

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

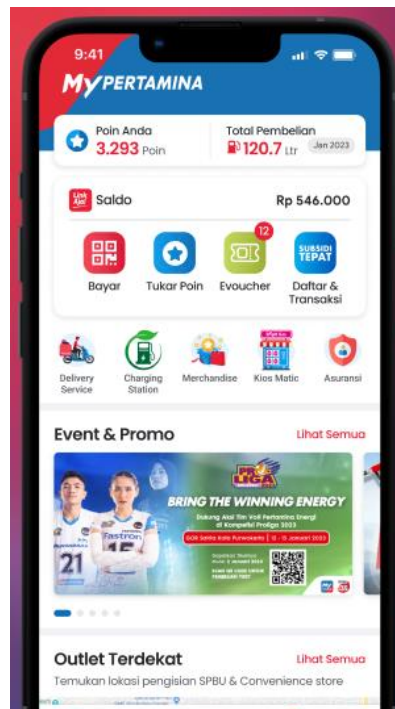
PT Pertamina (Persero) merupakan perusahaan energi terintegrasi terbesar di Indonesia dengan bisnis yang meliputi eksplorasi dan produksi minyak dan gas bumi, pengolahan minyak mentah, dan distribusi produk-produk energi. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 10 Desember 1957 dengan nama Perusahaan Negara Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (Pertamina). Pada tanggal 16 September 2003, nama perusahaan ini resmi diubah menjadi PT Pertamina (Persero). Sejak didirikan, Pertamina telah menjadi bagian integral dari pembangunan nasional Indonesia, termasuk dalam mendukung program pemerintah dalam mencapai kemandirian energi dan memperkuat industri nasional (Pertamina, 2021).

Sebagai perusahaan energi terintegrasi terbesar di Indonesia, Pertamina memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga pasokan energi bagi masyarakat Indonesia dan memajukan industri nasional. Perusahaan ini memiliki sejumlah proyek strategis untuk meningkatkan kapasitas produksi minyak dan gas bumi, di antaranya adalah proyek Masela di Timor Leste dan proyek Rokan di Riau. Selain itu, Pertamina juga fokus pada pengembangan energi baru dan terbarukan, seperti pengembangan biofuel dan pembangkit listrik tenaga surya. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Pertamina melakukan berbagai inovasi dan kerjasama dengan pihak lain, baik nasional maupun internasional (Pertamina, 2021).

Meskipun Pertamina mengalami berbagai tantangan di masa lalu, seperti krisis energi dan krisis keuangan, perusahaan ini terus berupaya untuk memperbaiki kinerjanya dan memenuhi tuntutan pasar yang semakin ketat. Dalam beberapa tahun terakhir, Pertamina berhasil mengoptimalkan operasinya dan meningkatkan keuntungannya. Perusahaan ini juga gencar melakukan transformasi digital dan berinovasi dalam pelayanan kepada pelanggan, seperti dengan mengembangkan aplikasi MyPertamina untuk pembayaran digital dan layanan lainnya. Selain itu,

Pertamina juga aktif dalam program tanggung jawab sosial dan lingkungan, termasuk dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah operasinya (Pertamina, 2021).

MyPertamina merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh PT Pertamina dan bekerja sama dengan aplikasi *LinkAja*, merupakan sebuah aplikasi yang memiliki fitur utama yaitu untuk melakukan pembayaran pengisian bahan bakar mesin (BBM) di seluruh SPBU Pertamina di Indonesia secara elektronik (MyPertamina, 2021). Selain digunakan sebagai salah satu metode pembayaran BBM di SPBU Pertamina, dalam aplikasi MyPertamina juga terdapat sistem poin yang akan didapatkan ketika pengguna melakukan pengisian bahan bakar non subsidi yaitu yang berjenis *Pertamax*, *Pertamax Turbo*, *Pertamina Dex*, atau pembelian produk di *Merchant* resmi MyPertamina. Poin tersebut nantinya dapat ditukarkan dengan berbagai *reward* yang didapatkan melalui aplikasi MyPertamina. Selain itu juga terdapat berbagai informasi terkait produk Pertamina serta lokasi *Merchant* dan SPBU Pertamina terdekat (MyPertamina, 2021).



Gambar 1. 1 Aplikasi MyPertamina

Sumber : Playstore (2022)

Didalam aplikasi MyPertamina sendiri juga terdapat beberapa fitur lain seperti yang dapat dilihat dalam gambar 1.1, diantaranya adalah:

1. *Delivery Service*, merupakan layanan pesan antar dari Pertamina untuk produk *Bright Gas* yang baru tersedia di wilayah DKI Jakarta dan Bandung.
2. *Charging Station*, untuk melakukan pembayaran pengisian kendaraan listrik.
3. Pembelian *merchandise* keluaran Pertamina
4. Informasi lokasi kios *Matic Bright Gas*
5. Asuransi keluaran Pertamina

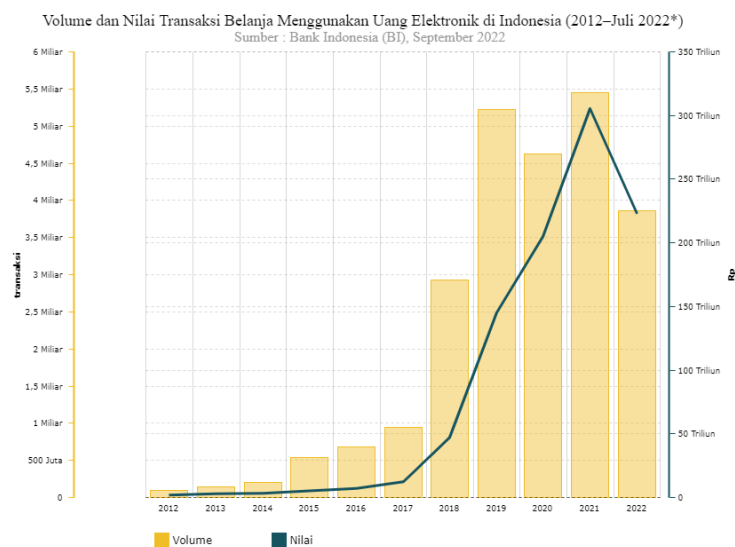
Untuk mengawasi pengeluaran bahan bakar bersubsidi jenis *pertalite* dan solar, pemerintah menggunakan aplikasi MyPertamina dengan mengadakan program Subsidi Tepat MyPertamina. Sehingga bagi masyarakat yang ingin menggunakan bahan bakar bersubsidi diwajibkan untuk melakukan pendaftaran kendaraan melalui aplikasi MyPertamina. Nantinya masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran akan mendapatkan *QR Code* yang dapat digunakan untuk melakukan pembelian bahan bakar berjenis *Pertalite* (ekonomi.bisnis.com, 2022).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi terus berkembang seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan. Manusia terus menciptakan inovasi baru yang bertujuan untuk memberikan manfaat yang positif bagi kehidupan (Ngafifi, 2014). Banyaknya manfaat teknologi dan internet telah memberikan dampak yang besar dalam kehidupan manusia tak terkecuali pada sektor finansial (Kominfo, 2019). Perkembangan teknologi ini telah menciptakan berbagai inovasi baru, terlebih lagi dalam sektor finansial yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. *Fintech* yang merupakan singkatan dari *financial technology* telah membuat sistem pembayaran menjadi terdigitalisasi. Menurut Sangwan et al. (2020) menjelaskan bahwa *fintech* merupakan sebuah penggabungan antara komputer dan teknologi digital dalam bidang keuangan sehingga mendefinisikan ulang cara kerja sebuah sistem keuangan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 mendefinisikan *fintech* kedalam beberapa jenis yaitu,

sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan resiko, pinjaman, pembiayaan, dan peminjaman modal, dan jasa finansial lainnya.

Dengan adanya *fintech*, kini sistem pembayaran non-tunai mulai banyak bermunculan. Menurut Tee et al. (2016) pembayaran non-tunai merupakan sebuah metode pembayaran yang dilakukan tanpa uang tunai (fisik), melainkan dengan menggunakan cek ataupun secara elektronik atau yang bisa disebut *e-payment*. Kemajuan uang elektronik di Indonesia telah mendorong banyak orang untuk mengadopsi mode pembayaran digital sebagai solusi yang mudah untuk melakukan berbagai transaksi non-tunai (Ratu Edo dan Hendayani, 2023). Menurut data Bank Indonesia, volume serta nilai transaksi belanja dengan uang elektronik di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2012 hingga 2021 (databoks.katadata.co.id, 2022) seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1. 2 Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2020

Sumber : databoks.katadata.co.id (2022)

Pembayaran secara elektronik atau *e-payment* di Indonesia telah menunjukkan volume dan nilai transaksi yang tinggi dari tahun ke tahun serta pergerakannya yang fluktuatif dalam kurun waktu 4 tahun terakhir seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.2. Hal ini mendorong para pelaku bisnis untuk menciptakan inovasi baru dengan memanfaatkan *fintech* untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan pada konsumen (Bank Indonesia, 2019). Saat ini

banyak perusahaan yang memanfaatkan *e-payment* karena dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan sehingga dapat menarik minat konsumen. Salah satu bentuk dari *e-payment* adalah *mobile payment*. *Mobile payment* sendiri merupakan suatu cara atau metode pembayaran non-tunai yang menggunakan perangkat *mobile* (*handphone*) dan memanfaatkan beragam media teknologi seperti *QR Code*, NFC (*Near Field Communication*), kode OTP (*One Time Password*), dan yang lainnya (accurate.id, 2021).

PT Pertamina juga turut serta dalam menerapkan *mobile payment* dalam pembelian produknya di seluruh SPBU di Indonesia dengan meluncurkan aplikasi MyPertamina. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 dan bekerja sama dengan *LinkAja* yang merupakan sebuah layanan dompet digital. Sejak awal rilis, MyPertamina tidak begitu disambut baik oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang sudah terbiasa dan nyaman dengan metode pembayaran konvensional atau tunai (Pertamina, 2018). Terlebih lagi pada saat awal peluncurannya, MyPertamina hanya bekerja sama dengan *e-wallet LinkAja*. Menurut survey dari Populix (2022) *LinkAja* hanya menduduki peringkat ke 5 *e-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia versi Populix seperti yang dapat dilihat dalam Gambar 1.3 dengan nilai 30%. Sementara itu peringkat pertama diduduki oleh Gopay dengan nilai 88%, Disusul oleh Dana dengan nilai 83%, Ovo 79%, dan *Shopee Pay* 76%. Maka dari itu untuk memambah kenyamanan para penggunanya, MyPertamina memperluas kerja samanya dengan 2 digital wallet lain yaitu *Gopay* dan *Ovo* (MyPertamina, 2022b).



Gambar 1. 3 Data *Digital Wallet* di Indonesia

Sumber: Populix (2022)

Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus meningkat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2020) jumlah kendaraan bermotor terus meningkat dari tahun ketahun seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia

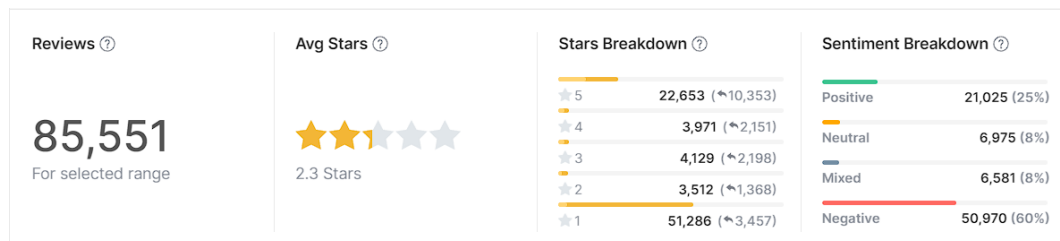
Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	14.830.698	15.592.419	15.797.746
Mobil Bis	222.872	231.569	233.261
Mobil Barang	4.797.254	5.021.888	5.083.405
Sepeda motor	106.657.952	112.771.136	115.023.039
Jumlah	126.508.776	133.617.012	136.137.451

Sumber : bps.go.id (2020)

Pada tahun 2018 total jumlah kendaraan bermotor mencapai hingga 126.508.776 unit. Jumlah tersebut meningkat pada tahun 2019 hingga sebesar 133.617.012 unit. Dan pada tahun 2020, jumlah kendaraan bermotor mencapai 136.137.451 unit. Peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun ini mengakibatkan meningkatnya jumlah konsumsi BBM tak terkecuali BBM bersubsidi (data.tempco, 2022). Peningkatan jumlah konsumsi BBM bersubsidi ini memberatkan APBN. Melalui Perpres No.98 Tahun 2022 anggaran subsidi dan

kompensasi telah mencapai Rp 502,4 Triliun. Hal ini disebabkan karena BBM bersubsidi yang tidak tepat sasaran (Bappeda Litbang, 2022). Berdasarkan Perpres No.191 Tahun 2014 serta SK BPH Migas No. 04/P3JBT/BPH/MIGAS/KOM/2020 mengenai pengendalian penyaluran jenis BBM tertentu, Pertamina sebagai selaku penyedia BBM bersubsidi wajib mengendalikan penyaluran BBM bersubsidi. Oleh karena itu, selain menjadi sebuah *mobile payment*, MyPertamina juga dijadikan sebagai sarana pengendalian penyaluran bahan bakar bersubsidi (MyPertamina, 2022a).

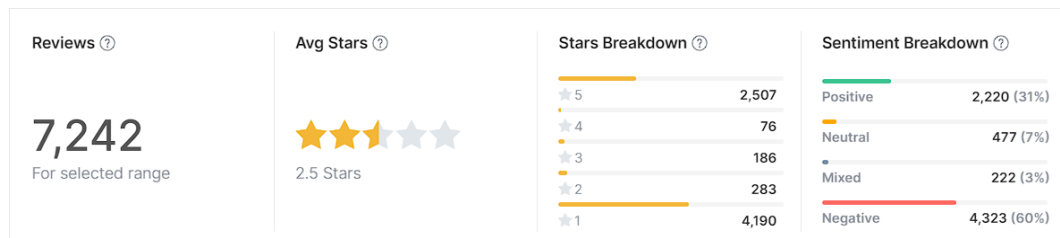
Berdasarkan data dari app.appbot.co (2023) di *Playstore*, aplikasi MyPertamina mendapatkan rating 2,3 dan didominasi oleh rating bintang 1 yakni sebanyak 51,286 dari total 85,551 ulasan. Dan mayoritas sentimen dari ulasan adalah negatif yakni sebanyak 50,970 ulasan seperti yang dapat dilihat dalam gambar 1.4 berikut ini



Gambar 1. 4 Rating MyPertamina di *Google Playstore*

Sumber : app.appbot.co (2023)

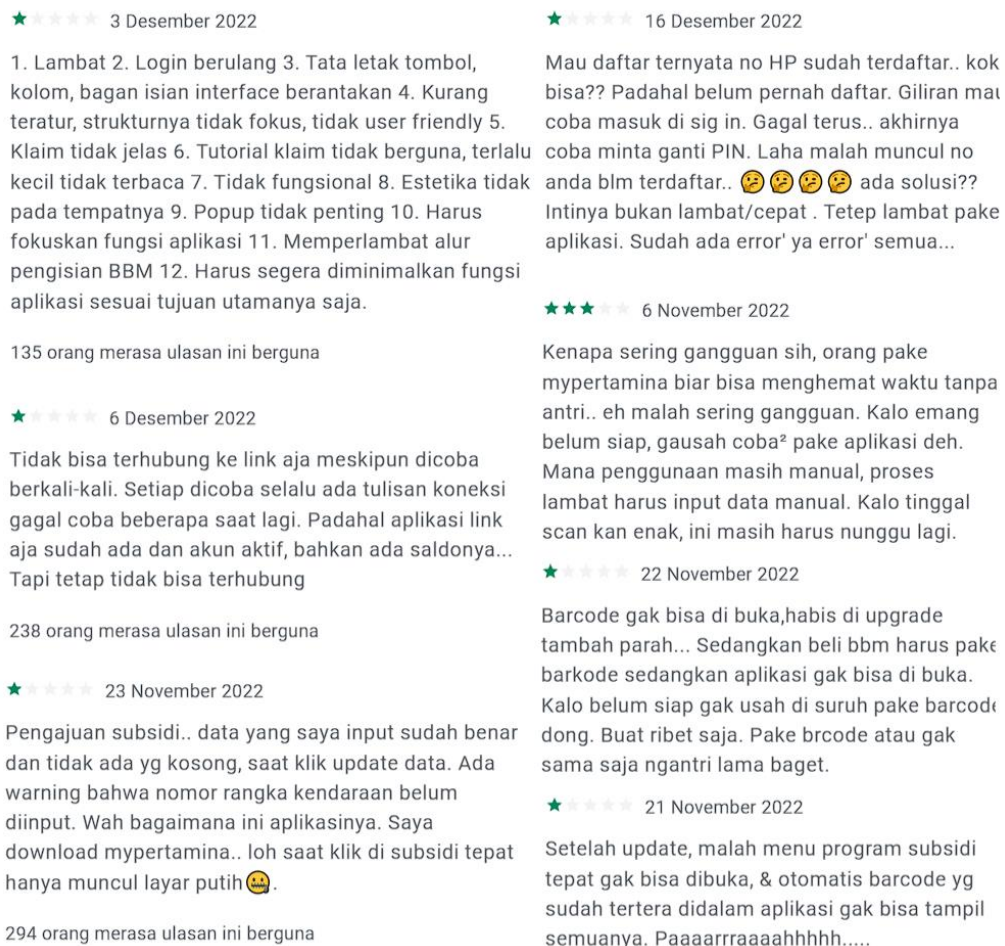
Sementara di *Appstore* iOS, aplikasi MyPertamina mendapatkan rating 2,5 dan juga didominasi oleh rating bintang 1 yakni sebanyak 4,190 dari total 7,242 ulasan. Mayoritas sentimen dari ulasan tersebut juga negatif yakni sebanyak 4,323 ulasan. Seperti yang dapat dilihat dalam gambar 1.5 berikut ini



Gambar 1. 5 Rating MyPertamina di *Appstore* iOS

Sumber : app.appbot.co (2023)

Berdasarkan ulasan dalam *Playstore* (2022) banyak keluhan seperti kendala dalam melakukan pendaftaran dalam aplikasi, kendala saat ingin melakukan pembayaran, aplikasi yang *crash*, *error*, dan *hang* seperti yang dapat dilihat dalam gambar 1.5



Gambar 1. 6 Ulasan aplikasi MyPertamina di *Playstore*

Sumber : Playstore (2022)

Aplikasi MyPertamina hadir dengan tujuan untuk mempermudah para konsumen dalam melakukan pembelian BBM di SPBU Pertamina. Namun pada kenyataannya terdapat beberapa permasalahan seperti aplikasi yang sering *crash*, *error*, *hang*, penggunaan aplikasi MyPertamina yang menyebabkan antrian kendaraan yang panjang, keamanan aplikasi yang dipertanyakan, serta petugas SPBU yang masih belum memahami cara penggunaan mesin pembayaran MyPertamina (Ibrahim & Moeliono, 2020). Untuk itu perlu dilakukan pengukuran

kualitas aplikasi MyPertamina untuk mengetahui apakah kualitas aplikasi MyPertamina sudah sesuai dengan harapan pengguna. Menurut penelitian Giyanti dan Suparti (2018) membuktikan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh terhadap keputusan pengguna.

Terdapat beberapa cara untuk melakukan pengukuran kualitas aplikasi salah satunya dengan dimensi webqual. Webqual merupakan metode yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen memiliki 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* (Nugraha et al., 2022). Webqual sebenarnya merupakan sebuah metode untuk mengukur kualitas suatu website namun pada penelitian Nugraha et al (2022) melakukan analisis kualitas aplikasi *Line Today* dengan menggunakan dimensi webqual, Giyanti dan Suparti (2018) melakukan penilaian kualitas aplikasi halal MUI dengan dimensi webqual, serta Saputri dan Syamsuar (2020) melakukan penelitian kualitas aplikasi *Mobile myIndiHome* dengan dimensi webqual. Maka dari itu pada penelitian ini, penulis menggunakan 3 dimensi webqual yaitu yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* untuk mengukur kualitas aplikasi MyPertamina.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1977) sebuah teknik yang dapat digunakan untuk membantu dalam memahami kepuasan pelanggan, serta untuk memahami indikator layanan/produk mana yang perlu diperbaiki (Ormanovic et al., 2017). Pada penelitian Nugraha et al (2022) metode *Importance Performance Analysis* dan webqual digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi *Line Today*, Utami et al (2021) menggunakan *Importance Performance Analysis* dan webqual untuk mengukur kualitas website SPMB Sebelas Maret *University*, serta penelitian Faqih et al (2020) melakukan analisis kualitas website dengan dimensi webqual dan *Importance Performance Analysis*. Maka dari itu, pada penelitian ini penulis menggunakan metode webqual dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kualitas aplikasi MyPertamina.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan beserta studi literatur yang penulis lakukan, penelitian mengenai kualitas aplikasi MyPertamina belum pernah dilakukan. Untuk itu penulis tertarik untuk menganalisis kualitas aplikasi

MyPertamina dengan menggunakan variabel webqual yaitu, *usability*, *information quality*, dan *service interaction* dan dengan metode *Importance Performance Analysis* yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**”

1.3 Rumusan Masalah

MyPertamina merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh PT Pertamina sebagai sebuah salah satu metode pembayaran digital untuk pembelian bahan bakar di seluruh SPBU Pertamina. Menurut Barnes dan Vidgen dalam Giyanti dan Suparti (2018) terdapat 3 dimensi untuk menilai kualitas sebuah aplikasi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Berdasarkan ulasan pengguna yang diambil dari app.appbot.co (2023), terdapat keluhan dari segi *usability* dimana para pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi MyPertamina tidak dapat berfungsi dengan baik, dari segi *information quality* terdapat keluhan bahwa kendaraan yang terdaftar tidak sesuai dengan kendaraan milik mereka, sedangkan dari segi *service interaction* terdapat keluhan pengguna yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi MyPertamina.

Berdasarkan permasalahan yang diambil serta latar belakang yang telah dipaparkan, berikut adalah rumusan masalah yang didapat:

1. Bagaimana kualitas aplikasi MyPertamina berdasarkan dimensi webqual?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang diharapkan pengguna pada aplikasi MyPertamina?
3. Dimensi mana saja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan dimensi mana saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas aplikasi MyPertamina?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas aplikasi MyPertamina dalam dimensi webqual.

2. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang diharapkan pengguna pada aplikasi MyPertamina
3. Untuk mengetahui dimensi mana saja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan dimensi mana saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas aplikasi MyPertamina.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya pada bidang manajemen. Serta hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pertamina dalam mengembangkan aplikasi MyPertamina serta sumber informasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi MyPertamina.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian, jenis penelitian, tahapan penelitian, sumber dan populasi penelitian dan juga proses analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang telah dianalisis menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran kepada pihak yang terkait dalam penelitian