

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis transportasi semakin mengalami peningkatan. Salah satu perusahaan transportasi laut adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni), yang beberapa tahun lalu sebelum bergulirnya reformasi menjadi angkutan transportasi laut yang paling diminati. Penyediaan fasilitas yang memadai dan penumpang kapal yang menikmati perjalanan di tengah laut merupakan sesuatu yang menarik. Akan tetapi dalam menghadapi persaingan dengan transportasi darat dan udara menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pelayaran Nasional Indonesia.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan jasa transportasi untuk meningkatkan profitabilitas adalah bagaimana cara perusahaan dalam menghantarkan produk jasa tersebut kepada konsumen. Karena pada dasarnya pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk, dimana pemasaran jasa lebih bersifat *intangibile* dan *immaterial* karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba (Rangkuti, 2016). Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas jasa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Artinya, jika perusahaan mampu memberikan kualitas jasa yang baik akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi yang dirasakan oleh konsumen.

Di sisi lain perusahaan dituntut untuk tidak hanya memberikan kualitas layanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen, namun perusahaan juga harus mampu memberikan atau menciptakan pengalaman konsumen (*customer experience*). *Experience* adalah suatu peristiwa yang bersifat pribadi dalam merespon stimulasi yang diberikan oleh penjual/produsen (Alma 2017). Berdasarkan pengalaman masa lalu seseorang selalu ingat pada *brand* tertentu baik yang positif maupun yang negatifnya sehingga keberhasilan perusahaan dalam membina ini akan mendatangkan keuntungan dalam tiga hal yaitu *image* atau citra terhadap

perusahaan akan baik, adanya kepuasan dari pelanggan, dan penghargaan atau penilaian yang tinggi terhadap perusahaan (Alma, 2017). PT Pelayaran Nasional Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang antar pulau.

Selain itu, manajemen perusahaan juga telah memperbaiki sistem layanan pembelian tiket kapal bagi calon penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan kerja sama yang dilakukan PT PELNI dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu meluncurkan sebuah aplikasi *New Pelni Ticketing System* (NPTS) pada tahun 2015. *New Pelni Ticketing System* (NPTS) merupakan aplikasi layanan *e-ticketing* dan *e-channel* yang memudahkan calon penumpang untuk melakukan pemesanan tiket kapal via online melalui website, portal Pelni dan telepon Call Center 162 untuk mendapatkan kode *booking* dan kode pembayaran. Sedangkan untuk pembayaran tiketnya dapat dilakukan melalui ATM BRI atau langsung kepada *teller* BRI dengan memanfaatkan layanan *e-channel* tersebut, kemudian calon penumpang dapat menukarkan tiketnya di kantor cabang PT PELNI atau agen resmi PELNI.

Berdasarkan uraian yang telah diberikan tersebut di atas maka perlu ditulis suatu kajian tentang variabel-variabel yang mempengaruhi tindakan tidak aman, adapun variabel yang akan diteliti adalah ; kualitas layanan, customer experience management, dan kepercayaan. Selanjutnya kita akan menganalisis variabel-variabel tersebut apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah variabel kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan ? ;

2. Apakah variabel kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan ?;
3. Dari keempat variabel yang diteliti, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan ?.

### **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, *customer experience management*, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan ;
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan ;
3. Untuk mengetahui dari ketiga variabel yang diteliti, mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan.

### **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 kualitas layanan, *customer experience management*, dan

kepercayaan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan.

### **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 Istilah, 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.