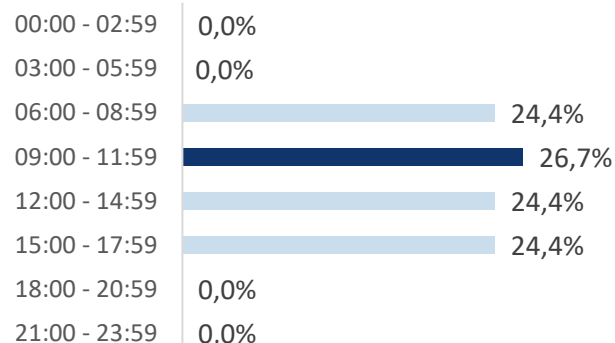
Persebaran Responden



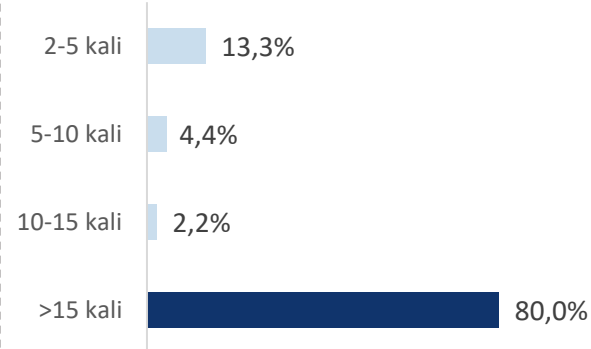
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layan dalam 3 bulanan kapal penyeberangan



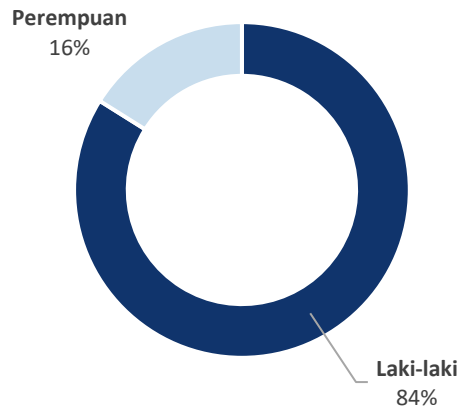


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KETAPANG – BERKENDARA

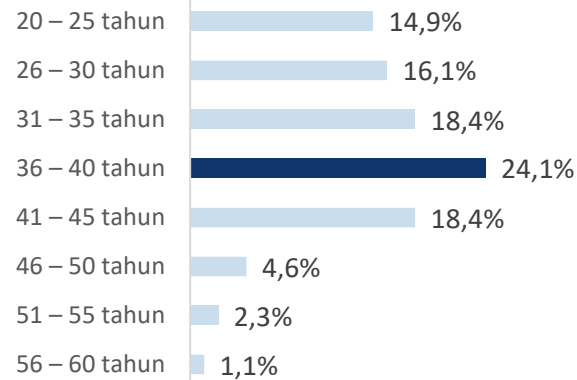
Mayoritas responden Ketapang yang berkendara adalah laki-laki berusia 36-40 tahun

Base: Responden Berkendara Ketapang
(n=60)

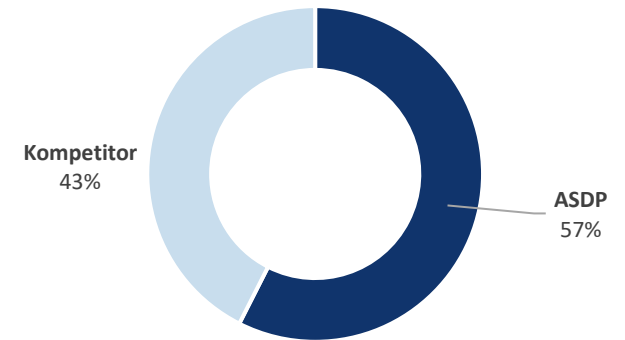
Jenis Kelamin



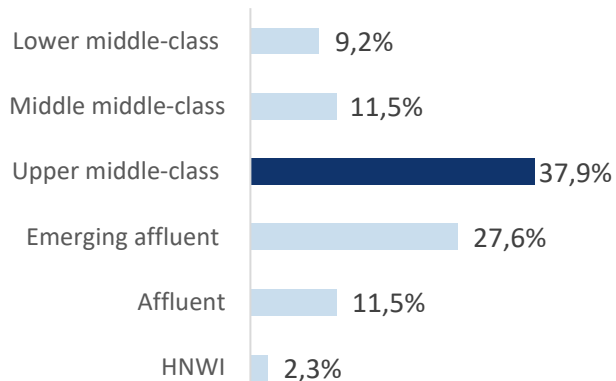
Usia



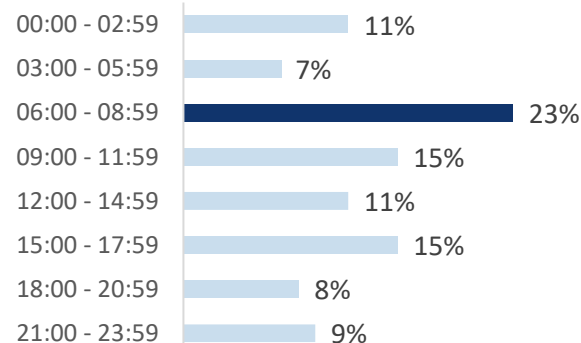
Persebaran Responden



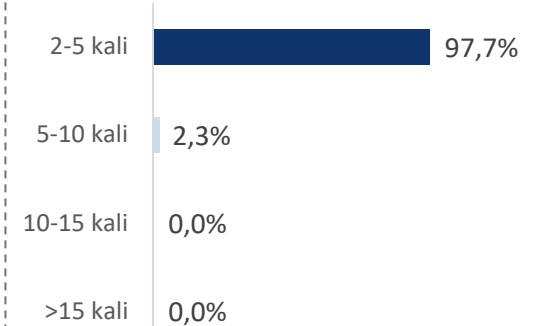
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

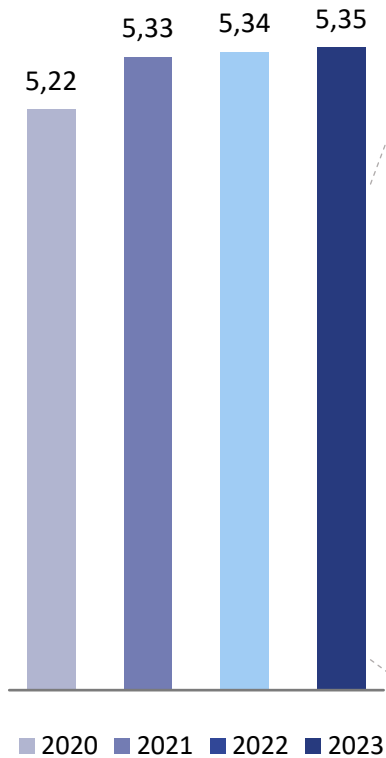




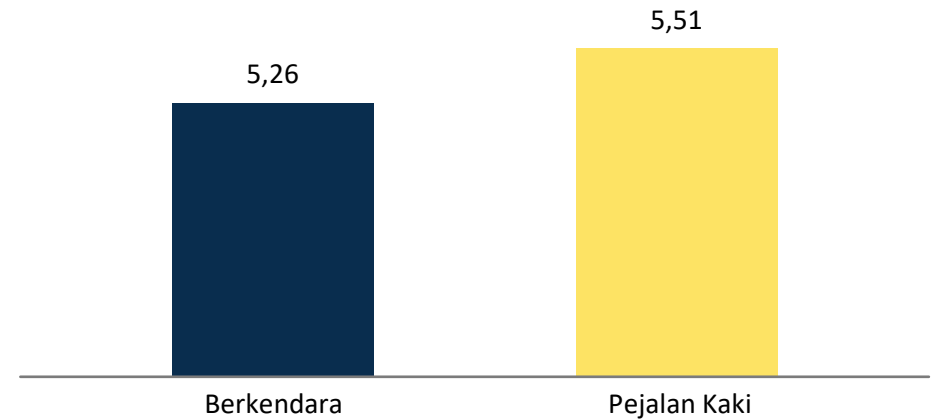
CABANG KETAPANG

Cabang Ketapang berhasil meningkatkan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,23	5,51
5,29	5,52



CABANG KETAPANG

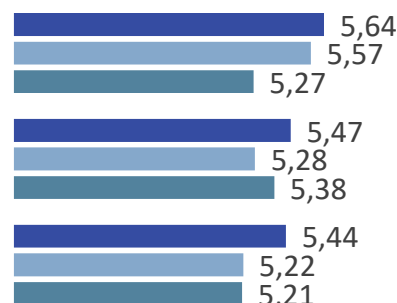
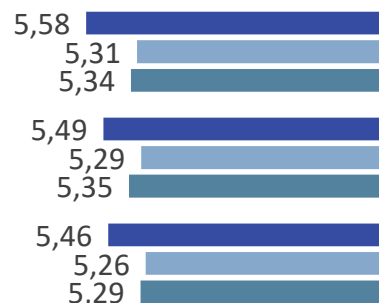
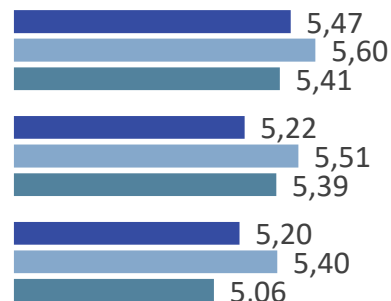
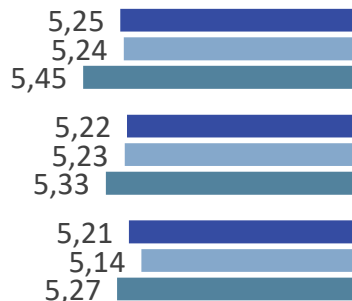
Nilai kepuasan di cabang Ketapang menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2023

2022

2021



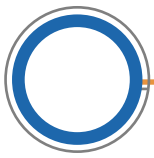
People



Process



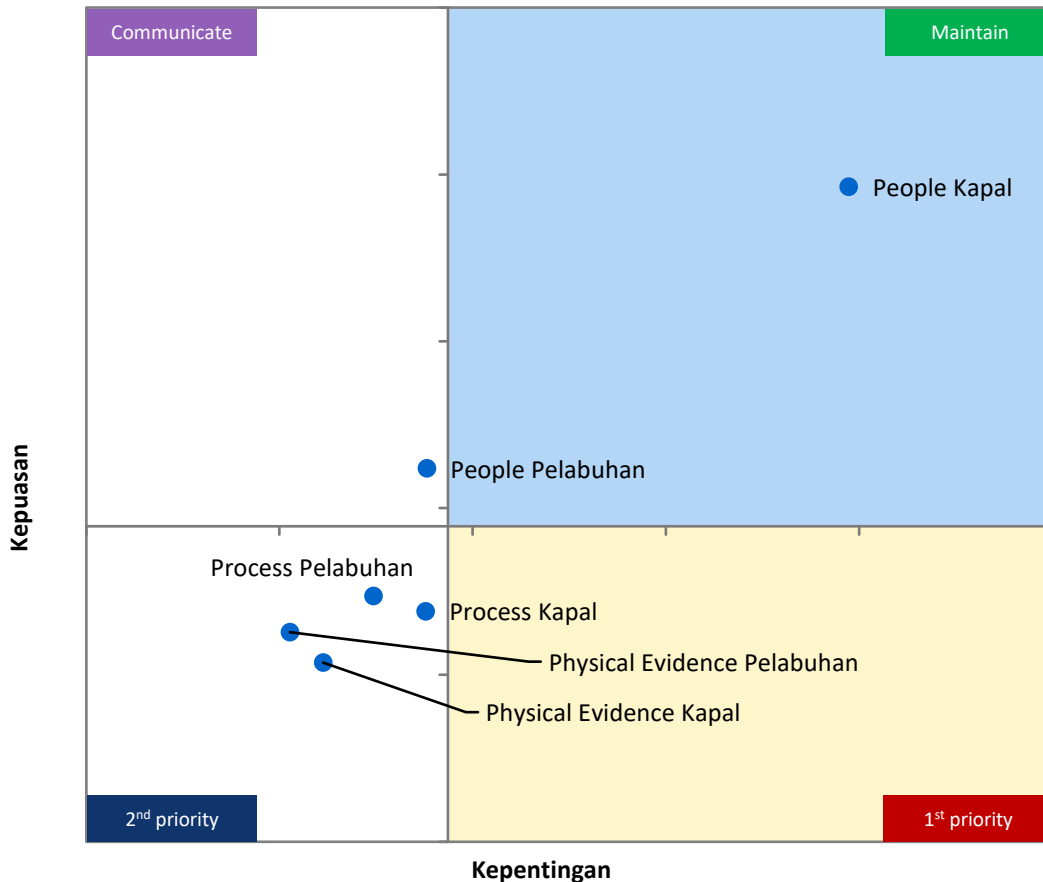
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi People di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi Process di Pelabuhan dan kapal serta Physical evidence di kapal dan Pelabuhan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

People – Di Pelabuhan

- Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas di Pelabuhan
- Kerapian dan kebersihan seragam petugas di pelabuhan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – di Pelabuhan

- Kemudahan proses pembelian tiket online di website/ferizy
- Kemudahan mendapatkan informasi jam keberangkatan kapal sebelum tiba di pelabuhan
- Tingkat keamanan dan keselamatan saat tiba di pelabuhan

Process – di kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Harga yang dibayarkan sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan

Fasilitas – di pelabuhan

- Kebersihan fasilitas penunjang di pelabuhan
- Kejelasan papan penunjuk arah di peabuhan serta kemudahan mendapat informasi yang dibutuhkan saat boarding menuju kapal

Fasilitas – di kapal

- Kenyamanan ruang tunggu dan ruang lesehan di dalam kapal
- Kenyamanan tempat duduk sebagai fasilitas utama di kapal

Cabang Danau Toba

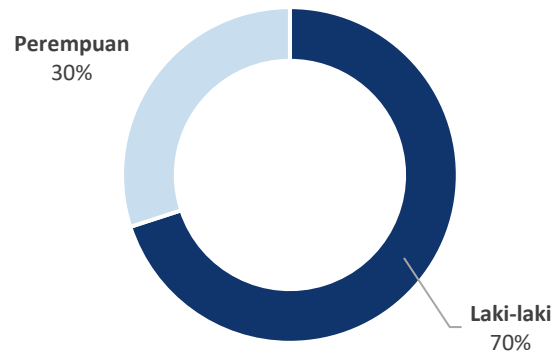


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG DANAU TOBA – PEJALAN KAKI

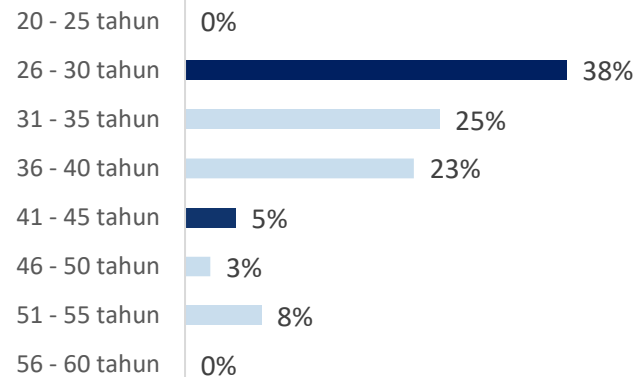
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Danau Toba mayoritas berada di pagi hari

Base: Responden Pejalan Kaki Danau Toba
(n=40)

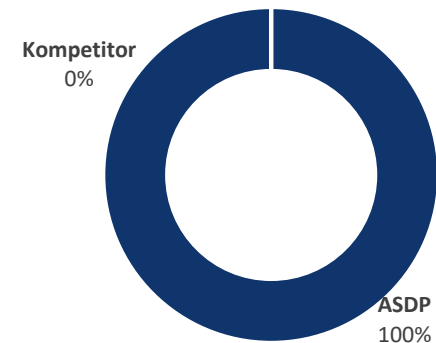
Jenis Kelamin



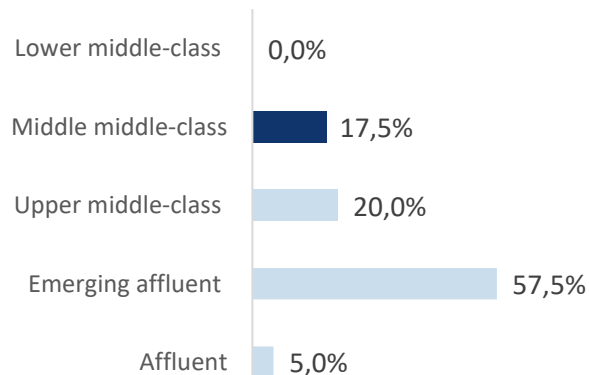
Usia



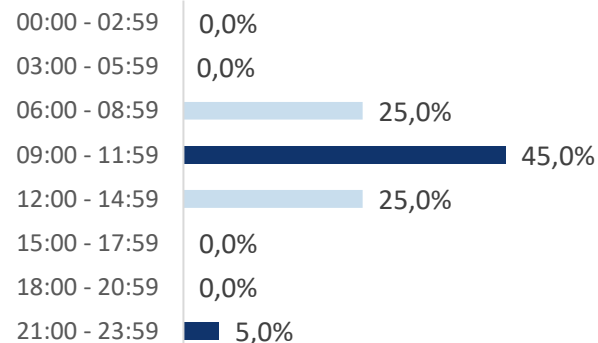
Persebaran Responden



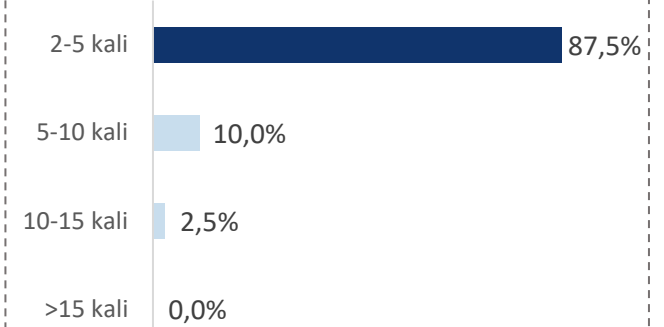
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan



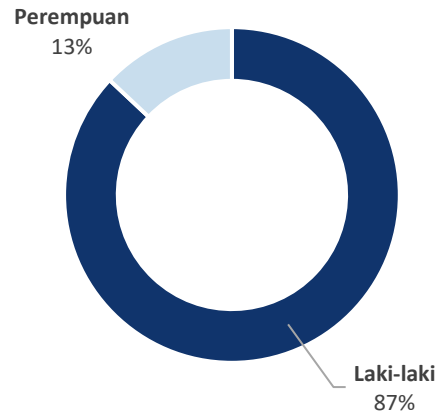


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG DANAU TOBA – BERKENDARA

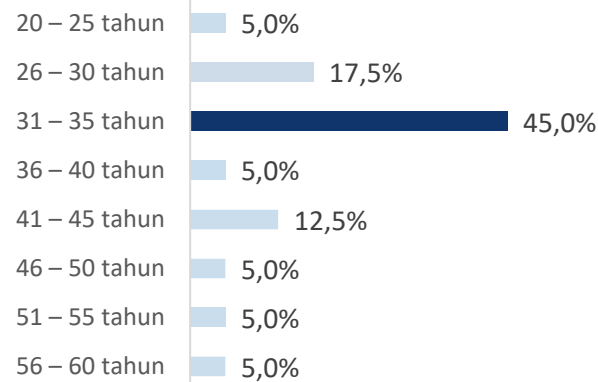
Mayoritas responden berkendara di Cabang Danau Toba merupakan pelanggan ASDP

Base: Responden Berkendara Danau Toba
(n=40)

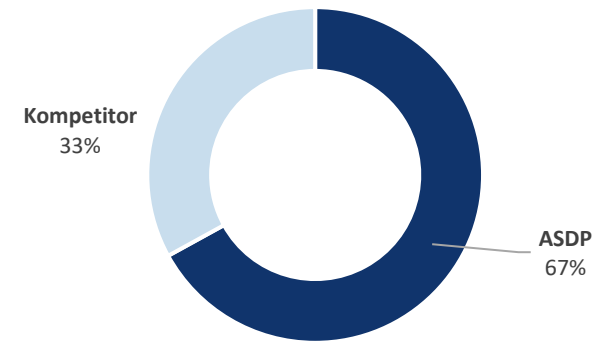
Jenis Kelamin



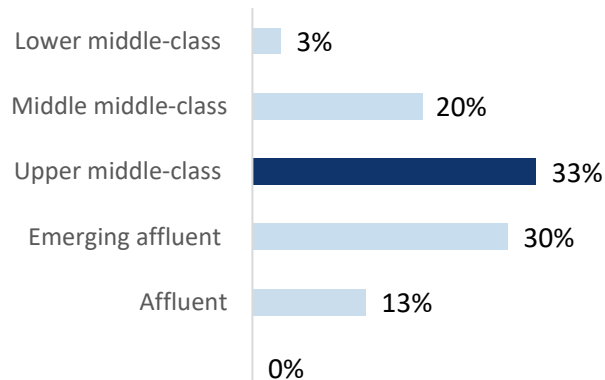
Usia



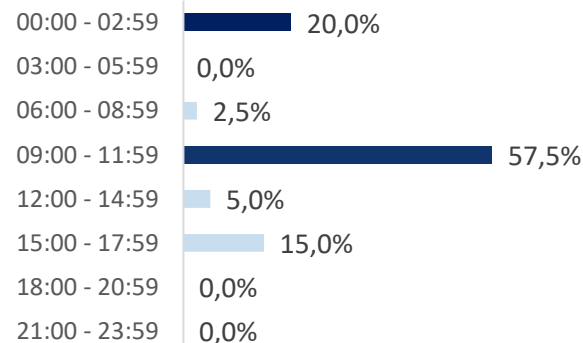
Persebaran Responden



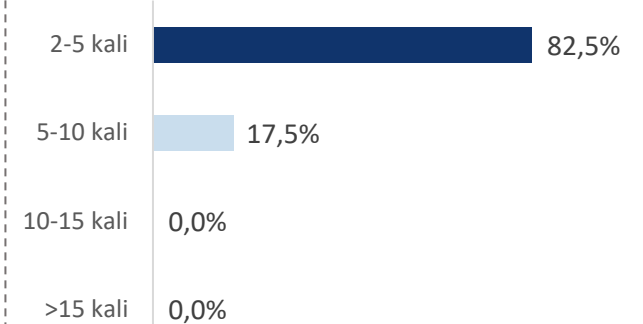
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

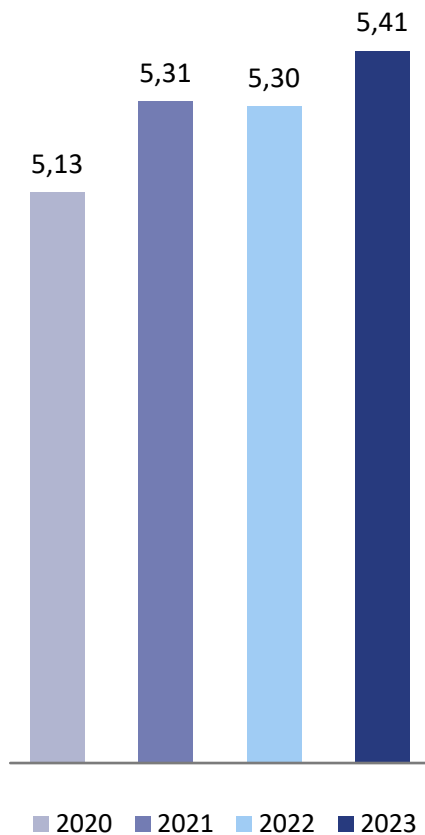




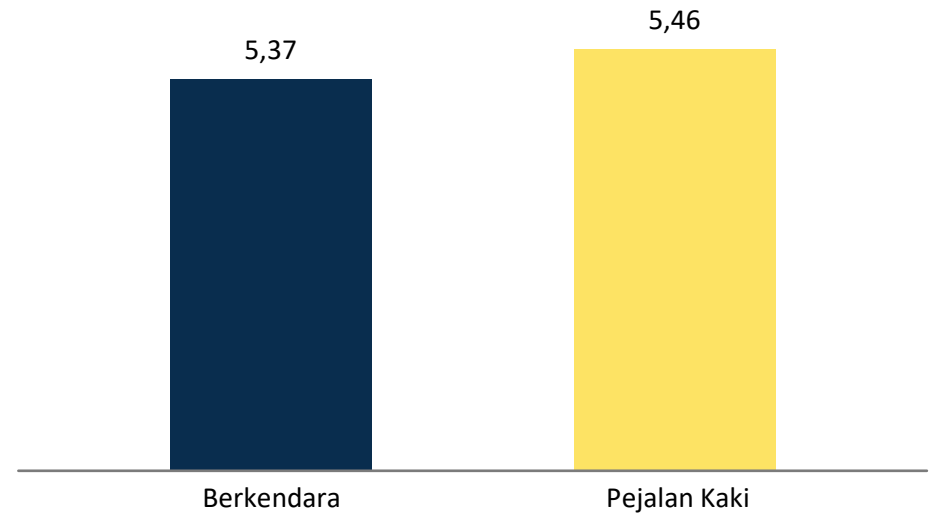
CABANG DANAU TOBA

Cabang Danau Toba berhasil meningkatkan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,33

5,47

5,40

5,44



CABANG DANAU TOBA

Nilai kepuasan di Cabang Danau Toba menurut 3P cukup baik

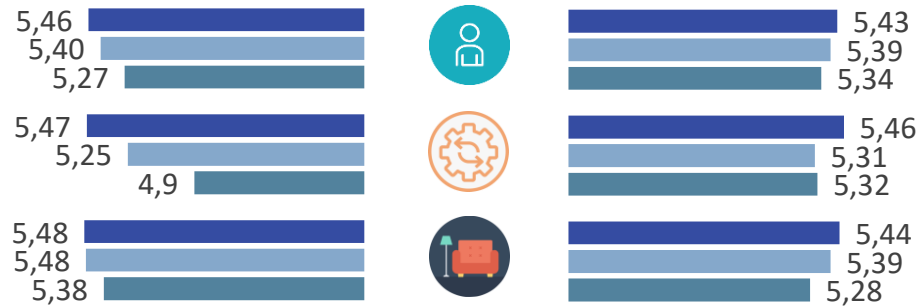
PELABUHAN



BERKENDARA



KAPAL



PEJALAN KAKI

2023

2022

2021



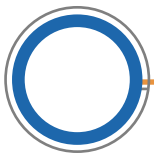
People



Process



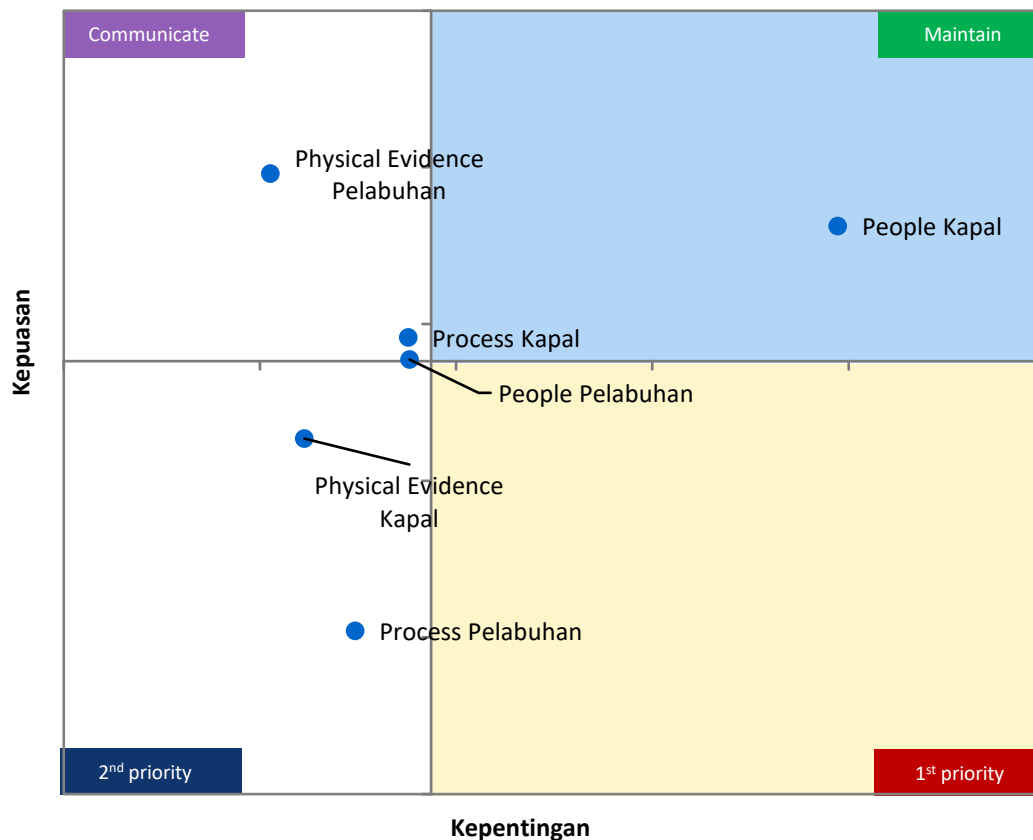
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi People di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal, dan *process* di pelabuhan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat keramahan petugas

Fasilitas – Di Pelabuhan

- Kondisi dan kualitas jembatan masuk ke dalam ferry
- Kapasitas ruang tunggu sebelum masuk dermaga (jumlah kursi)

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Tingkat kenyamanan dan kebersihan jembatan penyeberangan saat boarding menuju kapal
- Ketersediaan layanan hiburan di kapal

Process – Di Pelabuhan

- Kesesuaian tarif sesuai informasi
- Kemudahan mendapatkan informasi pemesanan / pembelian tiket sebelum tiba di Pelabuhan

Cabang Luwuk



PROFIL DEMOGRAFIS CABANG LUWUK – PEJALAN KAKI

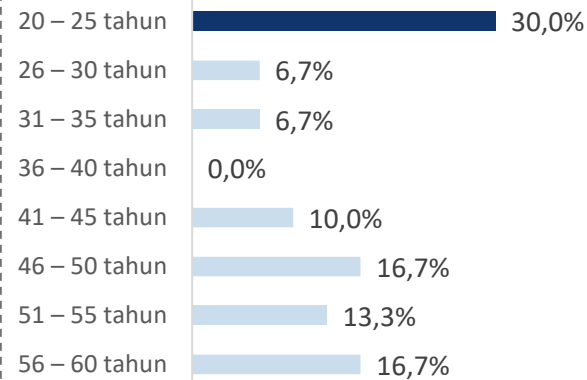
Mayoritas pejalan kaki Luwuk adalah pria produktif yang semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Luwuk
(n=30)

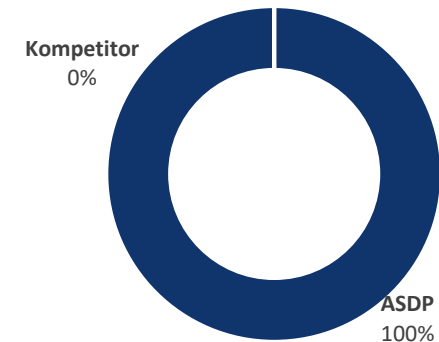
Jenis Kelamin



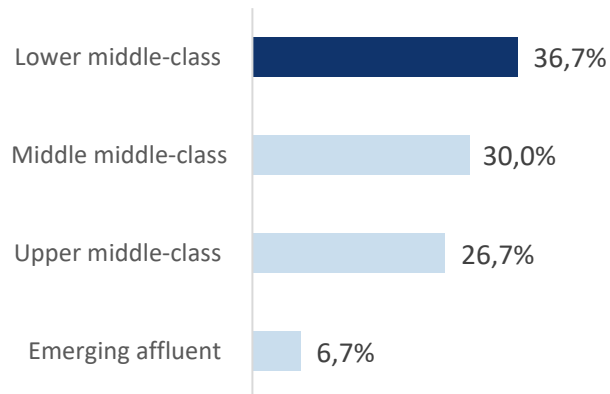
Usia



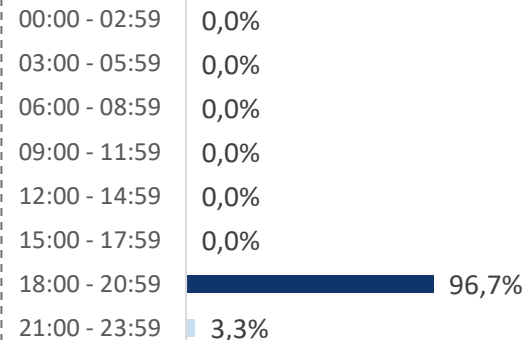
Persebaran Responden



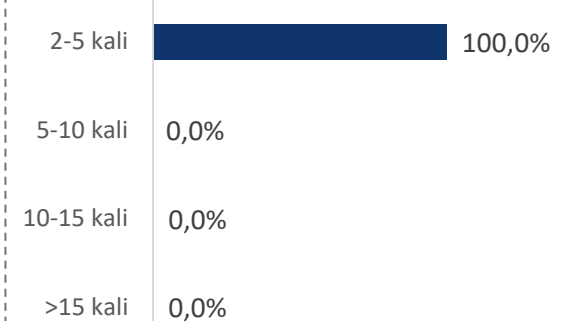
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan dalam 3 bulan



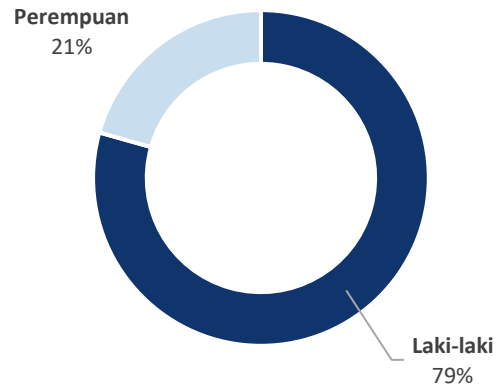


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG LUWUK – BERKENDARA

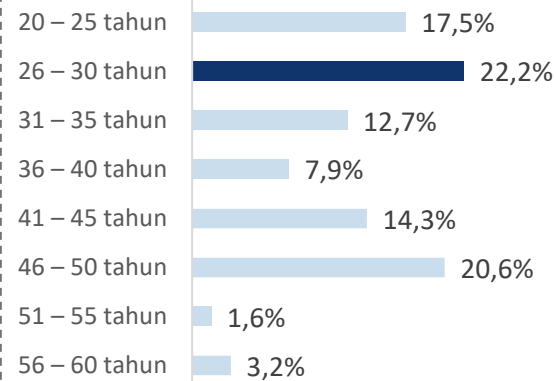
Mayoritas responden Luwuk adalah laki-laki berusia 26-30 tahun dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Berkendara Luwuk
(n=40)

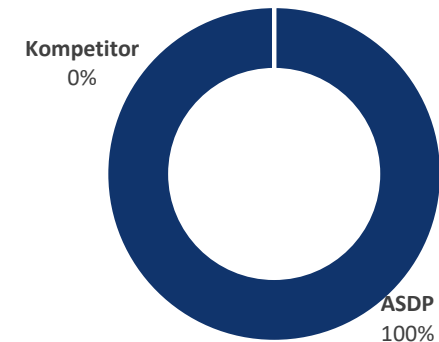
Jenis Kelamin



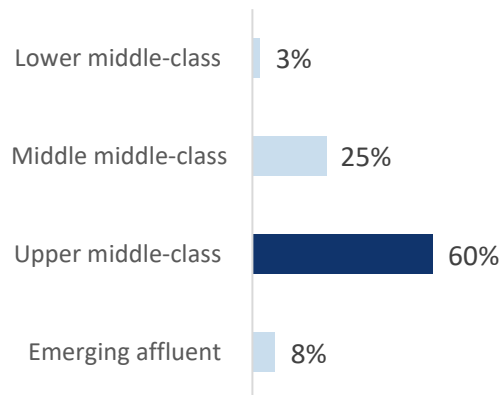
Usia



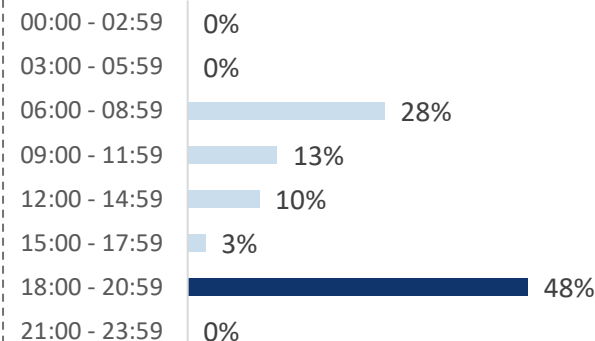
Persebaran Responden



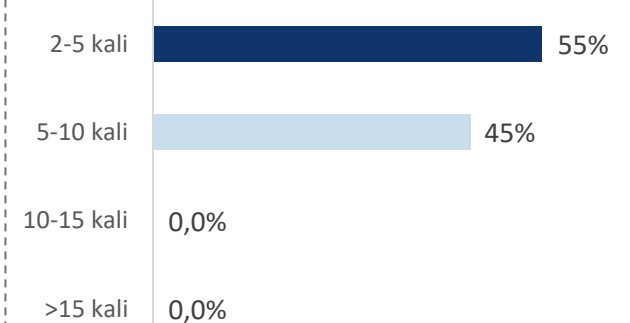
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



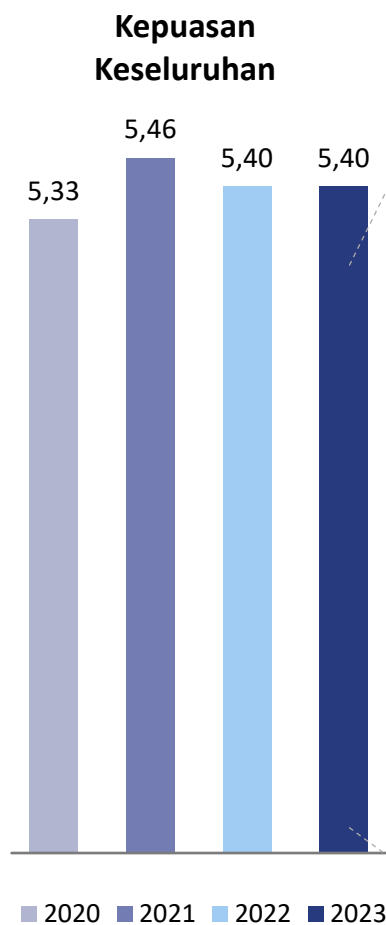
Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan dalam 3 bulan



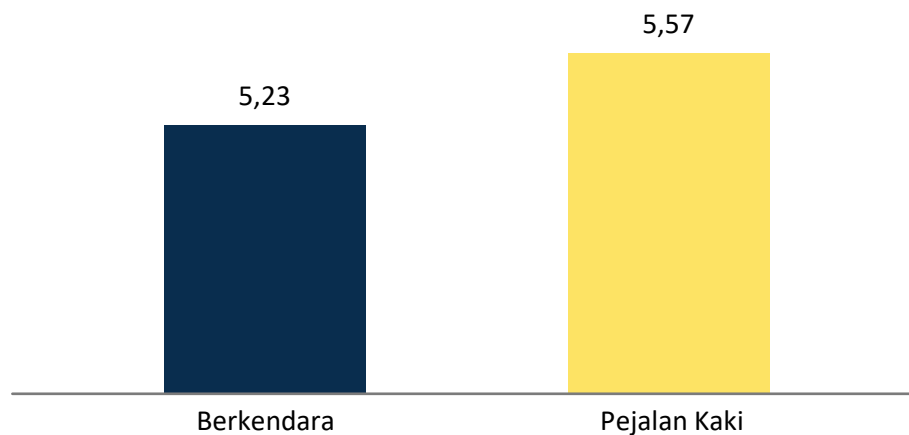


CABANG LUWUK

Cabang Luwuk berhasil mempertahankan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,23

5,57

5,23

5,57



CABANG LUWUK

Nilai kepuasan di Cabang Luwuk menurut 3P sudah baik

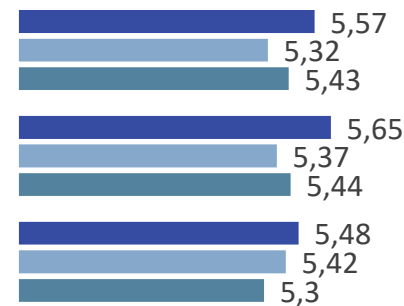
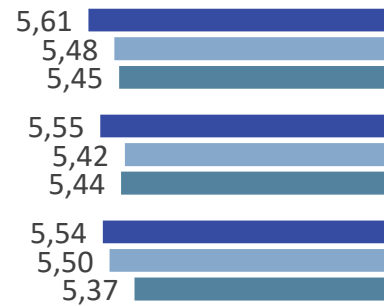
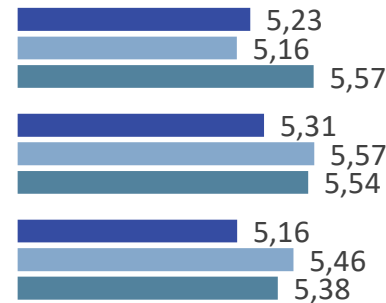
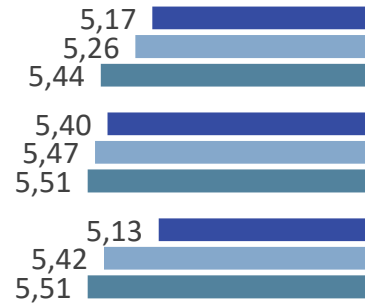
PELABUHAN



BERKENDARA



KAPAL



PEJALAN KAKI

2023

2022

2021



People



Process



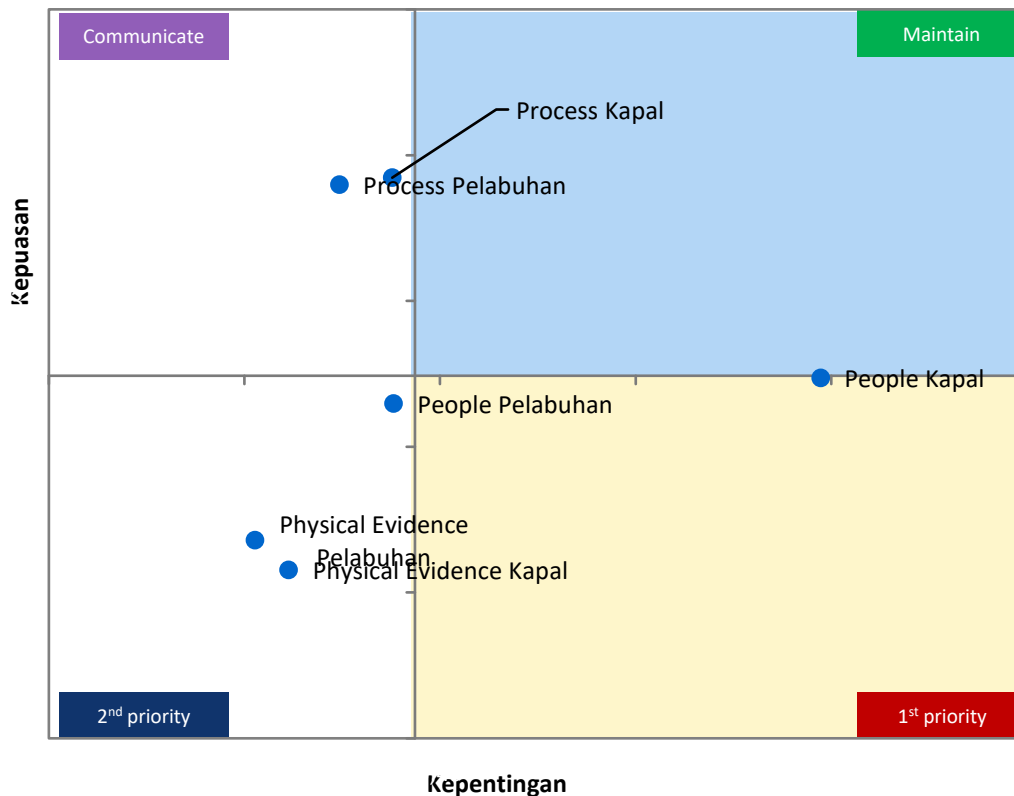
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di kapal

- Tingkat keselamatan dan keamanan di kapal
- Harga yang dibayarkan sudah sesuai dengan fasilitas

Process – Di pelabuhan

- Kemudahan Persyaratan untuk memperoleh pelayanan pembelian tiket
- Kesesuaian tarif sesuai informasi dari pihak Perusahaan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Cabang Biak

(Hanya Pejalan Kaki)

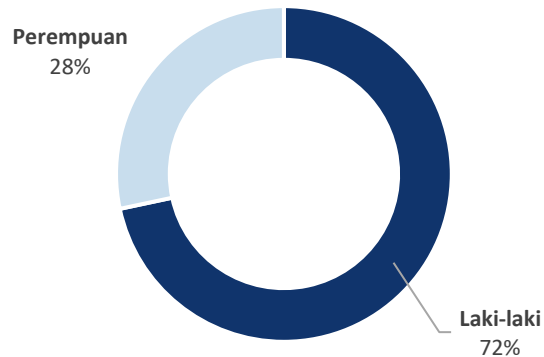


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BIAK– PEJALAN KAKI

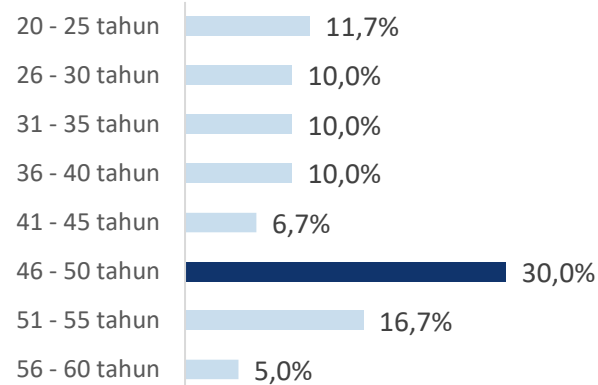
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Biak mayoritas berat di sore hari

Base: Responden Pejalan Kaki Biak
(n=60)

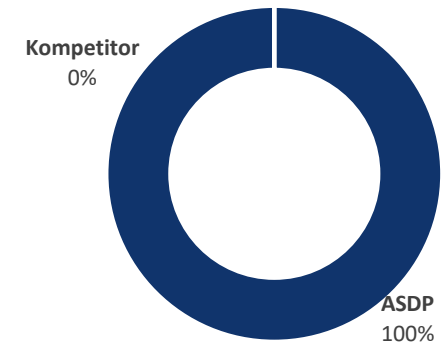
Jenis Kelamin



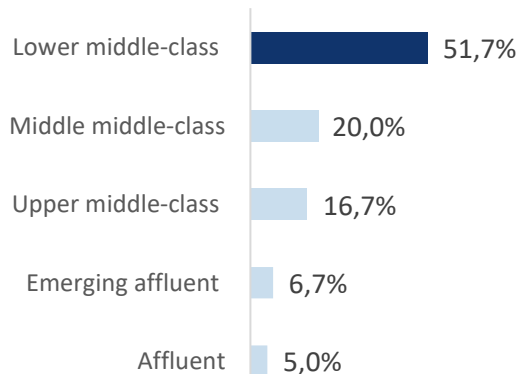
Usia



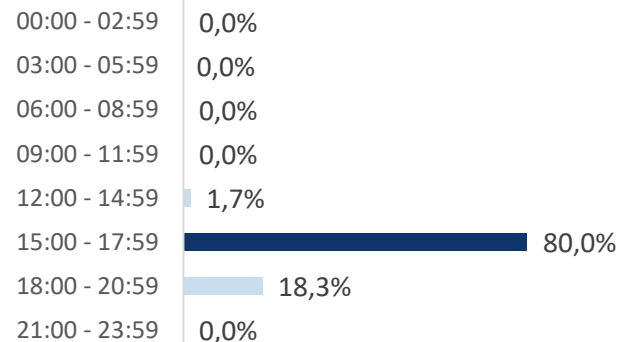
Persebaran Responden



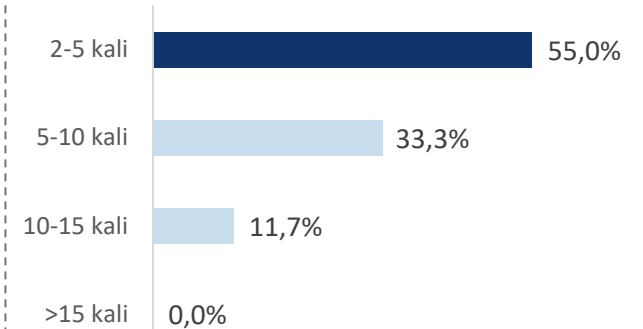
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

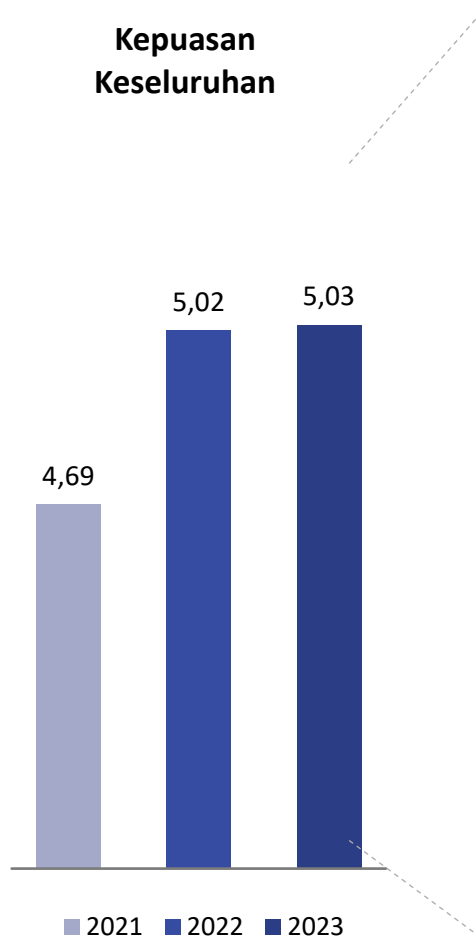




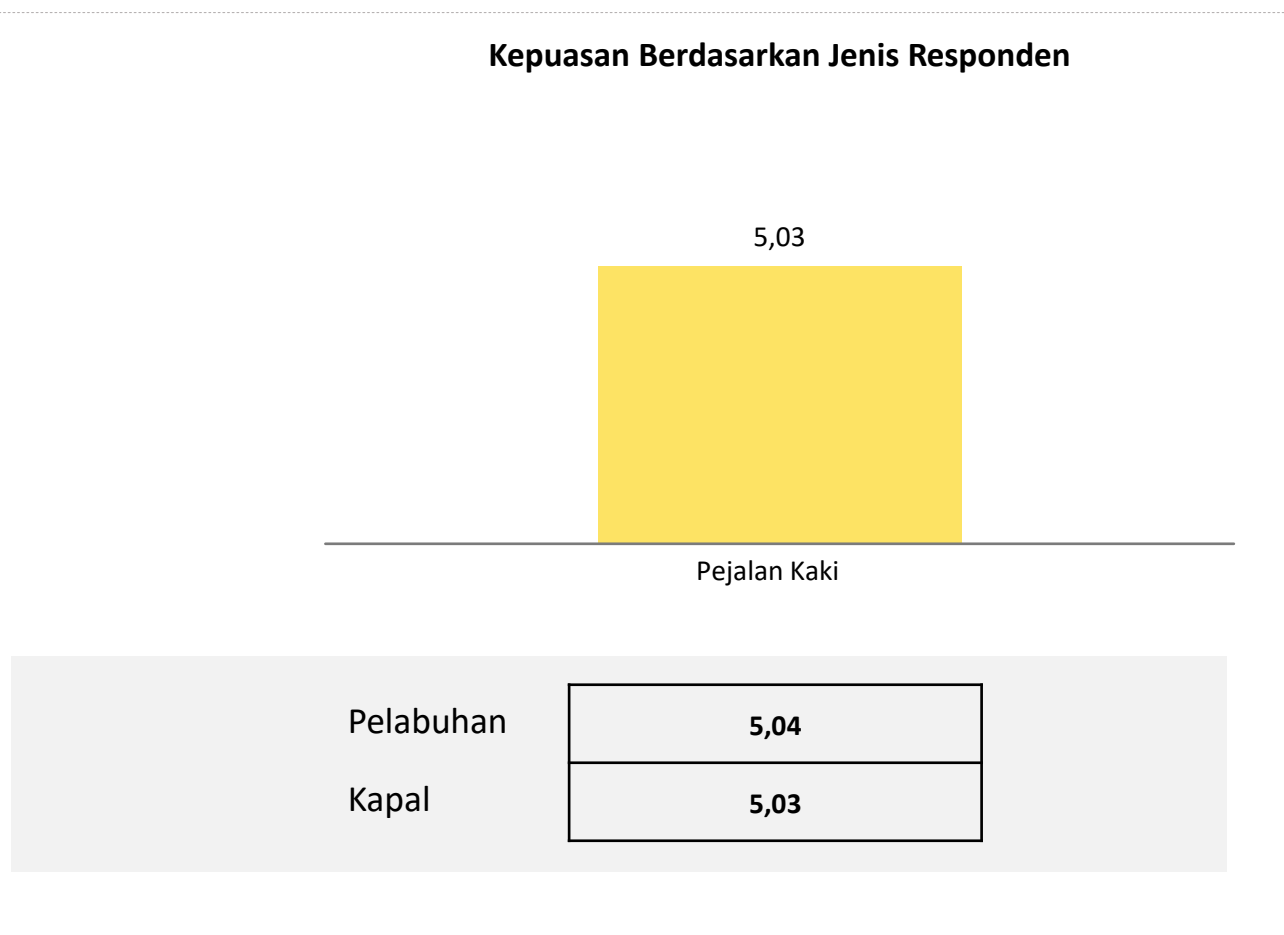
CABANG BIAK

Cabang Biak berhasil meningkatkan nilai kepuasan

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden





CABANG BIAK

Nilai kepuasan di Cabang Biak menurut 3P sudah cukup baik

PELABUHAN



PEJALAN KAKI



KAPAL



2023

2022

2021



People



Process



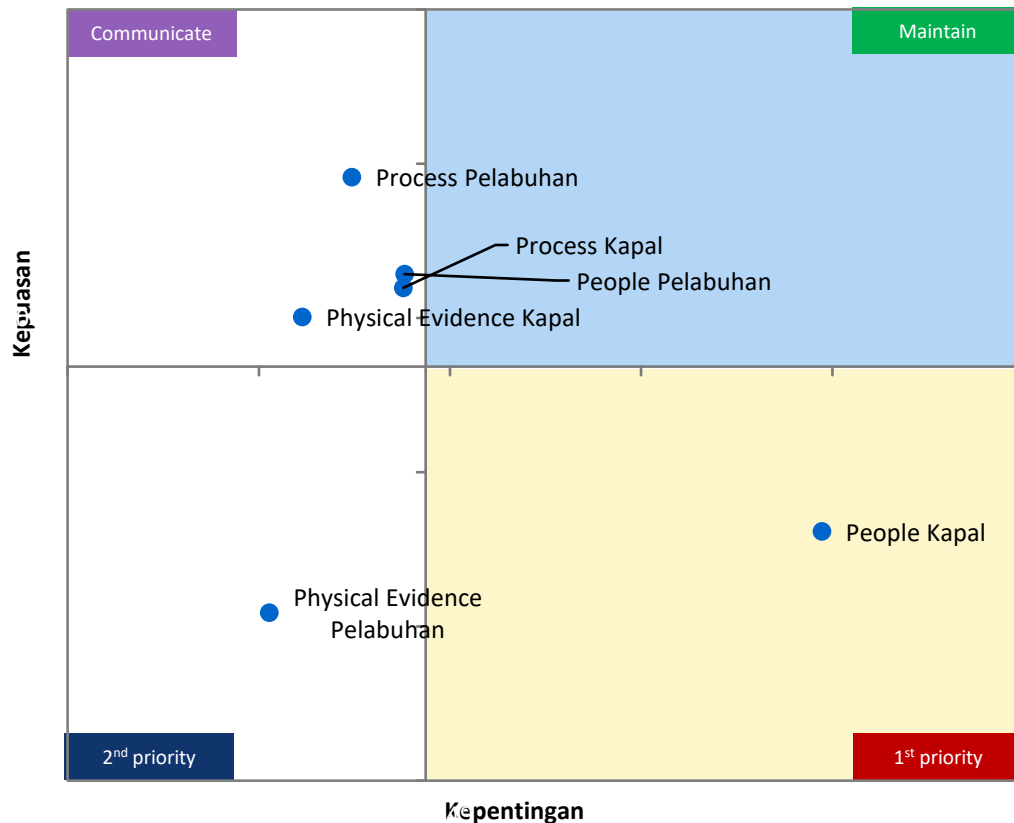
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

sedangkan dimensi *people* di kapal dan Physical evidence di Pelabuhan di Biak masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah baik

People - Di Pelabuhan

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di Kapal

- Keamanan dan keselamatan saat masuk ke ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People - Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Cabang Batam

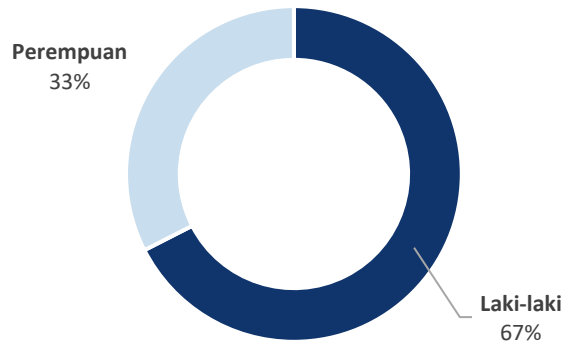


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATAM – PEJALAN KAKI

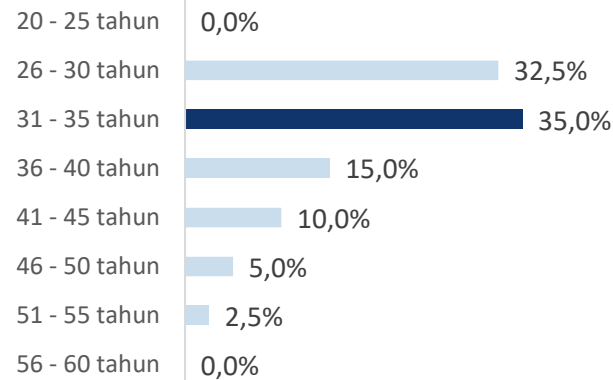
Mayoritas responden pejalan kaki Batam adalah pria berusia produktif dan menggunakan kapal di siang dan sore hari

Base: Responden Pejalan Kaki Batam
(n=40)

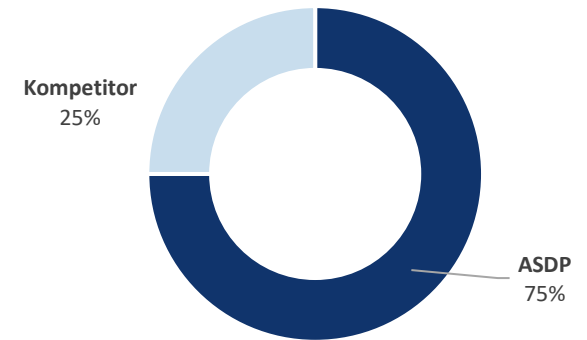
Jenis Kelamin



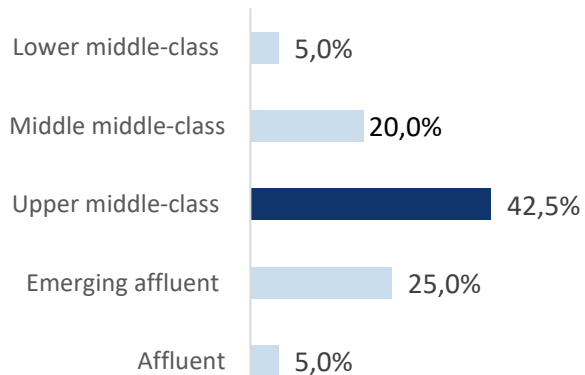
Usia



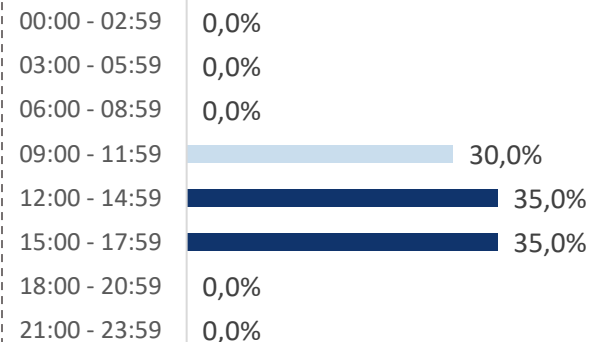
Persebaran Responden



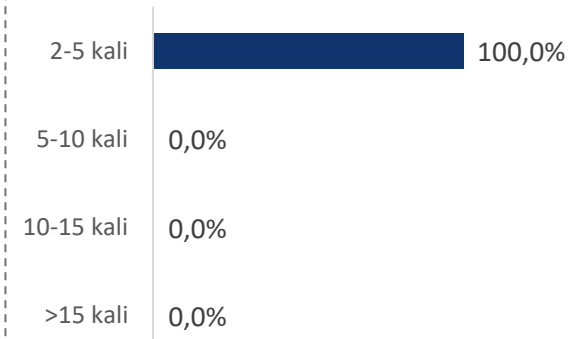
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan dalam 3 bulan



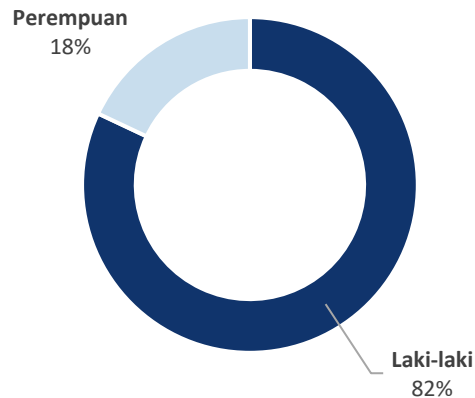


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATAM – BERKENDARA

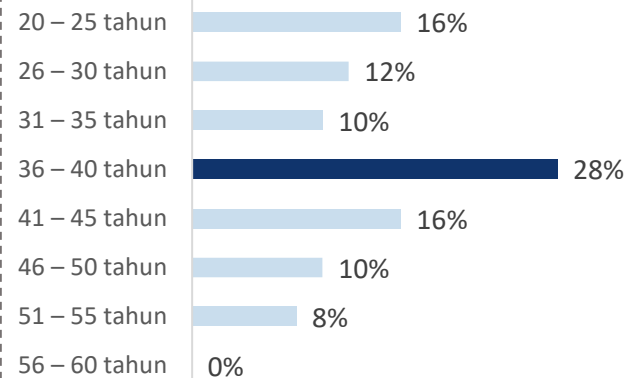
Mayoritas responden adalah pengguna ASDP dan merupakan laki-laki berusia produktif

Base: Responden Berkendara Batam
(n=50)

Jenis Kelamin



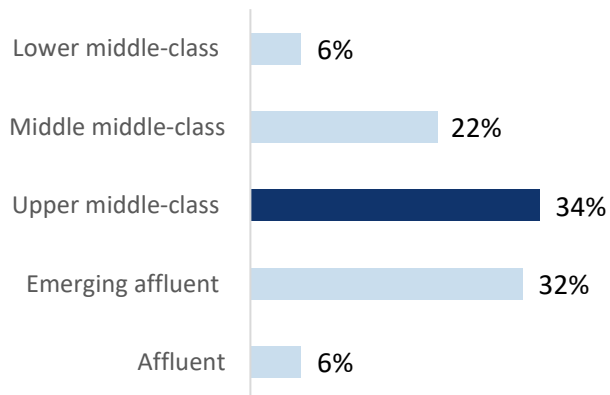
Usia



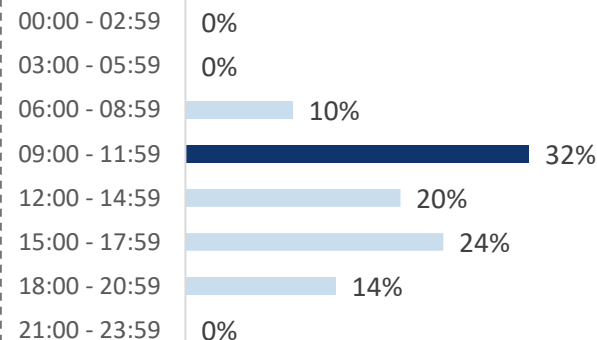
Persebaran Responden



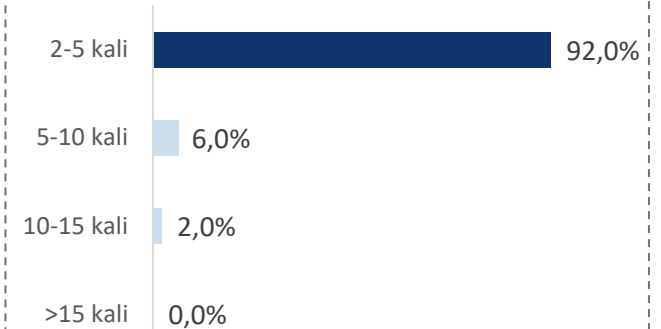
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan

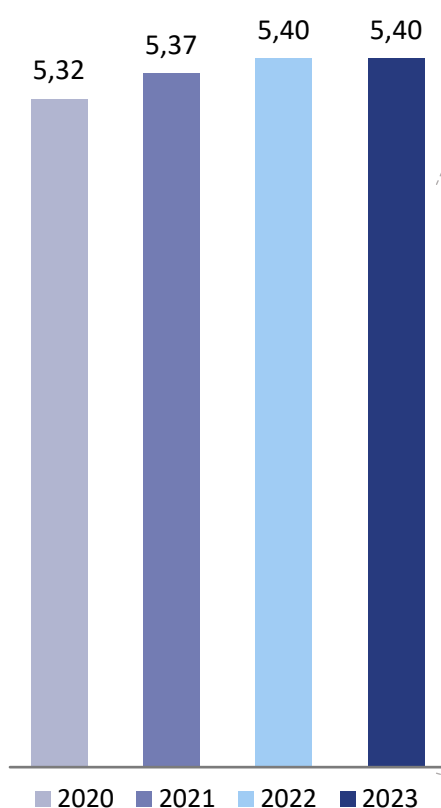




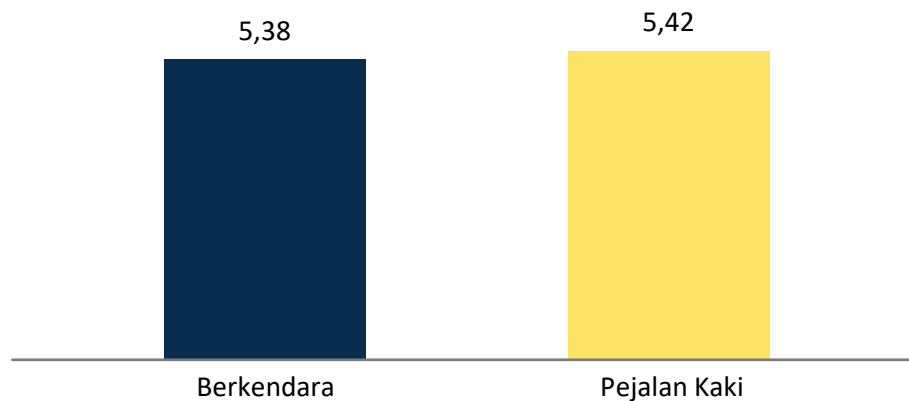
CABANG BATAM

Cabang Batam berhasil mempertahankan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

5,41

5,42

Kapal

5,35

5,42



CABANG BATAM

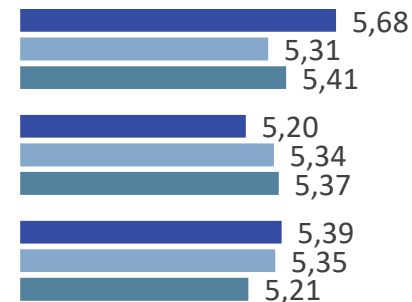
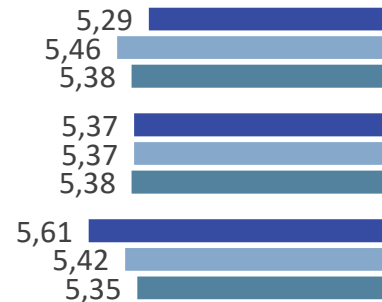
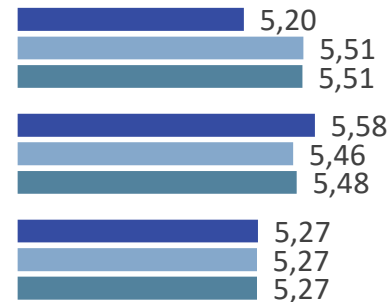
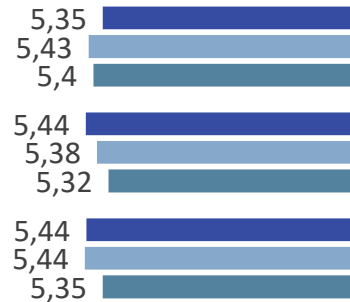
Nilai kepuasan di Cabang Batam menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2023

2022

2021



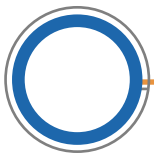
People



Process



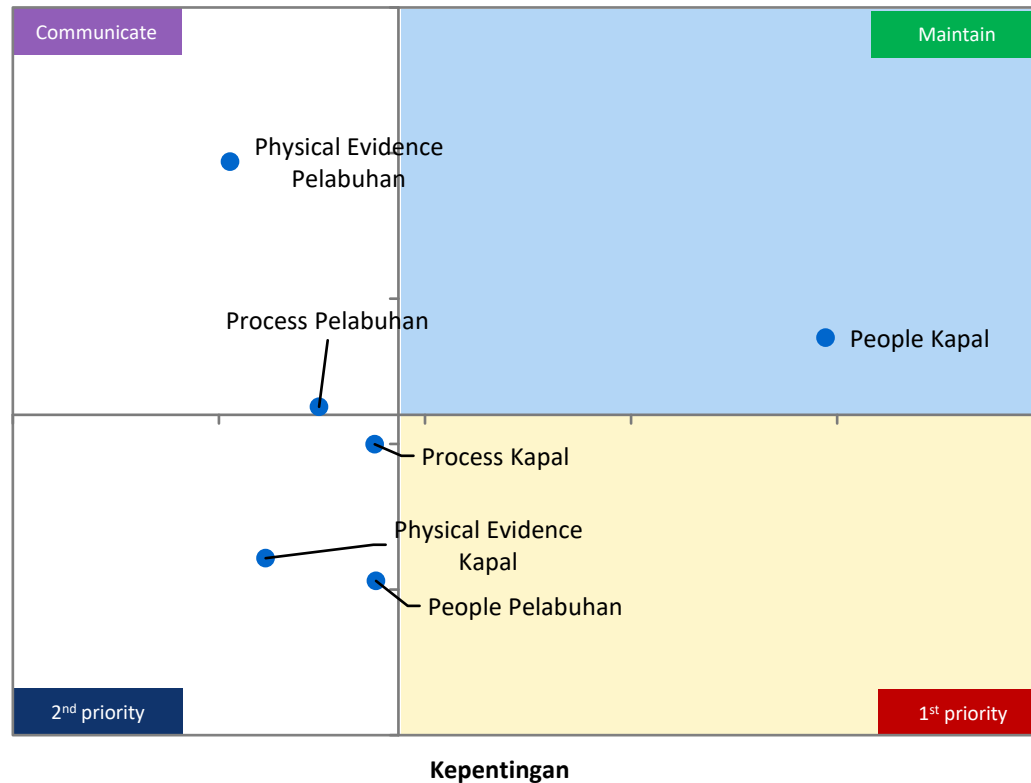
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Kepuasan terhadap layanan cabang Batam sangat baik, seperti terhadap dimensi *people* di Kapal. Namun demikian, dimensi *Process* dan *physical evidence* di kapal serta *people* di Pelabuhan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Fasilitas – Di Pelabuhan

- Kenyamanan fasilitas penunjang di pelabuhan (ruangan merokok, musholla, ruangan menyusui, tempat bermain anak, ruang tunggu)
- Kondisi dan kualitas jembatan masuk ke dalam ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan
- Kebersihan Ruang Tunggu

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan di atas kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

People – Di Pelabuhan

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

Cabang Bangka

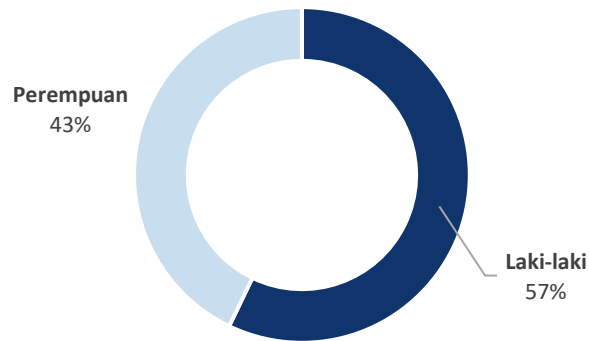


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANGKA – PEJALAN KAKI

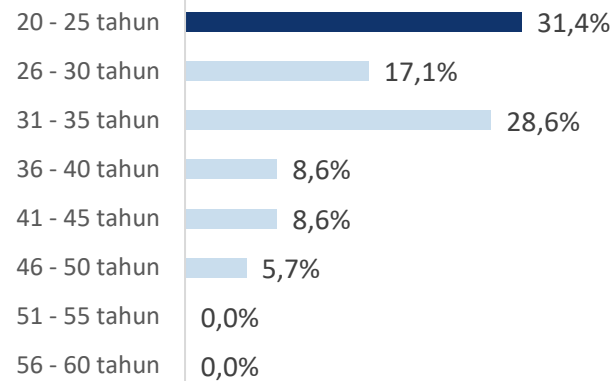
Mayoritas responden pejalan kaki cabang Bangka merupakan pria berusia produktif dan menggunakan kapal di pagi hari

Base: Responden Pejalan Kaki Bangka
(n=35)

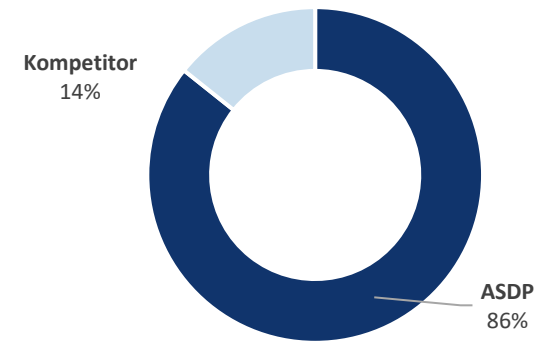
Jenis Kelamin



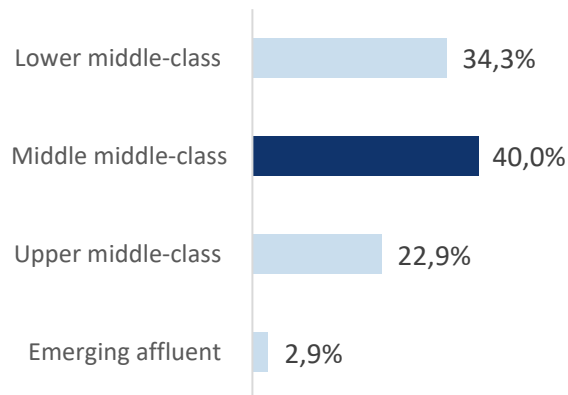
Usia



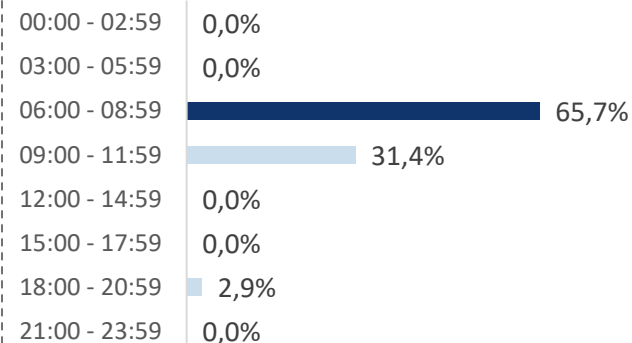
Persebaran Responden



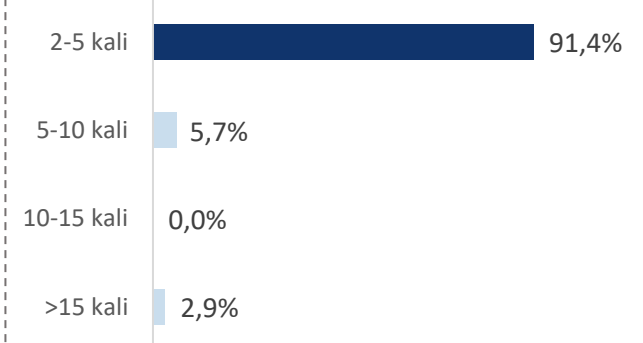
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan dalam 3 bulan



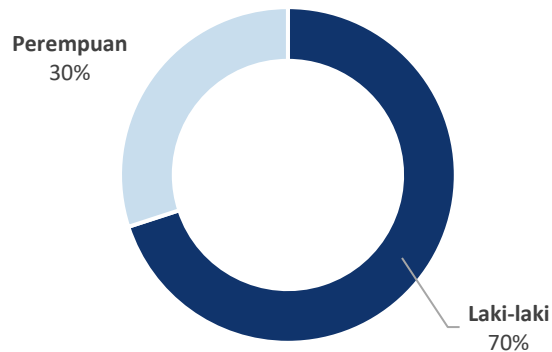


PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANGKA – BERKENDARA

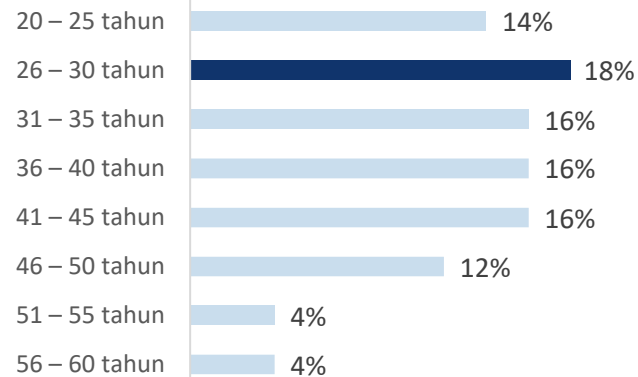
Mayoritas reponden adalah pengguna ASDP yang merupakan pria dari ekonomi *upper middle-class*

Base: Responden Berkendara Bangka
(n=50)

Jenis Kelamin



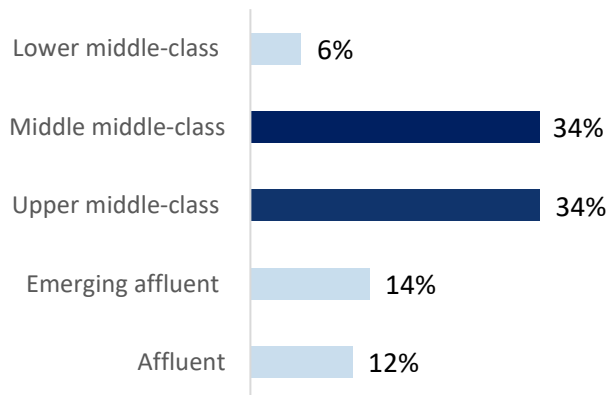
Usia



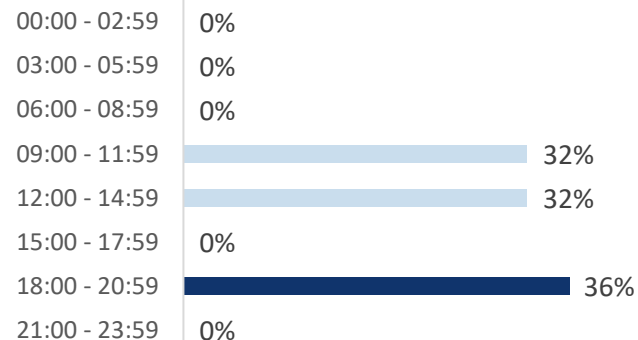
Persebaran Responden



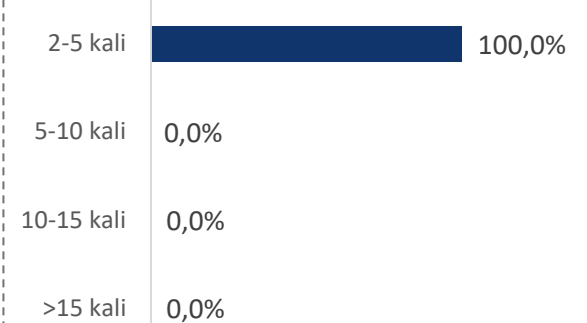
SEC



Waktu Penggunaan Kapal
Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal
penyeberangan

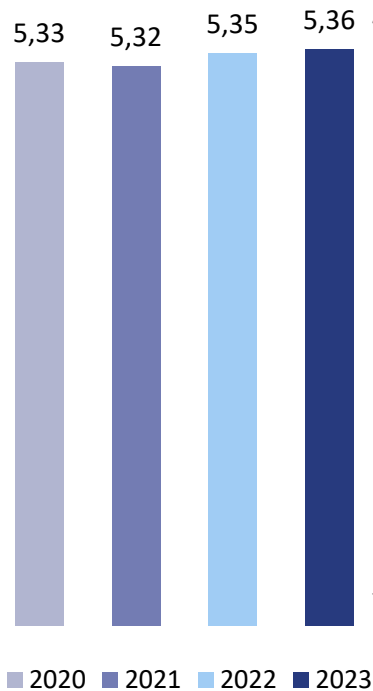




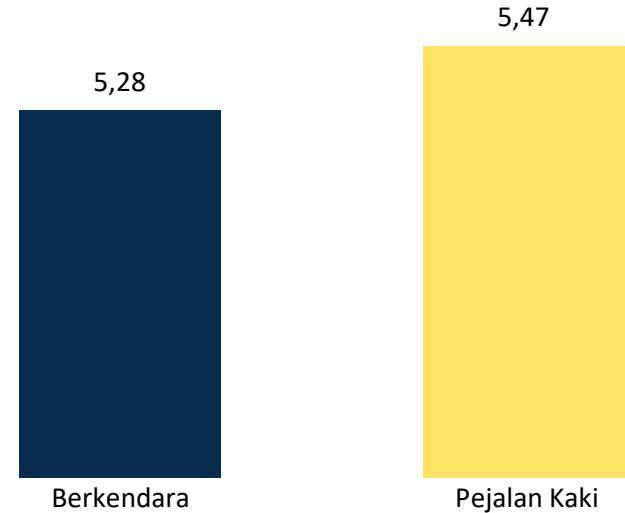
CABANG BANGKA

Cabang Bangka berhasil meningkatkan nilai kepuasan dengan pelanggan segmen Pejalan Kaki yang mendapatkan skor lebih tinggi

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan

Kapal

5,31	5,47
5,25	5,47



CABANG BANGKA

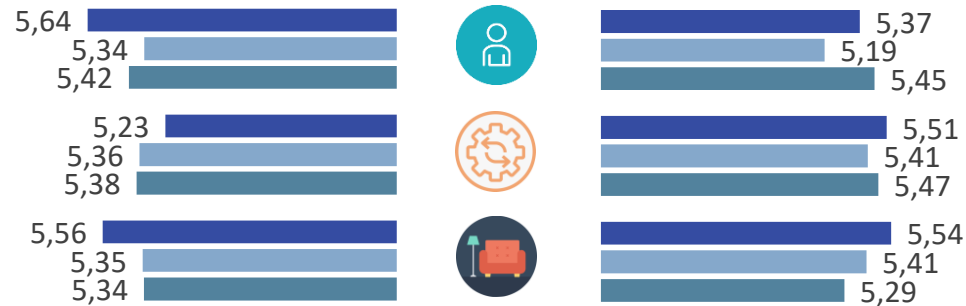
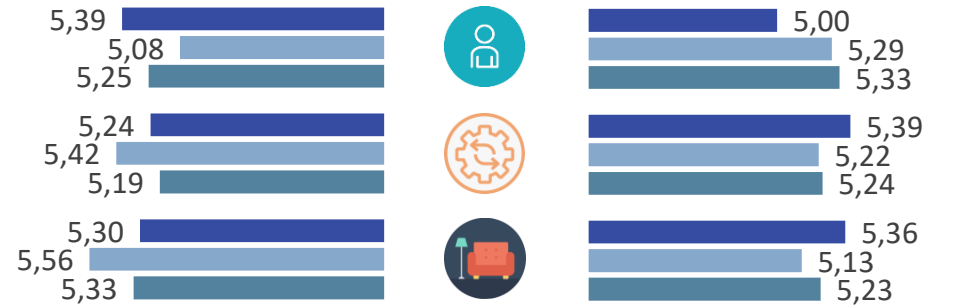
Nilai kepuasan di Cabang Bangka menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2023 2022 2021



People



Process



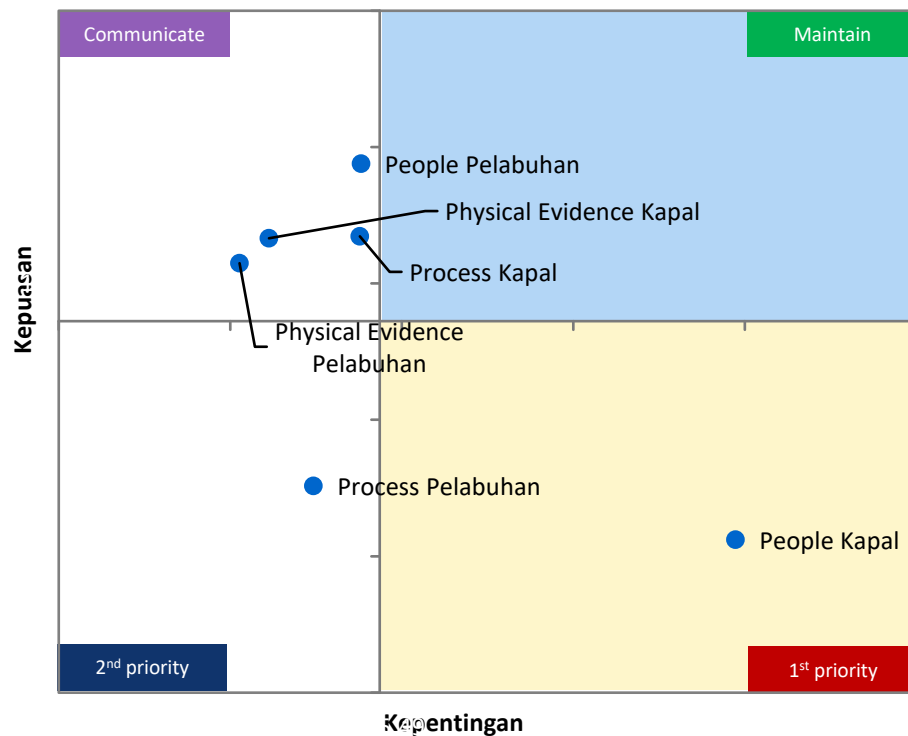
Physical Evidence



IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi.

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Pelabuhan

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Pelayanan Petugas dalam mengarahkan kendaraan

Process – Di Kapal

- Kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Harga yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat keramahan

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.



RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI



Kesimpulan – IDI Direksi ASDP

Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari manajemen PT ASDP tahun 2023

Fokus utama dan Tantangan saat ini

Quick Win Strategy

- Mengkonversi pelanggan yang masih *go-show* (optimasi rest area)
- Peningkatan *sales channel* (OTA, Laku Pandai)
- *Benchmarking* ke *industry* transportasi terkait perihal layanan dan digitalisasi (kereta api)

Prioritas Perbaikan / Improvisasi

- Membangun kepuasan pelanggan
- Perbaikan dermaga
- Penambahan armada
- Perluasan area parkir di pelabuhan
- Standarisasi fasilitas yang khas di untuk seluruh kapal dan pelabuhan mengimplementasikan “Budaya ASDP”

Rencana Jangka Panjang

Ekspansi Bisnis

- Pembangunan terminal yang lebih advance untuk lintas dengan volume tinggi (Bakauheni dan Selat Bali)
- Penyelesaian renovasi Pelabuhan Ketapang Gilimanuk dari segi fasilitas dan layanan
- Peningkatan *sales channel* (OTA, Laku Pandai)
- Meningkatkan penjualan B2B dengan IFCS (*Indonesia Ferry Corporate System*)
- Integrasi dengan Bakauheni Harbour City
- Rencana pembangunan skybridge untuk konektivitas antara Pelabuhan Ketapang dengan Stasiun kereta Api

Supporting Activities

- Digitalisasi aktivitas *day to day* (*Digital Backend System*)
- Menyediakan *Self Service Center*
- *Membangun Ferizy Learning Center*
- Sistem *monitoring* terkait pemeliharaan mesin kapal
- HCMS (*Human Capital Management System*) untuk pengelolaan SDM secara digital
- Pengembangan SAFE (*Safety Assurance Facility Enhancement*)

Manajemen Internal

- Peningkatan kuantitas dan kualitas sumberdaya
- Training *CCS, service touchpoint* dan *leadership*
- *Talent Mobility Program*
- *Digital Talent Program*
- Membangun *habit* dan konsistensi dalam menjaga pelayanan
- Hospitality



Kesimpulan – Kuantitatif (Pelanggan Pelabuhan)

Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari riset Survey Kepuasan Pelanggan, Fokus Pelanggan, *Service Market Study* dan *Competitive Intelligence* PT ASDP tahun 2023

PERILAKU PENGGUNA

- Mayoritas pengguna layanan berkendara berasal dari SEC *Upper-Middle*, sementara pengguna layanan pejalan kaki berasal dari SEC *lower-middle*.
- Pengguna berkendara cenderung menggunakan layanan untuk keperluan perniagaan, sedangkan pejalan kaki lebih cenderung untuk kunjungan kerabat.
- Untuk kasus pelanggan pejalan kaki, semakin muda maka semakin banyak populasinya. Sementara pada kasus pelanggan berkendara menunjukan pelanggan didominasi oleh usia 31-35 tahun.

Evaluasi ASDP Keseluruhan

- Skor CSI 2023 adalah 5,34 (naik 0,03 dari 2022) sehingga menghasilkan nilai CAGR sebesar 1,5% sejak 2015.
- Segmen penumpang pejalan kaki mendapatkan nilai kepuasan 5,39 atau meningkat 0,08 poin dari 2022.
- Segmen penumpang berkendara mendapatkan nilai kepuasan 5,31 atau menurun 0,01 poin dari 2022.
- Mayoritas pelanggan merupakan *habitual buyer*, sehingga mereka perlu dijaga dengan memberikan diskon atau penawaran-penawaran lainnya.
- ASDP memiliki skor NPS yang secara signifikan bernilai positif sehingga perlu dipertahankan. Namun masih ada peluang untuk mengkonversi kelompok pasif untuk menjadi promotor.
- *Sales channel* yg menjadi faktor eksternal dalam mempermudah pemesanan tiket perlu ditumbuhkan secara massif.
- Pemesanan tiket dipermudah dengan adanya *sales channel* dan digitalisasi pelabuhan secara menyeluruh.

Evaluasi per Cabang

- Hanya 2 cabang yang memperoleh skor dibawah skor CSI ASDP keseluruhan meskipun secara *year-to-year* nilainya meningkat, yaitu cabang merak regular dan cabang Biak.
- Beberapa cabang yang memiliki skor diatas rata-rata antara lain: : Merak Regular, Bakauheni Regular, Ketapang, Bangka, Luwuk, dan Batam.
- Evaluasi dan peningkatan fokus kinerja kepuasan pada faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun memiliki skor kepuasan yang masih rendah.

STRATEGI REKOMENDASI

Berikut merupakan 4 utama yang menjadi panduan bagi ASDP dalam mengoptimalkan layanan penyeberangan kapal



PRIORITAS MATRIKS IPA

Aspek fasilitas dan proses baik di kapal dan pelabuhan menjadi prioritas untuk perbaikan pelayanan ASDP (dianggap cukup penting oleh pelanggan, namun skor kepuasan masih rendah)



PENANGANAN

Beberapa atribut yang perlu diperhatikan ASDP seperti:

- Jumlah Toilet di Kapal
- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan
- Kerapihan dan keramahan *frontliner* di kapal



ESKALASI DIGITALISASI

- Pangsa pelanggan yang masih membeli tiket secara *go-show* masih cukup tinggi
- *Sales channel* yang tersedia belum ada secara masif dan mudah di akses untuk seluruh tipe pengguna jasa
- Kebutuhan konsumen terhadap metode pembelian tiket yang mudah
- Beberapa aktivitas harian baik yang bersifat operasional ataupun supporting sudah mampu dilakukan secara *paperless*



RISET dan TRAINING SDM

- ASDP perlu untuk melakukan *benchmark* dengan industri lainnya yang berkaitan erat dengan pelayanan
- Diperlukan *outlook* industri untuk menjawab tantangan masa depan

Menjaga kualitas dan kuantitas fasilitas di kapal dan pelabuhan. Memastikan keberadaan fasilitas yang menunjang kebutuhan non-primer (hiburan dan tempat bermain) sudah cukup mengakomodir kebutuhan penumpang

Menerapkan standar prima dan membentuk kesadaran individu di kalangan *frontliner* tentang pentingnya menjaga kualitas pelayanan di sepanjang poin-poin *customer journey*

Efisiensi pekerjaan dengan menggunakan sistem yang sudah terintegrasi secara *online* serta mengakselerasi perpindahan pelanggan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi

Tercapainya *service excellence*. Dengan demikian ASDP memiliki keunggulan komparatif yang membedakannya dari kompetitor

1. Memastikan keberadaan fasilitas penunjang kebutuhan non-primer khususnya hiburan dan tempat bermain anak di setiap cabang
2. Konsistensi pemeliharaan fasilitas di kalangan petugas ASDP
3. Pengetatan KPI *frontliner* (menyertakan unsur *reward and punishment*)
4. Penyegaran tampilan *frontliner* (seragam dan SOP)

1. Komunikasi keberadaan fasilitas penunjang kebutuhan pelanggan melalui berbagai media (papan informasi, sosial media, dan pemberitahuan audio di kapal)
2. Komunikasi mengenai *channel* pengaduan pelanggan terhadap petugas
3. Mengintensifkan *monitoring* dari *supervisor*
4. Implementasi CCS (*Care, Clean, Safety*)

1. Pemanfaatan sistem *monitoring* sarana dan prasarana yang sudah dimiliki
2. Memperluas jaringan *sales channel* pada *online travel agent mainstream* yg telah membentuk *behaviour* pengguna jasa
3. Strategi jemput bola di beberapa *pre-journey touch point* untuk mengajak calon penumpang membeli tiket secara *online* (bukan *go-show*)
4. *Go-Live online ticketing* secara menyeluruh
5. Meningkatkan kehandalan aplikasi pemesanan tiket untuk memudahkan produk Perusahaan (Add On)

1. Mengirimkan *future leaders* dari ASDP untuk mempelajari standar pelayanan di negara-negara maju
2. Melakukan riset dari industri lain seperti perbankan ataupun *dealership* otomotif
3. Mengevaluasi ulang *business process* yang masih belum efisien



MARKPLUS.INC