

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi laut Indonesia adalah industri yang berkembang, semakin cerdas, sadar harga, dan memiliki persaingan yang kompetitif. Persaingan yang kompetitif ini dialami tidak hanya dengan transportasi laut domestik tetapi juga dengan transportasi laut internasional. Persaingan dengan transportasi laut domestik yang semakin marak tentu saja berdampak pada pencapaian operasional perusahaan. Apalagi saat ini semakin banyak transportasi laut di Indonesia berbiaya rendah yang menawarkan tiket dengan harga murah dengan tujuan untuk merebut pangsa pasar yang lebih banyak di masyarakat. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) kapal sehingga rawan terhadap keselamatan pelayaran dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan, keselamatan dan perlindungan konsumen.

Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor yang mempengaruhi tahap-tahap dalam proses pembelian yang dilakukan oleh konsumen adalah penetapan harga dan pelayanan yang dilakukan perusahaan jasa transportasi. Penetapan harga jasa berbeda dengan harga barang dalam beberapa aspek seperti jasa tidak menghasilkan transfer kepemilikan fisik, variabilitas input dan output, heterogenitas jasa membatasi pengetahuan konsumen tentang harga jasa, dan lain lain. Penetapan harga yang tepat sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dapat tercipta loyalitas konsumen. Harga berperan penting secara makro (bagi perekonomian secara umum dan secara mikro bagi konsumen

dan perusahaan). Bagi perekonomian, harga dapat mempengaruhi tingkat upah, sewa, bunga, dan lain lain; bagi konsumen, harga dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam membuat keputusan pembelian sedangkan bagi perusahaan, harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang mendatangkan pendapatan. Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan di dalam bisnis transportasi, merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan dalam menilai pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen yang mendapatkan kepuasan maka konsumen tersebut dapat menggunakan jasa tersebut lagi dikemudian hari. Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta pembelian kembali, dan sebaliknya. Penelitian Lidya, *et.al.*, (2013) menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk.

Unsur-unsur yang membentuk pelayanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para tamu dan ketrampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Unsur-unsur dan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sulit untuk diinventori, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berkaitan dengan proses, dimana produk yang dinikmati oleh tamu berupa pengalaman. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa tersebut. Penelitian Florentius, *et.al.*, (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk.

Di tengah persaingan antar transportasi laut yang semakin ketat, hadir PT.Pelni dengan permodalan yang cukup dan strategi penetrasi harga. Pemain baru yang amat percaya diri dan cukup sukses mengambil positioning sebagai *low cost carrier* (LCC) yaitu persaingan melalui rute pelayaran dengan harga murah yang semakin mempermudah pelanggan untuk mencapai tujuan. Sebagai

salah satu perusahaan keberangkatan di Indonesia, PT. Pelayaran Indonesia masih stabil dalam bersaing dengan PT. Pelayaran baru lainnya. PT. Pelni berusaha dalam mencari, menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanannya, selain itu melakukan penambahan fasilitas–fasilitas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Kemudahan untuk pemesanan tiket, PT. Pelni menyediakan pemesanan tiket secara online lewat *website*. Bagi yang memesan tiket secara online, tersedia pula pembayaran secara online. Calon penumpang pun tidak perlu bersusah payah, cukup pesan dan bayar melalui ATM BRI, Indomaret, Alfamart. Hal ini dilakukan PT. Pelni agar tidak kalah dalam persaingan atas fasilitas dan pelayanan yang dilakukan transportasi laut lainnya. PT. Pelni melayani pelanggan dari berbeda segmen, melakukan survei yang melibatkan pelanggan, mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menciptakan kepuasan konsumen dalam menggunakan transportasi laut.

Lebih lanjut, peningkatan penjualan tiket online PT. Pelni tidak serta merta diikuti kualitas pelayanan yang baik, harga yang murah tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Permasalahan yang sering dijumpai berkaitan dengan gagal berangkat atau ditolak pada saat check in di Pelabuhan kebanyakan terjadi pada calon penumpang yang tidak membawa identitas dan yang membeli tiket tidak sesuai dengan identitasnya, calon penumpang yang gagal berlayar tidak mendapatkan pengembalian uang tiket (*refund*).

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga Tiket Online Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut Pt. Pelni”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian di atas maka rumusan permasalahan penelitian yang penulis susun ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara signifikan harga tiket online terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT.Pelni?
2. Apakah ada pengaruh secara signifikan pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni?
3. Apakah ada pengaruh secara signifikan harga tiket online dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT.Pelni?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Harga Tiket Online dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Pelni”.

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Sehubungan dengan permasalahan di atas maka adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga tiket online terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT.Pelni.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga tiket online dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai harga tiket online dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut.

2. Secara Praktis

- a. Bagi dunia akademis, meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada serta para pendidiknya serta dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif strategi pembelajaran pada proses kegiatan belajar mengajar.
- b. Bagi Perusahaan, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, serta mampu mengatasi permasalahan yang ada.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahul, kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan oleh penulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.