

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1. Subyek Penelitian

a. Sejarah Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group

Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group berdiri pada tahun 1981. PO Selamat Group didirikan oleh Setyaki Sasongko bersama istrinya Elly Juwono Sasongko. Pada awal berdirinya, PO Selamat Group tidak menggunakan nama PO Selamat Group melainkan menggunakan nama Sumber Kencono yang mempunyai arti Sumber Penghasilan.

Sejak berdiri, Sumber Kencono sudah mengalami banyak keadaan dalam mengarungi persaingan bisnis yang kian meningkat. Asam manis yang mewarnai perjalanan Sumber Kencono itulah yang membawa Sumber Kencono menjadi semakin matang dalam menjalankan usahanya. Sehingga mampu berkembang dengan begitu pesat.

Berawal dengan mengoperasikan 6 (enam) unit bus, Sumber Kencono terus mengembangkan sayapnya. Melalui usaha keras sang pemilik Setyaki Sasongko, Sumber Kencono kian mendapatkan kepercayaan masyarakat. Perlahan perusahaan otobis yang melayani Surabaya-Madiun-Solo-Jogja dan

Surabaya-Madiun-Solo-Semarang ini terus berkembang. Usaha keras itu juga didukung dengan kemampuan intelektual sang pemilik usaha.

Sebagai lulusan teknik mesin yang pernah mengenyam pendidikan di Jerman, Setyaki Sasongko tentu sangat handal dalam *me-maintenance* dan mengontrol kondisi mesin-mesin armada busnya. Pemberian pelayanan yang baik, juga turut mengantarkan perusahaan otobis ini terus berkembang. Jika pada awal pendiriannya hanya mengoperasikan enam unit bus saja, saat ini ada 230 armada bus dengan crew lebih dari 1000 orang.

Pemberian pelayanan terbaik tersebut dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang telah diraihinya. Penghargaan itu diantaranya piagam penghargaan dari Menteri Perhubungan RI pada tahun 2005. Penghargaan yang ditanda tangani oleh Menhub saat itu M Hatta Rajasa menyatakan kalau PO Sumber Kencono merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik selama penyelenggaraan angkutan lebaran 2005 atau 1426 H. Selain itu, penghargaan serupa juga diterima pada tahun 2007 dan 2008.

Seiring berjalannya tahun PO Sumber Kencono terus melambung hingga pada akhirnya perjalanan pahit pun ditempuh Sumber Kencono. Pada tahun 2009 hingga 2011, armada Sumber Kencono sering sekali mengalami kecelakaan. Akibatnya, muncul stigma negatif dari masyarakat yang menganggap bus Sumber Kencono bus yang ugal-ugalan, bahkan ada yang

menyebutnya sebagai bus yang membawa bencana. Namun, sebagian masyarakat lainnya tetap setia dan menganggap kecelakaan adalah takdir dari yang maha kuasa.

Keadaan diatas diperparah dengan kejadian kecelakaan lainnya. Kecelakaan di Mojokerto pada September 2011 yang menewaskan 20 orang dan mendapat perhatian serius dari Gubernur Jatim hingga trayek Sumber Kencono terancam dicabut oleh Dinas Perhubungan (Dishub) atas rekomendasi Gubernur Jawa Timur. Selain itu Sumber Kencono juga dikenai sanksi berupa pengurangan armada bus selama satu minggu sebanyak 40%.

Sanksi itu dirasa cukup memberikan efek jera, sehingga 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 management. Tentu itu merupakan suatu keputusan yang bijak dari seorang menteri.

Melihat perusahaanya terancam gulung tikar karena sanksi dan beranggapan bahwa kecelakaan demi kecelakaan yang terjadi dikarenakan oleh keberatan nama yaitu Sumber Kencono. Dari anggapan itulah Setyaki Sasongko kemudian memutuskan untuk merubah sebagian nama busnya menjadi “Sumber Selamat” yang artinya “Sumber Keselamatan”. Akan tetapi stigma negatif

masyarakat masih ada karena walaupun sudah berganti nama. Hal itu disebabkan oleh Sumber Selamat yang kembali mengalami beberapa kecelakaan walaupun tidak sesering saat bernama Sumber Kencono.

Berusaha memperbaiki citra positif Perusahaan Otobis yang dipimpinnya dan mengembalikan kepercayaan konsumen/ penumpang. Setyaki Sasongko mengeluarkan peraturan *crew* terutama untuk *driver* (pengemudi). Peraturan itu untuk *crew* 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 diatas Setyaki Sasongko mengumumkan 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.

Hingga sekarang kecelakaan terus berkurang drastis bahkan di beberapa bulan *zero accident* atau tidak ada kecelakaan. Atas prestasinya dalam menekan jumlah kecelakaan, Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu kembali mencapai puncak kesuksesan Sumber Kencono dan menjadi primadona masyarakat, khususnya masyarakat Jawa Timur dan mendapat apresiasi tinggi dari Dishub

Jawa Timur, Kepala terminal, Organda Jatim bahkan jajaran Kementerian Perhubungan.⁴²

b. Visi, Misi dan Motto Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group⁴³

1) Visi :

Selalu siap melayani masyarakat yang menggunakan jalur darat dengan menumpang Armada Bus, Menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan darat sampai tempat tujuan.

2) Misi :

- a) Menjadikan Armada Bus sebagai Pilihan masyarakat dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan jalur darat.
- b) Menggunakan Tarif yang bisa terjangkau pada semua elemen masyarakat khususnya tingkat (kelas) menengah ke bawah.

3) Motto :

“Melayani Setulus Hati” (armada Sumber Selamat), dan
“Tetap Setia Melayani” (pada armada Sugeng Rahayu)”

c. Armada Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group

Armada merupakan bus ang dioperasikan perusahaan otobis, dengan kata lain armada unit bus yang beroperasi. Adapun armada dari PO Selamat Group

⁴² www.posumbergroup.wordpress.com, diakses pada tanggal 11 Mei 2013.

⁴³ *Ibid*,

yaitu: Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu. Kedua armada tersebut melayani trayek yang sama, yaitu:

- 1) Surabaya-Madiun-Solo-Yogyakarta PP
- 2) Surabaya-Solo-Semarang PP
- 3) Surabaya-Madiun-Solo-Wonogiri PP

Selain melayani trayek reguler, Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group juga melayani jasa bus pariwisata dengan armada bus bernama Golden Star.

d. Penghargaan yang diterima oleh PO Selamat Group

Selama berkiprah sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi sejak tahun pertama berdiri yaitu tahun 1981 hingga saat ini beragam penghargaan dan prestasi telah ditorehkan oleh PO Selamat Group. Berbagai penghargaan dan prestasi tersebut diantaranya yaitu:

- 2005 - 2006 : Bus ekonomi terbaik oleh Menteri Perhubungan RI, M. Hatta Rajasa
- 2005 : Bus ekonomi terbaik oleh Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur, Sudirman Hambali
- 2007 - 2008 : Bus ekonomi terbaik oleh Menteri Perhubungan RI, Jusman Syafii Djamal
- 2008 : Bus ekonomi terbaik Jawa Timur, oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Bapak Imam Utomo

- 2010-2011 : Bus terbaik dalam hal kelengkapan administrasi terminal Purabaya Surabaya
- 2011 : Bus santun oleh Polda Jawa Timur, di raih oleh salah satu driver Sumber Group
- 2011 : Bus terbaik lolos emisi gas buang Polres Ngawi
- 2011 : Lifetime Achievement Menhub kepada Setyaki Sasongko
- 2012 : Driver dengan pengetahuan dan nilai terbaik dalam seminar penyuluhan aksi keselamatan jalan raya yang dilaksanakan di Madiun Jawa Timur, penghargaan ini di raih oleh sopir PO Sumber Kenco no-Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu oleh Kemenhub dan disetujui oleh Menteri Perhubungan EE Mangindaan.

e. Profil Informan

Dalam menentukan informan, penulis memperhatikan aspek-aspek yang dapat memberikan informasi terkait dengan masalah penelitian yaitu citra PO Selamat Group dalam pandangan konsumen. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih penulis adalah konsumen dari PO Selamat Group yaitu penumpang dari bus Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah konsumen atau penumpang dari PO Selamat Group yang dalam kesehariannya atau sering menggunakan jasa dari PO Selamat Group.

Dalam hal ini penulis mewawancarai penumpang PO Selamat Group dengan pertanyaan yang sebelumnya sudah dipersiapkan oleh penulis. Adapun profil informan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel

Data Informan 3.1

No.	Nama Informan	Jenis Kelamin	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Alamat
1	Rahadian	Pria	36	Swasta	SMA	Jombang
2	Kasiono	Pria	48	Swasta / Sopir	SMP	Ngawi
3	Doni	Pria	22	Mahasiswa	SMA	Solo
4	Lia	Wanita	23	Karyawati	D3	Nganjuk
5	Diah	Wanita	35	Ibu Rumah Tangga	SMA	Sidoarjo

2. 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.

3. 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.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Hasil wawancara

Unsur utama dari perusahaan yang berorientasi pada profit perusahaan adalah adanya konsumen yang membeli, memakai, dan memilih produk ataupun jasanya. Jika dalam perusahaan jasa transportasi perusahaan otobis maka konsumennya adalah penumpang, dari penumpangnya perusahaan menuai profit yang diperoleh atas dari imbalan dari jasanya, yang disebut dengan tarif.

Oleh karena itu subyek dari penelitian ini adalah penumpang dari Perusahaan Otobis Selamat Group. Dari penumpang akan diperoleh data-data penelitian. Data-data yang diperoleh dari penumpang ini didapat melalui wawancara. Dimana wawancara adalah data primer dalam penelitian ini. data yang dimaksud adalah komentar, opini, tanggapan, dan perilaku dari penumpang setelah PO Selamat Group mengganti armadanya dari Sumber Kencono menjadi Sumber Selamat dan

Sugeng Rahayu, serta tanggapan atas adanya peningkatan fasilitas, pelayanan dan peningkatan jaminan keselamatan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

a. Transportasi Ideal

Suatu transportasi bisa dikatakan transportasi yang ideal sesuai yang tertera di dalam Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah transportasi yang mengutamakan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan, serta menyediakan pelayanan yang baik. Termasuk dalam hal ini yaitu perusahaan otobis atau PO. Sebagai penyedia jasa transportasi tentu beberapa hal tersebut wajib untuk dipenuhi. Seperti diungkapkan oleh bapak Rahadian dan saudara Doni, serta Ibu Diah, menurut ketiganya transportasi yang ideal yaitu:

“Mementingkan penumpang, baik dari segi pelayanan dan kualitas”⁴⁴

“Bus yang punya pelayanan prima, dan mengutamakan keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kebutuhan penumpang.”⁴⁵

“Apa ya mas.. aman dan selamat sampai tujuan”⁴⁶

Tanggapan lain juga diberikan oleh informan kepada penulis. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Kasiono dan saudari Lia, mereka beranggapan bahwa transportasi yang ideal itu adalah transportasi yang cepat dan mempunyai tarif yang terjangkau.

“Aman cepat nyaman, tarif terjangkau”⁴⁷

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

“Karena saya naik bus untuk pergi kerja setiap hari, jadi ya harus tepat waktu dan aman”⁴⁸

b. Perubahan nama sebagai pesan

Suatu pesan yang dikirim oleh komunikator akan menjadi sia-sia jika tidak diterima oleh sasaran atau komunikan. Termasuk dalam hal ini pesan dari PO Selamat Group yang terbungkus dalam pergantian nama armada bus yang dioperasikannya. Seperti yang dibahas pada BAB I sebelumnya bahwa PO Selamat Group merubah nama armada bus mereka. Armada bus yang semula bernama Sumber Kencono dirubah menjadi Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu. Tidak hanya itu perubahan nama juga dilakukan pada nama PO, jika sebelumnya nama PO adalah PO Sumber Group, kini telah berubah menjadi PO Selamat Group. Berikut adalah tanggapan dari penumpang tentang penerimaan pesan perubahan nama yang dilakukan oleh PO Selamat group. Seperti yang disampaikan oleh bapak Rahadian dan bapak Kasiono sebagai berikut:

“Ya mesti tau lah, wong sering naik ini. sumber kencono sekarang kan udah diganti sumber selamat ama Sugeng rahayu”⁴⁹

“Ya tau mas, dulu SK, sekarang SS”⁵⁰

Ada pula yang secara kebetulan atau tidak sengaja tahu jika nama armada PO selamat telah dirubah. Seperti yang diungkapkan saudari Lia.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Lia, 15 Mei 2013.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

“Tau, sumber selamat sama sugeng rahayu. Sekarang kan di busnya ada yang pakai gambar lumba-lumba. Cuma kadang saya masih ngerasa yang saya naiki sumber kencono,⁵¹ soalnya dari dulu ya sering naik sumber kencono, pokoknya naik aja. Ini aja sekarang saya gak tau naik sumber selamat atau sugeng rahayu”⁵²

Hal senada juga disampaikan oleh saudara Doni:

“Tau mas, aku kan kalo pulang kampung sering naik ini mas, awalnya sih kebetulan ya, soalnya depan rumahku itu jalan raya, jadi ya tau pas bis lewat gitu kok warnanya kayak sumber kencono tapi kok namanya lain. trus pas balik kebetulan aku kan *nyegat* (menghentikan /menyetop) sumber kencono eh ternyata namanya sumber selamat”⁵³

c. Tanggapan terhadap pesan

Apalah arti sebuah nama, filosofi yang diucapkan oleh sastrawan Inggris, Williah Shakespeare. Namun bagi orang timur seperti Indonesia, nama adalah doa. Dasar bagi perubahan nama armada yang sebelumnya sumber kencono menjadi sumber selamat dan sugeng rahayu. Namun jika perubahan nama tidak diiringi dengan perubahan lain dan peningkatan kualitas, tentu perubahan nama hanya sebatas perubahan sebutan saja. Dalam hal ini penulis mencoba mendeskripsikan tentang tanggapan dari penumpang tentang perubahan nama yang dilakukan.

⁵¹ Sumber Kencono adalah nama armada bus yang dioperasikan saat perusahaan PO Selamat Group pertama kali didirikan yaitu tahun 1981, namun terhitung sejak Juni 2012 nama Sumber Kencono sudah tidak digunakan lagi dan berganti menjadi Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu. Sumber Kencono sendiri mempunyai arti Sumber Penghasilan.

⁵² Hasil wawancara dengan Lia, 15 Mei 2013.

⁵³ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

Seperti yang dituturkan oleh Bapak Rahadian yang menyampaikan jika masih ada kesamaan antara sebelum perubahan nama dan setelah berubah nama yaitu pada laju bus.

“Sama aja ya kayaknya, ganti nama aja. Cuma kalau dulu kan identik dengan Sumber Bencono suka kecelakaan, tapi sekarang udah ganti, jadi ya walaupun ini bener atau tidak tapi sepertinya memang lebih aman, sugesti mungkin mas”⁵⁴

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh bapak Kasiono:

“Sumber selamat itu sumber keselamatan, Sugeng rahayu, selamat selamat, Insyallah lebih selamat. Jadi merasa aman mas. Yang lainnya kan juga ganti mas, seperti mesin, cat, gambar, fasilitasnya. Dulu saya naik bus ini kan masih pake mesin mercy itu *sekok*-nya (suspensi) kan agak keras ya jadi kalo guncangan gitu”⁵⁵

Sama halnya yang disampaikan oleh bapak Kasiono, saudara doni menyampaikan jika banyak perubahan yang dilakukan oleh pihak PO Selamat Group, ia juga beranggapan bahwa perubahan tidak hanya sekedar pada nama saja, tapi ada hal-hal lain yang turut berubah.

“Pasti beda lah mas, sumber kencono kalo gak kencang ya berarti bukan sumber kencono. Sumber selamat atau sugeng rahayu kayaknya lebih pelan lajunya, lebih gak ugal-ugalan. Tampilan bisnya juga beda, gak hanya luar tapi dalamnya juga, kayak kursi kan juga beda, lebih nyaman, aman dan tidak ugal-ugalan, Crewnya lebih ramah. Fasilitasnya juga lebih bagus, seperti AC, LCD TV. Ada Kartu Langganan juga, jadi lebih murah tapi tidak murahan, selain itu kan busnya lebih banyak. Jadi gak takut gak kebagian bus dan gak berdiri. Saya rasa ini kan bukan sekedar nama aja mas, tapi dari segi pelayanan, kenyamanan, keselamatan, crew busnya, alat-alatnya,

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

armadanya kan juga ganti. Lebih enak, lebih nyaman, tapi tetap *kenceng* (cepat). Bus ekonomi rasa bus eksekutif”⁵⁶

Senada dengan yang disampaikan oleh saudara Doni, saudari Lia dan ibu Diah menyampaikan jika ada perbedaan antara Sumber Kencono dengan Sumber Selamat dan sugeng Rahayu.

“Bedanya ya tampilannya baru, pake gambar lumba-lumba”⁵⁷

“Kayaknya lebih aman dan selamat mas, Namanya juga buat kita merasa aman, Sumber Selamat”⁵⁸

d. Faktor Keselamatan PO Selamat Group

Tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah faktor keselamatan, tidak terkecuali transportasi darat yang dalam pengoperasiannya harus mengutamakan keselamatan dan menjamin keamanan penumpang. Termasuk pada PO Selamat Group, seperti tanggapan dari penumpang mengenai faktor keselamatan dan keamanan armada PO Selamat Group. Sebagian besar dar mereka relatif menyampaikan jika factor keselamatan dan keamanan yang diberikan sudah cukup baik. Seperti jawaban yang diberikan oleh penumpang kepada penulis sebagai berikut:

“Ya... sudah aman sih mas, sudah gak kayak dulu lagi, kalo dulu suka ngeri, tapi sekarang agak lumayan, kalo kecepatan kayaknya relatif sama, Cuma kalo sekarang mungkin kelengkapan keselamatan sudah tersedia, Udah gak

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Saudari Lia, 15 Mei 2013.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

seperti dulu, kalo dulu kan belum ada alat-alatnya kayak pemadam, pintu darurat dan palu buat mecahin kaca”⁵⁹

“Sebagai wanita ya awalnya was was, tapi karena udah biasa dan ahamdulillah gak pernah punya pengalaman buruk, jangan sampai lah mas”⁶⁰

“Gimana ya mas, udah biasa sih, tapi makin oke lah, supirnya juga sudah pada pengalaman, jadi ya aman-aman aja, kalo gak aman gak berani mas , keluarga *ngenteni neng omah* (menunggu di rumah) hehehe”⁶¹

“Aman donk, lagipula kalo sopirnya ugal-ugalan tinggal di lapirin aja ke manajemennya, dalam bis kan ada himbauan untuk melaporkan ke kantornya lewat telepon atau sms ke nomer yang dicantumkan di dalam bis dan karcis”⁶²

Komentar senada juga dilontarkan oleh Bapak Kasiono yang mengaku jika sejak dari masa mudanya menggunakan jasa dari PO Selamat Group sebagai sarana transportasinya.

“Saya udah naik bus ini sejak masih muda mas, Alhamdulillah belum pernah mengalami (kejadian kecelakaan), tapi sekarang enak mas, lebih nyaman dan aman kok, kalo kecepatan sama aja sih mas, tapi sekarang kayaknya mesinnya lebih stabil,”⁶³

e. Faktor Kenyamanan dan Pelayanan

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. Pelayanan yang prima tentu akan membuat setiap perusahaan menjadi amat dicintai oleh

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Saudari Lia, 15 Mei 2013.

⁶² Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

konsumennya. Selain itu, pelayanan yang baik akan membuat perusahaan mempunyai modal untuk bersaing dengan para pesaing. Sehingga konsumen pun dapat memilih pelayanan yang terbaik mana yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan.

Oleh karena itu, penulis juga menanyakan pertanyaan seputar kenyamanan dan pelayanan yang diberikan oleh PO Selamat Group. Seperti yang disampaikan oleh bapak Kasiono.

“Jaman saya dulu sih belum pake AC, kursinya juga gak gini, kalo dulu penuh gitu mas ya alamat. Dibanding dulu ya enak yang sekarang, kalo dulu yang namanya bis ber AC kan jarang, sumber aja dulu yang AC cuma berapa, kalo sekarang kan hampir semua bus sumber sudah pakai AC semua, jadi makin suka aja naik bus ini”⁶⁴

Hal senada juga turut disampaikan oleh saudara Doni yang menyampaikan bahwa pelayanan dan kenyamanan bus PO Selamat Group sudah cukup bagus.

“Nyaman poll mas, kursi longgar, kursinya longgar enak buat selonjoran, buat tidur ya enak. Apalagi sekarang kan hampir semua udah ber-AC jadi ya makin nyaman. Kalo semisal berdiri juga enak, gak panas, kecepatan yahud. Jiwa muda sih mas, kalo gak kenceng kurang asik”⁶⁵

Sama dengan yang disampaikan saudara Doni, tanggapan serupa juga disampaikan oleh saudari Lia dan Ibu Diah sebagai berikut:

“Semua kan rata-rata udah pake AC, jadi gak panas”⁶⁶

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Saudari Lia, 15 Mei 2013.

“Ya namanya juga milih mas, ya pasti pilih yang nyaman, bawa anak kecil lagi. Saya sebenarnya suka mabuk kalo naik bus, jadi kalo naik bs yang gak AC atau *jubel-jubelan* (penuh sesak) ya gak enak”⁶⁷

Ada pula yang disampaikan oleh bapak Rahadian, ia bahkan membandingkan dengan kenyamanan yang ia dapat dari bus PO lain yang merupakan kompetitor dari PO Selamat Group.

“Lebih enak, timbang bis X ya enak ini mas, kalo mira *kursine ndeglek* (kaku, tidak lega), kalo sumber bisa buat selonjoran. Saya naik bus itu kan tujuannya biar gak capek dan selama naik sumber ini cukup nyaman. AC semua kan, tempat duduknya enak. Kalo buat perjalanan jauh gak bikin capek”⁶⁸

f. Loyalitas Konsumen

Rangkaian kejadian kecelakaan demi kecelakaan yang kerap terjadi membuat masyarakat mengidentikkan PO Selamat Group sebagai bus dengan bus cap *ugal-ugalan*. Secara tidak langsung menggiring masyarakat untuk beropini bahwa bus Sumber Kencono adalah bus yang tidak aman. Opini itulah yang kemudian berkembang dan berdampak pada loyalitas konsumen. Bagaimanapun juga loyalitas konsumen sangat dibutuhkan oleh perusahaan, utamanya guna menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Bapak Rahadian menyampaikan jika awalnya dulu ia merasa takut jika naik bus sumber kencono, namun berdasar apa yang telah ia rasakan ketika naik bus

⁶⁷ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

sumber kencono perasaan itu tidak ada lagi, terlebih setelah sumber kencono berubah nama.

“Awalnya dulu takut naik bus ini karena sering mengalami kecelakaan, tapi setelah ganti nama kayaknya udah makin aman, jadi sekarang udah gak takut lagi naik bus ini”⁶⁹

Lain dengan yang disampaikan oleh bapak Rahadian, bapak Kasiono dan saudari Lia menyampaikan:

“Dari semasa muda udah naik sumber mas, cepet, apalagi sekarang pelayanannya udah makin baik, fasilitas juga makin siip”⁷⁰

“Kalo gak naik bus sumber itu rasanya gimana gitu mas hehehe, ngerasa perjalanan lebih lama. Jadi sering naik sumber, lebih cepet. Juga lebih murah kalo pake Kartu Langgan (KL)”⁷¹

Hal senada juga disampaikan oleh Doni, dan Ibu diah sebagai berikut:

“Dibanding bis X, Bis Sumber lebih kencang, pelayanannya kan sekarang udah oke, gak kalah dengan bus yang lain”⁷²

“Fasilitasnya bagus, Busnya ber AC, jadi kalo bawa anak kecil gak khawatir rewel karena kepanasan di dalam bis”⁷³

g. Citra PO Selamat Group

Beragam tanggapan, komentar dan pendapat yang disampaikan dari peumpang bus PO Selamat Group, ketika penulis melontarkan pertanyaan tentang

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Saudari Lia, 15 Mei 2013.

⁷² Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁷³ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

citra PO selamat Group. Mereka beranggapan bahwa PO selamat tidak hanya hanya berubah secara fisik saja, melainkan ada hal lain yang menyertainya.

Sebagian besar menyampaikan jika citra PO Selamat Group saat ini relatif baik. Berikut pernyataan dari penumpang mengenai citra PO Selamat Group. Seperti yang disampaikan oleh bapak Rahadian dan saudari Lia yang menyampaikan bahwa PO Selamat tidak hanya berganti nama, tapi ada hal lain yang turut menyertainya, sehingga citra PO Selamat Group menurutnya sudah baik.

“Bagus, karena gak Cuma ganti nama, tapi pelayanannya juga makin baik”⁷⁴

“Secara pelayanan bagus, tampilannya juga bagus, tampilannya gambar lumba-lumba juga lucu, serasa kontras banget ama kesan sebagai raja jalanan yang terkenal dengan ugat-ugalannya dulu”⁷⁵

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Kasiono dan ibu Diah sebagai berikut:

“Lebih oke mas, pelayanan makin bagus, armada makin oke, Armadanya lebih baik, mesin dan kabinnya lebih bagus. Gak kayak bus-bus yang dipakai dulu, kalo dulu kan kebanyakan busnya gak pake AC, gak ada TVnya”⁷⁶

“Kesannya baik, Cuma kadang gak kebagian tempat duduk, maklum peminatnya banyak mungkin mas”⁷⁷

Selain itu juga disampaikan oleh Doni.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Saudari Lia, 15 Mei 2013.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

“Sepertinya manajemennya lebih tanggap, karena banyak perubahan yang dilakukan buat kita makin merasa makin nyaman dan aman. Seperti udah ada tabung pemadam, palu buat memecah kaca, pintu darurat, dan nomer pangaduan. Selain itu tampilan, fasilitas dan pelayanannya makin baik. krunya juga makin ramah”⁷⁸

h. Harapan Konsumen / Penumpang

Beragam tanggapan baik positif maupun tanggapan negatif pada dasarnya mengarah pada ketidakpuasan dan kurangnya sesuatu yang belum terpenuhi. Sehingga pada akhirnya tercetus harapan yang disampaikan penumpang kepada PO Selamat Group.

“Tambah aman, kualitas makin ditingkatkan, biar semua juga puas naik bis sumber”⁷⁹

“Semoga pelayanannya makin baik aja mas”⁸⁰

“Apa ya, semoga pelayanannya makin ditingkatkan. Mungkin nanti ada bus patasnya”⁸¹

“Harapannya ya.... Semoga makin baik , makin aman, tidak ugal-ugalan seperti dulu. Peduli penumpang, itu aja sih mas”⁸²

2. Hasil Observasi

Selain mengadakan wawancara kepada informan, penulis juga melakukan pengamatan atau observasi langsung. Observasi ini penulis lakukan dengan cara

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, 22 Mei 2013.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Kasiono, 15 Mei 2013.

⁸¹ Hasil wawancara dengan Doni, 22 Mei 2013.

⁸² Hasil wawancara dengan ibu Diah, 22 Mei 2013.

menumpang armada bus PO Selamat Group yaitu bus Sumber Selamat dan Sugeng Rahayu.

Dari pengamatan yang penulis lakukan penulis merasakan sendiri bagaimana keadaan yang sesungguhnya yang berada di lapangan yang dalam hal ini bus PO Selamat Group. Dari pengamatan yang dilakukan terdapat beberapa hal yang ditemukan oleh penulis, yaitu diantaranya:

1. Pelayanan yang diberikan cukup baik, crew yang bertugas cukup ramah dan memakai seragam, tarif yang dibebankan pun relatif terjangkau.
2. Fasilitas memadai dan cukup nyaman, fasilitas ini diantaranya seperti kursi yang nyaman, bus ber-AC. Selain itu juga terdapat sarana *entertainment* seperti LCD tv dan pemutar DVD.
3. Pada segi jaminan keselamatan dan keamanan juga relatif cukup bagus. Terlihat dari armada bus dilengkapi dengan alat-alat keselamatan seperti pintu *emergency exit* , pemecah kaca yang digunakan dalam keadaan darurat. Selain itu, laju bus cukup kencang, namun itu hanya jika kondisi jalan yang cukup lengang saja.