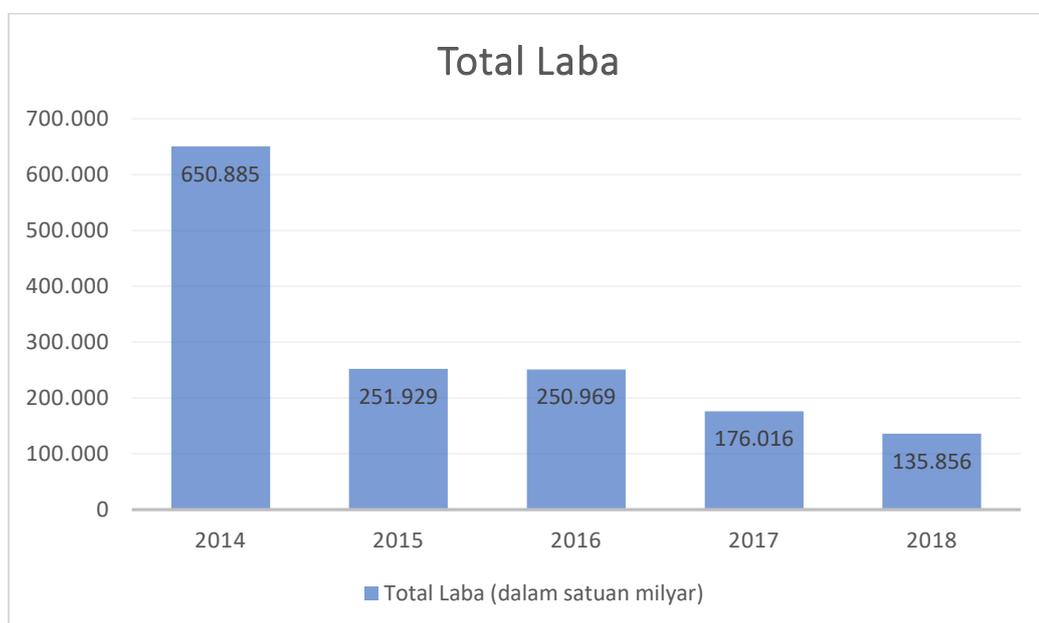


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Blue Bird Group merupakan sebuah perusahaan milik Indonesia yang didirikan pada tahun 1972 dan bergerak dalam bidang transportasi. Blue Bird Group merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi taksi yang sangat terkenal di Indonesia. Karena namanya yang sudah sangat dikenal masyarakat, Blue Bird Group terdorong untuk terus menjadi jasa transportasi terbaik dan memberikan kemudahan transportasi *offline* bagi masyarakat dalam beraktifitas sehari-hari.

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.



Gambar I. 1 Total Laba Tahun Berjalan dan Tahun 2014 – 2018

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

Pada Gambar I.1 menjelaskan bahwa total laba komprehensif tahun berjalan dari tahun 2014 sampai 2018. Pada tahun 2014 ke 2015, total laba komprehensif tahun berjalan mengalami penurunan drastis. Penurunan ini sangat bertepatan dengan semakin dikenalnya aplikasi GO-JEK dan Grab. Awalnya, aplikasi myBlueBird sudah dirilis oleh Blue Bird Group semenjak tahun 2011 dan berjalan lancar. Namun semenjak tahun 2015, dengan adanya aplikasi dari GO-JEK dan Grab yang lebih dikenal masyarakat luas karena fitur-fiturnya, hal ini menyebabkan aplikasi myBlueBird tertinggal jauh dari aplikasi GO-JEK dan Grab. Hal ini dibuktikan dari data laporan tahunan Blue Bird Group yang pada setiap tahunnya mengalami penurunan.

Tabel I. 1 *Rating* Aplikasi GO-JEK, Grab dan myBlueBird

| 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 menunjukkan bahwa menurut *rating* aplikasi dan *rating* dari fitur-fitur yang ada, aplikasi myBlueBird masih berada pada peringkat terbawah dan bahkan *rating* dari fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi myBlueBird belum mencapai 90%. Maka, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap layanan aplikasi myBlueBird. Diperlukan adanya analisis kebutuhan layanan aplikasi myBlueBird yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pengguna aplikasi. Analisis kebutuhan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan integrasi metode *E-Service Quality* dan Model Kano.

I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah klasifikasi atribut kebutuhan layanan aplikasi myBlueBird berdasarkan metode *E-Service Quality*?
- 2) Bagaimana nilai kepuasan pelanggan atau pengguna aplikasi myBlueBird terhadap layanan yang telah diberikan aplikasi myBlueBird menggunakan metode *E-Service Quality*?
- 3) Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan layanan aplikasi myBlueBird, berdasarkan kategori Model Kano?
- 4) Apa saja atribut kebutuhan pelanggan yang ditetapkan sebagai *true customer needs*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan aplikasi myBlueBird berdasarkan metode *E-Service Quality*.
- 2) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi myBlueBird dengan menggunakan *E-Service Quality*.
- 3) Mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan pada layanan aplikasi myBlueBird berdasarkan kategori Model Kano.
- 4) Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan layanan aplikasi myBlueBird berdasarkan *true customer needs*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya sampai pada tahap penentuan rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi.
- 2) Responden dalam penelitian ini hanya pengguna yang pernah dan sedang menggunakan aplikasi myBlueBird.
- 3) Pengumpulan data dilakukan mulai bulan Desember 2018 sampai April 2019.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menghasilkan atribut kebutuhan pelanggan layanan aplikasi myBlueBird.
- 2) Memberikan rekomendasi layanan aplikasi myBlueBird berdasarkan *true customer needs*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

- **Bab I Pendahuluan**

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

- **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini dijabarkan mengenai tinjauan pustaka dan studi literatur yang relevan mengenai pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode *E-Service Quality* dan Model Kano. Selain itu juga dijelaskan mengenai landasan teori yang dijadikan sebagai acuan dalam proses penelitian ini untuk memecahkan permasalahan yang dialami oleh Aplikasi MyBlueBird.

- **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan-tahapan proses penelitian secara rinci yang direpresentasikan ke dalam model konseptual yang merupakan

kerangka pemikiran penelitian terhadap gambaran sistem permasalahan yang diteliti.

- **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data yang meliputi penyebaran kuesioner dan rekapitulasi kuesioner dan juga tahapan dalam pengolahan kuesioner *E-Service Quality*, kuesioner Model Kano dan integrasi *E-Service Quality* dan Model Kano.

- **Bab V Analisis dan Rekomendasi**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis hasil dari pengolahan kuesioner *E-Service Quality*, kuesioner Model Kano, integrasi *E-Service Quality* dan Model Kano serta rekomendasi yang tepat untuk pihak Blue Bird Group.

- **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang ditujukan untuk objek penelitian dan penelitian selanjutnya agar lebih baik.