

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Perkembangan dunia bisnis dan perkembangan ekonomi suatu negara atau daerah tidak terlepas dari pengaruh perkembangan infrastruktur, sarana dan prasarana yang mendukung, misalnya jasa transportasi. Jasa transportasi adalah salah satu sektor jasa yang mempunyai peran cukup vital dalam menunjang aktivitas masyarakat sehari-hari. Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang.

Bertambahnya jumlah penduduk yang lambat laun semakin tinggi menyebabkan makin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar daerah. Hal tersebut memberi konsekuensi logis yaitu perlu adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana khususnya di bidang transportasi. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang mobilitas penduduk dalam melaksanakan aktivitasnya. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa ini yaitu dengan penyediaan pelayanan jasa transportasi.

Pada dasarnya ada tiga jenis transportasi, yaitu transportasi laut, transportasi udara dan transportasi darat. Ketiga jenis transportasi itu masing-masing memiliki tingkat persaingan yang semakin hari semakin meningkat. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba dalam merebut pasar. Artinya perusahaan itu bersaing untuk mendapat jumlah penumpang untuk meningkatkan profit perusahaan mereka. Salah satu moda transportasi darat yaitu bus dengan perusahaan jasa transportasi berupa Perusahaan Otobis (PO). Perusahaan otobis itu salah satunya adalah Perusahaan Otobis (PO) Sumber Group dengan armada bus bernama Sumber Kencono.

Layaknya perusahaan jasa yang lain maka produk utama PO Sumber Group adalah pelayanan, dengan kata lain PO Sumber Group menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau penumpangnya. Banyak usaha yang telah dilakukan PO Sumber Group untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna jasanya dengan segenap sumber daya yang dimiliki. PO Sumber Group berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa angkutan darat, tetapi dalam kenyataannya masih banyak opini miring yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Opini-opini tersebut sangatlah beralasan karena pada kenyataannya, pelayanan dari PO Sumber Group masih banyak kekurangan. Salah satu cermin buruknya pelayanan dari PO Sumber Group yaitu pada beberapa waktu lalu sering terjadi kecelakaan lalu lintas yang melibatkan armada PO Sumber Group, yaitu Sumber Kencono. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya

adalah faktor keselamatan, tidak terkecuali transportasi darat yang dalam pengoperasiannya harus mengutamakan keselamatan.

Sepanjang tahun 2009 hingga tahun 2011 saja jumlah kecelakaan yang dialami oleh armada bus Sumber Kencono tercatat mencapai 76 kejadian, dengan korban yang mencapai 72 korban meninggal dunia, 67 korban luka berat, dan sebanyak 69 korban luka ringan.<sup>1</sup> Dari data tersebut, terlihat jika bus Sumber Kencono sering sekali mengalami kecelakaan dengan korban yang tidak sedikit. Dengan terjadinya berbagai kecelakaan tersebut banyak sorotan tajam dari masyarakat yang diarahkan pada Sumber Kencono. Adanya komentar-komentar sinis dari masyarakat mencerminkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PO Sumber Group melalui armada Sumber Kencono semakin berkurang. Tidak hanya itu, komentar negatif selain datang dari masyarakat juga datang dari Wakil Gubernur Jawa Timur, Saifullah Yusuf.

Kecelakaan demi kecelakaan yang terjadi secara tidak langsung menggiring masyarakat untuk beropini bahwa bus Sumber Kencono adalah bus yang ugal-ugalan dan tidak aman. Puncaknya saat bus Sumber Kencono mengalami kecelakaan dengan minibus di ruas jalan raya By Pass Mojokerto pada bulan September 2011. Pada kecelakaan ini sedikitnya 20 nyawa melayang. Kejadian ini ditanggapi serius oleh Gubernur Jawa Timur Soekarwo, hingga trayek Sumber Kencono terancam dicabut oleh Dinas Perhubungan (Dishub) atas rekomendasi Gubernur Jawa Timur. Selain itu,

---

<sup>1</sup> Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur.

PO Sumber Group juga dikenai sanksi berupa pengurangan armada bus selama satu minggu sebanyak 40%.

Tidak cukup sampai disitu, tanggapan juga datang dari Menteri Perhubungan (Menhub) EE Mangindaan. Menhub beranggapan bahwa sanksi yang diberikan kepada PO Sumber Group itu dirasa cukup memberikan efek jera. Sehingga membuat Menhub EE Mangindaan tidak mencabut ijin trayek Sumber Kencono. Menhub beralasan terlalu riskan jika ijin dicabut karena akan terjadi PHK masal karyawan yang berjumlah lebih dari 1300 orang. Namun Menhub menuntut untuk dilakukannya perbaikan dan audit pada pihak manajemen PO Sumber Group.

Hal diatas tentu merupakan suatu keputusan yang bijak dari seorang menteri, sekaligus menguntungkan PO Sumber Group. Akan sangat merugikan PO Sumber Group jika ijin dicabut, karena akan berimbas langsung pada kelangsungan hidup perusahaan. Walaupun begitu, rangkaian kejadian kecelakaan tetap saja berimbas pada citra perusahaan. Citra PO Sumber Group akan menurun seiring banyaknya opini-opini negatif yang timbul di masyarakat. Karena bagaimanapun juga perusahaan berkaitan erat dengan citra.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan atau lembaga, seseorang, suatu komite, atau aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak orang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan dan gerakan

pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap suatu perusahaan atau lembaga.<sup>2</sup>

Citra perusahaan merupakan tujuan pokok suatu perusahaan. Citra perusahaan yang baik akan sangat menguntungkan perusahaan, utamanya perusahaan yang berorientasi pada profit. Bagi perusahaan, reputasi dan citra merupakan aset yang paling utama dan mempunyai nilai yang sangat berharga. Oleh karena itu, PO Sumber Group harus berusaha untuk memulihkan kredibilitasnya di mata masyarakat agar tidak ditinggalkan oleh konsumen. Bagaimanapun juga masih banyak alat transportasi lainnya yang bisa menjadi pilihan selain bus, seperti kereta api, pesawat terbang dan kapal laut. Belum lagi persaingan dengan perusahaan otobis yang melayani trayek yang sama. Selain Sumber Kencono, juga terdapat PO lain yang melayani trayek Surabaya-Madiun-Solo-Jogja dan Surabaya-Madiun-Solo-Semarang. Oleh sebab itu diperlukan langkah-langkah agar loyalitas konsumen/penumpang kepada perusahaan tetap terjaga.

Melihat perusahaanya terancam gulung tikar karena sanksi dan menurunnya loyalitas konsumen. Selain itu, adanya anggapan bahwa kecelakaan demi kecelakaan yang terjadi yang dialami dikarenakan oleh *kaboten jeneng* (keberatan nama) yaitu Sumber Kencono. Bahkan akibat seringnya mengalami kecelakaan itulah kemudian masyarakat *memelesetkan* nama Sumber Kencono menjadi *Sumber Bencono* (Sumber Bencana). Berakar dari anggapan itulah pimpinan sekaligus pemilik PO Sumber

---

<sup>2</sup> Sholeh Soemirat dan Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), hal. 14.

Group, Setyaki Sasongko kemudian memutuskan untuk merubah sebagian nama busnya menjadi “Sumber Selamat” yang artinya “Sumber Keselamatan”. Akan tetapi, walau sudah berganti nama, stigma negatif masyarakat masih ada. Hal itu disebabkan oleh bus Sumber Selamat yang kembali mengalami beberapa kecelakaan walaupun tidak sesering saat bernama Sumber Kencono. Komentar pun kembali datang dari Wakil Gubernur Jawa Timur, Saifullah Yusuf.

Selain mengganti nama armadanya dari Sumber Kencono menjadi Sumber Selamat sebagai upaya memperbaiki citra positif perusahaan otobis yang dipimpinya. Setyaki Sasongko juga mengeluarkan peraturan *crew*, terutama *driver* (pengemudi) yang melanggar ketentuan dan memperketat sanksi bagi *crew* yang melakukan pelanggaran semisal tilang, kecelakaan, melanggar batas kecepatan dll. Selain itu, ia juga menyiapkan nama baru pada 2012 yaitu “Sugeng Rahayu” yang berarti “Selamat Selamat atau Selalu Selamat”.

Bersamaan dengan hal tersebut, nama Sumber Kencono secara perlahan ditiadakan (per juni 2012 sumber kencono sudah tidak ada) dan nama armada diganti dengan nama Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu. Tidak hanya itu, nama PO yang awalnya bernama PO Sumber Group, kini telah berubah menjadi PO Selamat Group.

Diharapkan dengan pergantian nama tersebut, PO Selamat Group menjadi PO dengan armada yang selalu diberi keselamatan dalam setiap perjalanannya. Selain itu citra perusahaan yang sempat menurun dimata publik diharapkan kembali

meningkat. Dengan asumsi itu peneliti tertarik untuk meneliti Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan sekaligus mendeskripsikan Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua segi manfaat yaitu:

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan hasil dari penelitian yang dilakukan ini mampu menambah wawasan, pengalaman dan dapat diaplikasikan dalam kehidupan perusahaan, khususnya dalam kaitannya dengan pencitraan perusahaan.
- b. Sebagai bahan bagi PO Selamat Group agar lebih meningkatkan kredibilitas, kualitas dan pelayanannya, sehingga di masa yang akan datang menjadi perusahaan yang lebih baik.

### **2. Manfaat Teoretis**

Dari penelitian yang dilakukan ini, semoga mampu memberikan sumbangsih wawasan dan pengetahuan terhadap khazanah studi ilmu komunikasi, utamanya dalam studi *public relations* dan pencitraan.

#### **E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terhadap citra perusahaan atau organisasi telah banyak dilakukan, masing-masing dengan fokus dan subyek penelitian yang berbeda. Untuk melakukan penelitian dan analisa mendasar terhadap citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group, maka peneliti melihat beberapa hasil penelitian berupa skripsi yang mendukung terhadap penelitian ini.

Adapun hasil penelitian yang menjadi rujukan bagi peneliti adalah *Pertama*, skripsi dengan judul “*Citra Wisata Religi (Studi Tentang Persepsi Wisatawan terhadap Wisata Religi Sunan Ampel Surabaya)*”, karya Sukarmin (2007). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif serta menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian yang dilakukan adalah persepsi wisatawan tentang citra wisata religi Sunan Ampel Surabaya cukup baik. Persepsi wisatawan itu terbentuk karena beberapa faktor yaitu karena kebutuhan, pengalaman masa lalu dan tingkat pendidikan, serta kurangnya informasi tentang wisata religi sunan ampel Surabaya.

*Kedua*, skripsi dengan judul “*Citra Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah Periode 2008-2009 di Kalangan Mahasiswa Fakultas Dakwah*



*IAIN Sunan Ampel Surabaya*”, karya Nuning Istiqomah (2010). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitiannya ini, disimpulkan bahwa citra BEM Fakultas Dakwah periode 2008-2009 di Kalangan Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah buruk. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya. Diantaranya kurang optimalnya upaya-upaya pencitraan yang dilakukan pihak BEM-FD dalam bentuk interaksi dengan mahasiswa dan belum ada perubahan perilaku dari anggota BEM-FD, dimana keberfungsian peran anggota yang sudah terbentuk dan terstruktur rapi tidak berjalan optimal.

*Ketiga*, skripsi karya Khisbiatul Ain (2008) yang berjudul “*Citra PT. PERTAMINA dalam Kasus Kenaikan Bahan Bakar Minyak, (Persepsi pada Masyarakat Jemur Wonosari, Wonocolo Surabaya)*”. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif serta menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat mempunyai persepsi bahwa pelayanan PT. PERTAMINA kepada masyarakat kurang baik dan kurang memuaskan, kedua hal itulah yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap PT. PERTAMINA.

## **F. Definisi Konsep**

### **1. Citra**

Menurut Frank Jefkin, citra diartikan *The impressions of an organizations based on knowledge an experience* (kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan

pengalamannya).<sup>3</sup> Sedangkan menurut Donald K Robert, citra adalah *representing the totality of all information about the world any individual has processed, organized, and stored* (hal yang mewakili totalitas semua informasi tentang dunia setiap individu yang telah diproses, terorganisir dan tersimpan).<sup>4</sup>

Sedangkan dalam penelitian ini yang dimaksud dengan citra adalah persepsi, kesan-kesan, tanggapan dari seseorang, masyarakat, konsumen atau penumpang dari Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman yang ditangkapnya tentang Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group.

## 2. Konsumen

Dalam kamus Bahasa Indonesia, “konsumen” diartikan kon.su.men [n] (1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dsb): kepentingan pun harus diperhatikan; (2) penerima pesan iklan; (3) pemakai jasa (pelanggan, dsb).<sup>5</sup> Sedangkan konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan jasa dari PO Selamat Group yaitu penumpang.

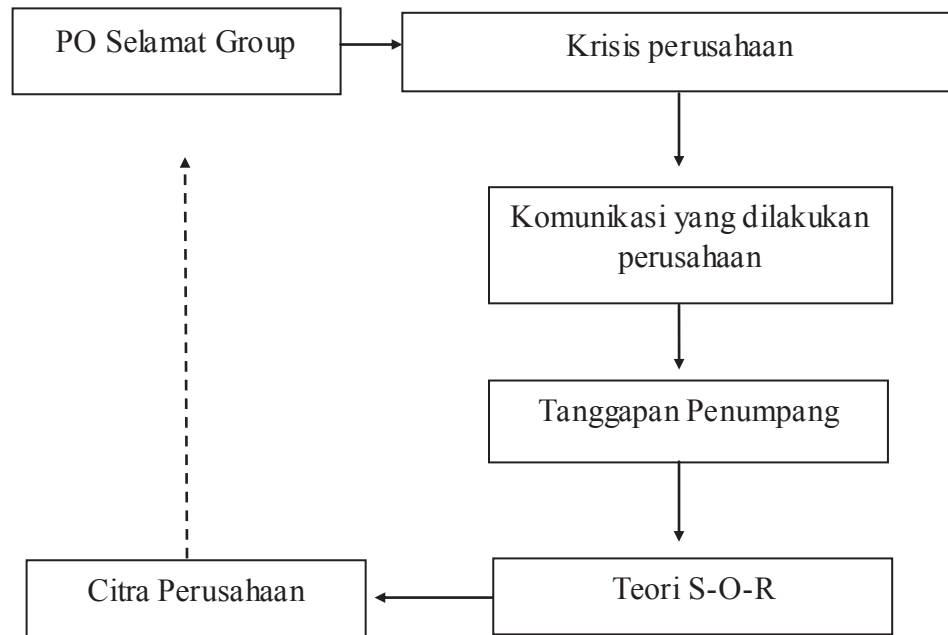
---

<sup>3</sup> Frank Jefkins, *Public Relations Techniques*, (London : Butterworth, 1994), hal. 321.

<sup>4</sup> Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, edisi revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 223.

<sup>5</sup> <http://kamusbahasaIndonesia.org/konsumen>, diakses pada tanggal 12 Mei 2013.

### G. Kerangka Pikir Penelitian



**Gambar 1.1**  
**Alur kerangka pikir penelitian**

Pergantian nama armada dari Sumber Kencono menjadi Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu adalah sebagai langkah yang diambil oleh perusahaan otobis selamat group dan diharapkan mampu untuk mengembalikan kepercayaan konsumen/penumpang kepada perusahaan. Perubahan nama armada bus dan adanya perubahan-perubahan lain seperti peningkatan fasilitas, pelayanan, kenyamanan dan jaminan keselamatan yang diberikan oleh PO Selamat Group nantinya akan mendapat tanggapan dari konsumen / penumpang dari PO Selamat Group. Dari tanggapan-tanggapan itulah citra perusahaan dapat terbentuk.

Terbentuknya citra baik perusahaan dalam pandangan konsumen nantinya akan berimbas kembali pada perusahaan dimana perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang datang dari publik dengan sendirinya.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian tentang “Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen” peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu.<sup>6</sup>

### **2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian**

#### **a. Subyek Penelitian**

Subyek yang menjadi konsentrasi dalam penelitian ini adalah konsumen dan manajemen dari Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group.

#### **b. Obyek penelitian**

Obyek penelitian adalah aspek keilmuan komunikasi yang menjadi kajian penelitian. Adapun bidang kajian komunikasi yang peneliti pilih pada penelitian ini adalah pada bidang kajian Metoda Komunikasi, yaitu bidang Humasy (*Public Relations*). Peneliti mencoba menganalisis bagaimana Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam pandangan konsumennya.

---

<sup>6</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 69.

### **c. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada penumpang bus Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu yang melayani trayek Surabaya-Madiun-Solo-Jogja dan Surabaya-Madiun-Solo-Semarang. Sedangkan Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group beralamat di Jalan Surabaya-Krian KM 25, RW 04/15, Desa Sidorejo, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, Propinsi Jawa Timur.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dimana data diperoleh. Sedangkan sumber data yang utama menurut jenis datanya dalam penelitian kualitatif yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian yang dilakukan ini, sumber data primer yang dipilih untuk digunakan adalah wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh dua pihak yang berhadapan langsung. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan yang telah dibuat dalam daftar pertanyaan serta yang muncul secara spontan.

Sedangkan untuk sumber data sekunder, peneliti akan menggunakan data dari studi pustaka yang berkaitan dengan materi yang mendukung penelitian ini. Data tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti: buku, surat kabar, majalah, jurnal, artikel dan lain-lain. Nantinya sumber data primer dan sumber data sekunder tersebut akan saling melengkapi dan menguatkan satu sama lain.

#### **4. Tahap-tahap Penelitian**

Untuk melakukan suatu penelitian kualitatif, diperlukan tahap-tahap untuk yang harus dilakukan. Untuk itu peneliti perlu untuk menyusun tahap-tahap penelitian yang sistematis agar dapat diperoleh hasil penelitian yang sistematis pula. Ada beberapa tahap yang bisa dikerjakan dalam penelitian, yaitu pra lapangan, kegiatan lapangan, analisis data dan penulisan laporan.

##### **a. Tahap pra lapangan**

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai persiapan baik yang berkaitan dengan konsep penelitian maupun persiapan perlengkapan yang dibutuhkan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah :

##### **1) Menyusun Rancangan Penelitian**

Pada tahap ini peneliti membuat usulan rancangan penelitian atau proposal penelitian yang sebelumnya di diskusikan dengan dosen pembimbing yang kemudian di seminarkan sebagai kontrol bagi proses penulisan selanjutnya.

##### **2) Memilih lapangan Penelitian**

Dalam hal ini peneliti mengambil judul “Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam pandangan konsumen / penumpang”. Dalam memilih lokasi penelitian ini didasarkan pada letak geografis lokasi, jarak, akses transportasi dan lainnya. Selain itu juga didasari oleh kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu peneliti fokus pada penumpang PO Selamat Group sebagai sasaran penelitian.

### 3) Mengurus Perizinan

Peneliti mengajukan permohonan penelitian dari Dekan Fakultas guna diserahkan kepada instansi yang terkait dengan penelitian ini.

### 4) Persiapan Perlengkapan

Pada tahap ini, yang harus dilakukan oleh peneliti adalah supaya proses penelitian ini nantinya berjalan lancar terutama pada saat akan wawancara dengan mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan misalnya buku catatan dan beberapa alat tulis, serta *voice recorder* jika dibutuhkan.

### 5) Persiapan Diri

Pada tahap ini persiapan dilakukan dalam hal pengumpulan data yaitu wawancara, seperti mempersiapkan pedoman wawancara terlebih dahulu. Hal itu dimaksudkan agar peneliti mempunyai gambaran kalimat pertanyaan apa saja yang akan peneliti ajukan kepada informan.

## **b. Tahap pekerjaan lapangan**

Pada tahap ini peneliti lebih fokus pada pencarian dan pengumpulan data dilapangan, serta mengamati segala bentuk aktivitas yang ada dilokasi penelitian, sambil menulis catatan lapangan untuk tahap berikutnya.

## **c. Tahap analisis data**

Setelah semua data terkumpul, peneliti akan mengklasifikasikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian diambil mana data yang sesuai

dengan permasalahan penelitian.<sup>7</sup> Sehingga tidak semua data yang diperoleh pada tahap sebelumnya digunakan, melainkan akan dianalisis terlebih dahulu dan penelitian ini nantinya bisa dipertanggung jawabkan.

#### **d. Tahap penulisan laporan**

Tahap ini merupakan hasil akhir dari penelitian. Setelah data terkumpul, diseleksi serta dianalisis, maka selanjutnya adalah penyusunan dalam sebuah laporan penelitian. Sehingga nantinya penelitian yang telah dilakukan tidak sia-sia dan dapat di sajikan serta memberi manfaat bagi orang lain.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendukung penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

#### **a. Wawancara**

Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban - jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.<sup>8</sup>

Hasil wawancara ini untuk mencari data-data yang berhubungan dengan

---

<sup>7</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2011), hal. 127-148.

<sup>8</sup> Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), hal. 65.



Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen, oleh karena itu peneliti mewawancarai penumpang dari PO Selamat Group.

b. Observasi

Observasi yaitu data atau informasi yang diperoleh dari pengamatan dilapangan yang kemudian dibentuk menjadi suatu catatan – catatan. Menurut Lexy J. Moleong ada beberapa alasan mengapa penelitian kualitatif, pengamatan dimanfaatkan sebesar-besarnya diantaranya :

- 1) Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengamatan secara langsung.
- 2) Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya.
- 3) Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposisional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- 4) Teknik pengamatan memungkinkan peneliti mampu memahami situasi – situasi yang rumit.
- 5) Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, kemungkinan keliru itu terjadi karena kurang dapat mengingat peristiwa atau hasil wawancara. Jalan yang terbaik untuk mengecek kepercayaan data tersebut ialah dengan jalan memanfaatkan pengamatan.

6) Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.<sup>9</sup>

c. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mencari dan mendokumentasikan segala informasi yang dapat mendukung fokus penelitian, dokumentasi ini dapat berupa gambar/foto, dokumen tertulis, dll.

## 6. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman, yang menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>10</sup>

a. Reduksi

Reduksi data melibatkan beberapa tahap, yaitu:

- 1) Tahap pertama, melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data.
- 2) Pada tahap kedua, peneliti menyusun catatan - catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan tema-tema, kelompok-

---

<sup>9</sup>Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2011), hal. 174-175.

<sup>10</sup>Miles Matthew, and Huberman Michael. *Analisa Data Kualitatif*. Terjemahan. Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta: UI Press, 2005) hal. 16.

kelompok, dan pola-pola data. Dimana catatan yang dimaksud adalah gagasan-gagasan atau ungkapan yang berkenaan dengan data yang ditemui.

- 3) Kemudian pada tahap terakhir dari reduksi data, peneliti menyusun rancangan konsep-konsep (mengupayakan konseptualisasi) serta penjelasan-penjelasan yang berkenaan dengan tema, pola atau kelompok-kelompok data yang bersangkutan.<sup>11</sup>

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu seluruh data-data lapangan yang berupa dokumen hasil wawancara dan hasil observasi akan dianalisa sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti berdasarkan pada penggabungan semua data dan informasi. Pada penarikan kesimpulan peneliti masih harus mengkonfirmasi, mempertajam atau mungkin merevisi kesimpulan – kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada kesimpulan final berupa proposisi-proposisi ilmiah mengenai gejala atau realitas yang diteliti.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKiS, 2007), hal. 104.

<sup>12</sup> *Ibid*, 106.

## 7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan agar data yang diperoleh memiliki nilai kevalidan dan kebenaran data. Adapun teknik yang digunakan antara lain adalah:

### 1) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenaran melalui data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Dalam hal ini jawaban subyek dikroscek dengan dokumen yang ada.<sup>13</sup>

### 2) Teknik diskusi dengan teman sejawat

Teknik ini dilakukan cara mendiskusikan data-data yang telah terkumpul dan analisisnya dengan orang-orang yang dianggap memahami fokus penelitian yang dikaji.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, yang terdiri dari Pendahuluan, Kajian Teoretis, Metodologi Penelitian, Penyajian Data, Analisis Data, dan Penutup atau Kesimpulan. Selanjutnya peneliti uraikan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan. Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum penelitian yang meliputi: konteks penelitian, fokus

---

<sup>13</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 71.

penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian hasil penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Teoretis. Bab ini berisi kajian pustaka dan kajian teori. Dalam bab ini membahas tentang citra dan hal-hal yang berhubungan dengan pencitraan, perusahaan otobis, dan hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan otobis, serta pentingnya citra bagi perusahaan otobis, dan teori-teori yang relevan.

Bab III: Penyajian Data. Dalam bab ini disajikan informasi yang menjelaskan tentang gambaran umum subyek penelitian, seperti profil Perusahaan, lokasi penelitian, serta deskripsi data penelitian.

Bab IV: Analisis Data. Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi hasil penelitian, hambatan-hambatan yang terjadi, dan teknik analisis data, serta pembahasan mengenai keterkaitan antara hasil penelitian dengan teori.

Bab V: Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini, yang berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi.