

BAB II

Gambaran Umum Bluebird Group

2.1 Sejarah Perkembangan Bluebird Group

Berawal pada tahun 1965 seorang wanita bernama Ibu Mutiara Siti Fatimah Djokosoetono menjalankan bisnis taksi pertamanya di sebuah rumah yang bertempat di Jl. Cokroaminoto no. 107. Pada tahun 1972 secara resmi armada Bluebird Holden Torana beroperasi di Jakarta sebagai sarana mobilitas masyarakat. Menjadi taksi pertama yang menggunakan sistem tarif berbasis argometer dan dilengkapi sistem radio untuk kemudahan penyebaran *order* yang didukung operasi terpusat.

Seiring berjalannya waktu, Bluebird pun berkembang. Sejumlah lompatan besar dilakukan diantaranya pada tahun 1979. Saat itu Bluebird memiliki armada bus Bigbird yang bertugas antar jemput sekolah di Jakarta Intercultural School. Pada tahun 1981, taksi Bluebird menggunakan Holden Torana generasi 80-an yang menggunakan AC. Keberadaan fasilitas ini menambah kenyamanan penumpang.

Taksi eksekutif Silverbird diresmikan tahun 1993 di Balai Kota Jakarta. Peresmian ini disaksikan sang pendiri Mutiara Djokosoetono, kemudian juga pada tahun 1994 mulai diaplikasikannya *Compterized* untuk *Call Center*. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2002 diresmikannya perubahan warna cat Bluebird dari yang sebelumnya berwarna *solid blue* menjadi *metallic frost blue* oleh presiden komisaris Bluebird untuk semakin meningkatkan pelayanan yang dapat diberikan

Bluebird menerapkan Aplikasi *Radio Mobile Data Terminal* dan *Device SIGteg* untuk kemudahan penyebaran *order* ke setiap taksi pada tahun 2004.

Pada tahun 2011 Bluebird meluncurkan aplikasi pemesanan yang bisa diakses melalui *smartphone* untuk *Blackberry* yang disebut *Taxi Mobile*. Pada tahun 2016 Bluebird meluncurkan aplikasi My Bluebird dengan berbagai fitur menarik yang ditawarkan yang bisa diakses oleh pengguna *smartphone Android* dan *iOS* yang semakin inovatif penggunaannya hingga saat ini.

Bluebird pun terus memperbanyak jenis layanan armadanya untuk semakin meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Singkat cerita, bisnis Bluebird pun semakin lama semakin besar. Bluebird Group Holding tak hanya fokus di bisnis transportasi tapi juga merambah ke kontainer, alat berat, serta logistik. Banyak jatuh bangun yang telah dihadapi tetap membuat Bluebird masih bertahan dan terus bersaing dengan banyak kompetitor lainnya hingga saat ini.

2.2 Visi dan Misi Bluebird Group

2.2.1 Visi PT Bluebird

Menjadi perusahaan yang kuat dan andal yang mengutamakan kualitas untuk menjamin kesejahteraan yang berkesinambungan bagi para pemangku kepentingan.

2.2.2 Misi PT Bluebird

Misi kami adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan untuk tumbuh dan mempertahankan diri kami sebagai pemimpin pasar di setiap kategori yang

kami masuki. Dalam transportasi darat, kami membuktikan layanan yang andal dan berkualitas tinggi dengan penggunaan sumber daya yang efisien, dan kami melakukannya sebagai satu tim.

2.3 Logo Bluebird Group

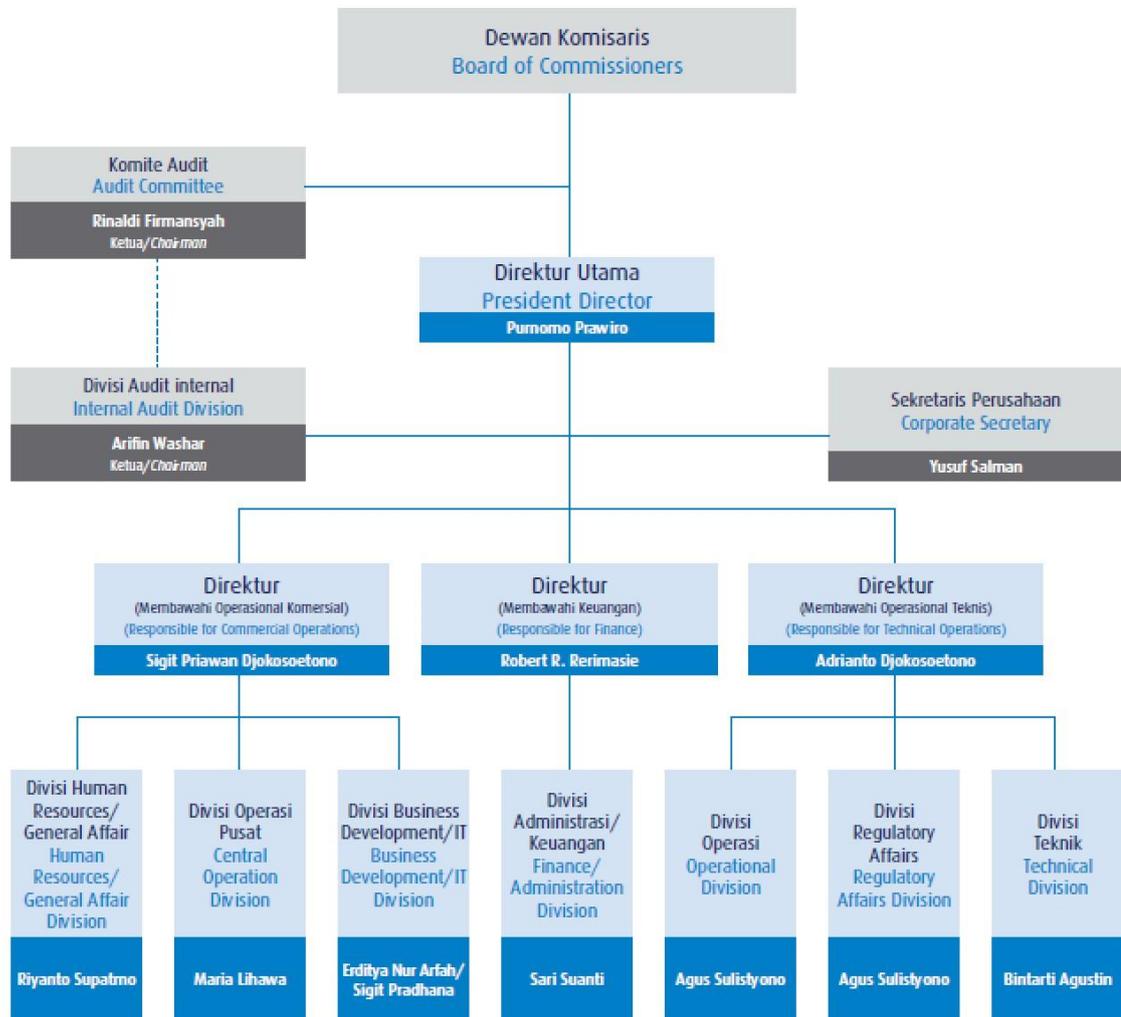


Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sumber: kabarwonosobo.com

Bluebird memiliki penampakan logo yang sudah memiliki ciri khas tersendiri di mata masyarakat. Lambang burung biru dianggap sebagai pencetak gagasan juang yang berarti berjuang dengan prinsip yang teguh dan sabar. Pemakaian warna biru sebagai nuansa logo taksi perusahaan yang memiliki nilai sebagai warna yang jernih, sejuk, dan mencerminkan energi. Secara khusus mencari jenis warna biru tersebut dianggap cocok untuk perusahaan karena tidak terlalu tua dan tidak terlalu muda. Maka dari itu, dipilihlah jenis warna *forst blue*, warna yang sengaja dibuat khusus untuk Bluebird. Kemudian siluet burung berwarna biru tua yang sedang melesat memiliki makna yang dalam. Memiliki arti seperti pencapaian yang mampu menghidupkan cita-cita pendirinya.

2.4 Struktur Bluebird Group



Gambar 2.2 Struktur Perusahaan

Sumber: jobdeskwi.blogspot.com

Berikut merupakan struktur organisasi dan penjabaran deskripsi tugas dari masing-masing jabatan yang ada di perusahaan Bluebird Group:

a. Dewan Komisaris

Tugas dari dewan komisaris adalah melakukan pengawasan atas jalannya usaha perusahaan dan memberikan masukan-masukan kepada para direktur. Dalam keadaan khusus yang mana bila direktur berhalangan hadir dalam melakukan tugasnya, dewan komisaris memiliki wewenang untuk menggantikannya.

b. Presiden Direktur

Presiden direktur adalah pimpinan tertinggi dalam perusahaan Bluebird Group. Pimpinan tertinggi ini memiliki tanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan perusahaan.

c. *Vice President Bussines development*

Vice president bussines development membawahi empat bagian, yaitu *information technology (IT)*, *corporate image*, *total quality management (TQM)* dan *public relation (PR)*. Masing-masing bagian memiliki deskripsi tugas yang berbeda satu sama lain:

1) *Information technologi (IT)*

Berfungsi dalam penyediaan dan pengawasan infrastruktur sistem informasi dan teknologi di perusahaan.

2) *Corporate Image*

Berfungsi dalam memperkenalkan pengetahuan mengenai produk-produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, salah satunya melalui media

periklanan. Secara lebih spesifik, bidang itu berwenang dalam hal standarisasi logo dan merek daripada produk-produk.

3) *Total Management Quality*

Berfungsi dalam memastikan mutu perusahaan berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan kaidah ISO 9001:2008. Adapun alat yang digunakan adalah dengan membuat *Standar Operation Procedure (SOP)* dan *Key Performance Indicator (KPI)* untuk semua bagian dalam perusahaan.

4) *Public Relation (PR)*

Fungsi PR eksternal adalah sebagai media relation, yaitu menjalin kerjasama dengan media-media yang ada, baik media elektronik maupun cetak, sedangkan PR internal memiliki fungsi yang lebih spesifik yaitu sebagai penyusun sekaligus menerbitkan majalah mutia biru, yaitu majalah bulanan yang diterbitkan untuk seluruh karyawan dan pengemudi.

d. *Vice President Personalia*

Membawahi bagian pemberdayaan sumberdaya manusia, terkait dengan pengadaan tenaga kerja demi kelangsungan usaha jasa perusahaan.

e. *Vice President Operasi*

Membawahi semua bagian pengaturan pengemudi, terkait dengan masalah sistem sirkulasi pengemudi perusahaan.

f. *Vice President Audit*

Membawahi seluruh bagian pengawasan di dalam perusahaan.

g. *Vice President Administrasi* atau keuangan

Membawahi seluruh bagian pengurusan dan pengarsipan seluruh transaksi yang berlangsung di perusahaan.

h. *Vice president* perizinan

Membawahi bagian yang mengatur mengenai regulasi dan kebijakan-kebijakan perusahaan dengan penyesuaian regulasi dan kebijakan pemerintah dan juga regulasi armada, baik perpanjangan izin lama (peremajaan armada taksi yang beroperasi) dan pengurusan izin baru (penambahan armada taksi baru yang akan beroperasi).

i. *General Manager* (Kepala Pool)

Kepala *pool* adalah seseorang yang menjabat sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab untuk mengetahui seluruh keadaan yang berlangsung di *pool*-nya, serta mengambil tindakan-tindakan dan keputusan yang berkaitan dengan kinerja *pool*.

j. *Manajer Teknik* (Kepala Bagian Bengkel)

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas perawatan dan peremajaan armada taksi Bluebird.

k. *Manajer Personalia* (Kepala Bagian Personalia)

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan dan pengembangan tenaga kerja perusahaan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan.

l. Manajer Administrasi atau keuangan

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas kegiatan transaksi yang berlangsung di perusahaan.

m. Kepala Sub Bagian (Kasubag)

Melakukan pengolahan dengan bidang yang telah ditetapkan.

n. Kepala Seksi

Membantu pengelolaan dalam bidang yang telah ditetapkan.

2.5 Produk Bluebird Group

Perjalanan panjang yang telah dilewati Bluebird, membuat mereka secara berkala melakukan peningkatan pelayanan yang diberikan. Salah satunya dengan mengeluarkan berbagai jenis armada kendaraan yang ditawarkan. Hal tersebut didasarkan dengan semakin bervariasinya kebutuhan masyarakat, dengan begitu Bluebird mengeluarkan banyak varian kendaraan dengan berbagai bentuk pelayanannya masing-masing. Semua jenis armada tersebut dapat dipesan melalui aplikasi My Bluebird dan juga hanya ada yang dapat dipesan melalui telepon. Berikut ini macam-macam produk atau layanan dari Bluebird:

1. Bluebird

Bluebird merupakan salah satu jenis layanan transportasi dari Bluebird Group yang sudah cukup lama beroperasi, dengan berbagai inovasinya armada Bluebird memiliki beberapa jenis kendaraan dengan perbedaan pelayanan. *Reguler Taxi* yang menyediakan jasa angkut penumpang dengan kendaraan reguler seperti Honda Mobilio, dan Toyota Avanza.



Gambar 2.3 Bluebird Reguler

Sumber: www.bluebird.com

Environmental Friendly Taxi dengan fitur khusus kursi *Power Slide Up* secara elektrik bergerak turun lebih dekat ke pelanggan dengan kebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda, pria tua dan wanita hamil dengan menggunakan jenis mobil BYD E6, BYD T3, dan PHEV.



Gambar 2.4 Bluebird Environmental friendly

Sumber: www.bluebird.com

Terakhir tersedia *Lifecare Taxi* dengan fitur spesial membantu lansia, ibu hamil, dan masyarakat berkebutuhan khusus untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan bermobilitas dengan menggunakan jenis mobil Nissan Serena.



Gambar 2.5 Bluebird Lifecare Taxi

Sumber: www.bluebird.com

2. Silverbird

Silverbird merupakan layanan taksi eksekutif. Sehingga menggunakan jenis kendaraan yang mewah dan nyaman. Mobil-mobil yang dipakai pada jenis ini adalah Toyota Alphard dan Mercedes-Benz C200.



Gambar 2.6 Silverbird

Sumber: www.bluebird.com

3. Goldenbird

Tidak hanya urusan taksi, Bluebird juga menyediakan layanan rental atau Goldenbird. Kenyamanan ekstra sama seperti memiliki kendaraan pribadi, tanpa khawatir dengan perawatan dan bisa dipersonalisasi sesuai keinginan. Ada banyak tipe kendaraan yang dapat dipilih, seperti Toyota Avanza G dan Toyota Innova G untuk kelas *standard*. Kemudian tersedia BMW 528i dan Mercedes untuk kelas *medium*. Terakhir tersedia Toyota Camry 2.5 Tipe G, Mercedes E200, dan Toyota Alphard untuk kelas *large*.



Gambar 2.7 Goldenbird

Sumber: www.bluebird.com

4. Cititrans

Menghadirkan layanan transportasi dengan konsep *pool to pool* dengan harga tiket yang terjangkau, konsumen dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman. Kendaraan yang digunakan adalah jenis Hiace Premio, Hiace Commuter, Isuzu Elf.



Gambar 2.8 Cititrans

Sumber: www.bluebird.com

5. Bigbird

Tidak hanya layanan mobil kecil seperti MPV atau sedan, Bluebird juga menyediakan layanan Bigbird yang melayani carter bus. Memberikan kemudahan mengatur perjalanan sendiri dengan banyak ruang untuk semua orang serta dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Jenis armada yang tersedia diantaranya adalah Delta LWB, Delta Bus, Commuter Bus, Charlie Bus, Bravo Bus, Bravo Premium, Alpha Bus, dan Alpha Premium.



Gambar 2.9 Bigbird

Sumber: www.bluebird.com

6. Bluebird Kirim

Layanan logistik Bluebird, yaitu Bluebird Kirim menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam hal kecepatan layanan logistik dalam kota melalui fasilitas angkutan muat hingga 750 liter atau 200 kilogram dalam satu kali perjalanan. Saat ini masyarakat dapat menikmati layanan Bluebird Kirim pada area operasional Bluebird Group yang tersebar di wilayah aglomerasi Jabodetabek, Bali, Bandung, Cilegon, Batam, Lombok, Manado, Makassar, Medan, Padang, Palembang, Pangkal Pinang, Pekanbaru, Semarang, Yogyakarta, Surabaya.



Gambar 2.10 Bluebird Kirim

Sumber: www.bluebird.com

7. Ironbird Logistic

PT Ironbird didirikan pada tahun 1993 dan diluncurkan oleh Bapak Sudjono, Direktur Jenderal Perhubungan Darat, sebagai Perusahaan Pengangkut Peti Kemas dan Kargo. Ironbird dan AKA menyediakan layanan transportasi peti kemas dan kargo dengan hampir 300 truk Volvo, ratusan trailer, dan puluhan kepala truk Mercedes yang dirancang khusus untuk peti kemas, kargo berat, dan pengangkutan kargo curah. Armada selalu dalam kondisi prima dan memenuhi ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan tentang pengangkutan peti kemas.



Gambar 2.11 Ironbird Logistic

Sumber: www.bluebird.com

Ironbird secara teratur memulai program pelatihan untuk pengemudi dan mekaniknya untuk memastikan kualitas layanan tertinggi yang dilakukan bekerja sama dengan Volvo, Swedia. Lingkup operasional Iron Bird meliputi Jabodetabek serta Jawa Timur, Barat, Jawa Tengah, dan juga Sumatera, didukung 24 jam oleh tim mekanik. Layanan yang ditawarkan terdiri dari berbagai operasi Angkutan Kargo Umum dan Angkutan Kargo Berat.

2.6 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan masyarakat yang berusia lebih dari 17 tahun yang

berdomisili di DKI Jakarta dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi My Bluebird sebanyak dua kali dalam enam bulan terakhir.

Pengisian kuesioner penelitian dilakukan secara *online* melalui *Google Form* dengan semua responden menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh identitas responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan pendapatan per bulan.

2.6.1 Jenis Kelamin Responden

Terdapat dua jenis kelamin responden pada penelitian ini, yaitu laki-laki dan perempuan. Pada tabel di bawah ini, terdapat data responden berdasarkan jenis kelaminnya.

Tabel 2.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari data yang ada pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa kebutuhan akan penggunaan aplikasi My Bluebird lebih dominan terhadap perempuan dibandingkan dengan laki-laki dengan selisih yang tidak terlalu besar.

2.6.2 Usia Responden

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat produktifitas seseorang. Dapat pula menggambarkan bagaimana seseorang melakukan aktifitas sehari-harinya, maka dari itu usia juga berpengaruh dalam jawaban pada sebuah penelitian. Pada penelitian ini terdapat beberapa kategori rentang usia responden yang terjabarkan pada tabel berikut:

Tabel 2.2
Usia Responden

Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase
17-19	5	5%
20-24	46	46%
25-29	21	21%
30-34	9	9%
35-39	15	15%
40-44	4	4%
> 45	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari data yang ada pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa aplikasi My Bluebird paling banyak digunakan oleh responden berusia 20-24 tahun sebanyak 46%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi My Bluebird sangat memfasilitasi kebutuhan anak muda yang lebih aktif dan produktif. Berbeda jauh dengan usia 45 tahun keatas yang sama sekali tidak menggunakan aplikasi My Bluebird.

2.6.3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir dapat mempengaruhi status sosial dan gaya hidup seseorang. Oleh karena itu, pendidikan terakhir seseorang dapat mempengaruhi

jawaban dari sebuah penelitian. Pendidikan terakhir pada penelitian ini dikategorikan pada tingkat pendidikan yang umumnya ditempuh oleh masyarakat dengan penjabaran sebagai berikut:

Tabel 2.3
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase
SMA	36	36%
Diploma	21	21%
Sarjana	43	43%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah yang telah menempuh pendidikan hingga kejenjang perkuliahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden dengan latar pendidikan yang lebih tinggi dapat lebih cakap dalam mengakses aplikasi My Bluebird.

2.6.4 Jenis Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan dapat menggambarkan status sosial dan juga pola hidup seseorang. Oleh karena itu, jenis pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi jawaban dari sebuah penelitian. Jenis pekerjaan pada penelitian ini dikategorikan pada jenis pekerjaan yang mayoritas dilakukan oleh masyarakat dengan penjabaran sebagai berikut:

Tabel 2.4
Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	40	40%
PNS	9	9%
TNI/Polri	10	10%
Pegawai Swasta	20	20%
Wirausaha	11	11%
Buruh	7	7%
Calon Pekerja	1	1%
Atase Pertahanan Wilayah Eropa	1	1%
Freelance	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi My Bluebird tidak terlalu dipengaruhi oleh perbedaan jenis pekerjaan, tetapi terdapat perbedaan yang besar jika dibandingkan dengan pelajar atau mahasiswa sebesar 40% sebagai pengguna terbanyak.

2.6.5 Pendapatan per Bulan Responden

Pendapatan per bulan dapat mempengaruhi tingkat pembelian seseorang. Saat ini kebutuhan manusia akan mobilisasi tempat semakin meningkat karena tingkat ekonomi yang lebih baik dan tingkat konsumsi masyarakat untuk membeli atau menggunakan sesuatu lebih meningkat. Berikut ini merupakan penjabaran tingkat pendapatan responden pada penelitian ini:

Tabel 2.5
Pendapatan per Bulan Responden

Pendapatan per Bulan	Frekuensi (Orang)	Persentase
Rp 500.000 - Rp 1.000.000	21	21%
> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	13	13%
> Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	15	15%
> Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	31	31%
> Rp 5.000.000	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa penggunaan aplikasi My Bluebird tidak terlalu dipengaruhi oleh perbedaan pendapatan per bulan seseorang. Pendapatan per bulan terbanyak sebesar > Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 31% hanya berbeda sedikit dengan pendapatan per bulan sebesar Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebanyak 21%. Hal ini menunjukkan keterjangkauan harga bagi responden berpendapatan kecil sekalipun.