

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi geografis demikian menyebabkan jaringan transportasi melalui laut dengan sendirinya harus mampu menjangkau seluas mungkin wilayah nusantara, sampai ke daerah-daerah kecil sekalipun. Transportasi laut digunakan untuk menyediakan fasilitas lingkungan bagi penduduk yang ingin bepergian dari satu tempat ke tempat lain atau menyalurkan barang-barang kebutuhan pokok, dan merupakan tali pengikat yang menyatukan seluruh wilayah nusantara dari berbagai aspek. Indonesia adalah Negara Kepulauan yang memiliki laut yang luas dan garis pantai yang panjang, sektor maritim dan kelautan menjadi sangat strategis bagi Indonesia ditinjau dari aspek ekonomi dan lingkungan, sosial budaya, hukum, dan keamanan. Kemajuan teknologi sekarang ini, kebutuhan manusia akan teknologi semakin meningkat. Salah satunya adalah kebutuhan akan alat transportasi. Dunia yang semakin modern ini menuntut manusia untuk bergerak lebih cepat dalam melakukan segala aktivitas di seluruh aspek kehidupan. Aktivitas manusia di era modern ini, terutama masyarakat di kota-kota besar, menuntut manusia untuk bertindak lebih efektif dan efisien.

Transportasi merupakan aspek perokonomian yang memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan

mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya.

Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Moda transportasi laut di Indonesia salah satunya kapal. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan transportasi masyarakat, menjadikan persaingan diantara perusahaan-perusahaan kapal semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Konsumen menginginkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas dari kapal. Kualitas menurut (Tjiptono 2000:51) bahwa “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.Pelabuhan Tenau Kupang dikelola oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia sejak tahun 1952. PT ELNI mengoprasikan Armada penumpang pada jasa kapal perusahaan yang bersaing dalam mendapatkan konsumennya, yaitu ASDP Kapal Ferry , Pelabuhan Tenau Kupang dikategorikan sebagai pelabuhan yang ramai dalam aktivitas naik turun penumpang di Kota Kupang dan Daerah Se-NTT.

PT Pelnindo (PT Pelnindo) merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang antar pulau (www.pelnindo.co.id). Salah satu cabang PT Pelnindo terletak di Kota Kupang yang beralamat di Tenau Fatufeto, Kota Kupang.

Perusahaan jasa ini telah berdiri sejak tahun 1952. PT Pelnindo dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena jika kualitas pelayanan perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan ragu dalam memilih jasa tersebut sehingga dapat tercapai peningkatan jumlah penguasaan jasa. Sebaliknya, penurunan jumlah penguasaan jasa akan menyebabkan penurunan profitabilitas dari sebuah perusahaan. Hal inilah yang sedang dirasakan oleh PT Pelnindo Kupang.

Dari data Arus penumpang KM. Cantika Lestari diatas yang menarik perhatian peneliti yaitu perbandingan tahun anggaran dengan realisasi arus penumpang KM. Cantika Lestari . Jumlah arus penumpang realisasi pada tahun 2022 pada kapal KM. Cantika Lestari dengan tujuan Lintas NTT (PP) hanya 39.104 penumpang, dan belum memenuhi jumlah arus penumpang anggaran tahun 2022 yaitu sebanyak 52.372 penumpang.

Tabel 1.1

Data Penumpang Cantika Lestari 2022

NO	Data Penumpang Cantika Lestari Tahun 2022	Jumlah
1	Januari	4.242 penumpang
2	Februari	3.257 penumpang
3	Maret	5.179 penumpang
4	April	15.623 Penumpang
5	Mei	13.451 Penumpang
6	Juni	1.883 Penumpang
7	Juli	1.621 Penumpang
8	Agustus	3.390 Penumpang
9	September	3.726 Penumpang
10	Oktober	3.231 Penumpang
11	November	8.678 Penumpang
12	Desember	11.772 Penumpang

Sumber Data:PT Pelni Kupang

Naik Turun Jumlah penumpang ini dapat diakibatkan karena berbagai faktor. Persaingan yang terjadi antar perusahaan sekarang ini bukan lagi berfokus terhadap hasil penjualan tetapi mengenai cara agar penumpang merasa puas, karena kepuasan yang dirasakan oleh penumpang merupakan suatu langkah lanjut yang berdampak pada keputusan pembelian (Yesenia dan Siregar, 2014). Menurut (Setiadi,2003:341), mendefinisikan suatu keputusan (*decision*) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan atau perilaku. Keputusan selalu mensyaratkan pilihan diantara beberapa perilaku yang berbeda. Berdasarkan uraian di atas dapat

disimpulkan bahwa keputusan pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan.

Kepuasan penumpang adalah suatu keadaan dimana kita merasakan senang atau kecewa setelah membandingkan antara ekspektasi dan realita (Kotler dan Keller, 2009:138). Pernyataan tersebut sesuai dengan (Tjiptono,2008:47) yang menyatakan bahwa kepuasan penumpang sebagai bentuk evaluasi yang dapat memberikan hasil berupa pengalaman yang dirasakan. Kepuasan penumpang adalah kunci sukses bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan. Beberapa peneliti melaporkan bahwa kepuasan penumpang memiliki pengaruh lebih kuat pada keputusan pembelian. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya kualitas produk/pelayanan dan harga.

Perusahaan meningkatkan kepuasan penumpang di tuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. (Hafeez dan Muhammad 2012) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat di uji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori “tujuan” yang di kembangkan tujuan adalah asumsi

kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan penumpang (Tjiptono, 2006:259). Penurunan jumlah penumpang kapal terjadi karena semakin ketatnya persaingan dan munculnya pesaing baru meskipun perusahaan telah memperbaiki sistem manajemen perusahaan. PT Pelni memiliki pesaing – pesaing yang memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh Kapal PT Pelni untuk berusaha meningkatkan jumlah penumpang, maka PT. Pelni perlu memperbaiki kualitas pelayanan, seperti memperhatikan pelayanan yang baik, ramah, penampilan yang sopan dari abk perlu diperhatikan.

Berdasarkan teori dari (Basu Swastha & Irawan, 2005:17), ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan penjualan diantaranya syarat penjualan yang didalamnya terdapat pelayanan. sebagian besar penumpang mengeluh mengenai ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal yang tidak sesuai jadwal. Hal ini membuat penumpang merasa tidak nyaman dan seringkali harus menunggu di pelabuhan. Selain itu juga beberapa yang mengeluh mengenai keramahan dan kesopanan abk kapal selama dalam perjalanan kapal mulai dari boarding tiket yang cenderung agak kasar kepada penumpang dan mengeluh tentang harga tiket yang terlalu mahal tidak sesuai dengan fasilitas yang didapatkan. Selain masalah kualitas pelayanan dan persepsi harga juga merupakan masalah yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembelian,

harga ialah sesuatu yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu kombinasi antara pelayanan ditambah produk dengan membayar jumlah uang yang sudah menjadi patokan. (Tjiptono 2002:67) harga adalah ukuran moneter yang dapat ditukarkan untuk mendapatkan hak atas suatu barang atau pemakaian layanan jasa. Harga yang ditetapkan Kapal PT Pelni merupakan harga beraneka ragam sesuai umur. Semua penumpang yang akan menaiki kapal PT Pelni dikenakan harga termasuk bayi yang berusia kurang dari 2 tahun. Tidak adanya kompensasi harga dan diskon dan fasilitas yang di dapat tidak sesuai dengan harga.

Selain itu, harga yang ditetapkan pesaing juga menjadi pembanding untuk pembelian tiket. Harga yang ditetapkan KM Cantika Lestari Pelni untuk tujuan Kupang-Sabu yaitu sebesar Rp 350.000 dewasa(Ekonomi), Rp 150.000 (anak), dan Rp 103.000 (bayi). Dari data tersebut diketahui bahwa kendala harga mampu mempengaruhi penumpang untuk melakukan pembelian. Berikut data mengenai harga tiket penumpang berdasarkan usia dan class kapal :

Tabel 1.2
Harga Tiket KM Cantika Lestari Kupang-Sabu

Usia	Harga
0 sampai 2 Tahun	Rp. 22.000
3 sampai 10 tahun	Rp.160.000
10 > Tahun	Rp. 320.000
Class	Harga
Economy	Rp. 22.000 – 320.000
VIP	Rp. 520.000
VVIP	Rp. 820.000

Sumber : PT Pelni

Tabel 1.3
Harga Tiket KM Cantika Lestari Sabu-Kupang

Usia	Harga
0 sampai 2 Tahun	Rp. 22.000
3 sampai 10 tahun	Rp.164.000
10 > Tahun	Rp. 319.000
Class	Harga
Economy	Rp. 22.000 – 319.000
VIP	Rp. 519.000
VVIP	Rp. 819.000

Sumber : PT Pelni

Berdasarkan dari kesenjangan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening pada penumpang Kapal PT Pelni yang dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan. Guna mencapai tujuan itu maka peneliti mengangkat hal ini menjadi sebuah pembahasan didalam Skripsi dengan judul **“Pengaruh Bukti Fisik Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Penyebrangann Kupang-Sabu melalui Keputusan Penggunaan” (Studi pada KM. Cantika Lestari).**

1.2 Rumusan Masalah

Bertolak dari identifikasi masalah diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Pengaruh dan Bukti Fisik Harga terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Kota Kupang melalui Keputusan Penggunaan” (Studi pada KM. Cantika Lestari).

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah persoalan penelitian yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi persoalan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada KM. Cantika Lestari?
2. Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada KM. Cantika Lestari?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan Penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan penumpang pada KM. Cantika Lestari.
- b) Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan penumpang pada KM. Cantika Lestari.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a) Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian maka dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti serta merupakan kesempatan untuk penerapan teori yang sudah diterima dalam kegiatan perkuliahan mengenai manajemen pemasaran dan perilaku konsumen. Serta dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan

pembelian dan kepuasan konsumen.

b) **Bagi Perusahaan**

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berkaitan dengan subjek yang diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan volume penjualan tiket KM. Cantika Lestari

c) **Bagi Fakultas Ekonomi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang pemasaran.