

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) disebut sebagai negara kepulauan. Hal ini diperkuat dengan wilayah perairan yang luas dibanding daratan. Sehingga negara Indonesia memiliki banyak sekali pelabuhan yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Pelabuhan itu sendiri memiliki arti bangunan yang di mana tempat memberikan pelayanan muatan dan penumpang seperti adanya dermaga, tambatan, dan perlengkapan lainnya (Fisu, 2016). Disamping itu dengan banyaknya pelabuhan di Indonesia kapal-kapal asing atau kapal lokal banyak yang bersandar di dermaga pelabuhan kapal kapal tersebut bahkan setiap harinya melewati perairan Indonesia (Hadju & Sitohang, 2020).

Di era sekarang banyak sekali perusahaan yang memberikan jasa angkutan penumpang dan barang khususnya dalam bidang transportasi laut di mana memudahkan pengguna jasa untuk melakukan perpindahan tempat dari satu ke tempat lainnya. Oleh karena itu, dengan banyaknya perusahaan yang memberikan pelayanan jasa tersebut perusahaan harus siap menghadapinya. Dengan kata lain, perusahaan harus mampu menciptakan keunikan atau keunggulan yang kompeten dari produk barang atau jasa yang ditawarkannya (Steven, 2015).

Pada dasarnya pelanggan lebih memilih dan menggunakan produk barang ataupun jasa yang memberikan manfaat lebih besar untuk dirinya (Steven, 2015). Oleh karena itu, pilihan produk yang menentukan keputusan pembelian pelanggan juga dipengaruhi oleh sejauh mana produk yang ditawarkan dapat memberikan manfaat atau kepuasan kepada pelanggan. Jika kualitas pelayanan buruk sangat berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Banyak sekali pelanggan protes terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terutama membeli suatu produk melalui media *online*. Dengan keluhan seperti membalas pesan pelanggan dengan kurun waktu yang lama, tidak sesuai

dengan gambar yang dipesan, melakukan metode pembayaran yang sulit atau *server* yang digunakan lemah. Disamping itu, pelanggan lebih senang melakukan pembelian secara *offline* atau langsung di tempat. Menurut pelanggan, membeli secara langsung di tempatnya akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti contoh, membeli barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dapat melakukan tawar menawar, serta diberikan pilihan untuk melakukan transaksi melalui uang tunai ataupun kartu debit.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang agen pelayaran dan memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang atau barang adalah PT PELNI (Persero). Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu yang mengelola PT PELNI. Selain itu, PT PELNI (Persero) memiliki cabang perusahaan yang tersebar di wilayah Indonesia. Salah satu cabang perusahaan PT PELNI (Persero) berada di Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan Tanjung Priok merupakan pelabuhan pusat tempat bongkar dan muat mulai dari penumpang hingga barang. Tidak hanya itu, PT PELNI (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pembelian tiket *online* dan pembelian tiket *offline* agar pelanggan puas dan tetap loyal. Pembelian tiket *online* itu sendiri pelanggan dapat memesan tiket melalui *website* PT PELNI jika tidak ingin membeli tiket secara *online* pelanggan dapat langsung membelinya di loket tiket cabang perusahaan. Perusahaan memberikan pilihan kepada pelanggan untuk membeli atau memesan tiket dengan kedua metode tersebut. Sehingga, nantinya perusahaan melakukan evaluasi terhadap pembelian tiket dimana mengevaluasi kualitas pelayanan terbaik diantara keduanya. Dengan adanya kedua metode tersebut terdapat perbedaan minat pelanggan untuk membeli tiket yang mempengaruhi seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambar 1.1 Data Pembelian Tiket

Sumber : PT PELNI, data 2019

Dari tabel di atas tersebut, minat pelanggan terhadap pembelian tiket lebih banyak yang menyukai metode *offline* atau datang secara langsung di kantor cabang. Faktor pelanggan lebih menyukai metode pembelian secara *offline* seperti kurang pemahannya melakukan pembelian melalui *website online*, takut terjadinya kasus penipuan, dan juga faktor lainnya dari kualitas pelayanan metode *online* tidak cepat yang berakibat pada pengaruh loyalitas pelanggan tersebut.

Dengan melihat fenomena tersebut di atas, yaitu tentang perbedaan jumlah pembelian tiket *online* dan pembelian tiket *offline* pada pelanggan penulis ingin mengangkat judul **“Pengaruh Metode Pembelian Tiket *Offline* dan Pembelian Tiket *Online* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian di tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL) :

1. Apakah berpengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apa saja yang mempengaruhi pelanggan melakukan pembelian tiket secara *online* dan *offline*?
3. Faktor penting apa saja yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini yakni penulis hanya akan meneliti terkait pengaruh metode pembelian tiket *offline* dan *online* terhadap kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok.

1.4 Rumusan Masalah

Mendapatkan jawaban dari hasil dan pembahasan penelitian tentunya harus merumuskan masalah terlebih dahulu, berikut rumusan masalahnya :

1. Apakah terdapat pengaruh metode pembelian tiket *offline* dan metode pembelian tiket *online* terhadap kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok?
2. Bagaimana korelasi pengaruh metode pembelian tiket *offline* dan pembelian tiket *online* terhadap kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok menurut penumpang?

1.5 Tujuan Penelitian

Skripsi ini memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil, antara lain :

1. Mengetahui pengaruh metode pembelian tiket *offline* dan metode pembelian tiket *online* terhadap kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok.
2. Mengetahui korelasi pengaruh pembelian tiket *offline* dan pembelian tiket *online* terhadap kualitas pelayanan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok.
3. Mengetahui kualitas pelayanan PT PELNI Cabang Tanjung Priok menurut penumpang

1.6 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini memiliki kegunaan, diantaranya :

1. Bagi Penulis
Mengetahui dan mengidentifikasi faktor yang sangat penting pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan.
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

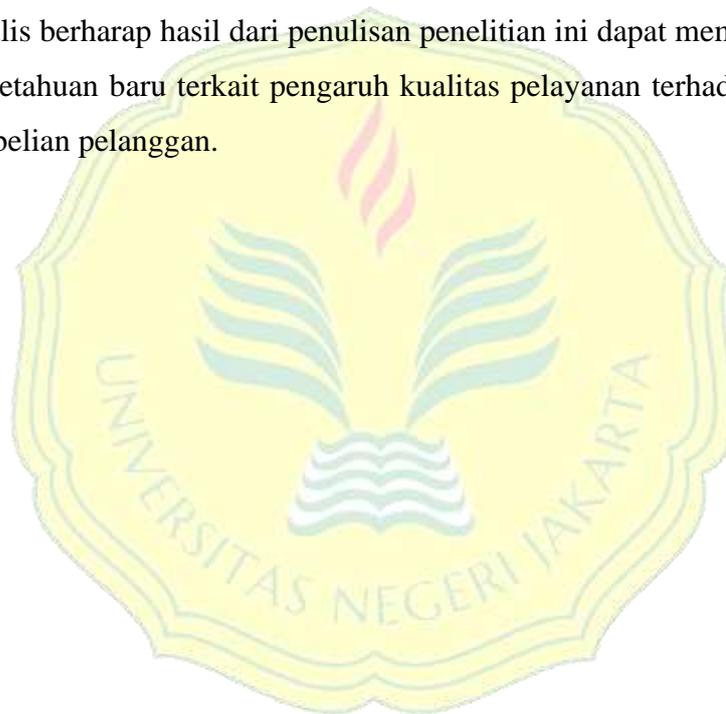
Menjadi bahan ajar dan referensi khususnya ilmu tentang kepuasan pelanggan salah satunya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan.

3. Bagi PT PELNI (Persero)

Penulis berharap hasil dari penulisan Skripsi ini menjadi pertimbangan bagi PT PELNI (Persero) mengedepankan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan serta juga kepuasan pelanggan.

4. Bagi Pembaca

Penulis berharap hasil dari penulisan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan baru terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*