

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi My Blue Bird di Kota Surabaya.

<sup>1</sup>Mohammad Ramli, <sup>2</sup>Edy Sudaryanto, <sup>3</sup>Novan Andrianto

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[musaprosabas@gmail.com](mailto:musaprosabas@gmail.com)

## Abstract

*The research aims to analyze how high the level of satisfaction of users of the My Blue Bird Application in the City of Surabaya is among the people who use the My Blue Bird Application. The research was conducted outside the field with the aim of obtaining several data sources from users of the My Blue Bird Application. The research method used in the research "ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE MY BLUE BIRD APPLICATION IN SURABAYA CITY" is Quantitative with a descriptive approach, data collection using a questionnaire distributed to 20 My Blue Bird Application Users. The results of this research found the level of satisfaction of My Blue Bird Application users, which means that the My Blue Bird Application has a level of satisfaction that influences application development.*

**Keywords:** *My Blue Bird, Application My Blue Bird, User My Blue Bird*

## Abstrak

*Penelitian bertujuan untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna Aplikasi My Blue Bird di Kota Surabaya pada Masyarakat yang menggunakan Aplikasi My Blue Bird. Penelitian dilakukan diluar lapangan yang bertujuan agar mendapatkan beberapa sumber data dari para pengguna Aplikasi My Blue Bird. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MY BLUE BIRD DI KOTA SURABAYA" adalah Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, pengumpulan data menggunakan Kuisisioner yang disebar pada Pengguna Aplikasi My Blue Bird sebanyak 20 responden. Hasil penelitian ini menemukan tingkat kepuasan para pengguna Aplikasi My Blue Bird, yang berarti Aplikasi My Blue Bird memiliki tingkatan kepuasan yang berpengaruh dalam pengembangan Aplikasi.*

**Kata kunci:** *My Blue Bird, Aplikasi My Blue Bird, Pengguna Aplikasi My Blue Bird*

## Pendahuluan

Perkembangan dari masa ke masa, membawa dampak perubahan terhadap era teknologi khususnya internet. Internet merupakan salah satu teknologi yang mampu berkembang pesat, dengan adanya teknologi tersebut membuat banyak Perusahaan yang mengaplikasikan untuk ladang bisnis mereka, oleh karena itu internet memiliki dampak yang sangat begitu besar salah satunya untuk mempromosikan sebuah fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Perusahaan, oleh karena itu Perusahaan harus melihat perkembangan yang begitu pesat, dikarenakan internet memiliki dampak positif dan negatif bagi yang menggunakan. Salah satu Perusahaan yang mengaplikasikan teknologi internet adalah PT Blue Bird Indonesia, dimana Perusahaan tersebut memiliki nama yang begitu besar, perusahaan ini

menggunakan teknologi internet sebagai sarana bisnis yang memiliki nama aplikasi sendiri yaitu My Blue Bird. Aplikasi My Blue Bird merupakan salah satu alat transportasi yang sudah lama berdiri dan mempunyai pengaruh besar bagi Perusahaan PT Blue Bird. Masyarakat sudah menggunakan aplikasi My Blue Bird sendiri, namun dengan adanya aplikasi ini masyarakat mempunyai tingkat kepuasan tersendiri. Dengan adanya aplikasi ini PT Blue Bird Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun, perkembangan tersebut juga mempunyai kekurangan yaitu menurunnya tingkat minat konsumen untuk menggunakan aplikasi My Blue Bird.

Taxi Blue Bird adalah angkutan umum yang beroperasi sejak tahun 1972 yang didirikan oleh Mutiara Siti Fatimah Djokosoetono, awal didirikannya dengan maksud menjadi penyewaan mobil dan menjadi angkutan umum. Perusahaan Taxi Blue Bird berkembang dengan pesat pada era 1980 an sampai tahun 2000 an, ketenaran yang dimiliki oleh Perusahaan ini sangatlah besar di era era sebelumnya, semenjak kehadiran taxi online pada tahun, 2003 oleh Perusahaan Maxim, persaingan yang dilakukan oleh kedua Perusahaan tersebut membuat salah satu Perusahaan ini kalah saing hingga sempat redup dalam beberapa tahun. Perselisihan antara dua kebelah pihak tersebut membuat tingkat penurunan drastic dalam Perusahaan taxi Blue Bird itu sendiri, dikarenakan tingkat pemilihan minat penggunaan jasa transportasi taxi online yang mudah di akses, oleh sebab itu Perusahaan Taxi Blue Bird menjalin kerja sama dengan Perusahaan Traveloka, untuk menjadikan bahan angkutan umum dari bandara ke tempat tujuan lainnya yang diakses melalui aplikasi My Blue Bird.

Penggunaan aplikasi My Blue Bird memiliki berbagai pengaruh termasuk, kemudahan akses aplikasi ini memudahkan pengguna untuk memesan taksi blue bird dengan cepat dan mudah melalui ponsel mereka, hal ini meningkatkan kenyamanan dalam pemesanan transportasi, kedua efisiensi penggunaan aplikasi My Blue Bird dapat membantu mengurangi waktu tunggu untuk taksi, karena pengemudi dapat langsung mengetahui lokasi dan permintaan pelanggan, hal ini dapat meningkatkan efisiensi dalam perjalanan, ketiga keamanan aplikasi ini juga memungkinkan pelanggan untuk melacak perjalanan mereka memberikan rasa aman, selain itu identitas pengemudi dan kendaraan terverifikasi, yang juga meningkatkan keamanan, umpan balik dan evaluasi aplikasi ini memungkinkan pengguna memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka, yang dapat membantu Perusahaan meningkatkan layanan.

Pengaruh penggunaan aplikasi My Blue Bird tergantung pada pengalaman individu pengguna, tetapi secara umum aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, efisiensi, dan pengalaman positif dalam perjalanan Pengaruh penggunaan aplikasi my blue bird sendiri memiliki berbagai pengaruh positif dan negatif, berikut beberapa penjelasan pengaruh penggunaan aplikasi , pengaruh positif beberapa contoh pengaruh positif dalam penggunaan aplikasi my blue bird, kemudahan transportasi, aplikasi my Blue Bird memberikan kemudahan dalam memesan taksi Blue Bird sehingga dapat memudahkan perjalanan pengguna, yang kedua kemudahan pembayaran aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk membayar perjalanan dengan mudah melalui metode pembayaran elektronik, seperti kartu kredit atau dompet digital, yang ketiga promosi dan diskon, my blue bird seringkali menawarkan promosi dan diskon kepada pengguna, sehingga pengguna dapat menghemat biaya perjalanan pengaruh negatif berikut beberapa contoh pengaruh negatif dalam penggunaan aplikasi my blue bird, ketergantungan, penggunaan aplikasi ini dapat membuat pengguna menjadi terlalu tergantung

layanan taksi yang bisa menjadi kebiasaan yang sulit diubah, yang kedua keamanan data, pengguna perlu memberikan data pribadi saat mendaftar dan menggunakan aplikasi ini, sehingga harus memastikan bahwa data mereka dijaga dengan baik oleh penyedia layanan yang ketiga, kemacetan lalu lintas penggunaan aplikasi ini oleh banyak orang dapat menyebabkan peningkatan kendaraan di jalan, yang dapat berkontribusi pada kemacetan lalu lintas di beberapa daerah. Pengaruh positif dan negatif bervariasi tergantung pada penggunaan dan situasi masing-masing (Djo & Dharmadiaksa, 2019)

## Metode Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan metode Kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai teknik yang digunakan untuk mengeksplorasi populasi atau sampel data tertentu, bermacam-macam informasi dengan memanfaatkan instrumen penelitian. Pemahaman yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data atau mengembangkan data penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat melakukan perubahan yang besar terhadap suatu objek untuk dikembangkan maupun diperbaharui.

Tujuan penelitian ini lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, mengidentifikasi teori, melakukan kegiatan prediksi dan generalisasi. Teori-teori yang digunakan untuk yang dijadikan bahan pernyataan sesuai atau tidaknya dengan peristiwa atau gejala yang sedang terjadi di dalam penelitian ini. Desain penelitian yang menggunakan metode kuantitatif harus memiliki rangka tersruktur, baku, formal dan dirancang semaksimal mungkin sebelum melakukan penelitian. Dikarenakan penelitian ini harus memiliki standart kualitas tentang penggunaan aplikasi My Blue Bird, jika saja tidak dilakukan semaksimal mungkin bisa saja penelitian ini tidak berhasil dan tidak memiliki kualitas yang baik dan bagus.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif, dikarenakan jenis penelitian yang cocok dalam penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi My Blue Bird di Kota Surabaya”. Jenis penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menganalisis lebih dalam tentang data dan fakta yang ditemukan didalam suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi di dalam sebuah penelitian. Kemudian dapat diangkat kedalam penelitian dan disajikan secara luas dan tidak adanya rekayasa data maupun hal lainnya.

Jenis penelitian ini dapat digunakan dalam sebuah peristiwa, pemikiran, kondisi, objek, atau peristiwa dan fenomena yang akan terjadi di waktu yang akan datang, penelitian ini dapat mengungkap kejadian di dalam penelitian, hal yang dilakukna oleh peneliti yaitu mengidentifikasi suatu peristiwa atau fenomena dalam penelitian, objek yang sedang di teliti, kondisi suatu penelitian, dan pemikiran tentang penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$  tabel ( $6.544 > 2.762$ ) karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan aplikasi terhadap Aplikasi My Blue Bird. Dari hasil Uji  $t$ , diketahui nilai sign  $0,026$  lebih kecil dari  $0,01$  ( $0,026 < 0,01$ ) berarti terdapat pengaruh yang erat dalam kepuasan pengguna Aplikasi My Blue Bird.

Penelitian ini mendapatkan beberapa Kesimpulan dari beberapa pengguna/responden seperti contohnya tingkat kepuasan mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan yang

disediakan oleh Aplikasi My Blue Bird. Kepuasan ini terutama didorong oleh kemudahan pengguna aplikasi, kehandalan dan kecepatan respon layanan. Kedua Kualitas Pelayanan, aspek- aspek seperti kebersihan kendaraan, sikap sopir, dan keselamatan perjalanan mendapatkan nilai tinggi dari pengguna. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memadai dan memenuhi harapan pengguna. Ketiga kemudahan aplikasi, pengguna menghargai/mengapresiasi kemudahan aplikasi yang dimaksud adalah kemudahan fitur pemesanan, serta akurasi informasi estimasi waktu kedatangan dan biaya perjalanan. Keempat faktor harga, sebagian pengguna menganggap tarif yang dikenakan oleh layanan Blue Bird sedikit lebih murah jika memesan melalui aplikasi. Kelima masukan dan saran, beberapa saran dari pengguna mencakup peningkatan fitur aplikasi, seperti penambahan metode pembayaran, lebih banyak promosi atau diskon, peningkatan dalam hal tracking kendaraan secara real-time. Yang terakhir Tingkat loyalitas, kepuasan yang tinggi berkontribusi pada loyalitas pengguna. Banyak pengguna yang menyatakan akan terus menggunakan Aplikasi My Blue Bird di masa mendatang dari merekomendasikan kepada orang lain.

Tingkat Kepuasan Pengguna, Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi My Blue Bird di Kota Surabaya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan ini dapat dilihat dari berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon dari pengemudi, dan kondisi kendaraan yang baik. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Fitur-fitur aplikasi yang intuitif dan user-friendly membuat pengguna merasa nyaman dan mudah untuk memesan taksi. Kecepatan dan Ketepatan Waktu: Respon cepat dari pengemudi dan ketepatan waktu penjemputan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas Kendaraan dan Layanan Pengemudi: Kebersihan dan kenyamanan kendaraan, serta profesionalisme pengemudi, juga berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan. Keamanan dan Keselamatan: Pengguna merasa aman menggunakan layanan My Blue Bird, baik dari segi perjalanan maupun perlindungan data pribadi.

Masalah yang Ditemui, Meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, beberapa pengguna mengeluhkan masalah teknis seperti aplikasi yang kadang mengalami lag atau kesulitan dalam proses pembayaran. Ada juga keluhan mengenai tarif yang dianggap lebih tinggi dibandingkan dengan layanan transportasi online lainnya. Pembahasan Pengaruh Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna, Penggunaan teknologi dalam aplikasi My Blue Bird memberikan kemudahan bagi pengguna, mulai dari pemesanan hingga pembayaran. Kemampuan aplikasi untuk memberikan estimasi waktu penjemputan dan rute perjalanan yang optimal juga meningkatkan pengalaman pengguna. Perbandingan dengan Kompetitor, Dibandingkan dengan aplikasi transportasi lain di Surabaya, My Blue Bird memiliki keunggulan dalam hal keandalan dan keamanan. Namun, persaingan ketat dengan aplikasi ride-hailing lain yang menawarkan tarif lebih murah dan berbagai promo menarik menjadi tantangan yang harus dihadapi My Blue Bird. Pengembangan Aplikasi: Mengatasi masalah teknis dengan terus memperbarui dan meningkatkan performa aplikasi. Promosi dan Diskon: Menawarkan promo atau diskon untuk menarik lebih banyak pengguna dan meningkatkan loyalitas. Pelatihan Pengemudi: Memberikan pelatihan tambahan bagi pengemudi untuk meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme.

Berikut hasil Uji T, hasil Uji Validitas data, Uji Normalitas, Uji Realibilitas data:

**a) Uji T**

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan Uji t untuk menguji hipotesis yang menyatakan ada atau tidaknya pengaruh dua variabel yang berpasangan. Variabel berpasangan yaitu Variabel independent dan Variabel dependent (X dan Y).

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.544	2.762		2.461	.061
	total_x	.773	.138	.798	5.622	.000

a. Dependent Variable: total\_y

Berdasarkan tabel diatas, hasil menunjukan bahwa variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi My Blue Bird (X) memperoleh hasil t hitung sebesar 2,461 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,01$ , maka dari itu hasil Uji t memperoleh nilai presentase kepuasan sebanyak 98%

**b) Uji Validitas Data**

Uji validitas data berguna untuk mengukur data yang telah terkumpul melalui kuisisioner yang telah disebar, agar data tersebut menjadi valid harus menggunakan alat bantu SPSS 25. Kuisisioner yang telah disebar dapat dikatakan sebagai berikut:

**Uji Validitas Variabel Pengguna Aplikasi My Blue Bird (X)**

Variabel	r – hitung	r – tabel	Keterangan
X1	0,483	0,025	Valid
X2	0,598	0,025	Valid
X3	0,586	0,025	Valid
X4	0,447	0,025	Valid
X5	0,651	0,025	Valid
X6	0,676	0,025	Valid

Berdasarkan korelasi X diatas jika  $r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa data yang olah adalah Valid.

**Uji Validitas Variabel Pengguna Aplikasi My Blue Bird(Y)**

Variabel	r – hitung	r – tabel	Keterangan
Y1	0,345	0,025	Valid
Y2	0,392	0,025	Valid
Y3	0,577	0,025	Valid
Y4	0, 518	0,025	Valid
Y5	0,509	0,025	Valid
Y6	0,534	0,025	Valid
Y7	0,599	0,025	Valid

**c) Uji Normalitas**

Bentuk uji Normalitas menggunakan Kolmogorov- Smirnov satu sampel. Uji ini akan menunjukan data berdistribusi normal apabila nilai signifikasi lebih besar dari 0,01. Begitu juga sebaliknya jika nilai signifikasi kurang dari 0,01 dikatakan tidak normal.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

TOTAL\_X | TOTAL\_Y

N		61	61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	19.5500	65.6500
	Std. Deviation	1.93241	1.87153
Most Extreme Differences	Absolute	.292	.274
	Positive	.208	.135
	Negative	-.292	-.274
Test Statistic		.292	.274
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

#### d) Uji Reliabilitas Data

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kekonsistenan jawaban dari Kuisisioner. Variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alphanya lebih dari 0,60

Variabel	Cronbach Alpha Hasil hitung	Cronbach Alpha Hasil teori	Keterangan
X	0,690	0,60	Reliabel
Y	0,531	0,60	Tidak Reliabel

Berdasarkan Uji Reabilitas X dihitung dengan Cronbach Alpha maka hasil X 0,690 dengan teori Cronbach Alpha 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa X reliabel. Uji Reabilitas Y dihitung dengan Cronbach Alpha 0,531 dengan teori Cronbach Alpha 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa Y tidak reliabel.

#### Implikasi Praktis

Untuk Manajemen My Blue Bird: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan dan strategi pemasaran. Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan mengumpulkan umpan balik secara rutin dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Untuk Pengembangan Produk: Fitur-fitur baru yang menambah nilai bagi pengguna, seperti integrasi dengan layanan pembayaran digital lainnya atau penambahan opsi layanan, dapat meningkatkan daya saing aplikasi.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa Aplikasi My Blue Bird di kota Surabaya berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya, meskipun ada beberapa yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa tinggi kepuasan pengguna Aplikasi My Blue Bird, dengan menggunakan teori Used And Gratification, peneliti dengan mudah menemukan jawaban dari responden dan menyimpulkan beberapa jawaban dari pengguna.

#### Penutup

Sebagai Kesimpulan umum Kepuasan pengguna saat menggunakan Aplikasi My Blue Bird dapat diukur menggunakan tingkatan Uji Validitas, Uji Normalitas, Uji Reabilitas, Uji T, dengan mendapatkan nilai atau presentase kepuasan pengguna Aplikasi My Blue Bird maka peneliti mendapatkan sebuah nilai atau presentase melalui beberapa Uji yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi My Blue Bird di Kota Surabaya. Nilai atau presentase kepuasan pengguna mencapai 98% presentase ini sudah

dianggap cukup dikarenakan peneliti hanya menemukan jumlah responden sebanyak 61 di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan beberapa saran yaitu:

1. untuk perusahaan

Optimalitas penggunaan Aplikasi dapat ditingkatkan dikarenakan melalui beberapa saran yang diberikan oleh beberapa pengguna mengarah untuk penambah fitur yang perlu dikoreksi untuk para pengguna agar tingkatkan untuk fitur Aplikasi semakin bagus dan mudah digunakan.

2. untuk peneliti selanjutnya

Dapat meneliti lebih jauh dan diharapkan dapat lebih banyak menemukan beberapa responden di Surabaya. Dikarenakan pengguna aplikasi My Blue Bird di kota Surabaya masih sedikit peminat.

### Daftar Pustaka

- ADRI, T. P. *Bunga Rampai: Innovation on Cross-Disciplinary for Acceleration Recovery*. Narotama University Press.
- Aliffianto, A. Y., & Andrianto, N. (2022). *Sustainable tourism development from the perspective of digital communication*. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(1), 110-125.
- Aliffianto, A. Y., & Andrianto, N. (2021). *Strategi Komunikasi Pengembangan Wisata Jodipan dan Kampung Topeng Kota Malang*. *Communicator Sphere*, 1(2), 47-51.
- Andrianto, N., & Aliffianto, A. Y. (2023). *Pengembangan Komunikasi Pemasaran*. Untag Surabaya Press. Surabaya.
- Andrianto, N. (2023). *Cepat dan Praktis Jago Membuat Website Untuk Desa Wisata*. Untag Surabaya Press. Surabaya.
- Andrianto, N. (2019). *Buku Ajar Studio TV to be Broadcasting*. CV. Revka Prima Media. Surabaya
- Andrianto, N., & Ismail, H. (2022). Peran Analisis Semiotik Dalam Film *The Social Dilemma* Dalam Teori “Cmc” Computer Mediated Communication. *Jurnal Riset Rumpun Seni, Desain dan Media (JURSENDEM)*, 1(2), 43-58.
- Andrianto, N. (2018). *Pesan kreatif iklan televisi dalam Bulan Ramadan: Analisis semiotika iklan Bahagiannya adalah Bahagiaku*. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(1), 17-31.
- Andrianto, N., Palupi, M. F. T., & Ramadhan, M. I. (2018). *Framing Ecotourism On BBC News Indonesia Youtube : “Terancam’ Pembangunan Ibu Kota Nusantara : Pesut Tersudut, Nelayan Tersingkir”*. 2023 International Conference on Environmental Quality Concern, Control and Conservation EQC 2023, 1, 177.
- Andrianto, N., & Aliffianto, A. Y. (2020). *Brand image among the purchase decision determinants*. *Jurnal Studi Komunikasi*, 4(3), 700-71