



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TUGAS AKHIR

### STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN JASA FERIZY TRANSPORTASI PADA PT. ANGKUTAN, SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBRANGAN KOTA BATAM

*Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)  
Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH

**RIRI AGUSTIN**

**02270225255**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN FAKULTAS  
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2025 M/1446 H**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

NAMA : Riri Agustin  
NIM : 02270225255  
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : VI (ENAM)  
JUDUL : Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Ferizy Transportasi  
Pada PT. Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyebrangan Kota  
Batam  
TANGGAL UJIAN : 22 JULI 2025

Tim Penguji

**Ketua**

**Dr. Hariza Hasyim, S.E., M.Si**

**NIP. 19760910 200901 2 003**

**Sekretaris**

**Fatima Zuhra, S. Si., M. Stat**

**NIP. 19880718 202012 2 018**

**Penguji I**

**Dr. Mahyarni, S.E., MM**

**NIP. 19700826 199903 2 001**

**Penguji II**

**Ilham Chanra Putra, S.E., MM**

**NIP. 19890329 201903 1 008**





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Riri Agustin  
 Nim : 02270225255  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul Tugas Akhir : Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Ferizy Transportasi  
 Pada PT. Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyebrangan  
 Kota Batam  
 Hari/Tanggal : Selasa / 22 Juli 2025

### DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Diana Eravia, S.E., M.Si  
 NIP. 19730106 200701 2 013

### MENGETAHUI

Dekan  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M  
 NIP. 19740412 200604 2 002

Ketua Program Studi  
 D3 Manajemen Perusahaan

Henni Indrayani S.E., M.M  
 NIP. 19700802 199803 2 003



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riri Agustin  
 NIM : 02270225255  
 Tempat/tanggal Lahir : Tambelan / 01 Agustus 2004  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan  
 Judul Tugas Akhir : Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Ferizy Transportasi  
 Pada PT. Angkatan, Sungai, Danau dan penyebrangan Kota  
 Batam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulis Tugas Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tugas Akhir saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Juli 2025  
 Yang Membuat Pernyataan



Riri Agustin  
 NIM. 02270225255



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN JASA FERIZY TRANSPORTASI PADA PT.ANGKUTAN, SUNGAI, DANAU DAN PENYEBRANGAN KOTA BATAM

Oleh

**RIRI AGUSTIN**  
**02270225255**

Penulisan dari penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada PT.Angkutan,Sungai,Danau,dan Penyebrangan (ASDP) yaitu para penumpang yang mengeluhkan proses yang lambat dan mereka juga mengeluhkan karena beberapa dari pengguna jasa tersebut masih ada yang gagap teknologi. Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan penyebrangan ini menjadi kurang penumpang.metode yang digunakan dalam penulisan yaitu metode deduktif,metode induktif,dan metode deskriptif.Hasil dari penulisan ini menunjukkan bahwa layanan masih menghadapi berbagai kendala, seperti proses pemesanan tiket yang belum optimal, keterlambatan jadwal, fasilitas pelabuhan yang kurang memadai, dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Tingkat kepuasan pelanggan tergolong sedang hingga rendah, terutama terkait kenyamanan, ketepatan waktu, dan akses informasi. Strategi yang direkomendasikan mencakup digitalisasi layanan (seperti smart ticketing dan sistem informasi online), perbaikan infrastruktur pelabuhan, peningkatan kompetensi SDM, serta penguatan kerja sama dengan pihak pemerintah dan swasta. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa PT. ASDP memiliki peluang besar untuk meningkatkan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi air yang efisien dan modern.

**Kata Kunci: Keluhan Penumpang, Kendala Layanan, Pemesanan Tiket  
Belum Optimal, Gagap Teknologi.**

UIN SUSKA RIAU





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### **STRATEGY TO IMPROVE FERIZY TRANSPORTATION SERVICES AT PT. ANGKUTAN, SUNGAI, DANAU AND PENJANGAN KOTA BATAM**

By

**RIRI AGUSTIN**  
**02270225255**

*This research aims to identify the problems encountered by PT. Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP). Passengers complain about slow processes and the lack of technology among some service users. These phenomena have led to public dissatisfaction, which has led to a loss of trust in the quality of services provided by port management, resulting in fewer passengers. The methods used in this research are deductive, inductive, and descriptive. The results indicate that the service still faces various obstacles, such as a suboptimal ticket booking process, schedule delays, inadequate port facilities, and minimal use of information technology. Customer satisfaction levels are moderate to low, particularly regarding comfort, punctuality, and access to information. Recommended strategies include service digitization (such as smart ticketing and online information systems), port infrastructure improvements, human resource competency enhancement, and strengthening collaboration with government and private sectors. The SWOT analysis indicates that PT. ASDP has significant opportunities to improve its services by leveraging technological advances and the growing public demand for efficient and modern water transportation.*

**Keywords:** *Passenger Complaints, Service Constraints, Suboptimal Ticket Reservations, Technology Stutter.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat beliaulah akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakni Iman dan Islam sebagaimana yang telah dirasakan saat ini dan sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul: **“STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN JASA FERIZY TRANSPORTASI PADA PT. ANGKUTAN, SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBRANGAN KOTA BATAM”**. Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,md), pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Perusahaan, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Tugas akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat Ayahanda Syam Siwar dan Ibunda Dety Martonis yang tercinta, yang selalu mencintai ananda dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan ananda. Ayahanda dan ibunda adalah sumber semangat bagi ananda sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya, buat kakak ananda yang selalu ananda banggakan dan ananda sayangi, yang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

selalu memberikan dukungan dan semangat dari awal perkuliahan hingga sampai saat sekarang ini. Khususnya untuk Syilviana Rahma Dewi.

karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof Dr. Hj. Leny Nofianti M.S, SE., AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Nurlasera, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fitriyah, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Henni Indrayani, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Zulhaida, S.E, M.M selaku Sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Ibu Zulhaida, S.E, M.M selaku Penasehat Akademis yang sangat menginspirasi serta memotivasi dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis ucapkan terimakasih semoga Allah SWT, yang bisa membalas semua kebaikan.
9. Ibu Diana Eravia, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
11. Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis menyelesaikan penulisan ini.
12. Pimpinan dan seluruh pegawai PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam yang telah membimbing penulis selama penulisan berlangsung dengan mengarahkan, memberi masukan, membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis.
13. Teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan penulis banyak ilmu, pengalaman dan wawasan.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini merupakan hasil maksimal yang dapat diperoleh, dimana hasilnya masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran-saran dan kritikan dari pembaca



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demikian untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis memohon do'a serta harapan, semoga semua yang diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi, motivasi, dan sumbangan pikiran dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

**RIRI AGUSTIN**  
**NIM. 02270225255**

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4. Metode Penulisan.....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>13</b>
2.1. Sejarah Singkat PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP).....	13
2.2. Visi dan Misi PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) . .....	14
2.3. Logo Perusahaan.....	15
2.4. Bagian/Unit Kerja Tempat PKL .....	16
2.5. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) .....	27
2.6. Ruang Lingkup PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP).....	28
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....</b>	<b>31</b>
3.1. Tinjauan Teori.....	31
3.1.1. Pengertian Sistem Pelayanan Jasa .....	31
3.1.2. Komponen Penting Dalam Sistem Pelayanan Jasa.....	32
3.1.3. Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Jasa .....	34
3.1.4. Tantangan Pelayanan Jasa Di Era Digital dan Solusinya .....	35





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

3.1.5.	Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa.....	37
3.1.6.	Pengertian Ferizy .....	47
3.1.7.	Pandangan Islam .....	49
3.1.8.	Syarat dan Ketentuan .....	50
3.1.9.	Pengertian Transportasi .....	53
3.1.10.	Jenis-jenis Transportasi.....	54
3.1.11.	Manajemen Pemasaran Jasa.....	55
3.2.	Tinjauan Praktek .....	61
3.2.1.	Sistem Pelayanan Jasa yang Diterapkan Pada PT Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyebrangan Cabang Batam .....	61
3.2.2.	Digitalisasi Tingkatkan Kinerja .....	63
3.2.3.	Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa .....	64
3.2.4.	Penerapan Sistem Ferizy.....	65
3.2.5.	Masalah Pelayanan yang Sering Ditemui Pada PT Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyebrangan Cabang Batam .....	71
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>76</b>
4.1.	Kesimpulan .....	76
4.2.	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>		<b>79</b>
<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>		<b>81</b>

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perbandingan Teori dan Praktek pada PT.ASDP Indonesia ferry (Persero) .....	75
---	----



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan .....	15
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 3. 1 Tata Cara Pembelian Tiket Ferizy.....	68







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan, dengan jumlah pulau lebih dari 17.000. Dari jumlah pulau tersebut, ada pula beberapa pulau besar, yaitu Sumatera, Kalimantan, Jawa, Sulawesi, dan Papua. Pulau-pulau tersebut memiliki letak yang sangat strategis dan penting artinya bagi Masyarakat. Industri transportasi laut serta perkapalan merupakan industri yang harus di prioritaskan. Hal ini mengakibatkan kebutuhan di sektor pelayaran dan industry perkapalan menjadi titik tolak kekuatan dan kemakmuran bangsa. Oleh sebab itu, perlu diusahakan transportasi laut yang dapat masuk ke wilayah pedalaman, terpencil dan daerah perbatasan.

Transportasi laut mempunyai peranan yang sangat penting di Indonesia, tidak hanya sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah yang lain di Indonesia, namun pada dasarnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang mempunyai peranan sangat strategis sebagai penghubung antar wilayah untuk mendorong dan menggerakkan kegiatan Pembangunan secara keseluruhan dalam rangka mendorong perekonomian daerah dan nasional. Di Indonesia, pergerakan dari sektor transportasi laut sangat dibutuhkan, karena transportasi laut dapat menjangkau daerah pedalaman dan daerah-daerah terpencil, Dimana transportasi lain belum dapat masuk. Salah satu jenis transportasi laut yang dapat masuk jauh ke pedalaman dan daerah daerah terpencil adalah angkutan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laut Ro-Ro (*Roll On Roll Off*). Kapal Ro-Ro merupakan penyempurnaan jenis kapal kontainer yang dilengkapi dengan peralatan yang dapat mengangkut muatan di atas sebuah trailer dan ditarik atau dibawa ke dalam kapal oleh sebuah traktor. Sedangkan kendaraan dapat dimasukkan kedalam kapal melalui buritan atau samping kapal dengan menggunakan fasilitas ram atau bukaan pintu, sehingga dengan cara ini proses bongkar muat dapat lebih cepat. Kapal jenis ini dioperasikan dalam trayek yang pendek dan dipakai sebagai pelayanan *ferry*.

Peranan angkutan penyebrangan telah nyata dirasakan oleh banyak Masyarakat di Indonesia. Kepulauan Riau secara geografis memiliki wilayah yang terdiri dari gugusan dan pulau-pulau yang saling terpisah, sehingga keberadaan transportasi penyebrangan memiliki peran yang cukup dominan dalam mendukung aktivitas Masyarakat dan transportasi antar pulau di provinsi Kepulauan Riau. Transportasi penyebrangan terus dikembangkan dalam rangka percepatan dan pemerataan Pembangunan serta memperlancar arus barang dan penumpang. Mengingat pentingnya transportasi laut dan penyebrangan, penyediaan sarana dan prasarana transportasi laut dan penyebrangan secara efektif dan efisien.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya



berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya kemudian berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jasa waktu tertentu. (KEMENPAN NO. 63 tahun 2004)

Kegiatan jasa tidak terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat sebagai konsumen tertentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir Masyarakat, konsumen sudah tentu menyadari bahwa dirinya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari berbagai penyedia jasa, termasuk salah satunya adalah Perusahaan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut disebutkan bahwa di pelabuhan terdapat Badan Usaha Pelabuhan, dimana Badan Usaha Pelabuhan tersebut adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya. Badan Usaha yang dimaksud tersebut termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau badan hukum Indonesia yang didirikan khusus untuk pelayaran. Indonesia Ferry (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa angkutan sungai, danau, dan penyeberangan. Pada tahun 2015 hingga tahun 2016, terdapat 36 jaringan kantor cabang PT ASDP Indonesia Ferry.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu kantor cabangnya berada di Batam, tepatnya di JL Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur, Kabil, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29467, PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) atau disingkat menjadi PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Batam.

Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam khususnya, mobilitas masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi dalam penggunaan jasa penyeberangan dengan kapal Roro, terlebih lagi Pelabuhan ini menghubungkan Propinsi Jambi, Riau dan beberapa kabupaten di Kepulauan Riau untuk jasa penumpang, sedangkan untuk jasa bongkar muat dan ekspor impor melayani tujuan ke berbagai pelabuhan di Indonesia bahkan di beberapa negara. Pelabuhan telaga punggur tidak memiliki fasilitas yang memadai sehingga sempat terjadi penurunan minat masyarakat akan jasa pelabuhan dan beralih ke angkutan speed boad. Akan tetapi hal ini tidak bertahan lama karena selain perbedaan harga yang cukup jauh angkutan speed boad hanya menyediakan jasa angkutan penumpang dan tidak melayani angkutan kendaraan dan barang karena jenis kapal yang digunakan berukuran kecil.

Namun, selain tingginya aktivitas jasa penyeberangan kapal ini tidak diimbangi dengan pelayanan armada kapal secara maksimal dan intensif. Selain itu pada Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur, terdapat hal yang masih belum diketahui Sebagian pengguna jasa, seperti pembelian tiket kapal yang sudah wajib melalui online. Selain para penumpang yang mengeluhkan proses pelayanan yang lambat maksudnya disini adalah kondisi di mana pemberian layanan, baik dari instansi pemerintah maupun perusahaan, berlangsung lebih



lama dari yang di harapkan atau seharusnya, sehingga menyebabkan waktu tunggu panjang bagi masyarakat atau pera pengguna jasa.

Selain itu mereka juga mengeluhkan karena beberapa dari pengguna jasa tersebut masih ada yang gagap teknologi, maksudnya yaitu masih terdapat sejumlah masyarakat atau pengguna layanan yang kurang memahami atau kesulitan dalam menggunakan perangkat dan layanan digital. Kondisi ini bisa disebabkan oleh minimnya pengalaman, keterampilan, atau literasi digital sehingga mereka sulit menavigasi aplikasi, website, maupun prosedur layanan berbasis teknologi. Akibatnya, kelompok ini kerap mengalami hambatan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara digital, terutama di tengah transformasi pelayanan yang mengandalkan kemudahan teknologi. dan fasilitas pelabuhan yang kurang memadai.

Dan yang terakhir yaitu keluhan tentang fasilitas pelabuhan yang kurang memadai, Keluhan tentang fasilitas pelabuhan yang kurang memadai merujuk pada ketidakpuasan pengguna jasa terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di area pelabuhan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti kondisi fisik pelabuhan yang tidak terawat, minimnya ruang tunggu yang nyaman, toilet yang tidak bersih, kurangnya papan informasi yang jelas, serta terbatasnya akses untuk penyandang disabilitas. Selain itu, kurangnya keamanan, pencahayaan yang buruk, dan pelayanan yang lambat juga menjadi bagian dari keluhan yang sering disampaikan. Fasilitas yang tidak memenuhi standar kenyamanan dan keselamatan dapat mengganggu pengalaman pengguna, memperlambat proses pelayanan, serta menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas layanan pelabuhan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

secara keseluruhan. Keluhan semacam ini mencerminkan pentingnya perbaikan dan peningkatan fasilitas guna menunjang kelancaran operasional dan kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan penyeberangan ini menjadi kurang penumpang. Agar kajian dalam penelitian ini tidak melebar dan fokus pada suatu permasalahan serta dapat dipahami secara baik dan benar sebagaimana yang diharapkan. Maka dalam hal ini, peneliti membatasinya pada strategi meningkatkan pelayanan dan jasa pada PT ASDP Indonesia ferry (Persero) cabang Batam.

## 1.2. Rumusan Masalah

Agar kajian dalam penulisan ini tidak melebar dan fokus pada suatu permasalahan serta dapat dipahami secara baik dan benar sebagaimana yang diharapkan. Maka dalam hal ini, peneliti membatasinya pada strategi meningkatkan pelayanan dan jasa pada PT. Angkutan, Sungai, Danau dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) cabang Batam.

Adapun dari rumusan masalah yang telah disusun oleh penulis, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana system pelayanan jasa ferizy pada PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) cabang Batam?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana strategi meningkatkan pelayanan jasa pada PT. Angkutan Sungai,Danau,dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) cabang Batam ?

Apa saja hambatan yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan jasa pada PT. Angkutan Sungai,Danau,dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) cabang Batam ?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan jasa Ferizy yang diterapkan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam.
  - b. Untuk mengidentifikasi strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam.
  - c. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya peningkatan pelayanan jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam.
2. Manfaat penulisan
  - a. Bagi penulis  
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan di jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi perusahaan

Memberikan manfaat kepada PT. ASDP Indonesia ferry Persero cabang Batam sehingga dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam strategi meningkatkan pelayanan jasa.

- c. Bagi akademis

Secara akademis dapat memberikan deskripsi dan referensi pengalaman pada mahasiswa mengenai strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa pada suatu instansi atau perusahaan

### 1.4. Metode Penulisan

Dalam pengumpulan data penulisan ini, penulis menggunakan beberapa metode seperti berikut:

#### 1. Lokasi Penulisan

Adapun yang menjadi lokasi dari penulisan adalah, PT. ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Batam JL.Pattimura, Pelabuhan penyebrangan telaga punggur, Kabil, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia.

#### Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dan objek penelitian ini adalah, subjek yaitu pimpinan dan karyawan tetap di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam. Sedangkan objeknya adalah PT. ASDP Indonesia dalam strategi meningkatkan pelayanan jasa dan hambatan dalam memberikan pelayanan jasa.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap pimpinan dan karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam (Burhan Bungin, 2009).
- b. Data skunder, yaitu data yang diperoleh dari terbit atau laporan suatu lembaga. Dan data yang diperoleh dari media internet dan lainnya yang berkaitan dengan pokok utama penelitian.

### 4. Metode pengumpulan data

- a. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orng yang diwawancarai. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan melalui tanya jawab dengan pimpinan dan karyawan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam.
- b. Studi pustaka, yaitu peneliti mengambil data-data bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Observasi, yaitu sebuah proses pengamatan langsung kelapangan, untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5. Teknik analisa data

Dalam penulisan ini menggunakan analisa secara deskriptif kualitatif, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis, sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

### 6. Metode Penulisan

Untuk mengelolah data yang telah dikumpulkan penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

#### a. Metode Deduktif

Metode deduktif adalah suatu uraian penulis yang diawali dengan menggunakan kaidah-kaidah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

#### b. Metode induktif

Metode induktif adalah suatu uraian penulis yang diawali dengan menggunakan kaidah-kaidah khusus, kemudian dianalisa secara umum.

#### c. metode deskriptif

metode deskriptif adalah menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisa.



## 15. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan pengertian dalam penulisan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### BAB I

#### PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metodologi Penulisan
- E. Sistematika Penulisan

### BAB II

#### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

- A. Sejarah singkat berdirinya PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) Cabang Batam
- B. Visi dan misi PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) Cabang Batam
- C. Struktur organisasi PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) Cabang Batam
- D. Produk PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia ferry (Persero) Cabang Batam

### BAB III

#### TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

- A. Pengertian Strategi
- B. Pengertian Kualitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

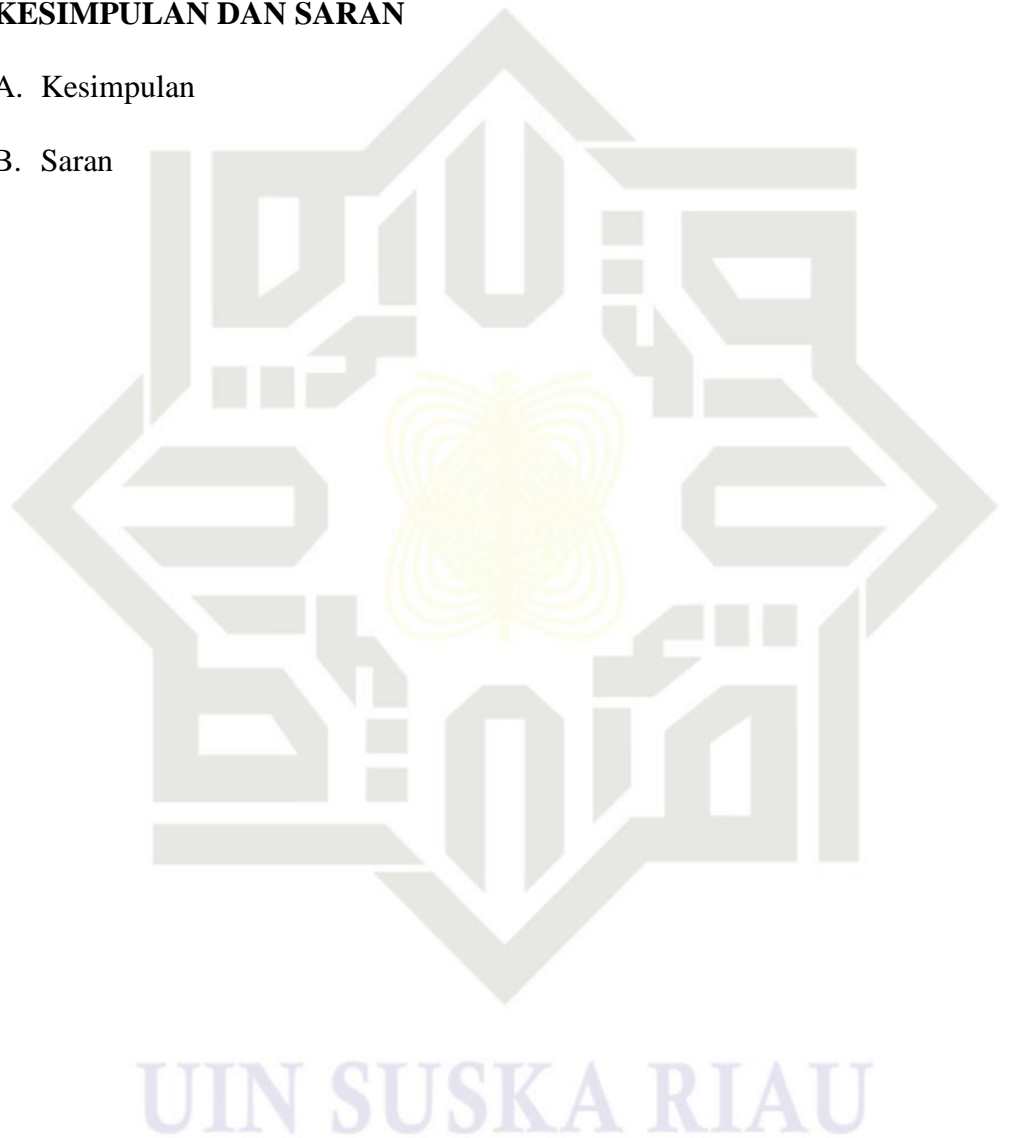
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV**

- C. Pengertian Pelayanan
- D. Pengertian Jasa
- E. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa
- F. Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan

**KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan
- B. Saran







1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Singkat PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP)

PT. ASDP (Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyebrangan) Indonesia Ferry Persero berdiri sejak tahun 1973. PASDPF adalah Proyek Angkutan Sungai Danau dan Ferry tetapi secara resmi bentuk yang dipakai dan meluas adalah PASDF (Proyek Angkutan Sungai, Danau, dan Ferry) pada awalnya. ASDP didirikan sebagai perusahaan pengelola angkutan sungai, danau dan penyebrangan melalui proyek PASDPF, PASDPF berubah menjadi PASDP (Proyek Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan) dan kemudian berubah menjadi Perum ASDP. Tahun 1992 PT ASDP (Persero) Perum ASDP menjadi PT ASDP (Persero). Tahun 2004, PT ASDP (Persero) mengubah identitas perusahaan menjadi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Transformasi Bisnis Tahun 2008 mendefinisikan ulang visi, misi, dan motto perusahaan ASDP, serta memodernisasi kegiatan operasional untuk mencapai standar internasional. ASDP melakukan transformasi bisnis.

Modernisasi Armada Tahun 2012 ASDP melakukan modernisasi armada dengan menyediakan armada berkapasitas lebih besar, dilengkapi dengan fasilitas berstandar internasional. Pencapaian Pendapatan Tahun 2015 pendapatan operasional tercapai Rp 2,3 triliun.

Pemesanan Tiket Online ASDP melaksanakan penjualan tiket online di beberapa wilayah operasional terpilih. Peringkat Investasi PEFINDO Tahun 2018 ASDP memperoleh peringkat AA dari PEFINDO dengan prospek yang stabil di



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

masa mendatang. Pencapaian ini di dukung penuh oleh pemerintah, posisi pasar yang mapan, dan profitabilitas yang baik. Terminal Eksekutif Tahun 2019 ASDP melakukan peresmian Terminal Eksekutif oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo bersamaan dengan Transformasi Digital ASDP (*Go Live Sistem ERP dan E-BAS*).

Platform Digital Ferizy Tahun 2020 ASDP meluncurkan aplikasi digital untuk tiket FERIZY. Pengubah Permainan Tahun 2021 sampai sekarang. Tahun ini program *The Game Changer* masih terus berjalan. Kemajuan yang telah di capai antara lain *Road to IPO*, *Ground breaking Bakauheni Harbour City* dan tahap awal akuisisi perusahaan Ferry.

## 2.2. Visi dan Misi PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP)

### 1. Visi

Menjadi perusahaan jasa penyeberangan dan pelabuhan terkemuka yang berkelas dunia dengan pelayanan yang unggul, andal, dan berkelanjutan.

### 2. Misi

1. Menyediakan layanan penyeberangan dan pelabuhan yang aman, nyaman, dan tepat waktu.
2. Meningkatkan kualitas infrastruktur dan armada
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan melalui inovasi dan pelayanan prima.
4. Membangun sinergi dengan pemerintah dan stakeholders.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

### 2.3. Logo Perusahaan

**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**



Logo ASDP Indonesia Ferry memiliki makna mendalam yang menggambarkan visi perusahaan sebagai pelopor layanan penyeberangan yang inovatif, modern, dan berkelanjutan. Simbol pada logo membentuk huruf “A” yang merupakan inisial ASDP, sekaligus menonjolkan identitas sebagai garda utama di bidang transportasi air nasional. Bentuk melengkung menyerupai simbol infinity (∞) mencerminkan semangat tanpa batas, menandakan komitmen perusahaan untuk tumbuh dan memberi dampak positif berkelanjutan baik bagi pengguna jasa, masyarakat, maupun lingkungan. Pilihan warna biru pada logo mewakili keandalan, harmoni, serta erat kaitannya dengan identitas dunia perairan yang menjadi inti layanan ASDP.

Sementara warna hijau melambangkan pembaharuan, pertumbuhan, serta misi untuk menyalurkan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Tipografi huruf kecil pada kata “asdp” menggambarkan sikap perusahaan yang humanis, ramah, serta dinamis, sekaligus menekankan pelayanan prima kepada pelanggan. Seluruh elemen dalam logo ini merefleksikan transformasi ASDP menuju perusahaan kelas dunia yang profesional dan berdedikasi menghubungkan Nusantara secara berkelanjutan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### 2.4. Bagian/Unit Kerja Tempat PKL

Pada saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam, penulis menempati pada Sub Bagian Divisi SDM dan Umum. Adapun Sub Bagian Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam memiliki tugas utama dalam mengelola aspek-aspek terkait pengembangan, pengelolaan, dan kesejahteraan karyawan serta operasional umum perusahaan. Pada bidang SDM, divisi ini bertanggung jawab dalam proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi, serta evaluasi kinerja karyawan guna memastikan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mampu mendukung pencapaian tujuan operasional. Selain itu, divisi SDM juga berperan dalam pengelolaan administrasi ketenagakerjaan, seperti penggajian, asuransi, serta kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.

Di sisi lain, bidang umum dalam divisi ini bertugas mengelola operasional sehari-hari yang berkaitan dengan kebutuhan logistik, pemeliharaan fasilitas, keamanan, dan kebersihan lingkungan kerja. Divisi ini juga berfungsi sebagai pendukung kegiatan administrasi perusahaan, memastikan bahwa segala



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kebutuhan kantor dan operasional berjalan lancar dan efisien. Tugas ini termasuk mengurus pengadaan barang, pemeliharaan infrastruktur, serta berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan kelancaran operasional di pelabuhan dan kantor cabang. Kombinasi dari kedua fungsi ini menjadikan divisi SDM dan Umum sebagai pilar penting dalam menjaga keseimbangan antara kinerja sumber daya manusia dan efisiensi operasional di PT ASDP Cabang Batam.

Bidang Divisi SDM dan Umum memiliki tugas melaksanakan koordinasi, pengelolaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi sumber daya manusia dan kerumahtanggaan, serta pengelolaan barang milik negara dan layanan pengadaan barang/jasa. Bidang Divisi SDM dan Umum secara umum memiliki fungsi :

##### a. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Divisi ini bertanggung jawab untuk mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan SDM, mulai dari perekrutan, pengembangan, pelatihan, hingga penilaian kinerja karyawan. Divisi SDM memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang diperlukan oleh perusahaan, serta menjaga kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan.

##### b. Pengembangan Kompetensi dan Pelatihan

Salah satu fungsi utama lainnya adalah memberikan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka, sehingga mereka dapat berkontribusi lebih baik terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Divisi SDM juga mengatur program-program pelatihan yang relevan dengan industri maritim dan penyeberangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### c. Kesejahteraan Karyawan

Divisi ini juga berperan dalam menjaga kesejahteraan karyawan, termasuk pengelolaan gaji, tunjangan, fasilitas kesehatan, dan jaminan sosial lainnya. Fungsi ini penting untuk menjaga kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

#### d. Pengelolaan Administrasi Umum

Pada aspek umum, divisi ini memiliki fungsi untuk mengelola operasional administratif harian perusahaan, termasuk pengelolaan fasilitas kantor, pemeliharaan aset, pengadaan barang dan jasa, serta pengelolaan kebutuhan logistik kantor. Ini memastikan bahwa operasional perusahaan berjalan efisien dan tanpa hambatan.

#### e. Keamanan dan Pemeliharaan Fasilitas

Divisi SDM dan Umum juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan keamanan dan pemeliharaan fasilitas perusahaan, baik di kantor maupun di pelabuhan. Ini termasuk memastikan bahwa infrastruktur, alat kerja, dan fasilitas pendukung lainnya dalam kondisi baik dan aman untuk digunakan.

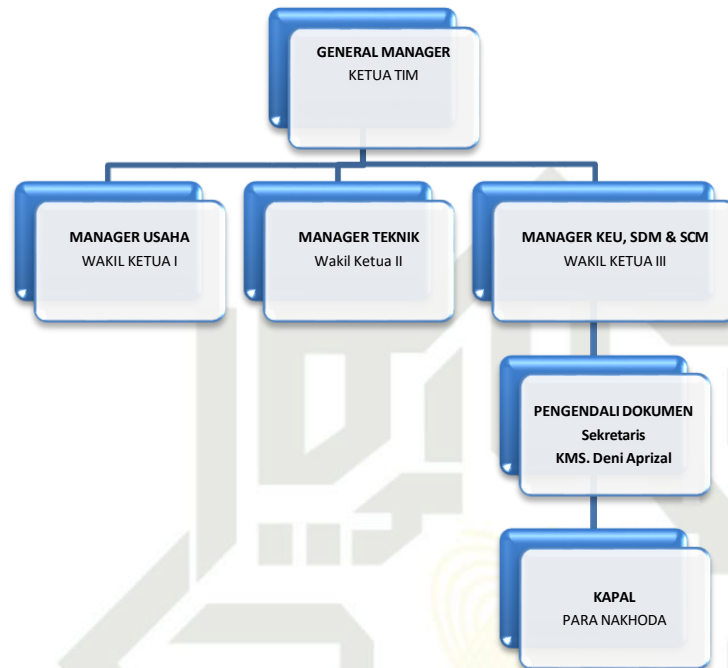
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## f. Struktur Organisasi Tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi**



*Sumber: PT. Angkutan, Sungai, Danau, Penyebrangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam*

Adapun susunan Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam . Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja PT.ASDP Indonesia ferry (Persero) Cabang Batam sebagai berikut:

### 1. General Manager

General Manager memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan yang ia pimpin. General manager bertanggung jawab dalam memimpin keseluruhan operasional perusahaan, mulai dari perencanaan strategis, pengembangan bisnis, hingga pengawasan kinerja seluruh departemen.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tugas-tugas dari seorang general manager yaitu:

- 1) Menetapkan visi misi perusahaan.
  - 2) Memimpin rapat manajemen dan mengambil keputusan strategis.
  - 3) Membuat strategi bisnis untuk jangka panjang.
  - 4) Mengevaluasi kinerja perusahaan secara berkala dengan mengawasi kinerja dari setiap karyawan perusahaan.
  - 5) Membangun hubungan yang baik dengan mitra bisnis, salah satunya menjalin kemitraan dengan pihak kepolisian atau instansi terkait karena berhubungan dengan keamanan, keselamatan, dan kelancaran operasi transportasi penyebrangan.
  - 6) Memastikan perusahaan dapat mencapai target profitabilitas.
2. Sekretaris

Sekretaris di PT ASDP memiliki peran penting dalam mendukung operasional perusahaan melalui berbagai tugas administratif dan manajerial. Tanggung jawab utamanya meliputi pengelolaan surat menyurat, penyimpanan dokumen, dan koordinasi jadwal rapat antara direksi dan pemangku kepentingan lainnya. Sekretaris juga bertugas menyusun agenda rapat, menyiapkan bahan-bahan pendukung, serta mencatat dan mendistribusikan notulen rapat. Selain itu, sekretaris berperan sebagai penghubung antara manajemen dan pihak eksternal, termasuk dalam hal koordinasi dengan pemerintah, mitra bisnis, serta pemangku kepentingan lainnya. Mereka juga bertanggung jawab dalam penyusunan laporan berkala dan memastikan semua kegiatan administrasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, sekretaris memainkan peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional dan efektivitas komunikasi di dalam PT ASDP.

Fungsi sekretaris pada PT ASDP meliputi beberapa aspek penting yang mendukung operasional perusahaan secara keseluruhan. Berikut adalah fungsi utamanya:

- 1) Fungsi Administratif: Sekretaris bertanggung jawab mengelola dokumen dan korespondensi, termasuk pengarsipan, surat menyurat, dan penyimpanan dokumen penting yang dibutuhkan oleh manajemen.
- 2) Fungsi Koordinasi: Sekretaris berperan sebagai penghubung antara direksi dan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, untuk memastikan kelancaran komunikasi dan koordinasi. Ini mencakup penjadwalan pertemuan, pengaturan agenda, dan pengelolaan komunikasi.
- 3) Fungsi Dokumentasi: Bertanggung jawab untuk mencatat hasil rapat, menyusun notulen, dan memastikan semua keputusan serta diskusi penting terdokumentasi dengan baik.
- 4) Fungsi Pengelolaan Informasi: Sekretaris mengelola distribusi informasi kepada berbagai pihak di dalam perusahaan, memastikan informasi strategis dan administratif disampaikan secara tepat waktu dan akurat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Fungsi Dukungan Manajemen: Sekretaris memberikan dukungan manajerial kepada pimpinan perusahaan, seperti penyusunan laporan berkala, pengelolaan agenda pimpinan, dan membantu proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi yang relevan.
- 6) Fungsi Kepatuhan dan Regulasi: Sekretaris juga memastikan bahwa semua prosedur administratif perusahaan mematuhi regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal pelaporan kepada otoritas terkait atau pemangku kepentingan lainnya.

#### 3. Manager Usaha

Manajer Usaha di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki peran strategis dalam mengelola kegiatan operasional dan pengembangan bisnis perusahaan yang berfokus pada layanan transportasi penyeberangan dan pelabuhan. Tugas utamanya mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi usaha untuk meningkatkan efisiensi operasional serta profitabilitas. Manajer Usaha bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, termasuk pemantauan anggaran dan kinerja keuangan, serta memastikan pengelolaan sumber daya manusia berjalan dengan baik melalui pengawasan, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Selain itu, ia berperan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, mengidentifikasi peluang bisnis baru, dan menjaga hubungan baik dengan pemangku kepentingan seperti mitra bisnis, regulator, dan masyarakat. Di PT ASDP Indonesia Ferry, Manajer Usaha juga bertugas untuk memastikan operasional kapal dan pelabuhan mematuhi regulasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keselamatan dan standar industri, serta berkontribusi dalam inovasi layanan transportasi yang mendukung konektivitas antarwilayah di Indonesia.

Sebagai Wakil Ketua 1 di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), fungsi Manajer Usaha melibatkan tanggung jawab utama dalam mendukung kepemimpinan organisasi, khususnya di bidang operasional dan pengembangan bisnis. Dalam peran ini, ia membantu Ketua dalam perumusan kebijakan strategis serta pengambilan keputusan terkait pengelolaan usaha. Fungsi Manajer Usaha sebagai Wakil Ketua 1 juga mencakup koordinasi berbagai divisi, memastikan semua program operasional berjalan sesuai rencana dan target. Ia bertugas memonitor kinerja operasional secara menyeluruh, memastikan peningkatan efisiensi, serta mendukung inisiatif inovasi dan pengembangan layanan yang selaras dengan visi perusahaan. Selain itu, Wakil Ketua 1 berperan dalam menjaga hubungan baik dengan para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, termasuk karyawan, mitra bisnis, dan regulator, untuk mendukung pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan.

#### Manager Teknik

Manajer Teknik di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki tugas utama dalam mengelola dan mengawasi semua aspek teknis yang terkait dengan operasional kapal ferry dan infrastruktur pelabuhan. Peran ini mencakup perencanaan, pemeliharaan, dan perbaikan kapal, termasuk memastikan bahwa semua armada beroperasi dalam kondisi optimal dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan standar keselamatan maritim yang ketat. Manajer Teknik bertanggung jawab atas pengelolaan tim teknis, termasuk memastikan bahwa semua personel teknis terlatih dengan baik dan bekerja sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, ia harus melakukan inspeksi rutin terhadap kapal dan fasilitas pelabuhan, memantau kinerja teknis, dan menangani masalah yang berpotensi mempengaruhi operasional. Tugasnya juga mencakup pengelolaan anggaran pemeliharaan dan perbaikan, pengadaan suku cadang, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi teknis dari otoritas maritim. Dalam mendukung operasional ASDP, Manajer Teknik berperan penting dalam menjaga keandalan armada dan keselamatan penumpang, serta berkontribusi pada inovasi teknis yang meningkatkan efisiensi operasional.

Sebagai Wakil Ketua II di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), Manajer Teknik memiliki fungsi yang sangat strategis dalam memimpin dan mengawasi seluruh aspek teknis yang berhubungan dengan operasional kapal ferry dan fasilitas pelabuhan. Dalam peran ini, ia membantu Ketua dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan teknis, serta memastikan bahwa semua operasi teknik berjalan sesuai standar keselamatan, kualitas, dan regulasi yang berlaku. Manajer Teknik juga bertugas memantau kondisi teknis armada kapal, termasuk pemeliharaan, perbaikan, dan penggantian suku cadang, serta memastikan kapal beroperasi dengan efisien dan aman.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai Wakil Ketua II, ia berperan dalam mengoordinasikan tim teknis, menyusun strategi jangka panjang terkait pengelolaan armada, serta memastikan kesiapan operasional kapal dalam mendukung layanan transportasi laut yang optimal. Fungsi lainnya mencakup mengawasi pengelolaan anggaran teknis, mengadakan evaluasi terhadap teknologi baru yang dapat meningkatkan kinerja, dan menjamin bahwa prosedur pemeliharaan dilakukan secara berkala. Selain itu, Manajer Teknik juga menjadi penghubung antara manajemen, regulator maritim, dan tim operasional dalam menangani isu-isu teknis yang mungkin muncul.

#### 5. Manager Keuangan,SDM dan SCM

Manajer Keuangan, SDM, dan SCM (*Supply Chain Management*) di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) memegang peran kunci dalam mengelola aspek keuangan, sumber daya manusia, dan rantai pasok perusahaan. Dalam hal keuangan, tugasnya meliputi pengelolaan anggaran, perencanaan keuangan, pengawasan arus kas, serta penyusunan laporan keuangan yang akurat dan transparan. Ia juga bertanggung jawab dalam memastikan efisiensi penggunaan dana perusahaan dan kepatuhan terhadap regulasi keuangan yang berlaku. Di bidang SDM, Manajer ini bertugas mengembangkan kebijakan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, serta pengelolaan kinerja. Ia memastikan bahwa tenaga kerja di perusahaan memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, ia juga bertanggung jawab dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memastikan kesejahteraan karyawan.

Sementara itu, dalam peran SCM, Manajer mengelola seluruh aspek rantai pasok, termasuk pengadaan barang dan jasa, pengelolaan inventori, serta logistik yang mendukung operasional kapal dan pelabuhan. Tugasnya adalah memastikan bahwa proses pengadaan berjalan efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Secara keseluruhan, Manajer Keuangan, SDM, dan SCM berperan penting dalam menjaga stabilitas operasional dan finansial perusahaan, sekaligus memastikan pengelolaan sumber daya yang efektif dan berkelanjutan.

Sebagai Wakil Ketua III di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), Manajer Keuangan, SDM, dan SCM (*Supply Chain Management*) memiliki fungsi vital dalam memastikan kelancaran dan efisiensi operasional di bidang keuangan, sumber daya manusia, serta rantai pasok. Dalam peran ini, ia membantu Ketua dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, dan logistik perusahaan.

Di bidang keuangan, fungsi utamanya adalah memastikan stabilitas keuangan perusahaan dengan mengawasi perencanaan dan pengelolaan anggaran, pengendalian biaya, serta menjaga kesehatan arus kas. Ia juga bertanggung jawab memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan pelaporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

Sebagai penanggung jawab SDM, Wakil Ketua III berperan dalam merancang dan melaksanakan strategi pengembangan sumber daya manusia,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk rekrutmen, pelatihan, dan pengelolaan kinerja karyawan. Fungsi lainnya adalah memastikan bahwa kebijakan SDM selaras dengan visi perusahaan dan mendukung pengembangan kapabilitas serta kesejahteraan karyawan.

Di sisi SCM, Manajer bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh rantai pasok, memastikan pengadaan barang dan jasa yang mendukung operasional kapal dan pelabuhan berjalan dengan efisien, tepat waktu, dan sesuai standar. Fungsi ini mencakup optimalisasi proses logistik, pengelolaan inventaris, serta hubungan dengan pemasok untuk menjaga kelancaran operasional.

Secara keseluruhan, sebagai Wakil Ketua III, ia berfungsi sebagai penghubung penting antara manajemen dan tim operasional, memastikan sinergi antara keuangan, SDM, dan SCM, serta berkontribusi dalam peningkatan efisiensi dan pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan.

## **2.5. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP)**

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Batam memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi logistik antar pulau di wilayah Kepulauan Riau dan sekitarnya. Ruang lingkup yang terdapat pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Batam di antaranya;

- a. Jasa Penyebrangan bertanggung jawab atas penyediaan layanan penyebrangan antar pulau di wilayah Kepulauan Riau, meliputi rute



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 2.6. Ruang Lingkup PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan (ASDP)

a. Delegasi Tugas

Delegasi adalah penyerahan wewenang atau tugas kepada anggota tim yang telah ditunjuk untuk melakukan sesuatu. Tugas adalah suruhan (perintah) untuk melakukan sesuatu. Sedangkan delegasi tugas dalam

penyeberangan dari Batam ke pulau-pulau sekitarnya seperti Bintan, Karimun, dan pulau-pulau kecil lainnya.

b. Pengelolaan Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam juga mengelola pelabuhan penyeberangan, termasuk penyediaan fasilitas dermaga, terminal penumpang, dan area parkir. Pengelolaan ini mencakup pemeliharaan infrastruktur, manajemen lalu lintas pelabuhan, dan peningkatan kenyamanan serta keselamatan penumpang.

c. Layanan Logistik Selain mengangkut penumpang, ASDP Batam juga berperan dalam pengiriman barang antar pulau. Layanan logistik ini semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan distribusi komoditas antar wilayah.

d. Pengembangan Pariwisata Batam sebagai salah satu tujuan wisata utama di Kepulauan Riau, berpotensi besar sebagai gerbang pariwisata maritim. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam akan berkolaborasi dengan pemerintah daerah dan pelaku industri pariwisata untuk mengoptimalkan rute-rute penyeberangan yang mendukung destinasi wisata bahari, termasuk pengembangan dermaga wisata khusus.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah suatu arahan yang memuat informasi-informasi tentang tugas yang diperintahkan/diberikan oleh Instruktur dan para staff yang ada pada Ruangan Divisi SDM dan Umum, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) kepada mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) penulis diberikan beberapa tugas antara lain:

1. Mengisi norminatif yaitu surat pengajuan cuti karyawan dan pergantian jabatan para awak kapal PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).
  2. Men-scan data-data perjalanan dinas Pegawai PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).
  3. Mengetik Beberapa File seperti File belanja bulanan, surat izin cuti, GI. Dan lain-lain.
- b. Koordinasi Tugas

Koordinasi merupakan proses pengaturan, memadukan atau pengintegrasian kepentingan bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Koordinasi tugas dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah memuat informasi tentang koordinasi pelaksanaan tugas yang diberikan kepada mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama magang di tempat Praktek Kerja Lapangan. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), penulis dikoordinasikan beberapa tugas secara bertahap dari yang penulis anggap mudah hingga sulit. Dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaa tugas tersebut, penulis bertanya kepada Instruktur dan Staff yang ada di Ruang Perencanaan yang ada terlebih dahulu agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan maksimal dan sebaik mungkin secara keseluruhan.

**Penyelesaian Tugas**

Penyelesaian tugas dalam Praktek Kerja Lapangan adalah memuat informasi tentang tugas-tugas yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Praktek Kerja Lapngan (PKL) selama magang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Batam.

Dengan adanya kerjasama antara penulis, instruktur dan staf yang ada di Ruang Divisi SDM dan Umum PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam , penulis dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Sebelum penulis melakukan tugas/pekerjaan, terlebih dahulu penulis selalu bertanya kepada instruktur dan staff yang ada agar pekerjaan yang dikerjakan akan menjadi lebih mudah dan dapat terlaksana dengan baik.





## 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi peningkatan pelayanan jasa Ferizy pada PT. ASDP Kota Batam, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menerapkan transformasi digital melalui layanan e-ticketing Ferizy sejak 2020 sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Digitalisasi ini mempermudah pemesanan tiket, mengurangi antrean, mengatur distribusi penumpang secara merata, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampaknya terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna, penumpang.
2. Trategi peningkatan pelayanan PT ASDP di Kota Batam difokuskan pada transformasi digital, efisiensi operasional, dan peningkatan kenyamanan pengguna. Melalui e-ticketing Ferizy, sosialisasi pembelian daring, kemitraan digital, dan pelatihan SDM, ASDP berupaya menciptakan layanan yang modern, cepat, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan di tengah meningkatnya mobilitas antarpulau.
3. Penerapan sistem pemesanan tiket online Ferizy memberikan banyak manfaat seperti proses yang lebih cepat, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan perjalanan. Namun, di lapangan masih ditemui kendala teknis pada aplikasi, terutama saat lonjakan penumpang, serta

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

masalah validasi tiket dan potensi penipuan dari calo. Oleh karena itu, perbaikan sistem dan edukasi pengguna tetap diperlukan untuk memastikan layanan berjalan optimal.

## 4.2. Saran

1. PT. ASDP sebaiknya terus meningkatkan stabilitas dan kapasitas sistem Ferizy agar tetap optimal saat lonjakan pengguna, seperti musim mudik. Diperlukan penguatan infrastruktur digital, edukasi pelanggan, serta pengawasan ketat terhadap praktik percaloan.
2. PT.ASDP sebaiknya terus memperkuat infrastruktur digital dan edukasi masyarakat terkait pembelian tiket online. Pengawasan terhadap praktik percaloan perlu ditingkatkan, disertai evaluasi rutin terhadap kinerja operasional, jadwal kapal, dan pelayanan petugas. Inovasi layanan digital dan peningkatan kapasitas SDM harus terus dilanjutkan guna menjaga kepuasan pelanggan seiring meningkatnya arus penumpang.
3. PT. ASDP perlu meningkatkan stabilitas dan kapasitas teknis aplikasi Ferizy, khususnya saat periode lonjakan penumpang seperti musim mudik. Selain itu, perlu disediakan layanan bantuan darurat digital dan posko bantuan di pelabuhan untuk mengatasi kendala validasi tiket. Pengawasan terhadap praktik calo harus lebih diperketat, serta edukasi kepada pengguna mengenai cara membeli tiket resmi harus terus digencarkan agar tidak terjebak penipuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2010). *Essentials of Management: An International Perspective* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ladhari, R. (2020). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A study in the hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(1), 1–17.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Al-Qur'an Terjemahan



## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR WAWANCARA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Anak Magang: Ibu, apa itu Ferizi sebenarnya? Bagaimana sistem ini bekerja dan apa kelebihan yang ditawarkan dibandingkan dengan sistem tiket manual?
2. Anak Magang: Ibu, apa tujuan utama adanya Ferizi? Apakah sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, kepuasan penumpang, atau ada tujuan lain?
3. Anak Magang: Selanjutnya, saya ingin tahu tentang manfaat adanya Ferizi. Apa saja kelebihan yang dapat dinikmati oleh penumpang dan kantor dengan adanya sistem ini?
4. Anak Magang: Selanjutnya, saya ingin tahu tentang tata cara pembelian tiket Ferizi sampai berhasil. Apa langkah-langkah yang harus diikuti oleh penumpang untuk membeli tiket secara online?
5. Anak Magang: Saya juga ingin tahu tentang syarat dan ketentuan yang berlaku untuk menggunakan sistem Ferizi. Apa saja yang harus dipenuhi oleh penumpang untuk dapat menggunakan sistem ini?
6. Anak Magang:\* Ibu, saya ingin memulai wawancara dengan beberapa pertanyaan tentang sistem tiket online Ferizi. Pertama, saya ingin tahu tentang penerapan sistem Ferizi di kantor kita. Bagaimana Ibu menjelaskan penerapan sistem ini?
7. Anak Magang: Ibu, saya juga ingin tahu tentang masalah pelayanan Ferizi yang sering ditemui di lapangan. Apa saja masalah yang sering dihadapi oleh penumpang dan petugas dalam menggunakan sistem ini?
8. Anak Magang: Terakhir, saya ingin tahu tentang solusi untuk menghindari masalah yang sering dihadapi dalam menggunakan sistem Ferizi. Apa yang dapat dilakukan oleh kantor dan penumpang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi masalah yang ada?