

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi di era globalisasi sekarang ini merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitas sehari-hari. Keberadaan transportasi yang menjadi kebutuhan utama masyarakat menjadi suatu peluang bagi perusahaan jasa untuk selalu fokus terhadap pelanggannya dan mengembangkan berbagai strategi-strategi untuk menarik konsumen baru agar membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa dan diharapkan dapat menguntungkan bagi pihak perusahaan jasa dan pihak konsumen.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Sarana angkutan transportasi yang ada di darat, laut, maupun udara memegang peranan vital dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah satu dengan daerah lain. Distribusi barang, manusia, dan lain-lain akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk mengintegrasikan berbagai wilayah di Indonesia.

Alat atau moda transportasi yang paling efektif dan efisien adalah kapal laut. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Para

konsumen yang menggunakan alat transportasi kapal laut selain lebih efisien, juga memperhatikan keamanan dan kenyamanan. Kapal laut adalah salah satu alat transportasi yang lumayan murah, cepat, dan memiliki akses mudah, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan alat transportasi ini agar kapal laut memiliki persepsi positif dibenak para pembeli.

Masyarakat banyak mendapat pilihan untuk memilih transportasi mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi. Melihat hal tersebut, maka dari itu keputusan pembelian jasa transportasi oleh penumpang menjadi faktor yang mempengaruhi bagi perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas produknya. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh Simon (1993) pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternative tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan suatu keputusan yang terbaik. Dari penjelasan di atas, suatu perusahaan harus memberikan keunggulan produk atau jasa yang di tawarkan kepada konsumen, sehingga para konsumen tertarik untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk atau jasa yang di tawarkan perusahaan.

Dalam keputusan pembelian tiket Kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung penumpang memperhatikan faktor harga, karena harga tiket merupakan salah satu faktor penting penumpang dalam menentukan keputusan pembelian. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh Benyamin Molan (2005:142) Perusahaan harus menetapkan harga sesuai dengan nilai yang diberikan dan dipahami pelanggan. Jika harganya ternyata lebih tinggi daripada nilai yang diterima, perusahaan tersebut akan kehilangan kemungkinan untuk memetik laba, jika harganya ternyata terlalu rendah daripada nilai yang diterima, perusahaan tersebut tidak akan berhasil menuai kemungkinan memperoleh laba. Dari penjelasan di atas, suatu perusahaan harus menetapkan harga jasa yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan maupun perusahaan jasa sama-sama memperoleh keuntungan. Jika harga yang ditawarkan tinggi dan produk atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai kualitasnya, maka pelanggan

akan berpikir dua kali untuk membeli dan menggunakan jasa tersebut, sehingga perusahaan akan mengalami kebangkrutan akibat tidak ada pelanggan yang berminat membeli dan menggunakan produk atau jasanya. Jika harga jasa yang ditawarkan terlalu rendah daripada nilai kualitasnya, maka pelanggan akan berminat membeli dan menggunakan jasa tersebut, sedangkan perusahaan tidak akan memperoleh keuntungan.

Dalam keputusan pembelian tiket Kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung penumpang memperhatikan faktor fasilitas. Apabila fasilitas Kapal KM. Mutiara Ferindo VII memiliki kenyamanan, keamanan dan kebersihan maka akan meningkatkan jumlah penumpang. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh Tjiptono, (2001) dalam Tumvila, (2015) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan jasa yang akan di beli. Adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Dalam keputusan pembelian tiket Kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung penumpang memperhatikan faktor ketepatan waktu. Berdasarkan definisi Granstrom, (2008) ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda. Dari penjelasan di atas, suatu perusahaan jasa harus memberikan informasi yang tepat kepada para pelanggan mengenai waktu keberangkatan maupun waktu kedatangan di tempat tujuan. Apabila ketepatan waktu yang tepat sudah ada jaminan dari perusahaan penyedia jasa, maka kemungkinan besar akan menarik pelanggan untuk membeli dan menggunakan jasa suatu perusahaan tersebut.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan pelabuhan yang terletak di kota Semarang, Jawa Tengah. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero). Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan pelabuhan umum, yaitu sebuah pelabuhan yang melayani pelayaran kapal barang dan penumpang. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi laut dan melayani pelayaran kapal

penumpang maka di pelabuhan Tanjung Emas terdapat Terminal Penumpang Kapal Laut (TPKL). TPKL yang tersedia saat ini berada di sebelah barat Jl.Coaster, tepatnya di ujung Dermaga Nusantara yang berbatasan dengan Dermaga Samudra bagian barat.

Kapal KM. Mutiara Ferindo VII merupakan armada kapal yang dimiliki oleh PT. Atosim Lampung Pelayaran (ALP) Cabang Semarang. Kapal KM. Mutiara Ferindo VII melayani rute penyebrangan dari pelabuhan Tanjung Emas Semarang ke Pelabuhan Panjang, Lampung. Kapal KM. Mutiara Ferindo VII merupakan kapal dengan pelayanan Prima, Bersih, Aman, dan Nyaman bagi para penumpang, serta dilengkapi dengan navigasi dan mesin modern. Kapal KM. Mutiara Ferindo VII mampu menampung muatan sebanyak 180 kendaraan truck maupun tronton serta penumpang (supir/kernet).

Tabel 1.1

Data Jumlah Penumpang KM. Mutiara Ferindo VII Tahun 2020

No	Bulan	Penumpang (Supir/Kernet)
1	Januari	1.425
2	Februari	1.406
3	Maret	1.352
4	April	960
5	Mei	631
6	Juni	995
7	Juli	1.065
8	Agustus	1.112
9	September	1.153
10	Oktober	1.269
11	November	1.347
12	Desember	1.380
	Total	14.095

Sumber : PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang

Berdasarkan data di atas, penumpang kapal penyebrangan KM. Mutiara Ferindo VII pada bulan Mei mengalami sedikit penumpang dengan jumlah 631, sedangkan untuk jumlah terbanyak berada pada bulan Januari yaitu sebanyak 1.425 penumpang. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka penulis tertarik menyusun proposal dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Penyebrangan Kapal KM. Mutiara Ferindo VII Rute Semarang - Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung?
2. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung?
3. Apakah faktor ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai melalui penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor harga terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang – Lampung.

2. Untuk menganalisis pengaruh faktor fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang – Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor ketepatan waktu terhadap keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang – Lampung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, sehingga dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan penulis akan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang - Lampung.

2. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian tiket.

3. Bagi Institusi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait tentang keputusan pembelian tiket penyebrangan.

4. Bagi pembaca

Memberikan tambahan referensi sehingga dapat mengembangkan pemikiran – pemikiran yang logis yang nantinya berguna bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara jelas tentang penelitian yang dilakukan, dibuat suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Merupakan bagian awal skripsi yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Merupakan bagian kedua dari skripsi. Membahas tentang landasan teori-teori mengenai harga, fasilitas, ketepatan waktu dan keputusan pembelian tiket penyebrangan kapal KM. Mutiara Ferindo VII rute Semarang – Lampung, tinjauan pustaka yang mendasari penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran dan indikator – indikator penelitian.

Bab III : Metodologi Penelitian

Merupakan bagian ketiga dari skripsi yang berisikan tentang variable penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis serta diagram alur penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian

Merupakan bab yang membahas secara umum tentang obyek penelitian, analisis data dan pembahasan serta implikasi manajerial.

Bab V : Penutup

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga memuat

saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.