**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka pembangunan negara Indonesia masa kini dan masa yang akan datang, maka faktor pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Barang-barang harus diangkut dari suatu daerah ke daerah lainya agar barang itu dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia. Demikian pula orang seringkali bepergian dari satu daerah ke daerah lainnya guna memenuhi kebutuhannya, seperti mencari pekerjaan, menjual atau membeli barang, berkunjung, ataupun hanya pergi rekreasi sebagai turis.

Kebutuhan penduduk akan barang-barang antar pulau satu dengan pulau lain tentu bermacam-macam dan berbeda-beda demikian pula barang yang dihasilkan. Oleh karena itu, untuk mendistribusikan dari pulau satu ke pulau lainnya dibutuhkan alat transportasi yang ekonomis yaitu kapal laut, dimana kapal laut mampu memindahkan orang atau barang dalam jumlah besar.

Kabupaten Natuna berada di Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan salah satu kepulauan terluar di wilayah utara indonesia. Peran strategis Kabupaten Natuna adalah pintu gerbang perdagangan dengan Negara ASEAN seperti Vietnam, Kamboja, Malaysia dan Singapura. Geografis Kabupaten Natuna terdiri dari 99 persen berupa lautan. Keadaan tersebut menempatkan angkutan laut menjadi sarana utama untuk menghubungkan suatu pulau dengan pulau lain, dari desa ke ibu kota kecamatan dan dari kecamatan ke ibu kota kabupaten.

KM. Bukit raya menjadi transportasi laut paling populer di Kabupaten Natuna dikarenakan harga tiket yang terjangkau, ditambah dengan bentuk kapal yang besar, menjadi alasan masyarakat Kabupaten Natuna menggunakan kapal PT Pelni berkapasitas 970 orang ini untuk

berangkat dan menuju Natuna. Setidaknya untuk sampai di Kijang, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepri. Untuk rute KM. Bukit raya sendiri yaitu :

**Tabel 1.1**

**Rute KM. Bukit Raya**

|  |  |
| --- | --- |
| **NO** | **PELABUHAN** |
| 1 | Tg. Priok |
| 2 | Blinyu |
| 3 | Kijang/Batam |
| 4 | Letung |
| 5 | Tarempa |
| 6 | Natuna |
| 7 | Midai |
| 8 | Serasan |
| 9 | Pontianak |
| 10 | Surabaya |
| Sumber : PT. Pelni 2021 |  |

Sebagai transportasi utama di Kabupaten Natuna, faktor pelayanan yang diberikan terhadap penumpang masih kurang, apalagi dari fasilitas untuk penumpang yang dirasa belum maksimal, waktu kedatangan dan keberangkatan kapal seringkali tidak sesuai jadwal, sistem pembelian tiket belum memadai serta kenyamanan, keamanan dan kelengkapan dalam ruang tunggu pelabuhan juga kurang memadai.

Sebagai unsur penting, transportasi laut haruslah memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang. Menurut (Alaan dalam Prahmana et al, 2018) Penting untuk dapat dilakukan upaya perbaikan meningkatkan sistem kualitas layanan bagi keberlangsungan bisnis, dengan adanya kualitas layanan yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif, dan akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Harga adalah suatu hal penting yang harus ada dalam suatu produk karena nantinya akan menetukan keputusan pembelian konsumen tersebut. Harga juga berperan penting dalam kehidupan sehari–sehari sebagai patokan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut (Silviana & Melly, 2012) harga juga bisa untuk membantu konsumen dalam memperoleh manfaat produk yang sesuai harapan mereka dan untuk mendidik konsumen agar menjadi objektif

Fasilitas didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu fasilitas yang disediakan harus memadai demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Tjiptono dalam Hadju dan Sitohang, 2020) fasilitas adalah kebutuhan dan harapan pelanggan baik secara fisik maupun psikologi yang berguna untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Konsumen akan bahagia dan merasa nyaman jika fasilitas itu memadai dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Dalam Menggunakan KM. Bukit Raya (studi kasus di pelabuhan selat lampa Kabupaten Natuna)”.**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian membuat rumusan masalah untuk mempermudah ruang lingkup masalah yang akan dikaji agar penelitian ini bisa fokus pada suatu masalah yang dikemukakan sebagai berikut. Adapun rumusan masalah yaitu :

1. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.

2. Apakah faktor harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.

3. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.

**1.3 Tujuan dan Kegunaan**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada terminal penumpang, adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.
2. Menganalisis pengaruh faktor harga tiket terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.

3. Menganalisis pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Bukit Raya di Kabupaten Natuna.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dan mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah - masalah yang terjadi dalam perusahaan.

1. Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah, menerapkan dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada di lapangan untuk menambah pengalaman dan wawasan baru di bidang transportasi khususnya dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan permasalahan ini.

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan lagi efektivitas strategi pemasaran dan operasional perusahaan.

1. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian lebih lanjut dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

**1.4 Sistematika Penelitian**

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang pelayanan, harga tiket, fasilitas, kepuasan penumpang, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran, dan diagram alur penelitian

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Di dalam metodologi penelitian ini berisi tentang jenis penelitian ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variable penelitian, populasi dan sampel, sumber data serta metode pengumpulan data.

**BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di dalam hasil dan pembahasan ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

**BAB 5 : PENUTUP**

Didalam penutup ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**