

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Pertamina merupakan salah satu industri energi terbesar di Indonesia. PT Pertamina hadir di Indonesia sejak tahun 1950-an. Pada awalnya Pemerintah Republik Indonesia menunjuk Angkatan Darat untuk mendirikan PT Eksploitasi Tambang Minyak Sumatra Utara dengan tujuan untuk mengelola minyak di wilayah Sumatra. Pada tanggal 10 Desember 1957, perusahaan berubah nama menjadi PT Perusahaan Minyak Nasional (PERMINA) dan kemudian tahun 1960, PT Permina berubah status menjadi Perusahaan Negara (PN) dan bergabung dengan PN Pertamina menjadi PN Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (PERTAMINA) pada 20 Agustus 1968.

PT Pertamina menjadi perusahaan di sektor energi sejak ditetapkan oleh Kementerian BUMN Republik Indonesia pada tanggal 12 Juni 2020 dengan membawahi enam (6) *subholding* yang bergerak di bidang energi, seperti Upstream Subholding yang dijalankan oleh PT Pertamina Hulu Energi, Gas Subholding dijalankan oleh PT Pertamina Gas Negara, Refinery & Petrochemical Subholding dijalankan oleh PT Kilang Pertamina Internasional, Power & NRE Subholding dijalankan oleh PT Pertamina Power Indonesia, Commercial & Trading Subholding dijalankan oleh PT Pertamina Patra Niaga, dan Subholding Integrated Marine Logistics diajalan oleh PT Pertamina International Shipping.

Berikut merupakan logo dari PT Pertamina beserta dengan makna logo:



Gambar 1. 1 Logo Pertamina

Sumber: www.pertamina.com

Makna dari logo Pertamina adalah:

- Warna biru, memiliki arti andal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab.
- Warna hijau, memiliki arti sumber daya energi yang berwawasan lingkungan.
- Warna merah, memiliki arti keuletan dan ketegasan serta keberanian dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.

Berikut merupakan visi, misi, dan tujuan dari PT Pertamina:

A. Visi

Menjadi perusahaan energi nasional kelas dunia

B. Misi

Menjalankan usaha minyak, gas, serta energi baru dan terbarukan secara terintegrasi, berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat.

C. Tujuan

- Melaksanakan dan mendukung kebijakan dan program pemerintah di bidang perekonomian dan pembangunan nasional, khususnya dalam Penyelenggaraan Usaha Minyak dan Gas Bumi baik di dalam maupun luar negeri serta kegiatan lain yang menunjang kegiatan usaha di bidang minyak dan gas bumi.
- Pengembangan optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat serta mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas (PT).

Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi dari PT Pertamina, yaitu MyPertamina untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan adopsi pengguna dalam menggunakan aplikasi MyPertamina.

MyPertamina merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT Pertamina, yaitu perusahaan energi yang terintegrasi di Indonesia. Saat ini, penggunaan aplikasi MyPertamina sangat dibutuhkan sejak pemerintah menetapkan

kebijakan subsidi bahan bakar, terlebih kepada pemilik kendaraan dengan bahan bakar subsidi seperti solar dan pertalite, hal ini bertujuan untuk penyaluran bahan bakar minyak subsidi menjadi tepat sasaran supaya bahan bakar tersebut tidak terjadi kelangkaan.



Gambar 1. 2 Logo MyPertamina

Sumber: facebook.com/MyPertamina

Aplikasi MyPertamina ditargetkan kepada masyarakat agar lebih mengenali teknologi digital. Dengan layanan dan fitur yang diberikan oleh aplikasi MyPertamina pengguna aplikasi mobile dapat beradaptasi dengan teknologi baru, layanan untuk mempermudah pembelian, hingga melakukan transaksi secara digital.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sudah mengalami perkembangan teknologi dengan pesat. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan ke berbagai sektor, termasuk di dalamnya adalah sektor energi dan transportasi. Salah satu perusahaan energi dan transportasi terbesar di Indonesia yang saat ini melakukan transformasi digital yaitu PT Pertamina. PT Pertamina meluncurkan aplikasi MyPertamina untuk mempermudah pembelian bahan bakar serta layanan-layanan lainnya. Aplikasi ini sangat berhubungan dengan masyarakat Indonesia yang sudah menjadi pengguna berbasis digital dalam kehidupan sehari-harinya. Aplikasi MyPertamina diharuskan kepada pemilik kendaraan dengan bahan bakar

subsidi seperti solar dan pertalite untuk memiliki aplikasi ini agar dapat membeli bahan bakar tersebut.

Dilansir melalui *Google Play*, aplikasi MyPertamina saat ini sudah diunduh oleh 10 juta orang, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat memiliki potensi yang besar untuk menjadi solusi digital dalam hal transaksi bahan bakar. MyPertamina memiliki target untuk selalu berkembang dengan tujuan utama untuk memastikan distribusi bahan bakar subsidi tepat sasaran, serta tujuan lainnya untuk memperluas jangkauan dan mempermudah transaksi digital. Terhitung sejak MyPertamina diluncurkan yaitu pada tahun 2022, pengunduh aplikasi MyPertamina terus berkembang, adapun grafik dari jumlah pengunduh aplikasi MyPertamina dari tahun 2022 hingga 2024:



Gambar 1. 3 Grafik Pengguna

Sumber: Data Olahan Penulis (2024)

Dibalik kemudahan yang diberikan oleh aplikasi MyPertamina, terdapat fenomena atau permasalahan yang dimiliki dari aplikasi MyPertamina seperti pada aspek dukungan infrastruktur teknologi (*technological infrastructure support*) yaitu masih terdapat masyarakat yang mengeluh bahwa ketika sedang melakukan ingin melakukan pengisian bahan bakar, aplikasi MyPertamina tidak dapat diakses, dan juga sampai saat ini masih banyak masyarakat yang

mengalami kesulitan dalam pendaftaran akun karena selalu ditolak seperti yang dilansir oleh (Anshori, 2024) dalam berita yang berjudul “Pengguna BBM Subsidi di Nunukan Keluhkan Sulitnya Akses ke MyPertamina”, mengatakan bahwa terdapat warga Kabupaten Nunukan yang sudah mendaftar sebanyak 10 kali namun selalu ditolak dan diminta untuk menunggu 14 hari kemudian untuk dapat melakukan pendaftaran lagi. Selanjutnya, dari aspek peraturan pemerintah (*government regulation*), masih terdapat banyak pertanyaan dari masyarakat karena terdapat peraturan bahwa tidak diperbolehkan untuk menggunakan telfon genggam saat melakukan pengisian bahan bakar. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa MyPertamina perlu peningkatan pada aspek infrastruktur teknologi serta memperjelas tanggapan pemerintah mengenai penggunaan aplikasi MyPertamina saat mengisi bahan bakar.



Gambar 1. 4 Larangan di SPBU

Sumber: tirtoid

Kendala tersebut menyebabkan aplikasi MyPertamina sulit untuk mencapai target memperluas jangkauan dan mempermudah transaksi digital, serta target PT Pertamina untuk memastikan distribusi bahan bakar bersubsidi secara tepat sasaran dan efisien juga menjadi terhambat. Mengutip berita yang ditulis oleh (Anggela, 2022), pengamat ekonomi UGM, Fahmy Rady, menyampaikan bahwa penggunaan MyPertamina tidak efektif karena penggunaan aplikasi ini membutuhkan gawai dan internet, sedangkan bahan bakar subsidi ditujukan kepada masyarakat bawah. Hal ini menandakan bahwa dengan penggunaan MyPertamina target distribusi bahan bakar secara tepat sasaran belum tercapai.

Namun, selain dari fenomena tersebut juga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut menggunakan model UTAUT, seperti pada aspek ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), aspek kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), aspek kesadaran (*awareness*), aspek biaya yang dirasakan (*perceived financial cost*), aspek perlindungan keamanan (*institutional privacy concerns*), serta aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima (*institutional source reliability*) terhadap niat serta adopsi penggunaan aplikasi MyPertamina. Penelitian ini menggunakan model UTAUT karena merupakan model yang banyak digunakan dan terbukti kuat dalam meneliti adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2003).

Penelitian sebelumnya dengan judul *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model: Factors Influencing Mobile Banking Services' Adoption in China* beranggapan bahwa penggunaan model UTAUT memiliki hasil yang signifikan pada penggunaan aplikasi pembayaran seluler (*mobile payment*). Berdasarkan hasil tersebut, peneliti melakukan penelitian lainnya dengan objek yang berbeda terhadap aplikasi pembayaran seluler yaitu aplikasi MyPertamina dengan judul **“Meningkatkan Adopsi Pengguna terhadap Sistem Subsidi Bahan Bakar Digital: Wawasan dari Aplikasi MyPertamina dengan Menggunakan Model UTAUT”**.

1.3 Perumusan Masalah

Dalam kurun waktu terakhir, masih terdapat banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam melakukan akses ke aplikasi MyPertamina. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hambatan dalam adopsi teknologi digital. Permasalahan ini dapat disebabkan karena aspek layanan, aspek kinerja, aspek kesadaran, aspek biaya, aspek dukungan infrastruktur teknologi, aspek regulasi pemerintah, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima. Pada penelitian ini, akan dibahas mengenai faktor-faktor tersebut dalam adopsi aplikasi MyPertamina. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas aspek layanan, aspek kinerja, aspek kesadaran, aspek biaya, aspek dukungan infrastruktur teknologi, aspek regulasi pemerintah, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima mempengaruhi niat dan adopsi dalam menggunakan aplikasi MyPertamina?
2. Seberapa jauh aspek dukungan infrastruktur teknologi dan aspek regulasi pemerintah mempengaruhi pengguna dalam niat dan adopsi aplikasi MyPertamina?
3. Seberapa jauh aspek layanan, aspek kinerja, aspek kesadaran, aspek biaya, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima mempengaruhi niat dalam menggunakan aplikasi MyPertamina?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas aspek layanan, aspek kinerja, aspek kesadaran, aspek biaya, aspek infrastruktur teknologi, aspek regulasi pemerintah, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan dan keputusan dalam mengadopsi aplikasi MyPertamina
2. Menganalisis pengaruh aspek infrastruktur teknologi dan regulasi pemerintah dalam mempengaruhi pengguna terhadap niat pengguna untuk menggunakan dan keputusan dalam mengadopsi aplikasi MyPertamina.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh aspek layanan, aspek kinerja, aspek kesadaran, aspek biaya, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi terhadap niat pengguna untuk menggunakan dan keputusan dalam mengadopsi aplikasi MyPertamina.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi para pengguna aplikasi MyPertamina dengan meneliti dari berbagai aspek, seperti aspek biaya, aspek kesadaran, aspek kemudahan, aspek kinerja, aspek perlindungan keamanan, dan aspek kepercayaan akan sumber informasi yang diterima dalam

mempengaruhi niat dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. Selain itu, menganalisis pengaruh dari aspek dukungan infrastruktur teknologi dan aspek peraturan pemerintah terhadap niat dan adopsi pengguna untuk menggunakan aplikasi MyPertamina.

Manfaat untuk PT Pertamina dan aplikasi MyPertamina yaitu dapat berfungsi sebagai referensi dan memahami kebutuhan pengguna. PT Pertamina dapat mempertimbangkan aspek-aspek tersebut dalam mengambil Langkah untuk meningkatkan layanan hingga dukungan infrastruktur teknologi. Dari aspek-aspek tersebut, PT Pertamina dapat meningkatkan kepuasan pengguna, memperluas pengguna aplikasi MyPertamina, dan memperkuat citra perusahaan sebagai perusahaan yang terdigitalisasi dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

a. BAB I PENDAHULUAN

Cakupan pada bab ini yaitu pemaparan umum, ringkas, serta padat yang memvisualisasikan secara tepat isi dari penelitian. Isi yang ada pada bab ini mencakup: Visualisasi Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Cakupan pada bab ini yaitu teori dari yang umum hingga khusus, terdapat juga penelitian terdahulu, kemudian kerangka pemikiran, dan yang terakhir hipotesis apabila dibutuhkan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Cakupan pada bab ini yaitu penegasan pendekatan, metode, dan teknik dipakai dalam pengumpulan dan analisis temuan yang bisa memberi jawaban atas permasalahan penelitian. Bab ini mencakup pemaparan mengenai: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan adalah jawaban dari pertanyaan penelitian, selanjutnya dijadikan sebagai saran terkait manfaat yang didapat dari penelitian.