

# Lapor

## Tingkatkan Kenyamanan Pengguna Jasa, ASDP Hadirkan Kebijakan Penalty Refund dan Reschedule Ferizy

Karmel - [SUMUT.LAP.OR.ID](https://SUMUT.LAP.OR.ID)

Dec 25, 2024 - 16:41



JAKARTA-PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) terus mewujudkan komitmennya dengan meningkatkan kualitas layanan dengan menghadirkan kebijakan terbaru

terkait penalty refund dan reschedule pada platform tiket online Ferizy.

Penyesuaian ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan lebih dan fleksibilitas bagi pengguna jasa penyeberangan yang melakukan perjalanan menggunakan kapal ferry," ujar Corporate Secretary ASDP, Shelvy Arifin, Rabu (25/12/2024)

Shelvy Arifin, menjelaskan bahwa perubahan kebijakan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin dinamis. "Kami memahami pentingnya fleksibilitas bagi pengguna jasa dalam merencanakan perjalanan. Oleh karena itu, mekanisme potongan biaya kini lebih sederhana dan terjangkau, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih efisien dan ramah pengguna," ungkap Shelvy.

Dalam kebijakan terbaru, penalti pengembalian tiket (refund) yang sebelumnya dikenakan dua kali potongan-25% untuk biaya administrasi dan 50% harga tiket- kini disederhanakan menjadi satu kali potongan sebesar 25% harga tiket. Hal serupa berlaku untuk penalti perubahan jadwal (reschedule), yang sebelumnya dua kali potongan sebesar 25% biaya administrasi dan 25% harga tiket, kini hanya dikenakan satu kali potongan sebesar 10% harga tiket.

Kebijakan ini dirancang berdasarkan kajian mendalam serta benchmarking terhadap moda transportasi lain untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pelanggan. "Penyesuaian ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga mendukung pengguna jasa untuk lebih terencana, seperti memesan tiket lebih awal untuk memastikan kelancaran perjalanan," tambah Shelvy.

Pengguna kini dapat mengajukan refund dan reschedule dengan lebih praktis melalui aplikasi Ferizy atau menghubungi Contact Center Hay ASDP 191. Fleksibilitas ini memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan memudahkan masyarakat, terutama saat menghadapi situasi tak terduga.

Selain itu, ASDP terus mengedukasi masyarakat untuk memanfaatkan pembelian tiket melalui Ferizy. Platform ini memungkinkan pengguna memesan tiket hingga 60 hari sebelum keberangkatan, sehingga pengguna jasa dapat merencanakan perjalanan lebih matang tanpa harus menghadapi antrean panjang di pelabuhan.

Shelvy menegaskan bahwa pembelian tiket ferry kini hanya dapat dilakukan secara online melalui Ferizy atau mitra resmi ASDP. "Sistem ini memastikan perjalanan yang lebih terorganisir dan efisien. Kami ingin pengguna jasa merasa aman dan nyaman dengan layanan yang kami tawarkan," ujarnya.

ASDP berkomitmen untuk terus menghadirkan inovasi layanan yang mengutamakan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna jasa, sejalan dengan transformasi digital yang telah diterapkan melalui platform Ferizy.