

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring perkembangan zaman yang semakin cepat, saat ini perkembangan dunia bisnis pun juga semakin berkembang. Hal tersebut mengakibatkan semakin berkembangnya tingkat persaingan dalam pemenuhan kebutuhan manusia dalam dunia bisnis. Salah satu bidang yang berperan dalam hal tersebut yaitu pemasaran. Peran pemasaran semakin penting dalam suatu perusahaan baik itu perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa. Pendekatan pemasaran tidak lepas dari sisi konsumen, sebab konsumen mempunyai peranan penting. Konsumen sebagai alat ukur dalam menentukan keberhasilan suatu barang atau jasa. Oleh sebab itu peran pemasaran bertujuan memuaskan kebutuhan manusia, dimana kebutuhan manusia akan bergerak dinamis sesuai dengan perkembangan sehingga para pemasar harus peka membaca setiap perubahan selera konsumennya.

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, masyarakat membutuhkan alat transportasi untuk menunjang berbagai kegiatan yang dijalani, sehingga dapat dikatakan bahwa kebutuhan transportasi sangatlah penting bagi manusia. Transportasi merupakan sarana untuk mempermudah perpindahan suatu objek dari tempat satu ke tempat yang lain. Berdasarkan kepemilikan transportasi dibedakan menjadi dua yaitu pribadi dan publik. Transportasi publik atau biasa disebut dengan kendaraan umum diselenggarakan oleh pemerintah maupun perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi.

Era modernisasi transportasi ditandai dengan perkembangan kecanggihan transportasi seperti yang ada pada alat transportasi bus yaitu bus *double decker*. Hal tersebut mengakibatkan bisnis jasa transportasi bus semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga persaingan antar perusahaan jasa transportasi menjadi semakin ketat. Banyak perusahaan jasa transportasi berlomba-lomba memberikan inovasi terbaru yang ditawarkan kepada konsumen. Masyarakat dalam memenuhi kebutuhan bertransportasi akan lebih cenderung memilih jasa transportasi yang cepat, aman dan terjangkau. Salah satu alternatif yang sering digunakan yaitu dengan menggunakan jasa transportasi bus.

Perusahaan jasa transportasi bus di Indonesia terdiri dari berbagai perusahaan yang mencakup antar kota maupun lintas provinsi. Hal tersebut mengakibatkan persaingan bisnis bus antar kota dan lintas provinsi baik yang kecil maupun yang besar sangat ketat, sehingga perusahaan melakukan berbagai inovasi untuk menarik konsumen memutuskan menggunakan jasa transportasinya. Salah satu upaya yang bisa dilakukan yaitu melakukan perbaikan fasilitas yang sistematis dengan harapan dapat mendorong keputusan pelanggan untuk memilih menggunakan perusahaan jasa transportasi tersebut.

Suatu perusahaan mempunyai kesan dalam benak konsumen sehingga membentuk citra perusahaan. Citra yang baik tumbuh karena konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap perusahaan tersebut. Citra perusahaan yang baik di mata konsumen dibutuhkan perusahaan untuk membangkitkan keputusan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itulah membangun kepercayaan konsumen untuk meningkatkan citra

perusahaan yang baik sangatlah penting untuk meraih pangsa pasar yang diharapkan oleh perusahaan.

Persaingan yang semakin ketat, menyebabkan suatu perusahaan menempatkan orientasi untuk mendorong keputusan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk dan jasa pada konsumen, maka semakin banyak pula alternatif pilihan yang dimiliki konsumen. Semakin banyaknya pilihan maka perusahaan harus berupaya agar konsumen memutuskan menggunakan barang atau jasanya.

Sampai saat ini, perkembangan permintaan akan fasilitas transportasi umum semakin meningkat. Masyarakat pun semakin sadar dan kritis dengan fasilitas yang diterima. Tidak sedikit pula masyarakat yang memilih menggunakan jasa bus karena citra merek dan fasilitasnya yang menggiurkan sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan bus yang dirasa fasilitasnya memberikan kenyamanan layaknya seperti mobil pribadi.

Citra perusahaan sangat diperlukan pada zaman seperti sekarang ini yang dimana mereka selalu mempertahankan citra perusahaannya sebagai tambahan daya tarik konsumen untuk selalu menggunakan jasa mereka. Citra yang baik akan menambah kepercayaan pelanggan karena sebagian konsumen banyak yang tertarik dengan citra perusahaan yang terkenal bagus dan mereka percaya bahwa perusahaan yang memiliki citra perusahaan yang baik akan selalu memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk para pelanggannya. Begitu juga dengan fasilitas pada transportasi umum khususnya bus. Fasilitas transportasi bus sekarang ini dapat dikatakan sangat berkembang, contohnya bus ekonomi pada saat ini

minimal telah difasilitasi *ac* dan *smoking area*, sedangkan untuk kelas eksekutif lebih memanjakan pelanggan dengan tersedianya toilet dan kursi yang dapat di luruskan sehingga penumpang dapat lebih nyaman bila ingin tidur jika perjalanan yang ditempuh cukup jauh dan masih banyak fasilitas yang ditawarkan. Hal tersebut dilakukan perusahaan demi memberikan kenyamanan pada pelanggan agar dapat mendorong keputusan pelanggan dalam menentukan pilihan transportasi umum yang ada khususnya pada transportasi bus.

Banyak masyarakat Indonesia memilih menggunakan jasa bus karena harga yang relatif terjangkau dibandingkan transportasi jenis lain. Transportasi bus memiliki rute perjalanan darat yang lebih menjangkau daerah tujuan yang lebih jauh seperti perusahaan jasa transportasi Bus Setiawan yang menyediakan rute perjalanan Kediri-denpasar.

Perusahaan oto Bus Setiawan rute Kediri-Denpasar memiliki citra yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan oto bus Gunung Harta khususnya di daerah Kediri, hal tersebut dikarenakan perusahaan oto Bus Setiawan memiliki agen yang mudah ditemukan serta tempat berkumpul yang strategis yaitu di garasi PO. Setiawan, tempat berkumpul sebelum keberangkatan juga difasilitasi dengan tempat duduk yang nyaman untuk memberikan kenyamanan pelanggan dalam menunggu waktu keberangkatan, hal tersebut berbeda dengan PO. Gunung Harta yang kurang memberikan kenyamanan pada pelanggan sebelum keberangkatan yaitu hanya bertempat di agen tiket atau di terminal.

Keputusan perusahaan melakukan tindakan-tindakan perbaikan fasilitas yang sistematis merupakan langkah untuk mendongkrak keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi bus karena akan dapat menambah kepercayaan dan menambah citra perusahaan yang baik serta menambah keyakinan akan keamanan kenyamanan menggunakan jasa transportasi Bus Setiawan. Citra perusahaan serta fasilitas yang baik tentu menjadikan konsumen berpikir baik akan suatu perusahaan karena citranya yang baik dan ditunjang dengan fasilitas yang ditawarkan. Oleh karena itu judul penelitian mengenai “Peran Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Bus” (Study Kasus Pada Pengguna Jasa Bus Setiawan Kediri-Denpasar).

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana peran citra perusahaan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Bus Setiawan Kediri-Denpasar?
2. Bagaimana peran fasilitas yang ditawarkan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Bus Setiawan Kediri-Denpasar?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut.

1. Menganalisis peran citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi Bus Setiawan Kediri-Denpasar.

2. Menganalisis fasilitas yang diberikan perusahaan oto Bus Setiawan kepada pelanggan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dilaksanakan penelitian ini sebagai berikut.

1. Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan oto bus untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan bukti fisik.
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.