

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**Gambar 2. 1 Logo PT Bluebird Group**

Sumber: [bluebirdgroup.com](http://bluebirdgroup.com)

Blue Bird Group merupakan perusahaan transportasi yang berdiri pada tahun 1972 di Jakarta. Mulanya, perusahaan ini hanya memiliki 25 taksi. Seiring berjalannya waktu, Blue Bird Group berkembang menjadi perusahaan yang menyediakan layanan transportasi dan pariwisata. Inspirasi pendirinya, Ny. Mutiara Djoyokosoetono, berasal dari dongeng Eropa tentang harapan dan doa seorang gadis untuk kebahagiaan yang terwujud berkat bantuan seekor burung biru. Selain itu, sejarah perusahaan ini menarik karena awalnya didirikan oleh Golden Bird yang kemudian dikenal sebagai Chandra Taksi, sebuah perusahaan penyedia layanan sewa mobil yang melayani jurnalis asing dan pelanggan lainnya yang datang ke Jakarta.

Pada tahun 1985, setelah 13 tahun berdirinya Blue Bird Group, armada perusahaan mengalami peningkatan signifikan, dengan jumlah taksi yang hampir mencapai 2.000 unit. Keyakinan bahwa masyarakat akan memilih Blue Bird karena kualitas layanan dan sistem argometer yang terpercaya mulai terbentuk. Banyak taksi tanpa meteran muncul, namun masyarakat lebih memilih taksi dengan meteran yang layak, dan pilihan mereka jatuh pada Blue Bird yang telah konsisten menjalankan sistem argometer selama bertahun-tahun.

Pada paruh kedua dasawarsa 1980-an, Blue Bird Group terus meningkatkan prestasinya. Masyarakat mulai mengapresiasi perusahaan, dan citra Blue Bird sebagai taksi yang ramah, aman, dan memiliki pengemudi yang santun mulai dikenal luas dan menjadi keyakinan yang kokoh. Masa ini juga melihat operator Blue Bird sibuk melayani permintaan konsumen yang meningkat. Jumlah armada mencapai 3.000 unit, dan order terus meningkat. Blue Bird menjadi pilihan utama para pemilik gedung sebagai taksi resmi di tempat mereka, serta berkembang di banyak titik strategis di Jakarta.

Blue Bird Group saat ini melayani lebih dari 8,5 juta penumpang setiap bulan dengan armada mencapai 26.000 unit yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Layanan Blue Bird Group dapat diakses di berbagai lokasi seperti Jakarta dan sekitarnya, Bali, Bandung, Banten, Batam, Lombok, Manado, Medan, Pekanbaru, Palembang, Semarang, Solo, Surabaya, dan Yogyakarta. Selain itu, Blue Bird telah memperluas jangkauan layanan mereka, termasuk taksi eksekutif, limusin, penyewaan mobil, bus carter, logistik, industri, properti, pendukung, dan alat berat, sehingga menawarkan pilihan yang lebih beragam bagi konsumen.

### **2.1.1 Visi Misi**

Visi dan misi PT Bluebird Group melambangkan dasar dan tujuan dalam menjalankan bisnis serta operasional perusahaan, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Visi Perusahaan**

Visi PT Bluebird Group adalah menjadi perusahaan yang berkelanjutan dengan menekankan pada kualitas untuk menjamin kesejahteraan jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

#### **b. Misi Perusahaan**

Untuk mencapai visi perusahaan, PT Bluebird Group memiliki misi yang berfokus pada pencapaian kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar di setiap

kategori yang dimasuki. Dalam bidang transportasi darat, layanan yang disediakan harus handal dan berkualitas tinggi, menggunakan sumber daya secara efisien, dan dilakukan sebagai satu tim yang solid.

### 2.1.2 Core Values Perusahaan

Setiap karyawan di PT Bluebird Group diberikan pengajaran mengenai beberapa *core values* yang menjadi dasar untuk pengambilan tindakan dalam menjalankan bisnis. Nilai-nilai ini mencakup:

a. Peduli

Dalam lingkungan Bluebird, pelayanan yang diberikan seperti keluarga, didasari oleh empati dan kesadaran untuk menjaga satu sama lain, serta komitmen yang kuat dalam menjaga lingkungan.

b. Integritas

Kejujuran diperlakukan dengan hormat di Bluebird, karena dipercaya sebagai fondasi kesuksesan, seperti yang dipahami dan diterapkan oleh Mutiara Siti Fatimah Djokosoetono, pendiri perusahaan. Kejujuran ini juga tercermin dalam cara kerja yang transparan, disiplin, keras, dan akuntabilitas.

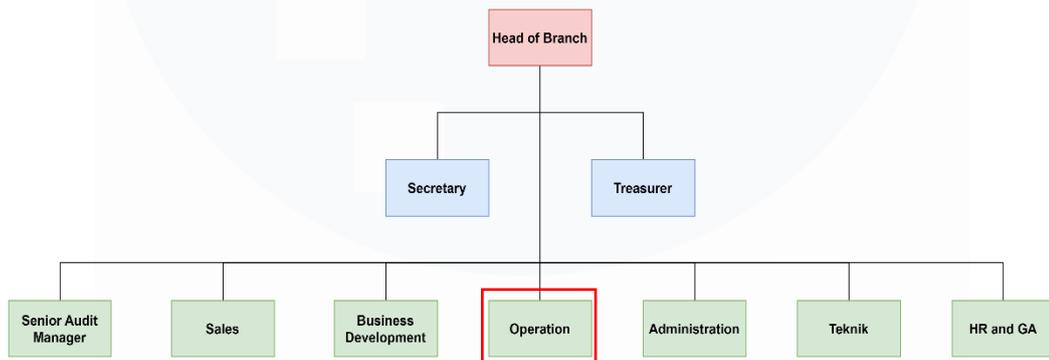
c. Pelayanan Prima

Pengalaman dan kepuasan penumpang di Bluebird diprioritaskan dengan menargetkan kepiawaian *driver*. Dalam upaya memberikan pelayanan prima, kami berkomitmen untuk meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan kemampuan tenaga kerja, dan meningkatkan keunggulan operasional. Selain itu, Bluebird juga berupaya memenuhi kebutuhan penumpang dengan mendengar, melayani, menemani, dan berinovasi dengan sepenuh hati.

d. Pola Pikir Berkembang

Setiap karyawan di PT Bluebird Group diberikan pembelajaran mengenai beberapa nilai inti yang kemudian dijadikan sebagai dasar untuk mengambil tindakan dalam menjalankan bisnis. Nilai-nilai tersebut mencakup pelayanan terbaik dari Bluebird yang dipastikan melalui kerja keras yang lincah, presisi, kreatif, dan inovatif. Dengan memanfaatkan pengalaman yang telah diperoleh, perusahaan dapat menavigasi tantangan dan menghadapi masa depan yang tidak pasti melalui kerja sama.

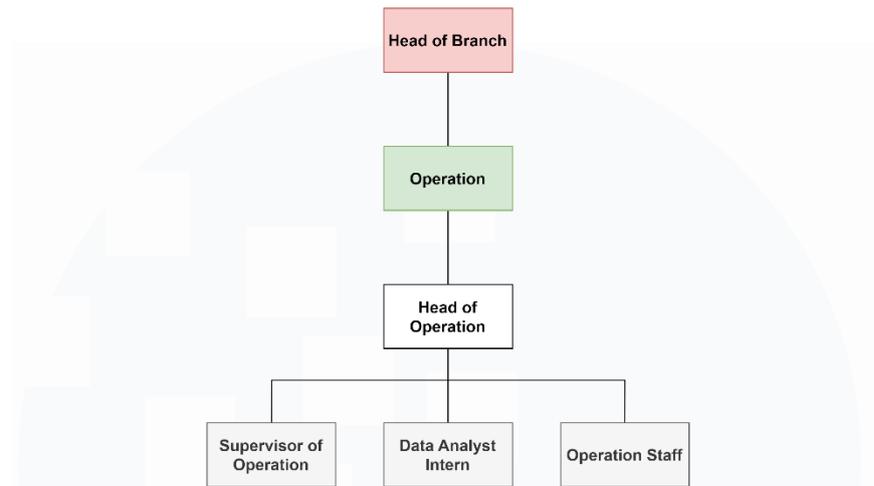
## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan Secara Umum**

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Struktur organisasi Bluebird Pool BSD yang terdapat pada gambar 2. 2 terdiri atas tujuh departemen yang masing-masing departemen dipimpin oleh kepala departemen, supervisi departemen, serta staff departemen. Setiap staf divisi bertanggung jawab langsung kepada departemen masing-masing sebelum pertanggungjawabannya mencapai tingkat atas, yaitu kepala cabang. Selama menjalani magang, peserta magang bekerja di departemen operasional. Departemen operasional bertugas mengatur jadwal antar-jemput, proses *booking by call*, dan ketersediaan kendaraan, mengkoordinasikan manajemen driver dengan kendaraan, serta mengatur keseluruhan aktivitas layanan operasional di pool.



**Gambar 2. 3 Struktur Departemen Operasional Perusahaan**

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Pada gambar 2. 3, departemen operasional Bluebird yang dipimpin oleh Bapak Saiful Sofyan, terdiri dari beberapa tim yang bekerja sama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi harian. Supervisi Departemen Operasi bertugas untuk merencanakan operasional yang efektif dan memastikan staff operasi bekerja sesuai standar perusahaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sementara itu, *Staff* Operasi memiliki tanggung jawab untuk memastikan armada taksi Bluebird tersedia dengan optimal untuk melayani pelanggan, termasuk melakukan koordinasi dengan *driver*, mengatur rute dan jadwal perjalanan untuk meningkatkan efisiensi, serta mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan melaporkan data terkait operasi taksi Bluebird untuk membantu pengambilan keputusan.