

## BAB I PENDAHULUAN

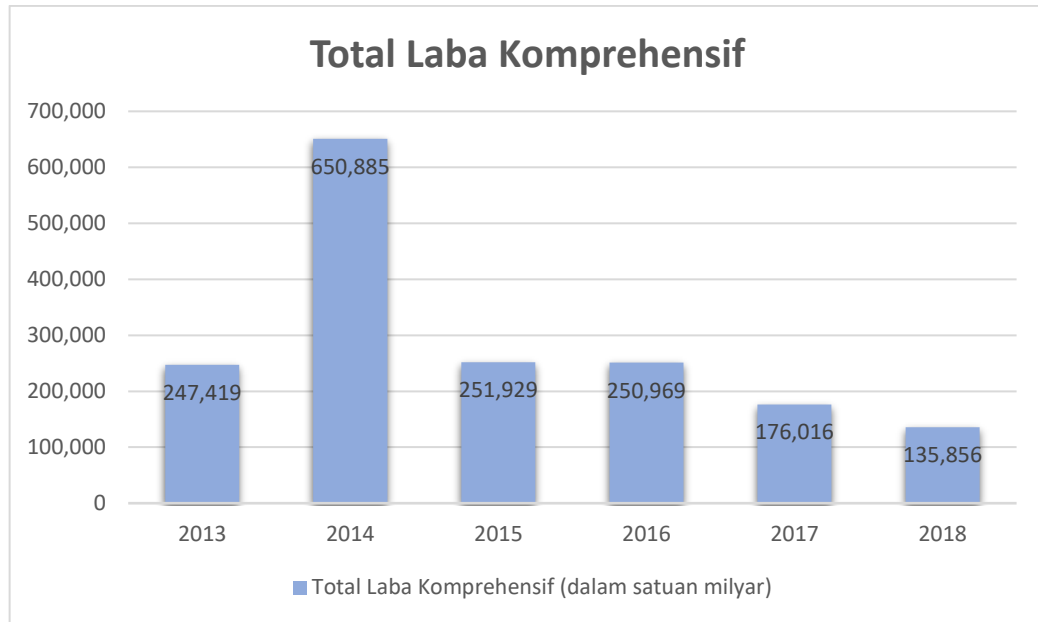
### 1.1 Latar Belakang

Blue Bird Group salah satu penyedia jasa kendaraan yang sudah banyak tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Di jaman sekarang yang sudah moderen ini untuk berpergian kesuatu tempat yang masih didalam satu kota tidaklah sulit. Sudah banyak sekali perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi menyediakan layanan berupa taksi. Dengan adanya taksi dapat memudahkan aktivitas kita untuk berpergian.

Blue Bird Group mengkategorikan jasanya kedalam beberapa anak perusahaan untuk target market yang berbeda. Secara umum, taksi yang memiliki warna biru ditargetkan untuk segmen masyarakat umum. Dalam kategori ini, ada beberapa anak perusahaan dimana setiap anak perusahaan memiliki nama dan logo yang berbeda. Anak perusahaan tersebut antara lain Pusaka Satria, Pusaka Nuri, Pusaka Biru, Pusaka Citra, Pusaka Lintas, Pusaka Prima, Morante Jaya, Lintas Buana, Cendrawasih, dan Blue Bird sendiri. Di segmen eksekutif, Blue Bird menyediakan Silver Bird dengan armadanya yang berwarna hitam.

Taksi Silver Bird memberikan 3 keistimewaan utama, yaitu *comfort*, *convenience*, dan *safety* yang terakhir untuk segmen transportasi penumpang, yaitu kategori limousine yang dikenal dengan nama *Golden Bird*. Bukan hanya itu saja, Blue Bird juga menyediakan sarana angkutan masal berupa *charter bus*, yaitu *Big Bird*.

Pada tahun 2015, GO-JEK dan Grab mulai dikenal masyarakat luas dengan aplikasinya. Kedua perusahaan ini mengklaim bahwa masyarakat akan diberikan kemudahan dalam bertransportasi hanya dengan memesan transportasi tersebut melalui *online* dengan menggunakan *smartphone*. Ini menyebabkan pengaruh besar untuk Blue Bird Group, jasa transportasi *offline* Taksi Blue Bird mulai ditinggalkan oleh masyarakat dan beralih ke transportasi *online* seperti GO-JEK dan Grab. pada Gambar I.1 dapat di lihat laba komprehensif pada Mybluebird.



Gambar I. 1 Total Laba Komprehensif Tahun Berjalan dan Tahun 2013 – 2015

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan PT Blue Bird Tbk. (2018)

Di lihat pada laba komperhensif grafik di atas dapat dilihat bahwa total laba komprehensif dari tahun 2013 sampai 2018. Laba komperhensif mengalami penurunan sangat drastis pada tahun 2014 ke 2015. Penurunan laba komprehensif ini di sebabkan karna mulai nya jasa transportasi yang di tawarkan oleh perusahaan jasa lainnya.

Pada awal tahun 2011 Blue Bird Group sudah membuat dan merilis aplikasi untuk mempermudah masyarakat untuk menggunakan jasa transportasinya. Namun, ketika tahun 2015 muncul aplikasi serupa dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi juga yaitu GOJEK dan Grab. Aplikasi dari perusahaan jasa tersebut lebih dikenal oleh masyarakat dibanding aplikasi MyBlueBird. Aspek-aspek yang membuat aplikasi tersebut lebih dikenal adalah fitur-fiturnya serta berbagai macam jenis *promo* yang menarik pasar, lama kelamaan aplikasi MyBlueBird ini pun mulai ditinggalkan. Hal tersebut yang membuat pendapatan dari Blue Bird Group merosot. Aplikasi MyBlueBird terkini sudah terbilang bagus dan memiliki berbagai macam fitur namun dalam pengoperasian nya masih ada beberapa kekurangan yang membuat *rating* aplikasi MyBlueBird tertinggal sangat jauh dari aplikasi kompetitor. dapat di lihat pada Tabel I.1 Rating Aplikasi dan Tabel I. 2 Rating Fitur dari Aplikasi GO-JEK, Grab dan myBlueBird.

Tabel I. 1 Rating Aplikasi

Posisi	Nama Aplikasi	Rating	Skala Rating
1	GO-JEK	4.5	5.0
2	Grab	4.5	5.0
3	myBlueBird	3.8	5.0

Sumber: *Google Play Store*, 2019

Tabel I. 2 Rating Fitur dari Aplikasi GO-JEK, Grab dan myBlueBird

Fitur	GO-JEK	Grab	myBlueBird
<i>Voice action</i>	95%	94%	78%
<i>Rating drivers</i>	95%	94%	79%
<i>Rating riders</i>	96%	93%	77%
<i>Reduce-sized maps</i>	94%	93%	89%
<i>Point of interest</i>	95%	93%	82%
<i>Automatic re-routing</i>	94%	92%	73%
<i>Multiple payment options</i>	95%	92%	80%
<i>Real time traffic data</i>	94%	92%	81%
<i>Estimating arrival time</i>	94%	92%	77%

Sumber: *Google Play Store*, 2019

Tabel I.1 dan Tabel I.2 dapat dilihat pada tabel di atas bahwa *rating* aplikasi dan *rating* dari fitur-fitur yang ada, aplikasi MyBlueBird masih berada pada peringkat terbawah bahkan *rating* dari fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi MyBlueBird belum mencapai 90%. Kekurangan selain dari aplikasi juga terdapat kekurangan dari berbagai aspek lainnya seperti pada aspek kebiasaan pada masyarakat Indonesia yang memiliki jiwa sosial atau jiwa gengsi yang cukup tinggi maka aplikasi ini kurang di minati oleh masyarakat contoh nya saja pada aplikasi Mybluebird memiliki merk pada transportasi nya namun pada *competitor* tidak memiliki nama yang menandakan bahwa transportasi yang di gunakan adalah kendaraan atau transportasi umum atau transportasi umum *online*, Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada layanan aplikasi MyBlueBird maka dilakukan *survey* pendahuluan. *Survey* pendahuluan bertujuan untuk

memperoleh informasi mengenai kualitas layanan sehingga dapat digunakan sebagai dasar menyusun tahap penelitian selanjutnya. Menurut Elu (2005), keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan wadah yang menentukan dalam menindak lanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan loyalitas konsumen. Sebelum melakukan perbaikan perusahaan harus mengetahui keluhan konsumen terhadap layanan mereka. Keluhan mereka didapatkan melalui pengamatan yang dilakukan pada *survey* pendahuluan untuk menetapkan indikator dari setiap variabel, Berikut hasil *survey* pendahuluan:

Tabel I. 3 Keluhan Pengguna myBlueBird

No	Evaluasi	Persentase	Keluhan
1	<i>Efficiency</i>	90%	<i>Loading</i> lama saat registrasi
			Sulit melakukan registrasi menggunakan <i>facebook</i>
2	<i>Responsiveness</i>	80%	Lambat dalam menyelesaikan permasalahan aplikasi
			Respon lambat
3	<i>Security</i>	80%	SMS tentang kode verifikasi tidak masuk
			Tidak bisa <i>login</i>
4	<i>Contact</i>	100%	Tidak ada fitur <i>chat</i> dan SMS antara <i>driver</i> dan <i>customer</i>
5	<i>System Availability</i>	80%	Aplikasi sulit saat dibuka
6	<i>Fulfillment</i>	90%	Promo-promo yang kurang menarik
			Tidak ada tarif tetap
7	<i>Site Aesthetic</i>	80%	Tampilan aplikasi kurang menarik
			Tata letak <i>menu</i> tidak benar
8	<i>Compensation</i>	100%	Tidak ada kompensasi setiap melakukan kesalahan
9	<i>Ease of use</i>	90%	Sulit menemukan <i>driver</i>

Sumber: Survei Pendahuluan, 2018

Berdasarkan Tabel I. 3 dapat dilihat bahwa MyBlueBird memiliki beberapa keluhan dari responden. Hal tersebut membuat pelanggan menilai kualitas layanan MyBlueBird kurang baik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi MyBlueBird. Metode QFD (*Quality Function Deployment*) bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk menerjemahkan *customer needs* menjadi target yang memuaskan pelanggan (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan *input* dari penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan MyBlueBird Menggunakan Integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *True customer needs* dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi MyBlueBird?
2. Apa *critical part* yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan Aplikasi MyBlueBird?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat di berikan untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi MyBlueBird menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* dalam meningkatkan kualitas
2. Mengidentifikasi *critical part* dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas aplikasi
3. Mendapatkan hasil rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi MyBlueBird

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan masalah yang diperlukan agar penelitian ini tidak menjadi terlalu luas dan menyimpang dari tujuan semula sebagai berikut:

1. *True Customer Needs* MyBlueBird ini telah didapatkan dari penelitian sebelumnya menggunakan metode Model Kano.
2. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai iterasi kedua, yaitu Matriks *Part Deployment*.
3. Diasumsikan proses layanan aplikasi MyBlueBird tidak mengalami perubahan signifikan selama periode penelitian.
4. Penelitian ini hanya sampai perumusan rekomendasi program layanan sehingga tidak diperhitungkan keberhasilannya jika diimplementasikan.
5. Penelitian ini tidak sampai pada tahap implementasi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai referensi peningkatkan kualitas pada aplikasi MyBlueBird.
2. Sebagai referensi ide-ide pengembangan yang optimal untuk aplikasi MyBlueBird agar dapat menarik untuk digunakan oleh *customer*/pelanggan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori ini berisi tentang: perbandingan metode peningkatan kualitas, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan juga penelitian terdahulu

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab ini terdiri dari dua subbab yaitu model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini memuat hasil dari langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data terhadap *customer needs* dan pengolahan data QFD iterasi satu atau HoQ. Selanjutnya, tahapan pengembangan konsep dan pembuatan QFD iterasi dua atau *Part Deployment Matrix*.

### **Bab V Analisis dan Rekomendasi**

Bab ini memuat analisis dari data yang telah diolah dan kemudian disusun rekomendasi yang tepat.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya.

