

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia karena memiliki berbagai macam pulau-pulau dengan perairan yang saling berhubungan untuk membentuk kesatuan negara. Negara mempunyai letak strategis katulistiwa dengan dikelilingi oleh samudra pasifik dan hindia serta diapit oleh dua benua asia dan Australia secara geografis, Negara Indonesia mempunyai luas wilayah yang dimana 70% wilayah laut dan 30% wilayah darat. Setiap harinya perairan Negara Indonesia selalu dilalui oleh kapal - kapal asing yang baik kapal dagang maupun kapal militer karna memang letak Lautan Indonesia berada pada lalu lintas perdagangan dunia.

Lautan Indonesia mempunyai arti yang sangat penting bagi Negara Indonesia sendiri ialah laut berbagai pemersatu bangsa, laut sebagai penghubung bangsa, laut sebagai pertahanan dan keamanan Negara, dan laut sebagai diplomasi, dengan alatnya yaitu transportasi laut. Laut Indonesia pun jadi peluang bagi pengusaha untuk menciptakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut, dengan begitu banyak perusahaan baru bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar yang berdampak pada persaingan yang ketat

Perkembangan teknologi di bidang informasi mendorong setiap instansi atau perusahaan untuk seperti PT Pelayaran (penjualan tiket kapal) akan dimudahkan dalam menjalankan bisnisnya dengan internet, karena dalam

penyampaian informasi dan pengolahan data penjualan dapat dicapai dengan membangun sebuah web. Web adalah sarana terbaik saat ini dalam penyampaian informasi dan promosi. Dengan adanya web ini diharapkan dapat mengurangi antrian saat calon penumpang membeli tiket kapal diloket. Tidak jarang juga pelanggan/calon penumpang yang lama mengantri kecewa karena ternyata tiket telah habis terjual. Karena proses penjualan tiket yang masih dilakukan secara manual, pencatatan penjualan/ pemesanan dicatat secara manual dimana seseorang dalam membeli tiket harus datang langsung keloket/ kator penjualan tiket. Hal ini menjadi salah satu alasan antrian, karena saat mendekati hari libur panjang seperti lebaran banyak calon penumpang yang membutuhkan tiket untuk mudik ke kampung halaman. Sehingga penyedia tiket akan kualahan dalam melayani calon penumpang dalam waktu bersamaan. Dan tak jarang hal ini sering dimanfaatkan oleh calo untuk mengambil keuntungan lebih dengan menjual tiket diatas harga standar yang ada karena keterbatasan tiket dan ramainya peminat tiket untuk menyeberang ke pulau Kangean.

Strategi penjualan di bidang informasi mendorong setiap instansi atau perusahaan untuk pelayaran penjualan tiket kapal akan dimudahkan dalam menjalankan bisnisnya dengan internet, karena dalam penyampain informasi dan pengolahan data penjualan dapat di capai dengan membangun sebuah web. Untuk pemesanan Tiket Kapal Expres Bahari bisa secara online bahkan bisa membooking tiket terlebih dahulu dalam waktu 1 x 24 jam dalam pembelian tiket Expres Bahari, namun apabila tidak ada konfirmasi lanjutan

maka bookingan yang belum dibayar tidak bisa diproses lebih lanjut, buat penumpang yang kurang memahami pemesanan secara online bisa langsung datang ke kantor/loket Pelabuhan dan agen penjualan resmi kapal cepat Ekspres Bahari atau bisa juga dilakukan pemesanan tiket Via Telepon dengan menghubungi nomor call centre masing-masing cabang yang tersedia. untuk pembayaran tiket pembelian secara langsung dapat dilakukan dengan sistem transfer lewat DANA, OVO dan untuk pemesanan via telepon juga bisa melakukan pembayaran dengan via transfer ATM atau DANA dan ada juga yang memakai jasa coli untuk pembelian tiket secara langsung di Pelabuhan, dan ada tarif khusus untuk anak-anak usia 0-3 tahun hanya dikenakan tarif infant dan Usia 4 -10 tahun akan dikenakan tarif tiket anak-anak.

Adapun tabel untuk satuan harga tiket sesuai tiket Eksekutif ataupun VIP.

**Tabel 1.1**

**Daftar Harga Tiket Ekspres Bahari**

| <b>TARIF</b>          | <b>VIP</b> | <b>EXSEKUTIV</b> |
|-----------------------|------------|------------------|
| Dewasa 2 tahun keatas | Rp 252.000 | Rp 212.000       |
| Bayi 0-2 tahun        | Rp 25.000  | Rp 21.000        |

Sumber : PT. SIM (Sakti Inti Makmur) Harga Tiket

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah perusahaan operator kapal cepat ekspres bahari yang telah melayani Masyarakat Indonesia sejak tahun 1990 dan sudah memiliki beberapa cabang ekspres bahari salah satunya berada di pelabuhan kaliangget-kangean mulai merintis pada tahun 2009 bahkan dulu ekspres bahari berlayar kaliangget-sapeken cuman karena ada kendala dalam

traek melihat evaluasi kondisi atau keadaan lapangan itu menjadi kendala juga bagi kondisi penjualan tiket dengan perolehan penumpang kadang tidak memadai dimana biaya operasional sangat banyak namun tidak memadai untuk menutupi kondisi operasional maka dari ekspres bahari ambil rute kaliangget saja untuk rute kaliangget-kangean saja lumayan baik. Pulau Madura Jawa Timur yang terdapat beberapa pulau kecil tersebar di wilayahnya, sehingga transportasi laut merupakan hal yang sangat penting untuk disediakan oleh pemerintah Sumenep sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam melayani masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan barang atau sumber daya. Salah satu pelabuhan yang menjadi tempat beroperasinya transportasi laut serta menjadi penghubung antar wilayah daratan Sumenep dengan wilayah kepulauan yang ada di sekitarnya adalah pelabuhan Kaliangget. Pelabuhan Kaliangget yaitu cabang dari PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau Pelindo III yang berada di wilayah Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Adapun PT. Sakti Inti Makmur cabang ekspres bahari kaliangget melayani rute pemberangkatan kapal Kaliangget-Kangean dan begitupun sebaliknya.

Dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang terjadi di PT. Sakti Inti Makmur (SIM) menurut penjelasan dari kepala cabang ekspres bahari Bapak Muhammad Nurullah permasalahan yang ada di ekspres bahari pelabuhan kaliangget yaitu dari segi penjualan tiket, kebanyakan dari masyarakat yang tidak mengerti cara pembelian tiket secara online apalagi bagi penumpang yang kurang mengerti cara menggunakan Gadget yang benar, serta

dibandingkan dengan kapal yang lain yang melakukan penjualan tiket secara langsung diloket pelabuhan, dan dari segi tempat duduk yang terlalu padat tidak ada cela bagi penumpang untuk beristirahat dengan luas didalam kapal Exspres Bahari yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penumpang apalagi tempat duduknya bersebelahan dengan orang yang tidak dikenal sama sekali, ada juga Sebagian dari penumpang yang mempermasalahkan penggunaan AC yang terlalu dingin yang mengakibatkan sebagian penumpang yang muntah karena tidak tahan dengan suhu ruangan yang terlalu dingin akan tetapi dari petugas kapal tidak bisa memutar AC untuk terlalu rendah karena sudah tersalur dalam listrik kapal.

Berdasarkan pada latar belakang di atas bisa disimpulkan bahwa pelayaran transportasi laut merupakan kunci utama dari masyarakat terutama bagi kepulauan kangean Kab. Sumenep dalam meningkatkan penggunaan kapal Expres Bahari, dari penjualan tiket banyak sekali dari masyarakat yang kurang memahami cara pemesanan tiket secara online sebagian masyarakat mempermasalahkan pemesanan tiket tersebut. pemesanan di loket pelabuhan kalianget menggunakan pemesanan tiket secara langsung ataupun tidak langsung dan jika pembelian langsung ketempat metode pembelian tiket kapal menunjukkan KTP buki untuk penyetoran dan menggunakan pembayaran menggunakan metode m-banking sehingga banyak sekali masyarakat lebih memilih membeli tiket kapal expres bahari melalui koli kapal yang lebih mudah pembayarannya walaupun harga lebih mahal, karena di setiap menjelang bulan Ramadhan tentunya banyak masyarakat yang ingin mudik

akan tetapi hanya bermasalah dengan pembelian tiket yang sering kehabisan, sehingga banyak penumpang yang ber- istirahat/penginap di Pelabuhan kalianget agar bias mendapatkan tiket terlebih dahulu untuk pemberangkatan kapal selanjutnya, untuk dapat melakukan strategi penjualan dalam promosi tiket serta pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan jasa kapal maka dengan hal ini peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Penjualan Tiket Pada Jasa Expres Bahari PT SIM . (Sakti Inti Makmur)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas yang peneliti uraikan dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana strategi penjualan tiket pada Kapal Exspres Bahari
- 1.2.2 Bagaimana analisis swot dalam strategi penjualan tiket Kapal Exspres Bahari

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tujuan pada penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk menganalisi strategi penjualan tiket pada jasa Kapal Exspres Bahari.
- 1.3.2 Untuk menganalisis Bagaimana analisis swot dalam strategi penjualan tiket

## **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini ialah untuk :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Untuk perusahaan penelitian ini diharap dapat mengetahui strategi penjualan yang tepat agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan, meningkatkan serta bersaing dengan perusahaan sewa Kapal di Kabupaten Sumenep

- a) Untuk pembaca penelitian ini akan mampu memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam teori ekonomi manajemen pemasaran dalam rangka meningkatkan penjualan tiket Exspres Bahari
- b) Bagi penulis diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dan informasi untuk penilitian topik-topik yang berkaitan baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai acuan bagi para pengusaha untuk meningkatkan volume penjualan dalam penggunaan jasa kapal.

## **1.5 Fokus penelitian**

Fokus yang ditetapkan dalam penelitian ini bertujuan sebagai pedoman dalam menggali data penelitian serta memberi batasan-batasan dalam

menggali data penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi fokus adalah strategi penjualan tiket. Dalam hal ini peneliti datang langsung ke kantor PT.SIM Cabang Kalianget Ekspres Bahari dan bertatap muka secara langsung untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui wawancara

