

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, maka fungsi angkutan laut sangat penting dalam pembangunan. Sebagai negara kepulauan yang mempunyai luas sekitar 1,5 juta km<sup>2</sup> dengan wilayah laut empat kali luas daratan, maka sudah sewajarnya bila negara maritim ini menempatkan perhubungan laut dalam kedudukan yang amat penting karena dalam wilayah seluas itu tersebar 17.508 pulau baik besar maupun kecil dan hampir setengahnya dihuni oleh manusia yang mutlak saling berhubungan.

Negara kepulauan Indonesia memiliki kekayaan alam, darat maupun laut yang sangat melimpah, yang dapat digunakan bagi kesejahteraan masyarakat Bangsa dan Negara. Dengan kondisi geografis demikian, jaringan transportasi melalui laut dengan sendirinya harus mampu menjangkau seluas mungkin wilayah nusantara, sampai ke daerah-daerah kecil sekalipun. Bukan sekadar untuk menyediakan fasilitas lingkungan bagi penduduk yang ingin bepergian dari satu tempat ke tempat lain atau menyalurkan barang-barang kebutuhan pokok, namun juga merupakan tali penyikat yang menyatukan seluruh wilayah nusantara dari berbagai aspek.

Pelabuhan Tanjung Balai Karimun merupakan pintu gerbang perekonomian daerah di Kepulauan Riau yang menjadi pertemuan transportasi inter dan antar moda khususnya yang menyangkut arus kegiatan keluar masuk kapal barang, penumpang. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu pintu masuk ke pulau-pulau yang berada di Kabupaten Karimun dan juga merupakan pelabuhan Internasional ke Singapura dan Malaysia dari Kukup atau Johor Bahru. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun secara tidak langsung telah mampu membangkitkan perekonomian masyarakat, hal ini terlihat pada

transportasi laut di Kabupaten Karimun dengan banyaknya rute pelayaran yang dibuka.

Transportasi laut haruslah memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang. Menurut (Kotler dan Amstrong dalam Meithiana indrasari, 2019: 61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Harga adalah suatu hal penting yang harus ada dalam suatu produk karena nantinya akan menentukan keputusan pembelian konsumen tersebut. Harga juga berperan penting dalam kehidupan sehari-hari sebagai patokan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut (Ginting dalam Meithiana indrasari, 2019: 39) Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan produk.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu fasilitas yang disediakan harus memadai demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Fandy Tjiptono dalam Crusniati dkk, 2017) fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum jasa dapat di tawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan MV. BATAM JET 6 (Studi kasus tujuan Tanjung Balai Karimun ke Sekupang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka dalam penelitian ini akan dibahas banyaknya factor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan kapal ferry cepat di pelabuhan penyebrangan Tanjung Balai Karimun.

Rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah faktor kualitas pelayanan MV. Batam Jet 6 berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Apakah faktor harga tiket MV. Batam Jet 6 berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang?
3. Apakah faktor fasilitas MV. Batam Jet 6 berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan MV. Batam Jet 6 terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga tiket MV. Batam Jet 6 terhadap kepuasan penumpang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas MV. Batam Jet 6 terhadap kepuasan penumpang.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana bagi pengembangan teori-teori atau ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada sebuah perusahaan atau instansi khususnya pada bidang transportasi.

2. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Serta sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian-penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini sebelum memasuki masa kerja setelah lulus dari UNIMAR AMNI Semarang.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan biasa menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan lagi efektivitas strategi pemasaran dan operasional perusahaan.

#### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan terhadap hasil penelitian lain yang telah dilakukan, serta dapat dijadikan sebagai tambahan bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dan ditulis dengan sistematika sebagai berikut dibawah ini :

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Fasilitas dan Kepuasan penumpang, penelitian terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran.

#### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional. Penentuan populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

#### **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, Analisis data dan pembahasan serta implikasi manajerial.

#### **BAB 5 : PENUTUP**

Membahas tentang kesimpulan dan sarana yang diperoleh dari hasil analisis data, saran, dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk dikoreksi terhadap studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

