|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EFAS  IFAS | Kekuatan (Strengths) | Kelemahan (Weaknesses) |
| 1. Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal sesuai informasi petugas. | 1.Kecepatan pelayanan petugas dalam melayani penumpang |
| 2. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan penumpang | 2.Belum meberikan Pelayanan yang merata kepada semua penumpang karena terdapat perbedaan yang cukup signifikan anatar penumpang dengan elas reguler dan kelas VIP |
| 3.Kemampuan petugas dalam menjaga kepercayaan penumpang | 3.Kondisi terminal penumpang |
| 4.Jaminan keamanan dari pihak pelabuhan | 4. Kelengkapan fasilitas pelayanan untuk penumpang |
| Peluang (Opportunities) | Strategi S-O | Strategi W-O |
| 1.Kegiatan wisata (*travelling*) sedang menjadi trend | 1. Menambah Jumlah serta rute trip pelayaran (S1, O1,O2,O3,O4) | 1. Perbaikan/Rehabilitasi gedung terminal, menciptakan suasana gedung yang unik serta menarik minat wisatawan (W3, O1,O2,O3,O4) |
| 2.Akan dibangun 20 destinasi wisata baru pada kawasan Bintan International Resort (Lagoi) sampai dengan 15 tahun kedepan | 2. Meningkatkan kuantitas fasilitas terminal penumpang, menyediakan fasilitas khusus seperti kios untuk menyewakan peralatan olah raga maupun perlengakapan pendukung kegiatan wisata (S2, O1,O2,O2) | 2. Mengurangi disparitas pelayanan dengan peningkatan kualitas pelayanan pada penumpang reguler serta peningkatan kapasitas lounge pada penumpang VIP (W2, O1,O2) |
| 3.Kegiatan Olahraga berskala international yang merupakan agenda rutin di Bintan Beach International Resort semakin populer | 3. Meminimalisir delayed pada pelayaran Ferry, Meminimalisir penumpang kehilangan/kerusakan bagasi (luggage), menambah personil pada bagian pelayanan agar kondisi terminal tetap kondusif (tidak chaos) (S3, O1,O2,O3) | 3. Menambah Kounter Pembelian tiket dan check in, menyediakan mesin portable yang memudahkan penumpang untuk melakukan swa-beli/swa-checkin, atau menyediakan fasilitas beli/check in secara online (W1, O1,O2,O3,O4) |
| 4.Dukungan Pemerintah terhadap pengembangan kawasan industri pariwisata di Bintan Beach International Resort | 4. Melibatkan pemerintah dalam mengawasi jalannya kegiatan di pelabuhan, menambah personil untuk penjagaan keamanan, melengkapi fasilitas pendukung keamanan. (S1, O1, O2, O3, O4) | 4. Melengkapi fasilitas pendukung kegiatan operasional pelabuhan yang menjadi kebutuhan penumpang, melibatkan pemerintah dalam memenuhi standar kebutuhan penumpang dalam kegiatan operasional (W4, O1,O2,O3,O4) |
| Ancaman (Threats) | Strategi S-T | Strategi W-T |
| 1.Adanya pelabuhan khusus (TUKS) dengan fungsi serupa di sekitar Pelabuhan BBT | 1. Untuk tetap bersaing dengan kompetitor, pengelola harus menyediakan layanan *one stop service dimana penumpang dapat melakukan pengecekan visa dan* keimigrasian *on board* bahkan ketika belum mendarat di pelabuhan (S1, T1, T3) | 1. Menambah personil untuk melayani penumpang, atau menyediakan web agar penumpang dapat melakukan pembelian tiket/ check in secara online (W1, T1,T3) |
| 2.Kurangnya informasi mengenai kawasan Bintan International Resort terutama pada wisatawan domestik | 2. Mengikuti arah perkembangan di era digital saat ini dengan menggunakan sosial media sebagai sarana promosi (S2, T2, T3) | 2. Membuat iklan atau reklame di berbagai media untuk memberikan voucher atau potongan harga untuk tiket VIP sehingga terjangkau oleh semua penumpang dan bisa merasakan pelayan terbaik dari pelabuhan BBT (W2, T1, T2, T3) |
| 3.Pesaing utama bintan resort yakni pusat wisata di pulau Batam, Malaysia dan Singapura terkadang memberikan penawaran bagus untuk menarik minat wisatawan | 3. Mencipakan inovasi terbaru yang belum dimiliki kompetitor, mengurangi harga tiket untuk mengantisipasi kenaikan pajak pelabuhan, atau menambah kualitas pelayan dengan pemberian snack gratis sebagai pengganti kenaikan harga tiket/maupun pajak (S3, T1, T3, T4) | 3. Merehabilitasi serta melakukan peningkatan kualitas baik dengan penambahan ruagan, perbaikan interior maupun eksterior, menciptakan ruangan yang nyaman dan menarik disesuaikan dengan kenaikan nilai pajak yang harus dibayarkan penumpang (W3, T1,T3,T4) |
| 4.Kenaikan seaport taxes | 4. Menyediakan layanan garansi keselamatan, serta asuransi bagi penumpang yang sudah termasuk penumpang itu sendiri serta barang bawaannya selama sesuai dengan prosedur dan ketentuan (S4, T1, T2, T3) | 4. Menyediakan fasilitas extended kebutuhan khusus yang ingin di nikmati wisatawan, yang dapat di pesan secara (pre-order) saat pembelian tiket secara online ataupun langsung (W1, T1,T2,T3.T$) |