

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pada dasarnya krisis pada suatu perusahaan tidak bisa dihindari. Sesempurna apa pun manajemen yang diterapkan. Hal itu dikarenakan oleh salah satu sifat krisis yang tidak bisa diperhitungkan seperti kejadian musibah kecelakaan. Selain itu krisis akan selalu berpotensi terjadi, karena krisis selalu menyertai dalam setiap fase pertumbuhan perusahaan. Citra perusahaan yang buru dalam pandangan publiknya bias dikategorikan sebagai suatu krisis. Namun, krisis dapat dikendalikan dan dikelola. Oleh karena itu perusahaan sebaiknya memiliki manajemen yang tanggap dan peka. Sehingga ketika krisis benar-benar terjadi, perusahaan menjadi siap untuk melakukan langkah-langkah dalam menangani krisis.

Citra merupakan tujuan sebuah perusahaan. Terciptanya suatu citra perusahaan (*corporate image*) yang baik di mata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan. Termasuk bagi pekerjanya, citra perusahaan yang baik akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri sehingga dapat menimbulkan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.

Dari semua pembahasan dalam skripsi ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam pandangan konsumen cukup baik. Citra yang cukup baik itu dapat dilihat dari minat konsumen yang

kembali meningkat. Hal itu dikarenakan oleh adanya perubahan nama armada bus yang dirasa cukup memberi sugesti positif kepada konsumen. Selain itu, adanya perubahan-perubahan lain seperti peningkatan fasilitas, pelayanan, kenyamanan dan jaminan keselamatan yang diberikan oleh PO Selamat Group, juga turut mempunyai andil dalam pencitraan PO Selamat Group. Melalui kenyamanan armada bus, pelayanan, dan jaminan keselamatan yang diberikan tersebut, para konsumen memperoleh kepuasan dalam menggunakan jasa dari PO Selamat Group. Pandangan konsumen yang positif sekaligus dapat menipis dari pandangan publik sebelumnya jika PO Selamat Group memiliki *image* buruk sebagai raja jalanan dengan ulahnya yang *ugal-ugalan* dan tidak aman.

B. Rekomendasi

1. Untuk tetap berkembang dan tetap eksis di dunia usaha jasa transportasi kiranya PO Selamat Group harus tetap menjaga loyalitas konsumennya dengan cara terus meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Tidak hanya dalam segi fisik (armada bus) namun juga peningkatan pada segi sumber daya manusianya.
2. PO Selamat Group sebaiknya tetap setia melayani dan melayani setulus hati sesuai dengan motto perusahaan.
3. Diharapkan PO Selamat Group dapat menciptakan inovasi-inovasi baru sehingga dapat menarik perhatian konsumen sehingga *image* yang baik dapat selalu tertanam di benak konsumen.