

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan dibidang sosial, budaya, ekonomi, teknologi, politik dan juga dalam persaingan, dapat mempengaruhi bentuk dan keadaan pasar. Untuk menghadapi persaingan pasar terutama menghadapi pasar global, suatu perusahaan harus bisa menetapkan metode SWOT sebagai landasan dasar perumusan strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa ini didasarkan pada hubungan atau interaksi antara unsur-unsur internal, yaitu kekuatan dan kelemahan terhadap unsur-unsur eksternal yaitu peluang dan ancaman (Rangkuti, 2005:18).

Menurut Sedarmayanti (2018) penjelasan dari SWOT yaitu : *Strenghts* (kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat dilayani oleh perusahaan yang diharapkan dapat dilayani), *Weaknesses* (kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja

perusahaan), *Opportunities* (peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan), *Threats* (ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan).

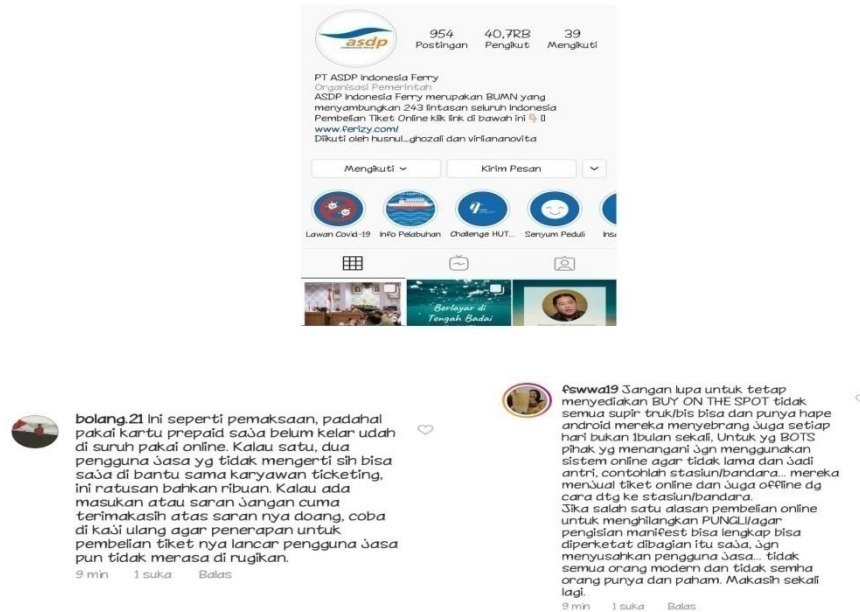
Persaingan domestik dan global mengharuskan perusahaan menaruh perhatian pada penciptaan dan pemeliharaan keunggulan bersaing melalui penyampaian produk dan pelayanan yang lebih baik, maka perusahaan perlu menyesuaikan SWOT dengan target market dan memanfaatkan kelemahan target tersebut menjadi sebuah peluang dalam hal kualitas pelayanan. Pentingnya menganalisis SWOT pada perusahaan yaitu sebagai strategi penentu masa depan dalam keberlangsungan bisnis. Bagaimana sebuah perusahaan menjalankan strategi misinya untuk mencapai tujuan visi perusahaan.

Perusahaan yang memiliki target market yang baik harus menyesuaikan analisis SWOT pada perusahaannya untuk mencapai tujuan visi perusahaan, seperti Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyeberangan yang disingkat dengan PT. ASDP (Persero) yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa penyeberangan untuk penumpang, kendaraan, dan barang. PT. ASDP merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bernaung dibawah Departemen Perhubungan. Fungsi utama perusahaan ini adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar, sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan.

Peran analisis SWOT sangat penting bagi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai metode penyusunan strategi, yang terdiri dari kekuatan (*Strenghts*) adalah sumber daya manusia, keterampilan, nama perusahaan, kualitas

pelayanan. Kelemahan (*Weaknesses*) adalah keterbatasan atau kekurangan sumber daya alam dan sumber daya keuangan dan juga fasilitas yang tersedia yang harus dicari jalan keluarnya. Peluang (*Opportunities*) adalah situasi penting yang menguntungkan dalam perkembangan kualitas pelayanan. Peluang biasanya dikaitkan dengan perkembangan yang positif dari perusahaan. Ancaman (*Threats*) adalah situasi yang tidak menguntungkan bagi perusahaan. Ancaman pada umumnya datang dari perusahaan yang sejenis dan memiliki jarak terdekat dengan lokasi perusahaan yang dijadikan objek penelitian.

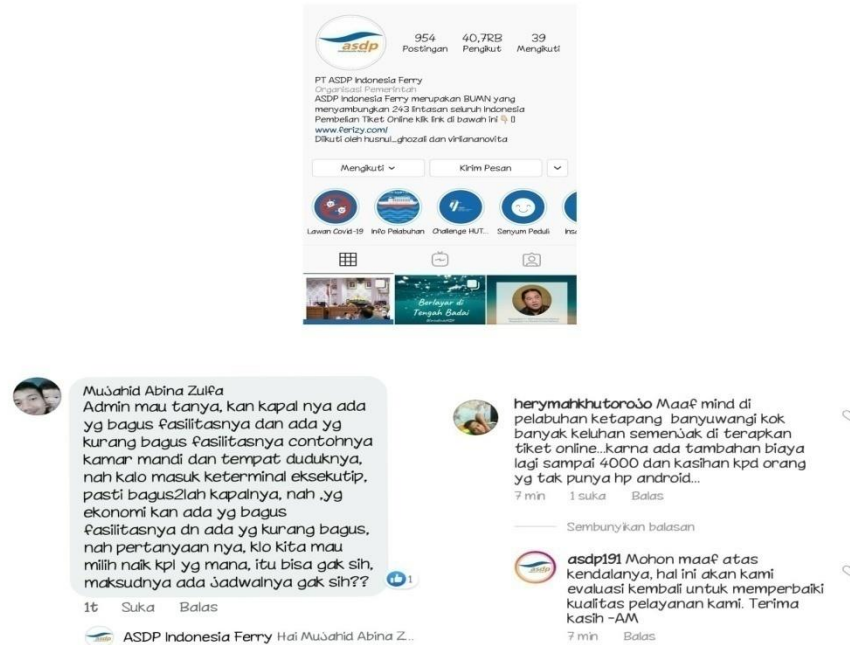
Objek penelitian yang diambil oleh peneliti kali ini yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk yang menyediakan fasilitas berupa ruang tunggu, loket penjualan tiket, toilet, musholah, kantin, dan terminal bagi penumpang yang akan menggunakan jasa penyeberangan. Sebagai penyedia jasa transportasi maka pelayanan jasa terhadap pengguna jasa, sarana serta fasilitas menjadi hal yang sangat diperhatikan. Namun masih ada beberapa dari pengguna jasa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta ada beberapa kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan masih kurang efisien untuk dilaksanakan oleh pengguna jasa. Seperti kebijakan terbaru yaitu penerapan penggunaan tiket online yang salah satunya bertujuan untuk membagi distribusi kendaraan atau orang yang datang lebih merata dan sesuai dengan kuota pelabuhan, sehingga pengalaman macet terutama saat *peak season* dapat lebih terurai. Namun kenyataannya pengguna jasa ada yang kurang setuju atas kebijakan tersebut, terlihat pada akun instagram resmi [asdpl91](#) dimana banyak kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna jasa karena dirasa hal tersebut seperti pemaksaan, seperti terlihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jejak Media Sosial  
(Sumber : Instagram asdp191)

Peningkatan pelayanan adalah salah satu upaya PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan pencapaian visi dan misi dari perusahaan. Seiring dengan hal tersebut kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk tahap demi tahap telah melakukan perbaikan, terbatasnya kapal dan fasilitas dermaga, serta pelayanan pembelian tiket mendapat perhatian lebih dari PT. ASDP Indonesia Ferry. Namun demikian masih saja ada berbagai keluhan dari pelanggan/pengguna jasa mengenai pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk ketika peneliti melakukan observasi awal dan mewawancarai beberapa pengguna jasa, misalnya mengenai jadwal pemberangkatan maupun kedatangan yang sering terlambat karena proses bongkar muat yang terjadi di lapangan, kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia, dan masih ada petugas

yang kurang sigap dalam menjalankan standar operasional pelayanan. Terlihat juga dari jejak sosial media seperti pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Jejak Media Sosial  
(Sumber: Instagram asdp191)

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kurangnya kesigapan manajemen PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk dalam membenahi infrastruktur, baik sumber daya manusia maupun alat-alat untuk pemeliharaan kapal, selain itu juga perhatian yang diberikan oleh pihak manajemen masih kurang kepada pelanggan/pengguna jasa, petugas terlihat kurang tegas kepada para penumpang yang melanggar aturan, seperti adanya penumpang yang tidak membeli tiket dan banyak pedagang di dalam kapal.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk tentu memiliki kekurangan dan juga kelebihan dalam mengembangkan dan menjalankan usahanya. Dengan menentukan penilaian SWOT, perusahaan dapat mengetahui kondisi faktor internal dan eksternal dari perusahaan, yang dapat

membantu dalam menetapkan prioritas mana saja dalam kualitas pelayanan yang harus dibenahi terlebih dahulu oleh perusahaan, apakah hal itu berasal dari faktor internal atau eksternal. Tanpa adanya informasi tersebut perusahaan tidak dapat mengetahui seberapa besar potensi pasar, minat dan peluang pasar yang dapat dimanfaatkan, serta tingginya tingkat persaingan pasar. Manajemen dalam perusahaan sudah pasti merancang terkait dengan keberlangsungan perusahaan baik itu dari segi kekuatan perusahaan yang harus dijaga dari segi kelemahan perusahaan tersebut yang harus dibenahi dari segi peluang yang akan terjadi kedepannya maupun dari segi ancaman yang akan terjadi.

Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai analisis SWOT kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk dalam memberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi pelanggan/pengguna jasa demi tercapainya visi dan misi perusahaan dan juga untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa kapal ferry terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Sekaligus melihat strategi yang akan digunakan PT. ASDP untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul skripsi mengenai **“Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang dipaparkan pada latar belakang maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang ada pada penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Jadwal pemberangkatan maupun kedatangan yang sering terlambat.
- 1.2.2 Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).
- 1.2.3 Kurangnya kesigapan petugas dalam menjalankan standar operasional pelayanan.
- 1.2.4 Kurangnya ketegasan dari petugas terhadap penumpang yang melanggar aturan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian dari latar belakang dan identifikasi masalah penelitian maka peneliti membatasi penelitiannya mengenai analisis SWOT kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Kekuatan apakah yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk?
- 1.4.2 Kelemahan apakah yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk?

- 1.4.3 Peluang apakah yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk?
- 1.4.4 Ancaman apakah yang dihadapi oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk?
- 1.4.5 Strategi apakah yang tepat untuk diterapkan sebagai upaya pengembangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti ingin mencari jawaban dari semua permasalahan yang telah dirumuskan. Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1.5.1 Untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.
- 1.5.2 Untuk mengetahui kelemahan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.
- 1.5.3 Untuk mengetahui peluang yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.
- 1.5.4 Untuk mengetahui ancaman yang dihadapi oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.
- 1.5.5 Untuk mengetahui strategi yang tepat untuk diterapkan sebagai upaya pengembangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.



## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis kepada berbaagai pihak yaitu.

### 1.6.1 Secara Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat juga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan publik.

### 1.6.2 Secara Praktis

- a. Melalui penelitian ini diharapkan untuk dapat memperdalam pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan jasa PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), sehingga mampu membandingkan antara teori yang didapat diperkuliahan dengan keadaan sesungguhnya yang terjadi di lapangan.
- b. Penelitian ini dapat memberikan masukan berupa informasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun pertimbangan bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi tambahan serta perbandingan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengimplementasikan pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik.