

## ***ABSTRACT***

*PT ASDP Indonesia Ferry is one of the public transportation companies in Indonesia which operates 311 routes with 27 branches in Indonesia. Of all these routes, the Merak – Bakauheni route is the main branch that is monitored nationally during the peak season before the Eid al-Fitr holiday every year.*

*The ports of Merak and Bakauheni are the ports through which the largest number of ferry service users pass in all routes owned by ASDP starting from H-7 (seven days before Eid al-Fitr 1444 H) to H+7 (seven days after Eid al-Fitr 1444 H). With the large number of vehicles traveling home during Eid transport, ASDP is making efforts to reduce the density of vehicle queues when the surge in vehicle arrivals comes together at the same time. Several strategies implemented by ASDP to anticipate the increase in the number of vehicles include: buffer zone; port management; and FERIZY online tickets.*

*The three strategies above are measured by the v/c ratio score which indicates the level of service at the port when the number of vehicles and carrying capacity (port parking and ship capacity) can accommodate the number of vehicles entering the port area. The v/c ratio score is compared between the number of daily vehicle production and the carrying capacity of the Merak and Bakauheni ports. Apart from that, the weight of the three strategies above is also measured using the Analytical Hierarchy Process (AHP) and the success of their performance using the Customer Satisfaction Index (CSI).*

*The research results concluded that the three strategies succeeded in getting a "Medium Level" v/c ratio score and the strategy that had the highest weight in analyzing vehicle density was "FERIZY Online Tickets" of 0.416 with a CSI score of 85.05% with a very satisfied level.*

**Keywords :** Merak, Bakauheni, Buffer Zone, Port Management, FERIZY Online Tickets, Analytical Hierarchy Process (AHP), Customer Satisfaction Index (CSI), V/C Ratio

## ABSTRAK

PT ASDP Indonesia Ferry merupakan salah satu perusahaan transportasi publik penyeberangan di Indonesia yang mengoperasikan 311 lintasan dengan 27 cabang yang ada di Indonesia. Dari seluruh lintasan tersebut, lintasan Merak – Bakauheni menjadi cabang utama yang menjadi pantauan nasional saat *peak season* menjelang momen mudik di angkutan lebaran setiap tahunnya.

Pelabuhan Merak dan Bakauheni merupakan pelabuhan yang dilalui jumlah pengguna jasa penyeberangan terbesar di seluruh lintasan yang dimiliki ASDP terhitung dari H-7 (tujuh hari sebelum lebaran Idul Fitri 1444 H) hingga H+7 (tujuh hari setelah lebaran Idul Fitri 1444 H). Dengan banyaknya jumlah kendaraan yang melakukan perjalanan mudik saat angkutan lebaran, ASDP melakukan upaya untuk mengurai kepadatan antrian kendaraan saat lonjakan kedatangan kendaraan datang secara bersama-sama di waktu yang sama. Beberapa strategi yang diterapkan ASDP dalam mengantisipasi lonjakan jumlah kendaraan tersebut antara lain adalah: *buffer zone*; *port management*; dan tiket online FERIZY.

Ketiga strategi diatas diukur dengan skor nilai *v/c ratio* yang mengindikasikan tingkat layanan di pelabuhan saat jumlah kendaraan dan kapasitas daya tampung (parkir pelabuhan dan kapasitas kapal) dapat mengakomodasi jumlah kendaraan yang masuk ke area pelabuhan. Skor nilai *v/c ratio* dibandingkan antara jumlah produksi kendaraan harian dengan kapasitas daya tampung yang dimiliki pelabuhan Merak dan Bakauheni. Selain itu, ketiga strategi diatas juga diukur bobot pengaruhnya melalui *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan keberhasilan kinerja nya dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian disimpulkan bahwa ketiga strategi tersebut berhasil mendapatkan skor *v/c ratio* “Level Sedang” dan strategi yang memiliki bobot paling tinggi dalam mengurai kepadatan kendaraan adalah “Tiket Online FERIZY” sebesar 0,416 dengan skor CSI sebesar 85,05% dengan level sangat puas.

**Kata Kunci :** Merak, Bakauheni, *Buffer Zone*, *Port Management*, Tiket Online FERIZY, *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *V/C Ratio*