**BAB I  
PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang mempunyai kekayaan yang melimpah, penyebaran tidak merata dan keadaan geografis yang sebagian besar berupa perairan. Transportasi atau pengangkutan, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat Indonesia bahkan dunia. Maka transportasi laut sangat penting adanya sebagai sarana pengangkut. Karena sarana transportasi laut yang efisien dan efektif dalam menciptakan biaya angkutan pada tingkat minimum dengan kapasitas angkut besar. Perkembangan transportasi laut, membuat munculnya perusahaan pelayaran. Dengan banyaknya perusahaan pelayaran maka semakin ketat persaingan dalam mencari konsumen dengan melakukan inovasi dalam meningkatkan minat pengguna jasa dalam menggunakan transportasi laut.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pelayaran merupakan salah satu alat Trasportasi yang bertujuan untuk memperlancar arus perpindahan manusia maupun barang melalui perairan dengan mengutamakan dan melindungi pelayaran nasional dalam rangka menunjang, menggerakan, dan mendorong pencapaian tujuan. Tak dapat disangkal lagi saat ini dunia transportasi telah memegang peranan penting dalam kehidupan modern ini. Bahkan bagi penduduk di wilayah yang sangat terpencil sekalipun transportasi tetap merupakan bagian penting bagi kehidupan masyarakat. Sarana angkutan laut merupakan transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama para pelaku konsumen dalam mengembangkan kegiatan ekonomi mereka, untuk melayani kebutuhan masyarakat akan mobilitas tersebut diperlukan angkutan kapal.

PT. PELNI atau Pelayaran Nasional Indonesia, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa trasportasi laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Dalam menjalankan tugasnya PT. PELNI mengalami persaingan dengan perusahaan pelayaran lainnya dan itu akan timbul dari bidang pelayaran itu sendiri dan permintaan konsumen yang berupa jasa angkutan laut akan berkembang. Perusahaan tidak akan terlepas untuk saling memperebutkan penumpang/ pengguna jasa dengan memberikan sebuah pelayanan terbaiknya, karena pelayanan yang baik akan menimbulkan minat seseorang untuk menggunakan jasa tersebut. Salah satunya pada pengguna jasa KM. LAWIT, merupakan kapal penumpang milik PT. PELNI yang dibuat tahun 1991 digalangan Kapal Jos L.Mayes Papenburg yang ada di Jerman. Kapal ini mampu menampung 1973 penumpang. Sejalan dengan perkembangan jaman, maka permintaan konsumen yang berupa jasa angkutan penyeberangan akan berkembang. Oleh karena itu setiap perusahaan pelayaran yang menyediakan produk dan jasa dituntut untuk berkembang agar memenuhi tuntutan pengguna jasa agar menarik minat calon konsumennya.

Minat beli merupakan proses pengitegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Umumnya arti minat adalah dorongan untuk melakukan sesuatu yang dipengaruhi oleh banyak hal. Dorongan yang muncul itu berupa sebuah keterpaksaan, akibat kebosanan, karena kebutuhan, atau faktor lainnya. Segala sesuatu bisa terjadi, asalkan saja ada dorongan yang melatarbelakangi keinginan itu.

Bagian dari cara mempengaruhi konsumen dapat dilakukan melalui promosi salah satunya adalah periklanan (Kotler, 2012). Periklanan merupakan bagian dari promosi dan menjadi bauran pemasaran sangatlah powerful dalam mempengaruhi benak konsumen, dengan periklanan konsumen akan diingatkan keberadaa sebuah produk atau jasa, dengan periklanan konsumen dapat diberi informasi kebaruan dari sebuah produk atau jasa, dengan periklanan konsumen dapat dipengaruhi untuk bertindak sesuai keinginan pengiklan. Jadi bisa dikatakan promosi yang baik dapat membuat konsumen terdorong untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Selain Promosi, minat pengguna jasa juga dipengaruhi oleh Sistem Informasi. Dengan kemudahan adanya internet penyedia jasa khususnya PT. PELNI akan dimudahkan dalam menjalankan bisnisnya, karena dalam penyampainan informasi dapat dicapai dengan sebuah web. Menggunakan sistem informasi berbasis web dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan *update* tiket kapal. Sistem infomasi merupakan gabungan dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan telekomunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi sehingga dapat mendukung perusahaan dalam menyampaikan informasi terkait jasanya kepada pengguna jasa. Dengan adanya sistem informasi berbasis web, diharapkan dapat menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas agar pelayanannya menjadi lebih baik dibanding dengan sistem yang terdahulu.

Dalam upaya meningkatkan minat beli, harga tiket juga berperan dalam mempengaruhi minat konsumen akan suatu produk. Bagi pelanggan harga merupakan hal yang penting karena mampu membuat pelanggan dari pasar industri memperoleh keuntungan. Dimana katika memilih diantara merek-merek yang ada, konsumen akan mengevaluasi harga secara *absolut* (tepat), tetapi dengan membandingkan standar harga sebagai referensi untuk melakukan pembelian. Di bawah ini adalah data penumpang KM. Lawit Bulan Januari – Maret 2021 :

**Tabel 1.1**

**Data Penumpang KM. Lawit Bulan Januari – Maret 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Bulan | Jumlah Penumpang |
| 1. | Januari | 775 |
| 2. | Februari | 615 |
| 3 | Maret | 497 |

Sumber PT. PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) Tahun 2021

Dari tabel data penumpang KM. Lawit diatas, menunjukkan bahwa jumlah penumpang KM. Lawit mengalami penurunan penumpang. Penurunan penumpang tersebut disebabkan oleh perilaku konsumen. Sehingga disini perlu adanya evaluasi demi menarik konsumen dalam menggunakan transportasi laut. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis akan membahasnya dalam tugas akhir yang diberi judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Pengguna Jasa Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Penumpang KM. Lawit)”.

1. **Rumusan Masalah**
   1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan masalah berdasarkan faktor yang mempengaruhi minat pengguna jasa transportasi laut, maka penulis akan merumuskan permasalahan, antara lain:

* + 1. Apakah Promosi berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM. Lawit?
    2. Apakah Sistem Informasi berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM. Lawit ?
    3. Apakah Harga Tiket berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM. Lawit ?

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
   1. **Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah Promosi berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM. Lawit.
2. Untuk menganalisis apakah Sistem Informasi berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM Lawit.
3. Untuk menganalisis apakan Harga Tiket berpengaruh terhadap minat beli pengguna jasa KM Lawit.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Hasil skripsi diharapkan dapat memeberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Melalui skripsi ini diharapkan dapat memberikan informasi dan juga masukan bagi perusahaan mengenai keinginan dan harapan dapat memberikan masukan sebagai evaluasi atas kegiatan yang dilakukan oleh PT. PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) Cabang Semarang.

1. Bagi penulisan

Sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambahkan pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada kegiatan transportasi khusus nya transportasi laut dan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata satu ( S1 ) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim Amni Semarang.

1. Bagi Pembaca

Menambah wawasan serta pengetahuan pembaca dan sebagai referensi dari hasil skripsi ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, lebih lanjut khususnya mahasiswa Universitas Maritim “AMNI” Semarang, tentang minat beli pengguna jasa transportasi laut di PT. PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) Semarang.

1. Bagi Lembaga

Skripsi ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi penelitian bagi mahasiswa UNIMAR “AMNI” Semarang, khususnya bagi mahasiswa S1 Transportasi mengenai topik ini.

1. **Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penulis berusaha untuk memberikan gambaran-gambaran secara garis besar atas penulisan skripsi. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Penulis memaparkan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai Pengertian Jasa dan teori-teori lain yang berhubungan dengan penelitian ini, selain itu juga terdapat penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka teoritis.

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, dan sampel, jenis sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis yang digunakan.

**BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan analisis data dan pembahasan deskripsi obyek penelitian dan hasil-hasil pengelolaan data baik secara kualitatif maupun kuantitatif yang disertai dengan interprestasi data.

**BAB 5 : PENUTUP**

Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**