

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin berkembang pesat saat ini, para produsen dituntut untuk selalu berfikir kreatif dan kritis dalam mengembangkan suatu produk, yaitu barang maupun jasa, karena persaingan yang semakin ketat dan perubahan yang semakin lama semakin berotasi cepat didalam berbagai aspek. Sebagai pelaku pasar, para produsen memiliki cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Produsen hendaknya mengetahui keadaan pasar agar produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dengan memenuhi tuntutan konsumen, perusahaan akan tetap dapat bertahan karena persaingan yang semakin ketat serta perubahan yang semakin lama semakin berotasi dengan cepat di berbagai aspek kehidupan manusia.

Dalam kehidupan manusia, alat transportasi merupakan suatu kebutuhan yang penting bahkan tidak terpisahkan oleh masyarakat. Saat ini salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah alat transportasi. Hal ini menandakan bahwa permintaan akan berbagai jenis produk jasa oleh masyarakat saat ini, memang sedemikian besarnya dan tentunya menjadi suatu peluang bagi perusahaan jasa untuk fokus terhadap para pelanggannya serta mencari dan mengembangkan berbagai strategi-strategi untuk menarik konsumen baru agar membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa dan diharapkan dapat menguntungkan bagi pihak produsen begitu juga bagi pihak konsumen.

Alat transportasi sendiri merupakan fasilitas yang digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dimana transportasi berperan penting dalam perkembangan suatu wilayah terutama dalam aksesibilitas. Adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Mudahny suatu lokasi

dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.

Konsumsi jasa terutama travel, penginapan, restoran, hiburan, komunikasi, kesehatan dan keuangan adalah sektor-sektor jasa yang banyak dikonsumsi dan memiliki pengaruh besar atas perkembangan perekonomian. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak jasa angkut yang disediakan oleh pemerintah di Indonesia, mulai dari yang paling murah hingga yang paling mahal. Alat transportasi di Indonesia terdiri dari tiga macam, yaitu alat transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi laut adalah transportasi yang paling diminati oleh kebanyakan orang.

Transportasi laut merupakan salah satu jaringan moda transportasi terpenting yang ada di Indonesia sebagai negara maritim. Negara kesatuan republik Indonesia adalah Negara yang memiliki banyak pulau dan sebagian besar pulau-pulainya dikelilingi oleh wilayah perairan. Sebagian besar orang memilih untuk menggunakan transportasi laut untuk bepergian karena, selain dari segi harga yang lebih murah transportasi laut dapat mengangkut barang maupun penumpang dalam jumlah yang lebih banyak dari transportasi lain. Transportasi laut sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang ada di daerah utara sampai ke timur Indonesia.

Alat transportasi laut memiliki nilai lebih dibandingkan alat transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan jasa angkutan laut dapat digunakan untuk mengangkut penumpang, barang, dan hewan dengan kapasitas atau daya angkut dengan volume yang sangat besar. Selain itu ongkos angkut yang dikenakan juga relatif murah, terjangkau, serta aman. Hal ini menjadikan alat transportasi laut menjadi pilihan utama untuk melakukan pengiriman barang dalam jumlah besar dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya.

Ada beberapa faktor yang dapat membuat para penumpang memiliki minat untuk menggunakan jasa transportasi laut dan mendorong penumpang untuk membeli dan selalu setia untuk berlangganan setiap kali konsumen bepergian, diantaranya adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat memuaskan, fasilitas yang sangat baik untuk menunjang

para penumpang atau konsumen selama perjalanan, serta kenyamanan yang diciptakan oleh crew kapal agar para penumpang merasa aman dan nyaman selama perjalanan sampai tujuan.

Minat Penumpang merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan. Melihat hal tersebut, maka dari itu minat penumpang menjadi salah satu indikator seseorang untuk menggunakan jasa transportasi laut. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh Slameto bahwa minat merupakan rasa suka yang berlebih serta adanya rasa keterikatan terhadap sesuatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Jika dilihat, menurut Slameto minat merupakan hal yang dilihat dalam diri sendiri dan memiliki hubungan dengan hal yang ada diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan maka semakin minat. Dari penjelasan diatas, hendaknya sebuah perusahaan mampu memberikan keunggulan terkait produk maupun jasa yang ditawarkan sehingga mampu membuat konsumen berminat untuk membeli atau menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Salah satu faktor yang membuat minat penumpang semakin bertambah yaitu harus memperhatikan faktor Pelayanan dimana faktor tersebut salah satu faktor yang cukup signifikan untuk menambah minat penumpang. Pelayanan yang baik merupakan point penting dari sebuah perusahaan agar tidak kehilangan pelanggannya, tetapi jika pelayanan kepada pelanggan buruk maka pelanggan pun tidak akan menggunakan lagi jasa dari perusahaan bahkan kemungkinan terburuk dengan adanya pelayanan yang kurang baik dari sebuah perusahaan yaitu akan kehilangan pelanggan setianya . Definisi pelayanan menurut Kotler (2008) Pelayanan adalah setiap tindakan dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Fasilitas dalam membangun minat penumpang untuk menggunakan jasa transportasi laut juga tidak kalah penting dan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan konsumen dalam membeli dan memilih

menggunakan suatu jasa karena fasilitas berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang membuat konsumen minat dan selalu setia menggunakan jasa transportasi laut. Apabila fasilitas yang buruk, konsumen semakin berpikir dua kali untuk membeli dan menggunakan jasa tersebut, tetapi jika fasilitas yang disediakan semakin baik, secara otomatis konsumen tidak akan berpikir panjang dan tidak memerlukan pertimbangan lebih untuk menggunakan jasa tersebut. Menurut Tjiptono (dalam Haryanto 2013) fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat secara langsung. Dari penjelasan tersebut mengenai fasilitas yaitu dapat dikaitkan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang sangat signifikan untuk selalu dibenahi agar nantinya para penumpang atau pelanggan dapat memaksimalkan fasilitas yang sudah disediakan dan membuat pelanggan semakin nyaman dan selalu setia menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pada kondisi persaingan usaha transportasi sekarang ini, hendaknya sebuah perusahaan terus berbenah dan selalu berusaha lebih baik lagi dan dapat bersaing dengan perusahaan lain, jika perusahaan tidak berusaha berbenah dan berusaha lebih baik lagi dari sebelumnya maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut akan kalah saing nantinya. Salah satu aspek yang perlu dibenahi yaitu dari aspek kenyamanan, aspek kenyamanan terhadap penumpang yang baik akan menimbulkan citra yang baik pula. Suatu perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kenyamanan yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Menurut Sastrowinoto (2001), kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Kenyamanan merupakan unsur penentu dalam perusahaan untuk

mempertahankan konsumen. Kenyamanan yang baik akan meningkatkan minat serta kepuasan konsumen begitu pula sebaliknya.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau PT. PELNI (Persero) adalah perusahaan pelayaran milik Negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan professional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. PT PELNI mengoperasikan armada kapal penumpang, kapal ferry cepat dan armada kapal barang. Perusahaan ini melayani rute perjalanan domestic dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok Nusantara. PT PELNI mengoperasikan sejumlah 28 unit kapal penumpang dengan kapasitas 36.913 penumpang dan 4 unit kapal barang.

Salah satu kapal penumpang yaitu KM. Kelimutu yaitu kapal penumpang yang memiliki rute perjalanan laut mencakup daerah Kumai, Surabaya, Sampit, Semarang, dan Karimun Jawa. KM Kelimutu dapat memuat hingga 920 orang penumpang dimana PELNI membagi dalam 3 kelas berbeda, yaitu kelas 1 untuk menampung 14 penumpang, kelas 2 untuk menampung 40 penumpang , dan kelas ekonomi untuk menampung 866 orang penumpang.

Tabel 1.1
Data Penumpang KM. KELIMUTU bulan November 2020 dan
Januari 2021

NO	Tanggal	Penumpang			
		Dewasa	Anak	Bayi	Jumlah
1	22/11/2020	310	0	4	314
2	03/01/2021	203	0	2	205
3	12/01/2021	208	0	1	209
4	14/01/2021	449	0	10	459
5	22/01/2021	171	0	1	172
6	25/01/2021	230	0	4	234

Sumber: Data Sekunder PT. Pelni, 2021

Dari data yang diperoleh, penulis dapat menyimpulkan bahwa table mengalami fluktuatif pada jumlah penumpang KM. Kelimutu pada tanggal 14/01/2021 mengalami kenaikan jumlah penumpang yang signifikan dan kembali terjadi penurunan yang signifikan pula pada tanggal 22/01/2021 fenomena – fenomena diatas mendorong penulis untuk meneliti lebih lanjut faktor – faktor mengenai pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan kapal yang dapat mempengaruhi keinginan atau minat calon penumpang dalam menggunakan jasa kapal KM. Kelimutu yang merupakan perusahaan jasa kapal penumpang antar pulau yang dimiliki oleh PT. PELNI. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menyusun Skripsi yang berjudul

“Analisis Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Penumpang (Studi kasus pada KM. Kelimutu PT PELNI Tujuan Semarang – Sampit – Kumai – Karimun Jawa)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor pelayanan berpengaruh terhadap Minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu ?
2. Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap Minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu ?
3. Apakah faktor kenyamanan berpengaruh terhadap minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu ?
4. Apakah secara simultan variable pelayanan, fasilitas, kenyamanan berpengaruh terhadap minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu ?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh faktor Pelayanan terhadap Minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu pada PT. PELNI Semarang
2. Menganalisis pengaruh faktor Fasilitas terhadap Minat Penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu pada PT. PELNI Semarang
3. Menganalisis pengaruh faktor Kenyamanan terhadap Minat Penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu pada PT. PELNI Semarang.
4. Menganalisis pengaruh faktor pelayanan, fasilitas dan kenyamanan terhadap minat penumpang dalam menggunakan jasa KM. Kelimutu pada PT. PELNI Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam poin-poin sebagai berikut ini :

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama kuliah dengan kenyataan dilapangan, dan juga untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Prodi Transportasi di UNIMAR AMNI Semarang.

- 2 Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi Mahasiswa UNIMAR AMNI Semarang

- 3 Bagi PT. PELNI Semarang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak PT. PELNI dalam memberi kontribusi bagi pengembangan teori yang berhubungan dengan Minat Penumpang.

- 4 Bagi Pembaca

Bisa digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan, terutama permasalahan yang berkaitan dengan Minat Penumpang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang tinjauan pustaka, pengertian penelitian terdahulu, hipotesis, diagram alur penelitian serta kerangka pemikiran teoritis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang membahas variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menguraikan gambaran umum, obyek penelitian, analisis data dan pembahasan dan implikasi manajerial

BAB 5 PENUTUP

Bagian akhir dari skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran