

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritime yang berbentuk kepulauan, kapal laut merupakan salah satu moda transportasi yang banyak di minati oleh masyarakat Indonesia sebagai moda transportasi penghubung antar pulau. Kapal laut ini sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena tarifnya yang relative lebih murah di dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, misalnya seperti pesawat.

Dengan banyaknya minat masyarakat terhadap moda transportasi kapal laut, maka terdapat pelabuhan yang digunakan untuk sandar kapal serta naik turunnya penumpang. Pelabuhan sendiri memiliki arti yaitu terdiri dari daratan dan perairan dan memiliki batas – batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan pengusaha yang bisa dipakai untuk tempat sandar kapal, naik turun penumpang, serta bongkar muat barang, berbentuk dermaga serta memiliki keamanan pelayaran dan penunjang aktivitas pelabuhan serta termpat perpindahan transportasi (UU No.17 Th. 2008).

Kebutuhan masyarakat terhadap moda transportasi laut yang semakin lama semakin meningkat, dilihat dari banyaknya antrian di loket penjualan tiket kapal laut serta agent – agent penjualan tiket kapal laut. Hal ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas armada angkatan laut. Salah satu perusahaan penyedia jasa angkutan laut milik pemerintah adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero).

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dalam upaya melakukan peningkatan kualitasnya mencoba untuk memperbaiki sistem layanan penjualan tiket kapal laut. Dimana dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap calon penumpang dapat berdampak pada minat calon penumpang untuk memutuskan melakukan pembelian tiket kapal laut di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), serta dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini juga dapat menjawab keluhan – keluhan yang selama ini menjadi kendala bagi calon penumpang saat ingin melakukan pembelian tiket.

Keluhan – keluhan yang dialami masyarakat saat melakukan pembelian tiket secara langsung di loket penjualan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) khususnya cabang Surabaya adalah lamanya waktu antrian karena memang banyaknya calon penumpang yang ingin melakukan pembelian tiket. Jika calon penumpang tidak ingin antri di loket penjualan tiket PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Surabaya calon penumpang dapat melakukan pembelian di agent – agent penjualan tiket kapal terdekat, akan tetapi jika calon penumpang melakukan pembelian di agent – agent penjualan tiket mereka akan dikenakan biaya admin per tiket.

Upaya perbaikan sistem yang diupayakan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) adalah dengan meluncurkan aplikasi PELNI Mobile pada tahun 2018. Aplikasi tersebut dapat di unduh melalui aplikasi play store, aplikasi PELNI Mobile menyediakan informasi jadwal kapal, tarif, pemesanan tiket yang dapat dilakukan secara online, paket tour, promo, serta lifestyle. Untuk saat ini pembelian yang dilakukan oleh calon penumpang melalui aplikasi PELNI Mobile dapat melakukan pembayaran di aplikasi Isaku, Indomart, dan juga alfamart. Calon pembeli yang belum memiliki aplikasi Isaku dapat mengunduh aplikasi Isaku melalui aplikasi play store dan melakukan registrasi terlebih dahulu, hal tersebut akan mempermudah calon penumpang dalam melakukan pembayaran.

Dengan adanya perbaikan layanan yang dilakukan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dapat sedikit menjawab keluhan yang dialami calon penumpang. Salah satunya adalah calon penumpang tidak harus jauh – jauh pergi ke loket penjualan tiket kapal laut atau agent – agent penjualan tiket kapal laut, hanya dengan duduk di rumah atau tempat kerja calon penumpang sudah dapat melakukan pemesanan tiket kapal laut. Selain itu calon penumpang juga tidak harus antri berjam – jam saat high session hanya untuk mendapatkan tiket, cukup dengan mendownload (mengunduh) aplikasi Pelni Mobile di play store, melakukan registrasi, calon penumpang sudah dapat melakukan pengecekan jadwal dan melakukan pembelian tiket kapal laut secara online. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi PELNI Mobile ini di harapkan dapat menarik lebih banyak lagi minat calon penumpang untuk melakukan pembelian tiket kapal laut di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (persero) khususnya cabang Surabaya.

Berdasarkan penjabaran tersebut diatas, sehingga dengan ini peneliti mengambil judul terkait **“ANALISIS APLIKASI PELNI MOBILE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SURABAYA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga pada penelitian ini penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan pembelian tiket kapal melalui aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
2. Apakah kemudahan melakukan pengecekan jadwal kapal melalui aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
3. Apakah Kemudahan pembayaran di aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
4. Apakah kemudahan teknologi berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut di aplikasi PELNI Mobile ?
5. Apakah keseluruhan indikator pada aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian ?

1.3. Batasan Masalah

Permasalahan pada rekognisi masalah dalam penelitian ini tidak akan dijelaskan secara menyeluruh, karena terdapat beberapa keterbatasan dan menghindari semakin luasnya permasalahan supaya pembaca lebih mudah paham dan mengerti. sehingga didalam penelitian ini peneliti menetapkan batasan – batasan mengenai masalah yang diteliti, seperti terkait pengaruh aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. Jadi didalam penelitian ini peneliti akan lebih memfokuskan analisis terkait pembelian tiket kapal laut yang dilakukan oleh calon penumpang kapal laut di PT. Pelni melalui aplikasi PELNI Mobile.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dijabarkan diatas, adapun tujuan diadakan penelitian ini yaitu :

1. Agar dapat mengetahui pengaruh kemudahan pembelian tiket kapal melalui aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan melakukan pengecekan jadwal kapal melalui aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pembayaran di aplikasi PELNI Mobile terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
4. Agar dapat mengetahui pengaruh kemudahan teknologi terhadap keputusan pembelian tiket kapal laut melalui aplikasi PELNI Mobile.
5. Untuk mengetahui apakah seluruh indikator yang ada pada aplikasi PELNI Mobile berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini peneliti berharap memiliki manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Peneliti berharap perusahaan dapat memaksimalkan Pelayanan melalui Aplikasi PELNI Mobile dalam Penjualan Tiket Kapal laut sehingga calon penumpang merasa lebih mudah dalam melakukan proses pembelian tiket yang dapat dilaksanakan dengan sistem online dan tidak harus datang ke loket penjualan yang ada di kantor PT. Peln dan agent – agent penjualan tiket kapal laut yang ada.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat

menerapkan teori dalam bidang pelayanan terhadap customer atau pengguna jasa.

3. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan. peneliti lebih memahami tentang proses pelayanan dan peningkatan pelayanan terhadap customer dan peneliti juga berharap penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk peneliti berikutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar lebih mempermudah pembaca dalam membaca dan memahami penelitian ini, sehingga penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini berisikan latar belakang permasalahan yang diambil dan dijadikan bahan acuan penelitian serta dasar dari penelitian. Ada rumusan permasalahan yang menjadi fokus dari masalah dalam penelitian ini. Selain itu terdapat batasan masalah supaya pembahasan tidak meluas dan tetap terfokus pada rumusan masalah yang ada. Serta terdapat tujuan dari penelitian ini dan manfaat dari penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisikan tentang penjelasan singkat bagaimana proses penelitian ini menjadi terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini lebih berisi tentang teori – teori yang menjadi acuan bagi penulis dalam menyusun penelitian ini, selain itu diperkuat dengan menunjukkan hasil dari penelitian – penelitian sebelumnya. Teori – teori yang di peroleh oleh peneliti bisa bersumber dari buku – buku referensi dan juga sumber informasi lainnya yang masih berkaitan dengan penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab II ini berisikan tentang langkah – langkah yang diambil penulis saat penelitian ini dilakukan dan menuliskan hasil penelitian. Hal ini dilakukan supaya hasil atau kesimpulan yang di dapat sesuai. sehingga dibutuhkan langkah – langkah penelitian yang terstruktur dan terarah. Agar hasil atau

kesimpulan yang di dapat tidak berbelok dari tujuan awal penelitian yang dilakukan.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini berisikan tentang penjabaran dari hasil mengamati, mengumpulkan dan melakukan olah data. Sehingga hasil yang didapatkan selama penelitian dan penulisan laporan penelitian tepat.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini berisikan hasil dari pokok – pokok pembahasan yang diikuti dengan bukti – bukti hasil pengolahan data. Serta adanya saran untuk perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan dan untuk dapat lebih berkembang dimas depan.