

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan jasa transportasi sangatlah penting dan ini dapat dirasakan seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup transportasi darat, laut dan udara. Fungsi penghubung khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin ketersediaannya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara.

Dalam penjelasan undang-undang NO.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran bab I umum, Posisi strategis ini harus dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan nasional. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan Nasional dan perwujudan nusantara, perlu disusun sistem transportasi nasional efektif dan efisien, dalam menunjang dan membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, sekaligus dapat menggerakkan dinamika pembangunan, meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa serta mendukung pengembangan wilayah dan lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, turut mendukung pertahanan dan keamanan, serta meningkatkan hubungan internasional.

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri atas beribu-ribu pulau, sepanjang garis khatulistiwa, diantara dua benua Asia dan Australia dan dua Samudera Pasifik dan Hindia sehingga mempunyai posisi dan peranan penting serta strategis dalam hubungan antar bangsa, Posisi strategis Negara Kesatuan Republik Indonesia ini harus dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan Nasional. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan Nasional dan perwujudan wawasan nusantara perlu disusun sistim transportasi nasional yang efektif dan efisien dalam menunjang dan

sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, serta mendukung pengembangan wilayah dan lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Banyak hal yang mempengaruhi loyalitas pengguna terhadap suatu perusahaan. Untuk menciptakan loyalitas pengguna, suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pengguna yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan penggunanya. (Samuel, 2014:2) menyatakan bahwa apabila terjadi hubungan antara pembeli dengan penjual, maka yang harus di perhatikan adalah kepercayaan kepada tenaga penjual karena kepercayaan itu adalah cerminan dari keandalan tenaga penjual dan menjadi tanggung jawab penjual karena telah mendapatkan suatu kepercayaan yang baik dari konsumen.

Loyalitas yang dirasakan pengguna mempengaruhi persepsi mereka dan mendorong pengguna untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan sehingga menimbulkan hal positif bagi perusahaan. Dalam mendapatkan loyalitas pelanggan maka hal-hal yang dipikirkan oleh pelanggan adalah harga. Kepercayaan pengguna terhadap perusahaan dalam menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan adalah salah satu bentuk keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pengguna. Karyawan yang berkerja dengan penuh tanggungjawab juga merupakan bentuk kepercayaan dari konsumen, disamping itu persepsi kenyamanan juga memegang peranan penting dalam menjaga loyalitas pengguna.

Persepsi harga jika tarif harga tiket tinggi, konsumen akan berpikir dua kali untuk membeli dan menggunakan jasa tersebut, adanya tiket class ekonomi yang di tawarkan pihak perusahaan memberikan ruang terhadap masyarakat menengah kebawah dalam menggunakan jasa perusahaan, kompensasi harga yang terjangkau ini lah yang meningkatkan loyalitas pengguna terhadap perusahaan. Persepsi kenyamanan pengguna tentu berbeda - beda, ada yang memiliki persepsi positif dan ada juga yang memiliki persepsi negatif. Persepsi negatif yang timbul umumnya adalah kurangnya kenyamanan pengguna terhadap ruangan dan fasilitas

umum seperti toilet yang kotor, pengguna yang membuang sampah sembarangan, pengguna yang merokok di tempat yang tidak semestinya, masih terlihat ruangan yang kurang mendapat perawatan, dan adanya pengguna yang tidak tertib dan disiplin dan cenderung sulit untuk di atur. Hal ini menunjukkan persepsi kenyamanan tentang kurangnya kesadaran dan kebersihan.

Kapal penumpang KM. KELUD milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia merupakan salah satu media transportasi laut yang disediakan pemerintah Indonesia untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia melakukan perpindahan antar pulau yang dimana mengingat pulau-pulau di Indonesia dihubungkan dengan perairan dengan negara Indonesia yang begitu luas terutama pada sektor lautannya maka penghasilan sebagian besar terdapat didaerah pelabuhan, Untuk itu PT. Pelayaran Nasional Indonesia dengan armada KM. KELUD-nya berusaha agar dapat terwujudnya loyalitas pengguna yang timbul dari dalam diri pengguna produk/jasa.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun memiliki rekap penumpang baik itu penumpang turun, penumpang naik, dan juga untuk penumpang lanjutan yang di buat pada setiap persatu bulan dimana data ini untuk mengetahui total keseluruhan penumpang.

TABEL 1.1

**REKAP PENUMPANG NAIK TURUN TUJUAN TANJUNG BALAI
KARIMUN – BELAWAN BULAN JANUARI-FEBRUARI 2020**

N O	TUJUAN	NAMA KAPAL	TANGGAL	PNP NAIK			PNP TURUN		
				DWS	BAYI	JMH	DWS	BAYI	JMLH
1.	BELAWAN	KM KELUD	04.01.2020	293	7	300	293	7	300
2.	BELAWAN	KM KELUD	17.01.2020	97	2	99	97	2	99
3.	BELAWAN	KM KELUD	02.02.2020	96	2	98	96	2	98
4	BELAWAN	KM KELUD	16.02.2020	124	5	129	124	5	129
				610	16	626	610	16	626

Sumber: PT. Pelayaran Nasional Indonesia, Januari-Februari 2020

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah penumpang apakah penurunan jumlah penumpang ini diakibatkan dari kurangnya kepercayaan pengguna untuk menggunakan suatu produk atau karena diakibatkan oleh keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, ketidak tepatan waktu pemberangkatan maupun waktu tiba sampai tujuan serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada penumpang yang mengurangi kenyamanan pengguna. Pada tabel 1.1 dilihat pada tanggal 04-01-2020 terdapat jumlah penumpang yang cukup signifikan yaitu sebesar 300 penumpang, Sedangkan pada tanggal 17-01-2020 terdapat jumlah penumpang sekitar 99 penumpang dan terjadi penurunan jumlah penumpang sekitar 201 penumpang, Pada tanggal 02-02-2020 jumlah penumpang naik sudah berkurang secara signifikan yaitu sebesar 90 penumpang dan berkurang sekitar 9 penumpang dari jumlah keberangkatan sebelumnya, pada tanggal 16-02-2020 jumlah penumpang naik 129 terdapat jumlah penumpang sekitar 120 penumpang dan meningkat secara cukup yaitu sebesar 39 penumpang dari keberangkatan sebelumnya. Suatu perusahaan baik yang bergerak dalam bidang manufaktur ataupun jasa perlu mengetahui dan memahami perilaku konsumen dalam melakukan pemilihan suatu produk, hal tersebut bertujuan agar loyalitas pengguna dapat dicapai, Mengingat banyaknya persaingan dibidang jasa transportasi yang semakin banyak menjadi penting bagi perusahaan. Disinilah perlunya perusahaan meningkatkan kepercayaan, persepsi harga dan persepsi kenyamanan untuk menyeimbangkan dengan apa yang telah dikeluarkan oleh pengguna agar pengguna merasa puas dan menjadi loyal terhadap perusahaan dan akan mempengaruhi perusahaan di masa yang akan datang sehingga arus memperbaiki kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi kenyamanan pengguna untuk mendapatkan loyalitas penggunanya.

Oleh karena itu, dari latar belakang tersebut peneliti tertarik mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, dan Persepsi Kenyamanan, Terhadap Loyalitas Pengguna KM. KELUD Jurusan Tanjung Balai Karimun – Belawan”** (Studi Kasus PT. Pelayaran Nasional Indonesia)

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas diketahui ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya loyalitas pengguna pada KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan?
- b. Apakah faktor persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan?
- c. Apakah faktor persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan?
- d. Apakah secara simultan faktor kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna di KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kenyamanan terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun - Belawan.
4. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kepercayaan, persepsi harga, persepsi kenyamanan terhadap loyalitas pengguna KM. Kelud jurusan Tanjung Balai Karimun – Belawan.

1.3.2 Kegunaan

Ada pun kegunaan penelitian yang ingin di capai melalui penyusunan skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pembelajaran baru bagi penulis, khususnya terkait bagaimana cara mengimplementasikan variabel kepercayaan, persepsi harga, persepsi kenyamanan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna dan menambah pengalamandan pengetahuan penulis akan kegiatan transportasi khususnya transporatasi laut.
 - b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim Amni Semarang (UNIMAR AMNI).
2. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI SEMARANG berkaitan dengan kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi kenyamanan terhadap loyalitas pengguna.
3. Bagi Instansi
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi instansi KM. Kelud di pelabuhan domestik Tanjung Balai Karimun tentang bagaimana pengaruh kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi kenyamanan terhadap loyalitas pengguna.
4. Bagi Pembaca
Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi mahasiswa / i UNIMAR AMNI SEMARANG serta pengembangan ilmu khususnya dalam lingkup transportasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini akan di jelaskan isi sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisikan tentang landasan teori digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu kepercayaan, persepsi harga, dan persepsi kenyamanan terhadap loyalitas pengguna, penelitian terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisikan tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data-data yang diperoleh dari instansi terkait dan pembahasan, dan implikasi manajerial.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian, saran dapat ditujukan kepada instansi yang terkait dalam penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran

