

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Bisnis transportasi di Indonesia terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Perkembangan ekonomi di Indonesia sangat berpengaruh bagi perkembangan transportasi di Indonesia, karena mobilitas masyarakat yang semakin tinggi demi menunjang kegiatan bisnisnya, terutama di daerah perkotaan.

Perkembangan bisnis transportasi seakan tidak berpengaruh terhadap krisis ekonomi di Indonesia. Contohnya transportasi darat, perkembangan kendaraan bermotor pada tahun 1995 yang dioperasikan sekitar 13.208832 unit dan meningkat di tahun 2000 menjadi 18.975.344 unit, dengan kata lain meningkat rata-rata sekitar 7,58 persen pertahun.

Nilai yang dihasilkan dari bisnis jasa transportasi darat pun meningkat dari sekitar Rp. 41.837,10 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp. 72.234,47 milyar di tahun 2002 (BI, 2003). Angka-angka tersebut menjadi bukti positif bahwa perkembangan transportasi di Indonesia tergolong pesat, dan yang paling tinggi perkembangannya adalah transportasi darat.

Moda transportasi terbagi atas tiga macam apabila dilihat dari medan yang dilaluinya. Pertama moda transportasi darat, kedua moda transportasi laut dan terakhir moda transportasi udara. Moda transportasi pun dapat dibagi menjadi dua bagian apabila dilihat dari kepemilikan, diantaranya transportasi pribadi dan transportasi umum.

Transportasi umum memiliki banyak macam, diantaranya pesawat, kapal laut, bus, angkutan kota, taksi, ojek dan lain lain. Salah satu diantara transportasi umum yang perkembangannya sangat pesat adalah taksi. Taksi adalah jenis kendaraan yang disewa dengan sopir, yang digunakan oleh penumpang tunggal atau sekelompok kecil penumpang.

Jasa taksi merupakan salah satu jasa transportasi yang dapat melayani masyarakat sampai ke tujuannya dengan waktu yang lebih cepat, karena taksi bersifat lebih pribadi bila dibandingkan dengan moda transportasi umum darat lainnya seperti Bus dan lain-lain. Namun, pada tahun 2013 taksi dihadapkan dengan persaingan yang semakin dinamis.

Diawali dengan semakin majunya teknologi, maka semakin berkembang pula fungsi dari *smartphone* saat ini yang bisa memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari. Salah satu dari begitu banyak fungsi tersebut adalah dalam hal transportasi. Hal ini dimanfaatkan oleh para pengembang aplikasi yang berlomba untuk menciptakan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk menunjang kebutuhan akan transportasinya. Salah satu perusahaan taksi yang terkena dampak dari fenomena ini adalah perusahaan Blue Bird Group.

Blue Bird didirikan oleh seorang perempuan pejuang dari Malang, beiau bernama Mutiara Siti Fatimah Djokosoetono yang dilahirkan di Malang pada 17 Oktober 1921. Jika New York terkenal dengan *Yellow Taxi* dan London terkenal dengan *Black Cab*, maka kota kota besar di Indonesia seperti Bandung sudah tidak asing lagi dengan Blue Bird, perusahaan yang didirikan oleh ibu Mutiara ini awalnya hanya memiliki 25 armada taksi pada tahun 1972, dan kini jumlah armadanya sudah mencapai sekitar 26.000 yang tersebar di sejumlah kota besar di Indonesia. Melayani 8,5 juta lebih penumpang dengan jam operasional 24 jam, Blue Bird telah menjadi salah satu perusahaan besar yang bergerak di bidang transportasi di Indonesia. Tetapi dalam praktiknya, di kota kota besar seperti Bandung, Blue Bird yang sudah mendapat label sebagai perusahaan besar dalam bidang transportasi harus bersaing dengan perusahaan taksi lainnya.

Dalam pelaksanaan di lapangan khususnya di area Bandung, Blue Bird harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan taksi konvensional lainnya, tercatat selama tahun 2013 ada 1856 armada taksi dari 9 perusahaan yang siap melayani masyarakat, tercatat Blue Bird telah memiliki 211 armada taksi. Namun, meskipun telah memiliki armada sebanyak 211 unit, Blue Bird masih mengalami penurunan jumlah konsumen.

Tabel 1. 1 Jumlah Armada Taksi di Kota Bandung Menurut Keadaan tahun 2013*.

No	Perusahaan Armada Taksi	Sumber Izin	Jumlah Izin	Jumlah Armada
1.	Gemah Ripah	Kota Bandung	472	472
2.	Kota Kembang	Kota Bandung	261	261
3.	Primkopau	Kota Bandung	136	136
4.	Blue Bird	Kota Bandung	211	211
5.	Putra	Kota Bandung	255	255
6.	Cipaganti	Kota Bandung	103	103
7.	Rina Rini	Kota Bandung	102	102
8.	AA	Kota Bandung	300	156
9.	Damai Raya	Kota Bandung	50	50
10.	Gemah Ripah	Provinsi Jawa Barat	41	41
11.	Cipaganti	Provinsi Jawa Barat	69	69
Jumlah			2000	1856

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung.

**)Data 2014 tidak tersedia.*

Tabel 1. 2 Trend Jumlah Penumpang Blue Bird Tahun 2012-2014.

Tahun	Jumlah Penumpang
2012	669.346
2013	468.542
2014	506.723

Sumber: Manajemen taksi Blue Bird 2015

Terlihat selama tahun 2012-2014 penumpang taksi Blue Bird mengalami naik turun jumlah penumpang, dari tahun 2012 ke tahun 2013 terjadi penurunan penumpang sebanyak 200.804 penumpang atau sebanyak 30%, meskipun di tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami kenaikan jumlah penumpang sebanyak 38.181 penumpang atau sebanyak 8%, tetapi jumlah penumpang di tahun 2014 belum

sebanyak pada tahun 2012 atau masih lebih rendah sebanyak 162.623 penumpang atau sebanyak 24% lebih rendah. Salah satu penyebab dari menurunnya jumlah penumpang Blue Bird adalah taksi berbasis online.

Fenomena banyak bermunculan perusahaan taksi berbasis online ini menjadi salah satu penyebab turunnya penggunaan taksi konvensional, ditandai sejak sampainya perusahaan *startup* di bidang transportasi ke Indonesia, banyak perusahaan taksi konvensional seperti Blue Bird mengeluhkan jumlah penurunan penumpang.

Tetapi, dengan hadirnya fenomena tersebut, Blue Bird meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama *My Blue Bird*, namun peluncuran aplikasi tersebut mendapatkan respon yang kurang baik di masyarakat, dalam pelaksanaannya masyarakat masih lebih memilih taksi berbasis aplikasi seperti Uber ketimbang taksi konvensional yang kini telah memiliki aplikasi layaknya Blue Bird. Ada beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut seperti sering terjadinya *hang* pada saat proses *booking*, *driver* yang sulit dihubungi untuk koordinasi tempat penjemputan dan banyaknya iklan yang justru dianggap mengganggu oleh pengguna aplikasi. Namun tak jarang juga yang memuji peluncuran aplikasi ini seperti cepatnya respon dari *driver* sesaat setelah pengguna melakukan *order*, identitas taksi yang jelas saat proses *booking* dan lain-lain.

Masalah lain yang dihadapi oleh Blue Bird itu sendiri adalah mengenai harga tarif, banyak masyarakat menilai taksi berbasis online memiliki harga yang lebih murah dibandingkan harga tarif taksi Blue Bird itu sendiri. Masalah lainnya adalah masih ada beberapa pengemudi taksi Blue Bird yang tidak menggunakan fasilitas seperti AC, radio dan tape sebagai mana mestinya. Adapun masyarakat yang menilai bahwa armada taksi Blue Bird masih menggunakan armada keluaran dibawah tahun 2014, sedangkan armada dari taksi berbasis online sudah merupakan keluaran diatas tahun 2014. Dan dalam hal info mengenai jasa terbaru yang diberikan oleh perusahaan, Blue Bird masih kalah aktif apabila dibandingkan dengan perusahaan taksi berbasis online.

Salah satu cara untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan kualitas jasa transportasi taksi Blue Bird adalah dengan melakukan evaluasi

(penelitian) terhadap kepuasan, evaluasi kualitas jasa, kebutuhan dan keinginan dari konsumen dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) yang dalam pelaksanaannya melibatkan konsumen itu sendiri sebagai subjeknya.

Metode Quality Function Deployment (QFD) adalah salah satu metode yang bertujuan untuk merencanakan dan mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. menurut Jay Heizer dan Bary Render (2015: 184) Quality Function Deployment (QFD) mengacu pada (1) penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Melalui QFD ini, diharapkan taksi Blue Bird dapat memberikan jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para konsumennya.

Berangkat dari fenomena ini, penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peranan Quality Function Deployment (QFD) dalam meningkatkan kualitas jasa. Oleh karena itu, judul yang diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah: **“Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Jasa pada taksi konvensional di Bandung. (Studi pada konsumen taksi Blue Bird)”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Kebutuhan masyarakat di era seperti sekarang ini, semua urusan manusia sudah lebih mudah, dimulai dari belanja sampai membayar tagihan. Dan transportasi pun menawarkan kemudahan dalam memesan kendaraan umum dengan hanya bermodalkan *smartphone* dan aplikasi.

Dalam hal ini, Blue Bird yang telah meluncurkan aplikasi *my Blue Bird* telah berkomitmen untuk memberikan kualitas jasa yang terbaik demi memberikan kesan positif kepada konsumen yang telah menggunakan jasa taksi ini.

Blue Bird perlu menerapkan strategi yang tepat agar kebutuhan keinginan konsumen terpenuhi. Dengan uraian di atas, maka penulis akan melihat tingkat kualitas jasa Blue Bird melalui metode Quality Function Deployment (QFD).

1.2.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah secara spesifik adalah:

1. Apa keinginan dan kebutuhan konsumen mengenai jasa jasa Blue Bird?
2. Bagaimana jasa jasa taksi yang baik?
3. Strategi apa yang harus dilakukan Blue Bird?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan strategi untuk mengembangkan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang Blue Bird berikan.
3. Untuk menetapkan strategi yang harus dilakukan Blue Bird dengan tujuan meningkatkan kualitas jasa.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua, diantaranya:

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan pembaca di bidang transportasi sampai saat ini, khususnya dalam bidang taksi serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya mengenai metode Quality Function Deployment (QFD) untuk menjalankan bisnis di bidang jasa taksi.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini adalah sebagai saran dan contoh dalam menerapkan ilmu manajemen khususnya mengenai metode Quality Function Deployment (QFD) dalam meningkatkan kualitas jasa jasa taksi Blue Bird.