BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman, dan aman. Perkembangan bisnis di dunia transportasi semakin meluas. Juga banyaknya kebutuhan konsumen terhadap transportasi yang memfasilitasi konsumen untuk tiba ke tempat tujuan dengan selamat. Selain itu juga banyaknya serangkaian acara yang membuat para konsumen selalu membutuhkan kendaraan sebagai media transportasi. Transportasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan **(Widyaningtyas, 2010:1)**.

Oleh karena itu bisnis di bidang transportasi cukup menjanjikan, mengingat bahwa tidak semua orang dapat membeli alat transportasi, maka lebih tepatnya bisnis di bidang transportasi umum inilah yang cukup menjanjikan. Salah satu alat transportasi yang dapat memuat banyak penumpang adalah Bus. Bus itu sendiri memiliki fasilitas yang berbeda-beda, baik itu dari yang kelas ekonomi sampai dengan kelas eksekutif. Juga tiap bus memiliki banyak jenisnya, seperti: bus dalam kota, bus antar kota, bus

antar provinsi, bus pariwisata, dan masih banyak jenis bus dengan kelas yang berbeda-beda.

Di Kota Bandung ini telah banyak berdiri perusahaan yang bergerak di bidang transportasi bus pariwisata dengan jenis dan kelas yang berbeda-beda.

Tabel 1.1 Daftar Nama Perusahaan Bus Pariwisata di Kota Bandung

Nama Perusahaan Bus Pariwisata di Kota Bandung	Alamat	No Telepon
BANDUNG EXPRESS	Jln. Dr. Cipto No. 5	(022-4231333)
BUDIMAN PO	Jln. Soekarno Hatta No. 855	(022-7813554)
DAMRI PO	Jln. Soekarno Hatta	(022-6036819)
GUNUNG SEMBUNG	Jln. Ujung Berung No. 57	(022-7800036)
HARUM BSI CV	Jln. Palasari No. 45	(022-7307066)
HARUM PRIMA CV	Jln. Soekarno Hatta No. 480	(022-7531284)
JACKAL HOLIDAY TRANSPORT	Jln. Soekarno Hatta No. 593	(022-7319588)
JAYA PRIMA	Jln. Surya Sumantri Kav. 8-A	(022-2000999)
OC PARIWISATA	Jln. Cipanjalu No. 57	(022-7800365)

PAKAR UTAMA	Jln. Ambon No. 3	(022-4211942)
PRO SERVICE TRANSPORT	Jln. Ujung Berung No. 45- A	(022-7830663)
SAHABAT PARIWISATA	Jln Soekarno Hatta No. 151	(022-6122435)
PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA	Jln. Soekarno Hatta No. 269	(022-5203905)
MIL	Jln. Surapati No. 61	(022-2531374)
BERDIKARI	Jln. Soekarno Hatta No. 456	(022-7514617)
PATRIOT	Jln. Soekarno Hatta No. 459	(022-70765000)
GAGAK RIMANG	Jln. Soekarno Hatta No. 592A	(022-7567102)
GUNUNG SEMBUNG PUTRA	Jln. Raya Cibiru No. 126A	(022-7830463)

Sumber : Yellow Pages.

Perusahaan-perusahaan jasa bus pariwisata yang ada di kota Bandung saling berebut konsumen agar terus menggunakan jasa transportasi bus perusahaannya. Persaingan yang begitu ketat inilah yang membuat perusahaan terus berlomba dalam memenangkan persaingan dan mendapatkan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus.

Dari sekian banyak pilihan bus pariwisata yang ada, konsumen memiliki sejumlah hal yang menjadi pertimbangan sampai pada akhirnya mereka memutuskan untuk memilih salah satu perusahaan jasa transportasi bus. Maka hampir semua pihak pengelola jasa transportasi bus berusaha untuk memenuhi setiap kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen baik dari segi produk maupun jasa yang diberikan sehingga dapat menumbuhkan kepuasan yang akhirnya menimbulkan loyalitas konsumen dan citra merek yang baik di benak konsumen. Jika konsumen telah memiliki informasi mengenai perusahaan dan menempatkannya dalam benak konsumen, maka akan tumbuh yang namanya *brand awareness*.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi bus di Kota Bandung adalah bus pariwisata Suryaputra yang kantor pusatnya berlokasi di jalan Soekarno Hatta No. 269, Bandung – Indonesia. Juga memiliki kantor cabang di Kota Jakarta yang berlokasi di Roxy Mas Blok C3 No. 1-3, Jakarta Pusat – Indonesia. Berkantor pusat di Bandung, perusahaan ini bergerak dalam bidang pengangkutan, perbengkelan, penyewaan, dan jasa. Kegiatan usaha ini dilakukan dalam rangka memfasilitasi pertumbuhan kebutuhan jasa transportasi pariwisata di Indonesia pada umumnya, serta untuk mendukung program Pemerintah dalam memajukan sektor pariwisata nasional.

“PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA” didirikan pada tahun 1996 sebagai anak perusahaan dari “PT. SURYAPUTRA SARANA, *authorized dealer* Mitsubishi sejak tahun 1980. Visi dari “PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA” adalah “Suryaputra hadir

untuk menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi semua”. Misi dari “PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA” adalah “Kami berupaya untuk selalu meningkatkan kinerja kami sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing, dengan mengedepankan keselamatan dan kenyamanan dalam berkendara, demi menjaga loyalitas pelanggan dan menciptakan nilai tambah bagi Suryaputra dan seluruh pelanggannya”.

“PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA” melayani jasa transportasi pariwisata di wilayah Pulau Jawa, Bali, Lombok, dan Sumatra, dengan armada sejumlah 50 unit yang terdiri dari bus besar, bus ukuran sedang, bus mikro, hingga berbagai kendaraan niaga.

Usaha yang dilakukan oleh bus pariwisata Suryaputra agar tetap diingat oleh konsumen dan mempermudah penyebutan dengan cara mempersingkat namanya menjadi “SPA”. Dalam hal ini, banyak konsumen yang salah mengartikannya, persepsi konsumen akan nama “SPA” adalah tempat dimana seseorang melakukan refleksi dan perawatan tubuh, sedangkan maksud dari nama “SPA” itu sendiri merupakan singkatan dari “PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA”.

Selain itu juga banyak konsumen yang sudah sering menggunakan jasa transportasi bus pariwisata Suryaputra tetapi tidak mengenalinya secara jelas tentang merek bus tersebut. Mereka cenderung lebih mengenal bus pariwisata Suryaputra dengan sebutan “bus kupu-kupu” dikarenakan motif yang dipasang di sisi kanan-kiri badan bus terdapat banyak gambar kupu-kupu. Sedangkan kupu-kupu yang dimaksud oleh bus pariwisata Suryaputra adalah kendaraan yang ramah lingkungan yang telah

memenuhi standar emisi Euro 3 dan telah dimodifikasi untuk meningkatkan kenyamanan perjalanan.

Berdasarkan uraian di atas tersebut, maka penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi konsumen menilai *brand awareness* terhadap bus pariwisata Suryaputra. Dengan demikian maka judul dari penelitian adalah “Pengaruh Nilai Persepsi Konsumen Terhadap *Brand Awareness* Bus Pariwisata Suryaputra” .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang masalah yang telah diungkapkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah nilai persepsi konsumen terhadap bus pariwisata Suryaputra di Kota Bandung?
2. Bagaimanakah *brand awareness* dari bus pariwisata Suryaputra?
3. Apakah terdapat pengaruh nilai persepsi konsumen terhadap *brand awareness* dari bus pariwisata Suryaputra?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai nilai persepsi konsumen terhadap *brand awareness* bus pariwisata Suryaputra di Kota

Bandung, yang merupakan bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk menempuh tugas akhir di Universitas Kristen Maranatha. Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis nilai persepsi konsumen terhadap bus pariwisata Suryaputra di Kota Bandung.
2. Untuk menguji dan menganalisis *brand awareness* dari bus pariwisata Suryaputra.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh nilai persepsi konsumen terhadap *brand awareness* dari bus pariwisata Suryaputra.

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, diharapkan dapat mengembangkan khasanah keilmuan, khususnya ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan nilai persepsi konsumen terhadap *brand awareness*.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi “PT. SURYAPUTRA ADIPRADANA” (SPA) di Kota Bandung yang berkaitan dengan pengaruh konsumen terhadap *brand awareness* pada perusahaan jasa transportasi pariwisata tersebut.