

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan, di mana untuk mengadakan aktivitas masyarakat perlu alat transportasi yang menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain. Salah satu angkutan laut yang banyak digunakan oleh konsumen atau penumpang yaitu Ferry. Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek PT. ASDP Bolok Indonesia Ferry Persero merupakan Perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan 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.

PT. ASDP Bolok Indonesia Ferry Persero Cabang Kupang memiliki suatu sistem dan prosedur dalam mengelolah penerimaan pendapatan dan pengeluaran dalam satu produksi. Sistem dan prosedur ini bertujuan untuk mengatur seluruh pelaksanaan penerimaan uang baik dari pendapatan usaha pokok, pendapatan aneka usaha jasa, maupun pendapatan lain-lain. Penerimaan pendapatan usaha pokok Pelabuhan sesuai perhitungan pada pengelolaan proses Ticketing (UP - 102) berupa Laporan penerimaan pas masuk dan pendapatan tiket terpadu terdiri dari terjual / shift dan laporan penerimaan pas masuk dan pendapatan

tiket non terpadu terjual / shift (UP-102.00.08A).

Beberapa tahun terakhir laporan penerimaan pas masuk pendapatan tiket non terpadu terjual khususnya penerimaan Pas Masuk di Pelabuhan Bolok PT.ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Kupang cenderung menurun. Jumlah penerimaan tanda masuk pelabuhan (pas masuk) di Pelabuhan Bolok PT.ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Kupang pada tahun 2013-2017 diuraikan dalam beberapa jenis golongan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 1.1
Jumlah Penerimaan Pas Masuk Selama Lima Tahun Terakhir Pelabuhan Bolok PT.ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Kupang

Tanda Masuk Pelabuhan (Pas Masuk)	Tahun Produksi					Jumlah
	2014	2015	2016	2017	2018	
Orang, Pengantar & Pengunjung	Rp106.260.000	Rp135.714.000	Rp131.272.000	Rp79.416.000	Rp34.130.000	Rp486.792.000
Gol. I	Rp144.000	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp144.000
Gol. II	Rp135.017.500	Rp175.107.500	Rp174.870.000	Rp112.195.000	Rp63.895.000	Rp661.085.000
Gol. III	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0
Gol. IV Penumpang	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0
Gol. IV Barang	Rp153.640.000	Rp173.320.000	Rp187.390.000	Rp117.270.000	Rp109.105.000	Rp740.725.000
Gol. V Penumpang	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0
Gol. V Barang	Rp5.544.000	Rp834.000	Rp6.066.000	Rp2.550.000	Rp936.000	Rp15.930.000
Gol. VI Penumpang	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0	Rp0
Gol. VI Barang	Rp22.500	Rp52.500	Rp82.500	Rp30.000	Rp0	Rp187.500
Gol. VII	Rp18.000	Rp36.000	Rp90.000	Rp18.000	Rp0	Rp162.000
Gol. VIII	Rp72.000	Rp0	Rp0	Rp360.000	Rp0	Rp432.000
TOTAL	Rp400.718.000	Rp485.064.000	Rp499.770.500	Rp311.839.000	Rp208.066.000	Rp1.418.665.500

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang.

Berdasarkan Tabel 1.1, maka rincian jumlah pendapatan tiket non terpadu khususnya tanda masuk pelabuhan Pas Masuk selama lima Tahun terakhir di pelabuhan Bolok pada Tahun 2014 berjumlah Rp.400.718.000, Tahun 2015 berjumlah Rp.485.064.000, Tahun 2016 berjumlah Rp.499.770.500, Tahun 2017 berjumlah Rp.311.839.000 dan Tahun 2018 berjumlah Rp.208.066.000. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pemasukan dalam lima tahun terakhir mengalami penurunan.

Berdasarkan fenomena pada PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Penerimaan Pas Masuk Pelabuhan Bolok PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimanakah Sistem dan Prosedur Penerimaan Pas Masuk Pelabuhan Bolok PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Mekanisme Sistem dan Prosedur Penerimaan Pas Masuk Kendaraan Pelabuhan Bolok PT. ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT.ASDP Cabang Kupang sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan penumpang, juga sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang pada PT. ASDP Cabang Kupang.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi tambahan serta acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya khususnya yang membahas permasalahan kepuasan pelanggan.