BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya sektor pariwisata menimbulkan semakin tingginya tingkat persaingan antara perusahaan-perusahaan di Indonesia, khususnya perusahaan jasa. Perusahaan-perusahaan jasa tersebut berlomba-lomba berusaha untuk memperkuat strategi pemasarannya. Perusahaan merasa perlu untuk mempertahankan konsumennya agar tidak berpindah ke perusahaan lain. Tidak terkecuali perusahaan dalam bidang layanan jasa yang semakin kompetitif dan menuntut untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki dengan sebaik mungkin.

Keunikan dan kondisi alam dapat dimanfaatkan sebagai obyek wisata, membuat sektor pariwisata berpotensi untuk berkembang di Indonesia. Keberadaan industri pariwisata diharapkan dapat meningkatkan pendapatan nasional dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi, seperti tertuang di dalam "Undang-undang No 9 Tahun 1990 bab II pasal 3". Undang-undang tersebut menyatakan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Peningkatan populasi juga memungkinkan pariwisata menjadi salah satu komoditi yang dapat meningkatkan pendapatan bagi negara.

Berkembangnya industri pariwisata, membuat pariwisata menjadi sangat beragam dan spesifik sesuai dengan minat pengunjung. Kegiatan berwisata saat ini tidak hanya melancong untuk menikmati pemandangan indah dan menghirup udara segar, tetapi menyangkut unsur pendidikan, olahraga bahkan petualangan. Wisatawan tidak hanya mencari kepuasan dengan melihat obyek wisata, melainkan ikut turut serta dalam kegiatan yang terdapat di lokasi wisata tersebut.

Pengembangan kegiatan pariwisata dinilai sangat penting karena pariwisata memiliki keterkaitan dengan sektor-sektor lain seperti sektor pertanian, jasa, perdagangan, dan sektor transportasi. Pengembangan dan pendayagunaan pariwisata secara optimal akan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pendapatan daerah. Apalagi dengan adanya Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang "Pemerintahan Daerah" dan Undang-Undang No. 33 tahun 2004 tentang "Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah" yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola kekayaan sumber daya yang dimiliki, tentu akan memacu semangat pemerintah daerah untuk mengoptimalkan setiap potensi yang ada guna meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD), termasuk yang berasal dari kegiatan pariwisata.

Kepuasan konsumen memliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan dorongan atau motivasi kepada konsumen untuk menjalin ikatan dan hubungan yang baik dan kuat dengan penyedia jasa. Adanya ikatan dan hubungan yang kuat dengan konsumen, maka penyedia jasa sebagai perusahaan jasa dapat memahami kebutuhan konsumen dan berusaha memenuhinya serta meminimkan kesalahan yang mengakibatkan kekecewaan konsumen. Menurut Tjiptono (2013 : 30) mengemukakan ada 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*).

Kotler (2013 : 135) menyatakan bahwa "Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya". Konsep dasar dari suatu pelayanan (jasa) ataupun kualitas dari suatu produk dapat didefinisikan sebagai pemenuhan yang dapat melebihi dari keinginan atau harapan dari pelanggan (konsumen).

Menurut Irawan (2012 : 55), mengatakan bahwa antisipasi kualitas harus dilakukan oleh penyedia jasa untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pelayanan kepada konsumen, karena konsumen merupakan sumber pendapatan dari penyedia jasa baik secara langsung maupu secara tidak langsung. Tanpa adanya konsumen, penyedia jasa tidak dapat bertahan dan berkembang. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan konsumen maka penyedia jasa harus mampu menampilkan dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 143) Kualitas Produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Johan Candra (pengaruh faktor promosi, kualitas produk, terhadap kepuasan) kualitas produk handphone Nokia mempunyai hubungan pengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas produk Nokia menurun maka akan meningkatkan perpindahan merek handphone Nokia yang ditunjukan dengan koefisien regresi variabel kualitas produk bernilai negatif. Yang secara keseluruhan indikator esthetic, features, dan durability mempunyai nilai rata - rata skor yang rendah. Sehingga hal ini membawa dampak negatif pada kualitas produk handphone Nokia.

Kualitas mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan sesuai dengan fungsinya. Apabila terdapat produk atau merek tertentu yang kualitasnya buruk atau kurang baik, maka konsumen akan enggan untuk menggunakannya dan memungkinkan untuk beralih pada produk atau merek yang lain, penelitian ini didukung oleh Sukhla (2004) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan konsumen karena satu alasan yaitu kualitas produk.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa “Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Menurut Buchari 2003:23 menyebutkan ketidakpuasan itu bisa muncul dari: 1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami 2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan 3. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang 4. Biaya yang mahal, karena jarak yang terlalu jauh dan banyaknya waktu yang terbuang 5. Promosi yang terlalu muluk, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan.

Sedangkan menurut Vivia Maya Raferica dalam jurnalnya (analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia kanca ponorogo) bahwa faktor kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) dan jaminan (assurance) yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kantor cabang Ponorogo adalah jaminan (assurance).

Hal ini dapat di lihat dari pada saat terjadi tabrakan kapal di penyeberangan lintas Ketapang – Gilimanuk yaitu KMP Munic menabrak KMP Dharma Kosala, kejadianya minggu akhir desember tahun 2018, tidak ada korban jiwa dalam musibah ini, hanya kerusakan bagian depan seperti dek penumpang dari KMP Dharma Kosala karena tertabrak dari lambung kiri KMP Munic.

Penyeberangan lintas Ketapang-Gilimanuk mengalami gangguan akibat cuaca buruk di Selat Bali, Sabtu (2/6/2018). Lantaran tingginya gelombang, sebuah truk nopol AD 1343 VE yang berada di dalam Kapal Motor Penumpang (KMP) Mutiara Alas III, terguling akibat tali lashing yang terlepas dari ikatannya beruntung kapal bisa segera bersandar di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

PT ASDP Indonesia Ferry (persero) adalah perusahaan BUMN yang mengelola pelabuhan penyeberangan diseluruh Indonesia. PT ASDP

Indonesia Ferry (persero) cabang Ketapang Banyuwangi terus berupaya meningkatkan pelayanannya baik didermaga maupun diarmadanya, yaitu KMP (Kapal Motor Penumpang) Prathita dan KMP Mutis, armada tersebut kini hanya sisa satu karena kebutuhan operasional yaitu KMP Prathita.

Kapal Motor Penumpang Prathita memiliki *GT 507 gross tonnage* ini pernah kandas di perairan Selat Bali saat akan bersandar di Pelabuhan ASDP Gilimanuk, Jembrana, Bali. Kapal itu berlayar dari Pelabuhan Ketapang, Banyuwangi. Kapal kandas sekitar pukul 02.00 WIB. Ini akibat arus yang kencang dari selatan, sehingga kapal terseret ke utara. Dekat dengan lampu peringatan, Sabtu (2/2/2019).

Berdasarkan uraian yang telah diberikan tersebut di atas maka perlu ditulis suatu kajian tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen, adapun variabel yang akan diteliti adalah ; kualitas layanan dan kepercayaan. Oleh karena kejadian tersebut, maka penulis tertarik mengangkat judul **"*KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENYEBERANGAN PADA KAPAL MOTOR PENUMPANG PRATHITA PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG KETAPANG BANYUWANGI".***

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah variabel kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang ?
2. Apakah variabel kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang ?

3. Dari kedua variabel yang diteliti, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan di atas maka dapat diajukan tujuan penelitiannya yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.
3. Untuk mengetahui dari kedua variabel yang diteliti, mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Untuk Kepentingan Ilmiah
   Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dalam penelitian yang sama.

2. Manfaat Untuk Kepentingan Terapan
   Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen tempat peneliti mengadakan penelitian, dalam menganalisis

pengaruh atribut kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.

1.5. Sistematika Penyusunan Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan berpedoman pada sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan mengenai topik latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Merupakan bab yang memuat mengenai landasan teori, penelitian sebelumnya dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan mengenai kerangka konseptual, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, batasan dan asumsi penelitian, jenis dan sumber data, model dan teknik analisis, batasan lstilah, alur kerangka berpikir.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dilakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan dengan mendasarkan pada teori-teori yang ada diharapkan dengan analisis tersebut, permasalahan yang terjadi dalam perusahaan dapat dipecahkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan akhir dari penyusunan skripsi, yang menguraikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan memberikan penjelasan secara singkat dari hasil analisis data sedangkan saran-saran yang disampaikan oleh penulis memiliki tujuan positif yaitu memberikan masukan atau input bagi manajemen perusahaan dalam mengatasi masalah-masalah yang ada.