

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang.

Negara Indonesia merupakan negara maritim, karena lebih dari dua pertiga wilayah Indonesia merupakan perairan yang memisahkan antara pulau yang satu dengan yang lain. Seiring perkembangan zaman, migrasi penduduk dari suatu tempat ke tempat yang lain semakin mudah dan sering terjadi, oleh karena itu diperlukan sarana transportasi yang memadai untuk migrasi tersebut.

Kebutuhan sarana transportasi yang murah menjadi solusi bagi penduduk untuk melakukan migrasi tersebut, hal ini kemudian menjadi peluang bisnis yang baik dan dapat berkembang. Saat ini di Kota Batam banyak perusahaan yang menyediakan transportasi yang murah dan terjangkau, membuat bisnis transportasi semakin berkembang.

Dalam persaingan bisnis transportasi terutama kapal laut yang semakin kompetitif saat ini, perusahaan harus dapat mempersiapkan diri agar mampu bersaing, khususnya dalam menarik minat konsumen. Meningkatnya intensitas dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan penumpang serta berusaha memenuhi harapan penumpang dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan yang dilakukan oleh pesaingnya.

Kualitas Pelayanan menurut (Pontoh, Kawet, & Tumbuan, 2014) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan. Citra perusahaan menurut (Mulyaningsih & Suasana, 2016) merupakan sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, membangun berdasarkan akan hak untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Kepuasan penumpang merupakan suatu perasaan puas penumpang sebagai respons terhadap produk jasa yang telah dikonsumsi. Kepuasan dan kenyamanan penumpang menjadi parameter penting sehingga bisnis perusahaan dapat terus berkelanjutan, jika penumpang telah mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan penumpang tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa kapal yang lain.

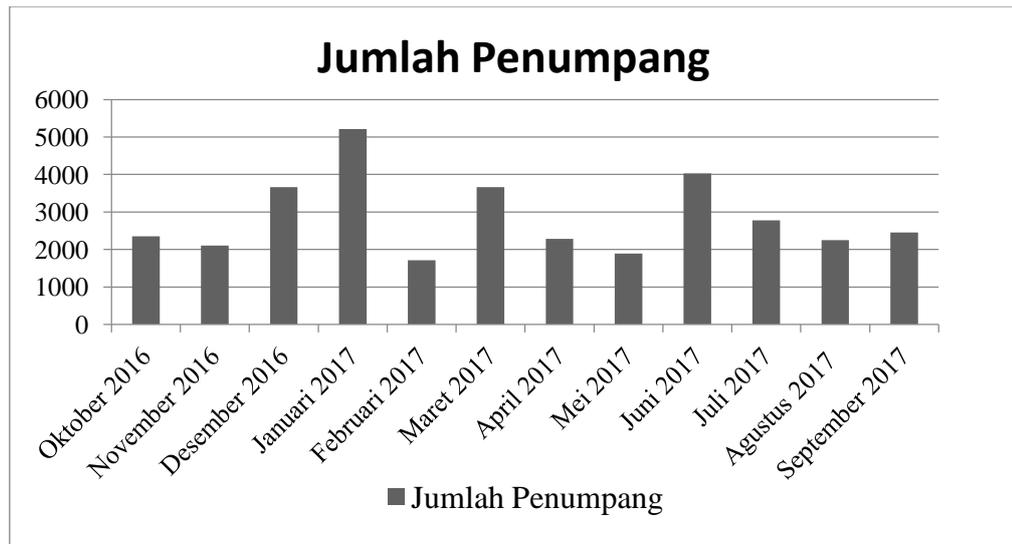
Pelabuhan Domestik Sekupang merupakan salah satu Pelabuhan Penumpang di Batam yang melayani rute antar pulau di sekitar Kepulauan Riau. Ada beberapa armada kapal yang beroperasi di Pelabuhan domestik tersebut, salah satunya adalah kapal Batam Jet yang dikelola oleh PT Batam Bahari Sejahtera.

PT Batam Bahari Sejahtera berdiri tahun 2000 merupakan salah satu perusahaan di Pelabuhan Domestik Sekupang bergerak di bidang pelayaran yang melayani rute Batam – Tg. Balai Karimun – Selat Panjang – Bengkalis – Dumai. Di Pelabuhan Domestik Sekupang tersebut terdapat Perusahaan Pelayaran yang juga melayani rute yang sama yaitu PT Lestari Indoma Bahari dengan armadanya Dumai Express.

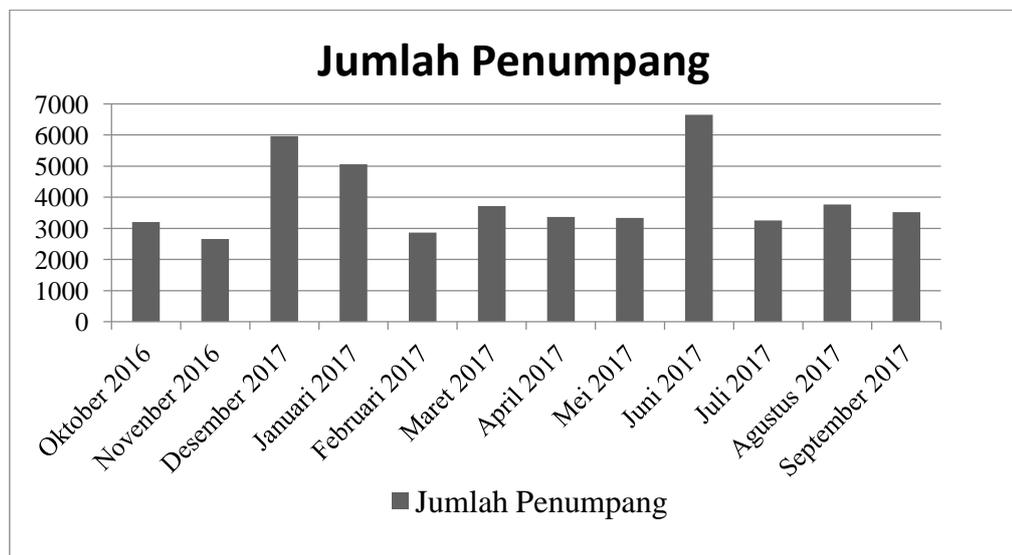
PT Batam Bahari Sejahtera selalu berusaha memberikan pelayanan maksimal yang merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penumpang. Kualitas pelayanan ditentukan dari sejauh mana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penumpang, jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan penumpang, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan tidak puas.

Berikut adalah data jumlah penumpang Batam Jet dan Dumai Express dari bulan Oktober 2016 – September 2017 :



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal Batam Jet



Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Kapal Dumai Express

Berdasarkan data yang diperoleh dari kapal Batam Jet dan Dumai Express dapat dikatakan bahwa terdapat selisih jumlah penumpang yang signifikan, apakah karena

kualitas pelayanan atau citra perusahaan yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian pada PT Batam Bahari Sejahtera di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam. Inilah alasan kenapa peneliti memilih judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL BATAM JET DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PT BATAM BAHARI SEJAHTERA).**

1. 2. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang penelitian di atas, maka ditemukan masalah – masalah yang berkaitan dengan kegiatan – kegiatan operasional PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam antara lain :

- a. Banyaknya keluhan penumpang terhadap kualitas pelayanan dari PT Batam Bahari Sejahtera.
- b. Adanya pandangan citra pada Perusahaan yang berbeda terhadap kepuasan penumpang PT Batam Bahari Sejahtera.

1. 3. Batasan Masalah

Merujuk latar belakang dan uraian di atas, maka peneliti membatasi masalahnya menjadi dua variabel bebas (independen), yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2), serta satu variabel terikat (dependen), yaitu kepuasan penumpang (Y).

1. 4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?

2. Apakah citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?

1. 5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.
- b. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.

1. 6. Manfaat Penelitian

Penelitian-penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membacanya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.6.1.Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan di bidang pemasaran berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan penjualan sebuah perusahaan jasa transportasi kapal penumpang.

1.6.2. Segi Praktis

1. Bagi Penulis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi para peneliti lainnya untuk melakukan penelitian yang sama atau juga yang korelasi di masa akan datang.

2. Bagi Perusahaan (*Ship's Owner*).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan masyarakat agar lebih selektif saat akan membeli sebuah produk baik barang maupun jasa.

3. Bagi Penumpang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal MV Batam Jet PT Batam Bahari Sejahtera di Kota Batam, sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan pada saat melakukan evaluasi kinerja perusahaan dan agar tetap eksis meskipun dalam persaingan yang kompetitif.