

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Konsumen adalah seorang individu atau beberapa orang yang membeli suatu produk atau jasa yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan dan keinginan tertentu. Dalam melakukan pembelian konsumen akan mencari tahu, memperhatikan dan mempertimbangkan terlebih dahulu mengenai produk atau jasa yang akan digunakan sebelum memutuskan melakukan pembelian tersebut. Setiap orang memiliki cara tersendiri dalam melakukan proses pengambilan keputusan, namun terdapat beberapa faktor yang membedakan proses pengambilan keputusan tersebut diantaranya usia, karakter, pendapatan, serta gaya hidup (Prihartono, 2020). Segala tahapan yang digunakan konsumen untuk mengambil keputusan pembelian harus dipahami oleh pemasar perusahaan dengan tujuan untuk membuat strategi yang tepat supaya barang atau jasa yang ditawarkan pemasar perusahaan dapat laku terjual (Ifal Anwar & Budi Satrio 2015).

Menurut Kotler dan Keller (dalam Anisa Ferdiana Fasha et al., 2022) menyatakan bahwa ada lima tahapan yang menjadi indikator konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi yaitu mengidentifikasi masalah, mencari informasi, melakukan evaluasi, keputusan pembelian, dan perilaku setelah melakukan pembelian. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa proses membeli yang dilakukan oleh konsumen telah dfiikirkan jauh sebelum kegiatan membeli

dilakukan, serta konsekuensi setelah pembelian tersebut dilakukan. Seiring dengan perkembangan zaman suatu perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas bisnisnya dengan melakukan berbagai strategi untuk menghindari segala jenis persaingan yang ada guna untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu jenis bisnis yang terus meningkatkan kualitas bisnisnya yaitu dibidang jasa transportasi. Perkembangan bisnis transportasi semakin mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari segi perkembangan perekonomian yang ada di Indonesia pasca Covid-19 melanda tahun 2020. Pada saat itu hingga saat ini kondisi bisnis transportasi terus mengalami pemulihan dengan adanya tren kenaikan, baik dari segi kenaikan jumlah penumpang, maupun kenaikan jumlah angkutan barang dan logistik.

Tanjungpinang adalah sebuah Kota yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun 2020 kepadatan penduduk di kota Tanjungpinang mencapai angka 227.663 jiwa. Dapat dilihat dari situs web Kepriprov yang menyatakan bahwa Kepulauan Riau terdapat 5 kabupaten dan 2 kota, sekitar 96% merupakan lautan dan hanya 4% daratan dengan luas wilayahnya sebesar 8.201,72 km<sup>2</sup>. Kepulauan Riau memiliki luas laut yang sangat luas dapat disimpulkan bahwa sebagai penghubung antar kabupaten dan kota yang ada di Kepulauan Riau adalah transportasi kapal laut yang menjadi salah satu alat transportasi penghubung antar kabupaten dan kota. Transportasi kapal laut menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan oleh masyarakat tanjungpinang, selain untuk memenuhi kebutuhan perekonomian yang bekerja di bidang nelayan, kapal juga menjadi transportasi antar pulau yang ada di Kepulauan Riau.

Salah satu perusahaan transportasi laut yang ada di Tanjungpinang yaitu PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), adalah perusahaan pelayaran milik negara (BUMN) perusahaan ini sudah berdiri sejak tanggal 28 April 1952 hingga saat ini yang bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayaran terbaik bagi pelanggan. Perusahaan ini mengoperasikan armada kapal penumpang, kapal ferry cepat dan armada kapal barang atau biasa disebut dengan program tol laut (pelni.co.id). Adapun kapal PT. Pelni yang menghubungkan antar pulau yang ada kepulauan riau yang beroperasi di cabang Tanjungpinang yaitu KM. Sanus 48 dan KM. Bukit Raya. Dapat dilihat melalui tabel berikut mengenai penggunaan jasa transportasi kapal PT. Pelni cabang Tanjungpinang pada tahun 2022 yang beroperasi di pelabuhan Sri Bayintan Kijang sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Penumpang KM. Sanus 48 dan KM. Bukit Raya**  
**Tahun 2022**

| Bulan         | PENUMPANG NAIK |                |
|---------------|----------------|----------------|
|               | KM. SANUS 48   | KM. BUKIT RAYA |
| Januari       | 343            | 1.355          |
| Februari      | 251            | 803            |
| Maret         | 309            | 902            |
| April         | 734            | 1.701          |
| Mei           | 565            | 798            |
| Juni          | 524            | 1.751          |
| Juli          | 822            | 3.340          |
| Agustus       | 351            | 1.254          |
| September     |                | 1.346          |
| Oktober       | 229            |                |
| November      | 442            | 1.103          |
| Desember      | 408            | 2.633          |
| <b>JUMLAH</b> | <b>4.978</b>   | <b>16.986</b>  |

Sumber: (Data Diolah, 2023)

Dapat dilihat pada tabel diatas, kedua kapal tersebut adalah kapal yang menghubungkan antar pulau yang ada di Kepulauan Riau. Jumlah penumpang yang berada di kapal Bukit Raya memiliki jumlah paling tinggi dibandingkan dengan kapal Sanus 48. Kapal Bukit Raya merupakan kapal yang memang dikhususkan untuk membawa penumpang yang ingin berpergian, sedangkan kapal Sanus 48 merupakan kapal barang yang juga membawa beberapa penumpang lainnya. Namun dalam segi harga tiket kapal Bukit raya memiliki harga yang lebih tinggi mulai dari Rp. 124.000 hingga Rp. 338.000 dibandingkan dengan harga tiket kapal Sanus 48 mulai dari Rp. 16.800 hingga Rp. 82.000.

Dalam menentukan pilihan hingga sampai kepada tahap pembelian seorang konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal dalam mengambil keputusan terutama dalam penggunaan jasa transportasi. Ada beberapa hal yang akan dipertimbangkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan sebelum menggunakan produk atau jasa seperti, informasi yang mereka terima mengenai kualitas layanan yang perusahaan berikan, perbandingan harga, maupun kemudahan dalam penggunaan ataupun mendapatkan produk atau jasa tersebut.

Kapal Bukit Raya adalah kapal penumpang yang menempuh rute penyeberangan dari Kalimantan ke kawasan pulau-pulau terpencil yang ada di Kepulauan Riau hingga ke Jakarta. Kapal ini merupakan salah satu kapal yang muatannya mencapai lebih dari 1500 orang. Adapun fasilitas yang menjadi kualitas layanan yang ada dikapal Bukit Raya yaitu, tempat tidur, makan dan minum, life jacket dan pelampung, kabin kapal, kantin atau warung, sekoci/perahu, mushola, tempat hiburan dan air panas gratis. Berdasarkan

wawancara awal kepada beberapa konsumen yang pernah menggunakan kapal Bukit Raya perbandingan yang konsumen tersebut rasakan dengan jasa transportasi lainnya berada pada fasilitas yang mereka dapatkan saat berada di dalam kapal yang memberikan kenyamanan saat berlayar. Salah satu perbandingannya yaitu kapal Bukit Raya menyediakan tempat tidur dan memberikan makan dan minum gratis sedangkan kapal penumpang lainnya tidak, selain itu ukuran kapal yang sangat besar membuat penumpang yang sedang menempuh perjalanan dalam kondisi cuaca yang cukup ekstrim tetap merasakan aman dan nyaman.

Dengan berkembangnya zaman pelayanan kapal Bukit Raya terus meningkatkan kualitas layanannya khususnya saat berada dipelabuhan yang dulunya bisa dikatakan banyak penumpang yang berteriak-teriak saat akan memasuki ruang tunggu pelabuhan karena ingin cepat masuk kedalam kapal. Namun, sekarang sudah bisa dikatakan tidak ada lagi penumpang yang berteriak-teriak saat memasuki ruangan tunggu keberangkatan dengan memberlakukan nomor antrian masuk kepada calon penumpang kapal. Meskipun hal tersebut sudah dapat teratasi namun ada kualitas layanan yang belum diperbaiki hingga saat ini yaitu saat berada didalam kapal ada sebagian penumpang yang mengambil tempat tidur penumpang lain saat berada didalam kapal sedangkan saat pembelian tiket kapal nomor seat tempat tidur penumpang telah ditentukan namun dari pihak ABK kapal belum bisa mengkoordinir hal tersebut. Faktor kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam keputusan pembelian.

Dalam menghadapi persaingan dengan transportasi udara dan laut lainnya menjadi tantangan tersendiri bagi kapal Bukit Raya. Salah satu tantangan yang di hadapi oleh perusahaan jasa transportasi untuk meningkatkan profitabilitas adalah bagaimana cara perusahaan dalam menghantarkan produk jasa tersebut kepada konsumen. Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kualitas layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta bagaimana cara dalam penyampainnya kepada konsumen untuk memenuhi dan mengimbangi harapan para konsumen. Artinya kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen harus benar-benar diberikan secara maksimal, sebab akan memberikan rasa puas terhadap para konsumen dan ketika mereka merasa puas terhadap kualitas layanan yang di berikan konsumen bisa merekomendasikan jasa transportasi tersebut.

Selain kualitas layanan harga juga menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi konsumen dalam menentukan pilihan. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk membeli produk atau jasa yang dijadikan sebagai alat tukar untuk memiliki produk atau jasa tersebut Kotler & Amstrong dalam (Hadju & Sitohang 2020). Dalam berbagai usaha suatu perusahaan harus mampu menentukan harga produk dan jasa yang di pasarkan kepada konsumen. Harga menjadi salah satu ukuran bagi konsumen di mana ia mengalami kesulitan dalam memutuskan melakukan pembelian. Selain itu, harga juga termasuk ke dalam salah satu faktor perbandingan dengan produk atau jasa pesaing lainnya.

Dalam segi harga PT. Pelni menawarkan harga yang sangat terjangkau dibandingkan dengan jasa transportasi laut dan udara lainnya, karena memang harga yang ditawarkan oleh PT. Pelni mendapatkan subsidi dari pemerintah

karena PT. Pelni merupakan perusahaan milik negara (BUMN). Meskipun mendapatkan harga subsidi dari pemerintah menurut beberapa konsumen yang telah di wawancarai, ketika terjadi penurunan harga BBM harga yang ditawarkan PT. Pelni tidak mengalami penurunan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Harga menjadi faktor penentu utama dalam permintaan pasar karena harga dapat mempengaruhi keadaan pesaing. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian (Rustina & Dinda, 2021) ada pengaruh signifikan antara harga dengan keputusan pembelian dan juga didukung dalam penelitian (Hendry Zulfikar Hadju, 2020) antara harga dengan keputusan pembelian memiliki pengaruh yang signifikan. Namun pada penelitian Asrizal et.al (2019) harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Pada penggunaan jasa transportasi baik udara, darat dan laut seorang konsumen tidak langsung akan menggunakan transportasi tersebut sebelum mereka paham dengan jasa yang akan mereka gunakan, melainkan konsumen akan mencari informasi kepada orang-orang yang telah menggunakan jasa tersebut baik dari segi kualitas layanan dan lainnya. Sebagai perusahaan jasa transportasi keselamatan penumpang adalah hal utama yang harus di perhatikan oleh penyedia jasa tersebut. Membangun kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting bagi konsumen baik sebelum menggunakan ataupun setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. PT. Pelni telah melakukan pembaruan dalam sistem pembayaran tiket yang dulunya pembayaran masih dilakukan secara manual atau tunai namun sekarang sudah menggunakan sistem pembayaran secara

*Debit* atau menggunakan kartu ATM agar lebih aman dan terjamin dalam pemabayaran. Namun, dengan di berlakukannya sistem pembayaran secara *Debit* membuat beberapa konsumen yang ingin menggunakan jasa transportasi kapal Bukit Raya yang tidak memiliki kartu ATM mengalami kesulitan dalam pembayaran sehingga harus meminta bantuan orang lain yang mempunyai kartu ATM untuk pembayaran tiket tersebut. Selain itu ketika konsumen ingin membatalkan keberangkatan, konsumen tersebut dapat menukarkan tiket tersebut kembali minimal satu hari menjelang keberangkatan dan tiket tersebut belum di *boarding* dengan syarat pengembalian 50% dari harga pembelian.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan ke beberapa konsumen yang menggunakan jasa kapal Bukit Raya bahwa alasan konsumen tersebut menggunakan jasa PT. PelnI untuk bepergian disebabkan karena kepercayaan konsumen terhadap keselamatan dan kenyamanan saat berlayar. Hal demikian, dapat dilihat dari keadaan angin laut yang kencang membuat konsumen takut menggunakan kapal sebagai alat transportasi namun, tidak menjadi penghalang kapal Bukit Raya untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang kapal. Ukuran kapal yang sangat besar membuat penumpang tidak terlalu merasakan gelombang ombak saat dalam perjalanan. Namun, dari segi ketepatan waktu keberangkatan dengan waktu yang telah di jadwalkan seringkali terjadi penundaan keberangkatan, hal tersebut dapat menjadi faktor pertimbangan bagi konsumen untuk memutuskan menggunakan jasa transportasi kapal Bukit raya.

Kepercayaan menjadi hal penting untuk menarik keputusan pembelian. Semakin tinggi kepercayaan konsumen pada perusahaan maka semakin baiklah



keputusan pembelian dalam penggunaan produk atau jasa pada perusahaan tersebut. Keputusan pembelian mengacu pada keyakinan konsumen baik dari segi penerimaan informasi dari orang-orang yang telah menggunakan jasa tersebut maupun setelah menggunakan jasa tersebut. Jika konsumen merasa puas dengan jasa yang konsumen gunakan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi konsumen maka tingkat kepercayaan konsumen pada perusahaan tersebut akan meningkat bahkan konsumen bisa memutuskan menggunakan jasa tersebut kembali.

Segala inovasi dan strategi yang dilakukan oleh PT. Pelni bertujuan untuk membuat konsumen yang menggunakan jasa tersebut merasa puas atas layanan yang telah mereka berikan dan menumbuhkan rasa kepercayaan penuh konsumen terhadap PT. Pelni terkhususnya pelayanan kapal Bukit Raya. Karena timbulnya perasaan puas oleh konsumen akan membuat konsumen kembali menggunakan jasa tersebut dan bahkan mengajak orang lain untuk mempercayakan perjalanan mereka menggunakan jasa transportasi dari PT. Pelni.

Berdasarkan dari kesenjangan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI KAPAL BUKIT RAYA PT. PELNI TANJUNGPINANG”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari kesenjangan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keputusan pembelian merupakan faktor pertimbangan bagi konsumen sebelum menggunakan jasa transportasi kapal Bukit Raya (PT. Pelni).
2. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan penjualan jasa transportasi kapal Bukit Raya (PT. Pelni) baik saat berada di pelabuhan hingga saat berada di dalam kapal.
3. Harga yang di tawarkan oleh PT. Pelni mendapatkan subsidi dari pemerintah. Namun tidak ada penurunan harga saat harga BBM mengalami penurunan.
4. Pemberlakuan sistem pembayaran secara *Debit* dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pembelian tiket kapal. Namun, bagi konsumen yang tidak memiliki ATM mengalami kesusahan dalam sistem pembayaran tiket kapal.
5. Tidak sesuai waktu keberangkatan dengan waktu yang telah di jadwalkan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan latar belakang tersebut, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Pelni Tanjungpinang?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang?
4. Apakah kualitas layanan, harga dan kepercayaan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pada jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada variabel kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan pada jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Peln Tanjungpinang.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan pada jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Pelni Tanjungpinang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini sebagai syarat menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana serta penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran serta hubungan antara kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan.

2. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pembaca untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi perusahaan

Dapat memberikan kontribusi praktis untuk perusahaan jasa dalam memprediksi perilaku konsumen dimasa yang akan datang.

4. Manfaat bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Pelni Tanjungpinang.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan pembahasan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang teratur dan jelas untuk mempermudah pembaca dalam memahami penulisan pembahasan dalam penelitian ini. Masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab pertama ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua menjelaskan mengenai teori-teori ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yang akan diteliti yang ada hubungannya dengan permasalahan pada penelitian ini, hasil-hasil penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian yang memberikan gambaran mengenai simpulan penelitian terkait.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga membahas mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, proses pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat membahas mengenai analisa data, pengujian asumsi klasik serta pembahasan teoritik baik secara kuantitatif dan statistik.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima berisi tentang kesimpulan yang ada dalam penelitian ini yang merupakan jawaban dari pokok permasalahan beserta saran untuk pokok permasalahan tersebut beserta, keterbatasan penelitian.

