

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Tuntutan kebutuhan masyarakat untuk melakukan mobilisasi sangat dipengaruhi oleh transportasi, dimana sebagian besar masyarakat Indonesia menggunakan transportasi darat sebagai kendaraan mereka.

Perusahaan dibidang Otobus. Hal ini memicu terjadinya persaingan-persaingan antar perusahaan otobus yang semakin ketat. Baik untuk meningkatkan jumlah pelanggan bahkan citra perusahaan itu sendiri.

Perusahaan-perusahaan otobus berusaha bertahan dalam persaingan pasar dengan berbagai cara. Setiap perusahaan otobus berusaha menunjukkan keunggulan masing-masing dengan memberikan penawaran optimal kepada pelanggan. Salah satu yang dapat membantu perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang adalah citra perusahaan yang positif. "Citra yang positif dapat memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari publiknya" (Arindita dan sulistyaningtyas, 2013). Sedangkan menurut Siswanto sutojo (2004) : "salah satu manfaat citra perusahaan yang baik dan kuat yakni mampu menjaga daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap (*mid and long term sustainable competitive position*)".

Penulis meneliti pada perusahaan otobus pariwisata Gapuraning Rahayu sebagai objek yang merupakan alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat di daerah Kabupaten Ciamis ataupun luar daerah. Bisa dikatakan PO. Gapuraning Rahayu ini adalah pemain lama dibidang transportasi antar kota antar provinsi (AKAP). Namun, tahun 2014 baru memulai dibidang bus pariwisata.

Saat ini bermunculan PO bus yang menjadi pesaing-pesaingnya. Di daerah kabupaten ciamis terdapat beberapa perusahaan otobus seperti Sumber jaya, Sinar jaya, Imas putra, Budiman, Merdeka dll. Dengan banyaknya pesaing, pihak Gapuraning Rahayu harus memutar otak agar pelanggan tetap loyal dan tidak pindah ke PO. lain. Walaupun disisi lain ini akan menguntungkan konsumen, karena dapat memilih PO yang akan digunakan berdasarkan kualitas dan juga harganya. Persepsi masyarakat mengenai hal ini berbeda-beda, karena masyarakat satu sama lain akan saling menanyakan pendapat orang lain mengenai PO yang akan dipilih. Maka dari itu, yang harus ditekankan adalah citra perusahaanya.

Citra perusahaan yang positif akan memudahkan perusahaan dalam memasarkan produk atau layanan. Sedangkan citra perusahaan yang buruk, menyebabkan konsumen dapat beralih kepada perusahaan kompetitor. Kondisi citra yang buruk tersebut akan membuat perusahaan semakin sulit untuk bertahan dalam persaingan yang ketat. Strategi yang dapat dipilih dalam meningkatkan citra perusahaan adalah dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan persepsi harga kepada pelanggan. Kajian tentang citra perusahaan menjelaskan faktor pembentuk citra perusahaan adalah *service and price*. Tetapi

pada kenyataannya, citra yang diperlihatkan perusahaan kurang baik. Itu hasil observasi penulis. Hal itu disebabkan karena PO. Gapuraning Rahayu terkenal yang pertama Armada sering mogok dan sopir yang ugal-ugalan. Kedua dari segi harga, relatif standar namun dari kualitas Armada yang ada tidak sebaik pesaingnya. Padahal itu terjadi telah lama dan masih melekat hingga sekarang dimata masyarakat. Hal itupun terjadi jauh-jauh hari sebelum perusahaan mendirikan PO. Pariwisata. Tentunya pihak perusahaan merasa rugi karena citranya buruk dimata konsumen. Tetapi penulis menjelaskan bahwa perusahaan otobus dibidang pariwisata tidak akan sepi jika hari libur.

Penyebab terjadinya masalah tersebut seperti dikatakan diatas yaitu karena dulu PO. Gapuraning Rahayu sering mengalami mogok, sopir merokok, sopir ugal-ugalan dan keterlambatan waktu datang bus yang tidak sesuai dengan jadwal yang membuat konsumen merasa tidak nyaman. Hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam bisnis perusahaan otobus. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mendorong citra perusahaan menjadi positif di mata pelanggan.

Penyebab terjadinya citra perusahaan buruk tidak hanya berhenti di kualitas pelayanan. Penulis mendengar langsung dari konsumen bahwa harga juga mempengaruhi citra perusahaan itu sendiri. Seperti harga yang tidak sesuai

dengan kualitas armada yang diharapkan konsumen. Persepsi konsumen mengatakan, bahwa biaya yang harus dikeluarkan tidak hanya berhenti dibiaya pokok yang dibayarkan terhadap pihak PO. Gapuraning Rahayu, tetapi ada juga biaya tak terduga seperti pemberian uang fee terhadap sopir agar membawa mobilnya lebih nyaman. Hal itu merugikan konsumen. Walaupun penulis mengatakan, hal itu terjadi di semua PO.

Pada intinya harga dari konsumen akan mempengaruhi citra perusahaan itu sendiri yang menginginkan harga sesuai dengan kualitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap citra perusahaan otobus pariwisata Gapuraning Rahayu. Survei penumpang akan dilakukan di Pool Gapuraning Rahayu Kabupaten Ciamis. Sehingga judul penelitian yang akan diangkat : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus di PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis)*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, diperoleh pembahasan tentang citra perusahaan, kualitas pelayanan dan harga. Maka disusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

2. Bagaimana harga PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.
3. Bagaimana citra dari PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap citra PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai identifikasi masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.
2. Harga PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.
3. Citra dari PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap Citra PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat yaitu antara lain:

1. Bagi Peneliti:
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra perusahaan.
 - b. Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis.
2. Bagi Perusahaan:

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga terhadap citra perusahaan

otobus Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis, sehingga dapat menjadi masukan bagi PO. Gapuraning Rahayu untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi citra perusahaan.

3. Bagi Universitas

Memberikan tambahan perbendaharaan kepustakaan khususnya yang berhubungan dengan citra perusahaan.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian dan jadwal penelitian

Lokasi penelitian adalah Perusahaan jasa transportasi pariwisata PO. Gapuraning Rahayu Kabupaten Ciamis. Jadwal penelitian dilakukan dari bulan april 2018 sampai selesai.