

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Provinsi Kepulauan Riau adalah wilayah di Indonesia yang memiliki banyak pulau-pulau kecil disekitarnya. Provinsi Kepulauan Riau dengan kepadatan penduduk yang tercatat pada akhir tahun 2024 mencapai 2.220.043 jiwa dengan keseluruhan wilayah terdiri dari 5 kabupaten, 2 kota dan 52 kecamatan. Dengan jumlah 299 kelurahan yang luas wilayahnya sekitar 8.201,72^{km} yang mana 96% adalah perairan dan 4% dari seluruh wilayah adalah daratan. Karena luas wilayah Kepulauan Riau lebih didominasi oleh perairan laut yang luas, alat transportasi laut menjadi sarana penting yang digunakan untuk menghubungkan pulau-pulau kecil yang tersebar di seluruh wilayah Kepulauan Riau. Oleh karena itu, masyarakat setempat sangat bergantung pada transportasi laut baik sebagai kegiatan ekonomi di sektor perikanan, pengangkutan barang pokok kebutuhan penduduk dan menjadikan alat transportasi laut bagi masyarakat sebagai penghubung antar Pulau-Pulau, Kota, dan Kabupaten yang jumlahnya sangat banyak dan terpisah oleh laut di Kepulauan Riau. Transportasi laut seperti kapal cargo, kapal penumpang, ferry, perahu dan alat transportasi laut lainnya adalah solusi yang efisien bagi masyarakat Kepulauan Riau karena bisa diandalkan untuk menjangkau wilayah antar pulau dan sebagai keberlangsungan aktivitas ekonomi yang bisa berjalan dengan lancar tanpa terhambat jarak yang cukup jauh. Tanjungpinang memiliki pelabuhan internasional pelabuhan Sri Bintan Pura, terminal Sei Carang dan

Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah. Pelabuhan laut kota Tanjungpinang di pelabuhan Sri Bintan Pura memiliki berbagai jenis kapal-kapal dan *speedboat* yang digunakan sebagai akses domestik ke kota Batam dan pulau-pulau kecil wilayah Kepulauan Riau seperti Karimun, Lingga, Moro, Kundur, Anambas dan pulau-pulau kecil lainnya, Pelabuhan Sri Bintan Pura juga memiliki akses internasional ke negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura.

PT. Pelni cabang Tanjungpinang merupakan salah satu anak perusahaan transportasi laut milik perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengoperasikan kapal ke seluruh pulau kecil yang ada di Kepulauan Riau dan kota besar. PT. Pelni cabang Tanjungpinang beralamatkan di Jl. A. KM. 5, Atas No.6, Sei Jang, kec. Bukit Bestari. Kapal yang dioperasikan oleh PT. Pelni cabang Tanjungpinang sangat bermacam-macam dari berbagai kapal penumpang dan kapal angkutan barang tentunya dengan harga, muatan, rute perjalanan, dan sandaran di pelabuhan yang berbeda pula.

Kapal Sabuk Nusantara 48 adalah salah satu kapal angkut penumpang pada PT. Pelni cabang Tanjungpinang yang menjadi salah satu kapal yang cukup diandalkan oleh konsumen untuk melakukan perjalanan ke pulau kecil di wilayah Kepulauan Riau yang berlabuh dan bersandar di pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang yang berada di Jl. SM. Amin No. 1, kota Tanjungpinang. Kapal Sabuk Nusantara 48 menawarkan harga tiket yang relative murah dari tiket ekonomi dan kelas sehingga banyak konsumen yang memilih untuk menggunakan jasa layanan transportasi laut menggunakan kapal Sabuk Nusantara 48 ini dengan muatan 1.000 orang penumpang. Jumlah penumpang kapal Sabuk

Nusantara 48 yang naik dan turun dipelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang pada tahun 2024 dimulai dari bulan Januari-September dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Naik dan Turun Kapal Sabuk Nusantara 48 di Tanjungpinang 2024

Bulan	PNP Naik	Persentase	PNP Turun	Persentase
Januari	580	5,8%	107	1,07%
Februari	166	1,66%	95	0,95%
Maret	366	3,66%	165	1,65%
April	616	6,16	625	6,25%
Mei	446	4,46%	268	2,68%
Juni	571	5,71%	363	3,63%
Juli	874	8,74%	313	3,13%
Agustus	167	1,67%	131	1,31%
September	72	0,72	13	0,13%

Sumber: PT. PelnI cabang Tanjungpinang 2024

Pada kapal Sabuk Nusantara 48 terdapat beberapa keluhan dari para konsumen yang sudah pernah merasakan layanan jasa kapal tersebut. Berdasarkan hasil *pra-survey* yang peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner dan mewawancarai beberapa konsumen yang sering menggunakan kapal Sabuk Nusantara 48 salah satu permasalahannya ialah keluhan yang dirasakan oleh konsumen yang merasa bahwa ekspektasi konsumen yang di picu oleh persepsi yang di timbulkan dari informasi konsumen lainnya terhadap Kapal Sabuk Nusantara 48 yang tidak sesuai. Karena persepsi awal konsumen pada kapal Sabuk Nusantara 48 memiliki kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan fasilitas yang baik namun setelah merasakan langsung dan berlayar menggunakan kapal Sabuk Nusantara 48 dinilai kurang oleh konsumen baik kebersihan, kenyamanan, dan fasilitasnya. Permasalahan lainnya karena belum adanya penerapan pembelian tiket secara *online* pada kapal Sabuk Nusantara 48

PT. pelni cabang Tanjungpinang yang masih bersifat internal atau pembelian secara langsung, berbeda dengan kapal penumpang lainnya seperti Kapal Bukit Raya yang sudah menerapkan sistem *E-ticketing*. Selain itu, informasi yang diterima seorang konsumen dari konsumen lainnya tidak sesuai dengan apa yang mereka rasakan saat telah menggunakan jasa transportasi laut kapal Sabuk Nusantara 48. Terdapat beberapa perbandingan kapal-kapal lain dari PT.Pelni Cabang Tanjungpinang antara lain:

Banyak pertimbangan yang mempengaruhi seorang konsumen dalam mengambil sebuah keputusan sebelum melakukan pembelian produk atau jasa, seperti proses pembelian yang memudahkan konsumen, kualitas produk atau jasa yang baik dan banyak faktor lainnya yang menjadi pertimbangan. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Hubungan Persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian tiket Kapal Sabuk Nusantara 48, Sebelum melakukan pembelian suatu produk atau jasa, seorang konsumen terlebih dahulu akan melakukan tindakan pengamatan pada produk atau jasa tersebut yang dapat membuat seorang konsumen membuat asumsi apakah barang atau jasa tersebut akan sesuai dengan ekspektasi konsumen, apakah memiliki kenyamanan pada kapal, apakah menjamin keamanan konsumen dari berangkat hingga sampai tujuan, apakah kebersihan produk atau jasa terjamin, dan apakah produk atau jasa tersebut akan sampai sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Menurut penelitian sebelumnya oleh Agustin, (2024), berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian dihasilkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara

konsumen secara langsung dengan keputusan pembelian konsumen masyarakat Kabupaten Bogor. Berdasarkan penelitian Mulyani, (2022), pada hasil yang diperoleh bahwa persepsi konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian produk di aplikasi Shopee yang artinya semakin positif persepsi konsumen belum tentu baik keputusan pembelian produk begitu juga sebaliknya.

Kualitas layanan tiket pada Kapal Sabuk Nusantara 48 belum menerapkan pembelian tiket secara *online*, yang mana hal itu membuat konsumen merasa kesulitan dalam pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48 karena harus datang langsung ke PT. Pelni, membawa berkas berharga dan mengantri lama. Karena hal tersebut membuat konsumen beranggapan bahwa sistem yang disediakan oleh PT. Pelni belum matang dan harus dilakukan pembaruan sehingga kapal yang belum diterapkan *e-ticketing* bisa diakses hanya dari rumah yang dianggap lebih praktis dan mudah.

Kualitas layanan tiket merupakan kualitas pelayanan dalam proses pembelian tiket yang mudah dan sesuai dengan harapan konsumen. Dengan kualitas layanan tiket yang baik mencakup layanan terkait proses pembelian, keunggulan, atau bahkan pembelian tiket secara elektronik bisa memenuhi harapan dari para konsumen terkait kemudahan, kenyamanan dan efisien. Berdasarkan penelitian sebelumnya Menurut penelitian Rahman & Kalangi, (2022), Kualitas layanan pembelian tiket elektronik berpengaruh signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kereta Api di DAOP Surabaya

Pengaruh hubungan ulasan konsumen dalam menentukan keputusan pembelian suatu produk atau jasa yang dilakukan oleh konsumen. Ulasan bisa dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi calon pelanggan yang dapat mempengaruhi sebuah keputusan seorang konsumen terkait produk atau jasa yang akan dibeli, dengan mencari informasi ulasan konsumen tersebut bisa membentuk suatu persepsi konsumen pada produk atau jasa yang akan mereka beli. Ulasan konsumen bisa didapat dengan menggali informasi secara *word of mouth* (informasi dari mulut ke mulut). Menurut penelitian sebelumnya, Herman *et al.*, (2023), pada hasil penelitiannya didapati bahwa variabel *Online Customer Review* memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Karundeng *et al.*, (2023), yang pada hasil penelitiannya menyatakan bahwa harga dan *customer review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk fashion brand Erigo di *marketplace* shopee pada pemuda GMIM Sion Malalayang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diketahui dari beberapa penelitian sebelumnya, karena tidak konsistennya pada hasil penelitian terdahulu, maka di dapati celah bagi penelitian selanjutnya dan dengan adanya *research gap* tersebut maka munculnya pembaruan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh persepsi konsumen, Kualitas Layanan Tiket, dan Ulasan Konsumen terhadap keputusan pembelian. Maka peneliti memiliki celah untuk memunculkan pembaruan pada penelitian ini dengan variabel, teori dan objek yang berbeda, dengan mengembangkan hasil dari penelitian terdahulu dengan harapan temuan pada penelitian ini akan mendukung teori saat ini dan masa yang akan datang.

Berdasarkan latarbelakang dan uraian tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan Kapal Sabuk Nusantara 48 di PT. PelnI Cabang Tanjungpinang sebagai objek penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Sabuk Nusantara 48 PT. PelnI Cabang Tanjungpinang”**. Berdasarkan uraian tersebut, didapati bahwa variabel Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen perlu dilakukannya penelitian karena terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Tiket Kapal Sabuk Nusantara 48 PT. PelnI Cabang Tanjungpinang.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latarbelakang diatas, yang mana berdasarkan kajian untuk menemukan fenomena yang terjadi. Berdasarkan latarbelakang tersebut, terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya ketidaksuaian informasi yang calon konsumen dapatkan melalui informasi mulut ke mulut tentang kapal Sabuk Nusantara 48 sehingga persepsi terhadap kapal Sabuk Nusantara 48 tidak sesuai dengan ekspetasi konsumen.
2. kapal Sabuk Nusantara 48 belum menerapkan Layanan Tiket secara elektronik dan masih bersifat internal sehingga penumpang harus melakukan pembelian langsung yang dinilai tidak praktis karena harus mengantri lama dan membawa berkas-berkas syarat pembelian tiket.
3. Adanya ulasan konsumen dari informasi mulut ke mulut yang diperoleh calon penumpang sehingga persepsi konsumen terhadap kapal Sabuk

Nusantara 48 tidak sesuai dengan ekspektasi yang konsumen rasakan setelah merasakan langsung jasa layanan transportasi laut kapal Sabuk Nusantara 48.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48?
2. Apakah Kualitas Layanan Tiket berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48?
3. Apakah Ulasan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48?
4. Apakah Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket, dan Ulasan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48?

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada variabel persepsi konsumen, kualitas layanan tiket dan Ulasan Konsumen terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48. Dengan konsumen yang naik dan turun di pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang dan berkriteria minimal 4 kali pengguna jasa kapal Sabuk Nusantara 48. Peneliti mengalami kendala dalam mencari responden karena untuk melakukan observasi peneliti harus menunggu jadwal penjualan tiket dan keberangkatan kapal Sabuk Nusantara 48.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Tiket terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Ulasan Konsumen terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen terhadap keputusan pembelian tiket kapal Sabuk Nusantara 48.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Dengan penelitian ini, diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti dibidang pemasaran terutama pemahaman tentang hubungan persepsi konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan bisa dijadikan sumber informasi, referensi atau sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya

3. Manfaat bagi instansi

Diharapkan penelitian ini bisa membantu evaluasi PT. PelnI cabang Tanjungpinang sehingga bisa meningkatkan kinerja Kapal Sabuk Nusantara 48 dimasa yang akan datang dan menciptakan pembaruan layanan tiket kapal Sabuk Nusantara 48 sehingga bisa mencapai persepsi konsumen dan menciptakan ulasan konsumen yang nyata-nyatanya.

4. Manfaat bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi siapa pun peneliti selanjunya yang ingin mengkaji kerelevan dengan menggunakan penelitian ini sehingga dapat memunculkan hasil penelitian yang lebih baik dan terbaru.

1.7 Sistematis Penulisan

Adapun penulisan dalam pembahasan penelitian ini, memberikan gambaran yang jelas agar dapat mempermudah pembaca dengan memahami penulisan pembahasan dalam penelitian ini. Maka masing-masing bab dalam penulisan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama pada penelitian ini membahas tentang latarbelakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sitematis penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab dua pada penelitian ini membahas tentang teori yang relevan dengan masalah penelitian ini, kemudian membahas review

penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga membahas tentang metodologi penelitian, yang menjelaskan terkait variabel-variabel pada penelitian baik penjelasan tentang proses pengumpulan data, jenis data, sumber data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisikan tentang penjelasan berdasarkan penguraian data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir membahas tentang kesimpulan dan saran dari bab sebelumnya pada penelitian ini