

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor transportasi laut di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari semakin bertambahnya volume penumpang melalui jalur laut, serta meningkatnya jumlah pelabuhan yang dibangun atau dikembangkan oleh pemerintah. Tren positif ini tidak lepas dari posisi suatu geografis Indonesia sebagai negara kepulauan yang menjadikan transportasi laut sebagai sarana utama dalam mendistribusikan logistik. Selain itu, dukungan pemerintah turut mendorong pertumbuhan transportasi laut secara signifikan, baik dari layanan, maupun konektivitas antar pulau.

Salah satu elemen krusial yang memengaruhi minat beli adalah keberadaan iklan, yang kerap dijadikan instrumen oleh korporasi dalam merancang pendekatan komunikasi pemasaran yang bersifat terpadu dan strategis. Dalam konteks ini, iklan berperan penting dalam memperkenalkan produk atau layanan, serta membentuk persepsi konsumen terhadap merek (Pohan *et al.*, 2023:68). Melalui media iklan yang beragam perusahaan dapat membangun hubungan komunikasi yang efektif dengan pasar sasaran guna meningkatkan kesadaran merek, menciptakan minat, dan mendorong keputusan pembelian (Albar *et al.*, 2022:2).

Elemen penting lainnya yang turut membentuk minat beli konsumen adalah inovasi, dimaknai sebagai proses pengelolaan dan pemanfaatan informasi secara optimal untuk menciptakan gagasan yang dirancang guna memenuhi tuntutan dan harapan pasar yang terus berkembang (Maino *et al.*, 2022:185). Melalui inovasi,

suatu perusahaan dapat meningkatkan daya tarik para konsumen serta memperkuat posisi kompetitif di pasar. Dengan demikian, inovasi berperan sebagai katalisator yang mendorong minat beli dengan menghadirkan solusi yang tepat sasaran sesuai kebutuhan dan preferensi pelanggan (Potabuga *et al.*, 2022:683).

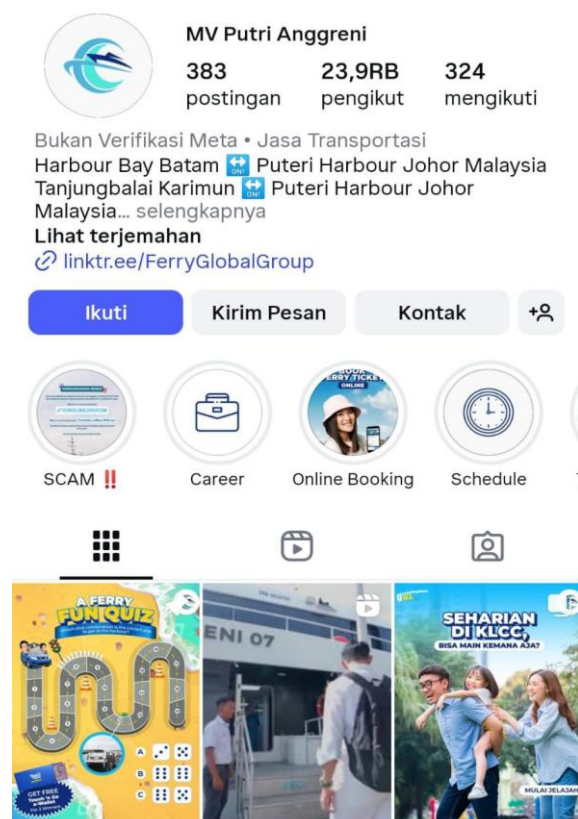
Aspek penentu terakhir yang turut berperan dalam membentuk minat beli konsumen adalah perkembangan teknologi. Dalam konteks ini, kemajuan teknologi dipandang sebagai hasil yang wajar dan tak dapat dihindari dari proses transformasi ilmu pengetahuan yang senantiasa akan mengalami penyempurnaan (Ribek *et al.*, 2024:103). Teknologi yang semakin canggih mempermudah interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Dampaknya, konsumen menjadi lebih terpapar pada berbagai pilihan layanan, sehingga dorongan untuk membeli pun akan meningkat seiring dengan kemudahan yang ditawarkan teknologi (Pamungkas *et al.*, 2022:5526).

Ketika ketiga elemen penentu tersebut akan berperan secara dominan, maka dampaknya akan tercermin melalui minat beli dari para konsumen. Minat beli akan menggambarkan tahap awal dalam proses pengambilan keputusan konsumen, di mana individu mulai menunjukkan preferensi terhadap produk tertentu berdasarkan penilaian atas suatu kualitas, citra merek, atau kebutuhan pribadi (Syahril *et al.*, 2023:18). Oleh karena itu, memahami minat beli konsumen menjadi aspek penting dalam suatu strategi pemasaran, karena dapat memberikan gambaran awal terhadap potensi realisasi pembelian di masa mendatang (Vicky & Rustam, 2023:2016).

MV. Putri Anggreni merupakan salah satu kapal penumpang yang dikelola oleh PT Putramaju Global Indonesia, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi laut internasional. Kapal ini melayani rute penyeberangan dari

pelabuhan Harbour Bay di Kota Batam menuju Malaysia. Keberadaan MV. Putri Anggreni menjadi sarana penting bagi mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan wisata, bisnis, maupun kunjungan keluarga lintas negara. Tiket perjalanan kapal ini dapat dibeli secara langsung di Pelabuhan Harbour Bay, yang merupakan salah satu pelabuhan internasional strategis di Kota Batam yang menghubungkan Indonesia dengan negara tetangga seperti Malaysia.

Iklan yang ditampilkan di ferry MV. Putri Anggreni belum menunjukkan efektivitas maksimal dalam menarik perhatian serta minat para penumpang. Hal ini terjadi karena masih terdapat berbagai suatu kelemahan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan penyajian iklan tersebut. Dalam rangka mempertegas argumentasi yang telah disampaikan, paparan data berikut dapat dijadikan acuan:



Gambar 1.1 Media Iklan MV. Putri Anggreni
Sumber: Instagram (2025)

Tinjauan terhadap data yang tercantum dalam gambar 1.1 mengungkapkan bahwa iklan yang ditampilkan melalui akun Instagram ferry MV. Putri Anggreni cenderung hanya menonjolkan unsur visual yang menawan, seperti keindahan kapal maupun panorama laut yang memukau. Akan tetapi, iklan tersebut tidak disertai dengan penyampaian suatu informasi yang berkaitan dengan aspek keselamatan penumpang. Ketidakhadiran unsur krusial ini berpotensi menimbulkan persepsi keliru di kalangan calon penumpang, seolah-olah faktor dari keselamatan bukanlah prioritas utama dalam layanan yang ditawarkan. Lebih jauh lagi, penggunaan visual yang terlalu estetik, seperti hasil penyuntingan gambar secara berlebihan atau pengambilan foto dari sudut yang tidak merepresentasikan kondisi sesungguhnya, dapat memicu ekspektasi yang tidak realistis di benak konsumen. Apabila visual tersebut tidak mencerminkan suatu keadaan nyata kapal maupun suasana selama pelayaran, maka promosi semacam ini tidak hanya dapat menyesatkan, tetapi juga berisiko menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan transportasi laut tersebut. Oleh karena itu, iklan semacam ini memerlukan penyesuaian agar lebih informatif, transparan, dan bertanggung jawab dalam menyampaikan gambaran menyeluruh mengenai produk maupun layanan yang ditawarkan.

Upaya untuk menghadirkan inovasi dalam layanan pembelian tiket ferry MV. Putri Anggreni sejauh ini masih belum dapat direalisasikan secara maksimal. Salah satu faktor yang menyebabkan hal ini adalah karena rute pelayaran MV. Putri Anggreni dari Pelabuhan Harbour Bay hanya melayani satu tujuan saja. Sebagai bentuk pendukung terhadap pernyataan tersebut, penyajian data yang dianggap relevan dapat dijabarkan berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Pemberangkatan MV. Putri Anggreni

No	Pemberangkatan	Tujuan	Jadwal Keberangkatan
1	Batam	Johor	07.15 WIB
			09.00 WIB
			13.45 WIB
			15.00 WIB
2	Johor	Batam	09.00 WIB

Sumber: MV. Putri Anggreni (2025)

Hasil analisis terhadap data yang disajikan dalam tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa operasional kapal ferry MV. Putri Anggreni yang telah beroperasi di Pelabuhan Harbour Bay, Kota Batam masih sangat terbatas dari suatu segi tujuan pelayaran. Hal ini terlihat dari kenyataan bahwa kapal tersebut hanya melayani satu rute keberangkatan, yaitu menuju Johor, Malaysia, tanpa adanya variasi tujuan lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa pilihan destinasi bagi penumpang sangat terbatas, sehingga berpotensi mengurangi daya tarik layanan ferry ini bagi masyarakat yang membutuhkan akses ke lebih banyak wilayah. Selain itu, jadwal keberangkatan, ferry MV. Putri Anggreni juga hanya beroperasi pada jam tertentu. Keterbatasan frekuensi jadwal ini tentu dapat menyulitkan calon penumpang yang mengharapkan fleksibilitas dalam melakukan perjalanan antarnegara. Dengan mempertimbangkan aspek tersebut dapat mencerminkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh ferry MV. Putri Anggreni masih kurang inovasi. Belum adanya dari pengembangan dalam hal diversifikasi tujuan serta pada penyesuaian jadwal pemberangkatan mencerminkan bahwa perusahaan pengelola belum sepenuhnya berinovasi untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan bagi para pengguna jasa transportasi laut ini.

Kemajuan teknologi dalam proses pembelian tiket untuk ferry MV. Putri Anggreni sebenarnya telah membawa perubahan signifikan dengan menyediakan kemudahan akses secara digital. Namun, implementasi sistem pemesanan *online* ini

belum berjalan secara maksimal. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang telah disampaikan oleh penumpang terkait berbagai kendala selama pemesanan. Dalam mendasari lebih lanjut argumentasi yang telah diajukan, data yang dapat dijadikan rujukan objektif dirinci pada uraian berikut:

Tabel 1.2 Keluhan Penumpang MV. Putri Anggreni Saat Memesan Tiket

No	Jenis Keluhan	Deskripsi Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kesulitan akses <i>platform</i>	Penumpang mengalami kendala saat membuka atau masuk ke <i>platform</i> pemesanan	25
2	Proses pembayaran rumit	Metode pembayaran yang terbatas dan proses verifikasi yang memakan waktu membuat penumpang kesulitan menyelesaikan transaksi	17
3	Sistem sering error dan lambat	<i>Platform</i> mengalami gangguan teknis, menyebabkan proses pemesanan terhambat dan loading lama	19
4	Konfirmasi pembayaran terlambat	Konfirmasi pembayaran dan tiket tidak langsung diterima, menyebabkan kekhawatiran pengguna	11
5	Kesulitan dalam membatalkan tiket	Proses pembatalan tiket dianggap rumit dan tidak jelas prosedurnya bagi penumpang	21

Sumber: MV. Putri Anggreni (2025)

Data yang terdapat pada tabel 1.2 di atas, dapat diuraikan bahwa terdapat berbagai keluhan yang sering disampaikan oleh para penumpang ketika melakukan pemesanan tiket ferry MV. Putri Anggreni. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah kesulitan yang dialami penumpang saat mencoba mengakses atau masuk ke dalam *platform* pemesanan tiket kapal ferry MV. Putri Anggreni. Kendala teknis ini menjadi hambatan awal yang cukup signifikan bagi para pengguna dalam menjalankan proses pemesanan. Selain itu, metode pembayaran yang disediakan

untuk tiket kapal ferry MV. Putri Anggreni dinilai masih terbatas, sehingga tidak memberikan fleksibilitas yang memadai bagi para penumpang dalam memilih opsi pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan para penumpang. Keseluruhan permasalahan tersebut menunjukkan bahwasanya, meskipun sudah ada kemajuan teknologi dalam sistem pemesanan tiket kapal ferry MV. Putri Anggreni, penerapan teknologi ini belum mencapai tingkat optimal. Masih terdapat beberapa suatu aspek teknis dan prosedural yang perlu diperbaiki agar dapat memberikan pengalaman pemesanan tiket yang lebih mudah, cepat, dan nyaman bagi para penumpang.

Minat beli penumpang untuk membeli tiket ferry MV. Putri Anggreni di Pelabuhan Harbour Bay, Kota Batam, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain efektivitas iklan, inovasi layanan, serta penerapan kemajuan teknologi dalam suatu sistem pemesanan dan pelayanan. Namun demikian, implementasi dari ketiga faktor tersebut masih menghadapi sejumlah kendala dan permasalahan yang belum sepenuhnya terselesaikan. Penjabaran mengenai dinamika jumlah pengguna jasa ferry MV. Putri Anggreni sepanjang tahun 2024-2025 tersaji secara terstruktur dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Ferry MV. Putri Anggreni 2024-2025

No	Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang	Kenaikan / Penurunan	Persentase
1	April	2024	13.014		
2	Mei	2024	11.131	-1.883	-14.47%
3	Juni	2024	12.896	1.765	15.86%
4	Juli	2024	18.218	5.322	41.27%
5	Agustus	2024	14.726	-3.492	-19.17%
6	September	2024	20.970	6.244	42.40%
7	Oktober	2024	15.238	-5.732	-27.33%
8	November	2024	16.265	1.027	6.74%
9	Desember	2024	26.437	10.172	62.54%
10	Januari	2025	23.225	-3.212	-12.15%
11	Februari	2025	22.810	-415	-1.79%

No	Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang	Kenaikan / Penurunan	Persentase
12	Maret	2025	12.664	-10.146	-44.48%

Sumber: MV. Putri Anggreni (2025)

Analisis mendalam terhadap data yang tercantum dalam tabel 1.3 di atas, terlihat dengan jelas bahwa jumlah penumpang yang menggunakan jasa ferry MV. Putri Anggreni sepanjang tahun 2024-2025 menunjukkan pola yang berfluktuasi. Dalam beberapa periode, jumlah penumpang mengalami kenaikan. Namun, di sisi lain, terdapat pula periode-periode tertentu di mana pada jumlah penumpang justru menurun. Penurunan ini tidak lepasnya dari faktor persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan ferry lain yang telah menawarkan layanan serupa, baik dari segi kenyamanan, maupun jadwal keberangkatan. Persaingan yang kuat dari perusahaan sejenis ini menyebabkan sebagian calon penumpang beralih menggunakan jasa ferry lain, sehingga berdampak langsung pada menurunnya minat beli masyarakat terhadap tiket MV. Putri Anggreni. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah penumpang, perusahaan harus mampu bersaing secara efektif dengan meningkatkan suatu strategi pemasaran agar dapat menarik kembali dan juga akan mempertahankan para pelanggan dalam pasar yang kompetitif.

Berlandaskan pada permasalahan yang telah diuraikan dalam bagian latar belakang, peneliti tergerak untuk melaksanakan suatu kajian ilmiah yang bertujuan menelaah faktor determinan yang berperan dalam membentuk intensi pembelian. Fokus sentral dari penelitian ini diarahkan pada pengkajian mengenai **“Pengaruh Iklan, Inovasi Dan Kemajuan Teknologi Terhadap Minat Beli Tiket Ferry Di Pelabuhan Harbour Bay Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada pemaparan konteks masalah yang dikaji secara komprehensif, maka ditetapkan identifikasi masalah yang menjadi pijakan dalam telaah berikut:

1. Iklan ferry MV. Putri Anggreni di Instagram hanya menonjolkan keindahan kapal dan pemandangan laut tanpa menyertakan informasi keselamatan.
2. Kapal ferry MV. Putri Anggreni hanya melayani rute Johor dengan jadwal terbatas, mencerminkan minimnya inovasi pada layanan.
3. Proses pemesanan tiket MV. Putri Anggreni terganggu oleh hambatan akses *platform* dan minimnya metode pembayaran yang disediakan.
4. Minat beli terhadap tiket ferry MV. Putri Anggreni menurun akibat persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan ferry sejenis.

1.3 Batasan Masalah

Melihat dimensi permasalahan yang luas, maka dapat mengajukan sejumlah batasan yang akan menjadi kerangka fokus kajian seperti berikut:

1. Penelitian ini fokus pada variabel independen, yakni iklan, inovasi, serta kemajuan teknologi, terhadap variabel dependen berupa minat beli.
2. Studi ini dibatasi pada para penumpang kapal ferry MV. Putri Anggreni yang melakukan transaksi pembelian tiket di Pelabuhan Harbour Bay, Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Kajian ini memusatkan perhatian pada rumusan masalah yang akan terbagi ke dalam beberapa fokus, yakni:

1. Apakah iklan berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam?

2. Apakah inovasi berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam?
3. Apakah kemajuan teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam?
4. Apakah iklan, inovasi dan kemajuan teknologi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan yang telah disampaikan, dirancanglah skema tujuan dan sasaran penelitian yang akan dilaksanakan, sebagaimana dijabarkan berikut ini:

1. Untuk mengetahui iklan berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam.
2. Untuk mengetahui inovasi berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam.
3. Untuk mengetahui kemajuan teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam.
4. Untuk mengetahui iklan, inovasi dan kemajuan teknologi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat beli tiket ferry di pelabuhan Harbour Bay Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini akan memiliki peran dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam suana ranah teori pemasaran. Dengan mengkaji bagaimana iklan, inovasi, dan kemajuan teknologi akan dapat memengaruhi minat beli tiket ferry,

penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman konseptual yang lebih mendalam mengenai faktor yang mendorong minat beli. Selain itu, hasil penelitian ini akan dapat memperkaya literatur akademik di bidang pemasaran transportasi laut, serta menjadi sumber teori bagi peneliti dan akademisi lain yang tertarik pada dinamika konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi. Dengan demikian, penelitian ini akan turut memperluas cakupan teori yang relevan dengan perkembangan teknologi dan pemasaran modern.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan yang luas bagi peneliti untuk mengasah kemampuan dalam merancang dan melaksanakan suatu penelitian empiris yang berkaitan dengan perilaku konsumen di sektor transportasi. Melalui proses dari pengumpulan dan analisis data, peneliti dapat mengembangkan keterampilan analisis statistik serta pada pemahaman mendalam tentang pengaruh variabel-variabel pemasaran seperti iklan, inovasi produk, dan teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bekal akademis yang bermanfaat bagi peneliti dalam menulis karya ilmiah, skripsi, atau penelitian lanjutan di bidang yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan atau pengelola pelabuhan dan operator ferry di Harbour Bay, penelitian ini menyediakan informasi yang sangat berharga untuk pengambilan keputusan strategis. Dengan mengetahui pengaruh iklan, inovasi, dan teknologi terhadap minat beli pelanggan, perusahaan dapat merancang strategi pemasaran

yang lebih efektif. Perusahaan dapat mengoptimalkan investasi pada media iklan yang paling berdampak, serta dengan mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pembelian tiket. Dengan langkah tersebut, perusahaan dapat memperluas pangsa pasar, dan akan meningkatkan pendapatan secara signifikan.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini juga memberikan kontribusi positif bagi pengembangan akademik di Universitas Putera Batam. Hasil dan data penelitian dapat digunakan sebagai bahan ajar maupun referensi untuk dosen dan mahasiswa dalam mata kuliah terkait pemasaran, manajemen inovasi, dan juga teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini menunjukkan komitmen universitas dalam menghasilkan karya ilmiah yang relevan dengan kebutuhan industri dan masyarakat sekitar. Dengan demikian, penelitian ini dapat meningkatkan reputasi akademik universitas serta memotivasi para mahasiswa dan dosen untuk lebih aktif dalam penelitian yang aplikatif dan berorientasi pada pengembangan wilayah Batam.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan yang kokoh bagi studi-studi lanjutan yang ingin mengkaji aspek-aspek lain yang memengaruhi minat beli tiket ferry atau produk jasa transportasi lainnya. Selain itu, penelitian ini akan membuka peluang bagi para peneliti berikutnya untuk mengeksplorasi variabel tambahan seperti faktor harga, pelayanan pelanggan, atau persepsi risiko yang mungkin juga mempengaruhi keputusan pembelian. Dengan berbagai temuan dan rekomendasi yang diperoleh, penelitian ini dapat dijadikan referensi utama

untuk pengembangan penelitian yang lebih komprehensif dan mendalam, baik secara teori maupun praktik.