

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi di Indonesia pada zaman ini berkembang dengan pesat. Hampir seluruh masyarakat Indonesia memanfaatkan teknologi informasi dalam segala hal. Dengan berkembangnya teknologi informasi di Indonesia pada saat ini masyarakat Indonesia dapat dengan mudah mendapatkan informasi apapun. Teknologi informasi sudah menjadi hal yang krusial bagi kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Semua aktivitas dilakukan dengan teknologi informasi seperti berkomunikasi, melakukan aktivitas usaha, belajar, mencari informasi, bertransaksi serta lainnya yang berhubungan dengan teknologi informasi.

Dengan adanya perkembangan teknologi hadirnya suatu inovasi pembayaran elektronik. Masyarakat Indonesia dapat dengan mudah melakukan *epayment* dalam bertransaksi kegiatan bisnis, kebutuhan sehari-hari, pelayanan publik dan lain sebagainya. Seperti pada saat ini di Indonesia transaksi dapat dilakukan secara *non-tunai*. Transaksi secara *non-tunai* dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dan dianggap lebih efektif dibandingkan dengan transaksi tunai. Transaksi *non-tunai* dapat dilakukan melalui perangkat lunak yang tersedia. Dengan banyaknya aplikasi *non-tunai* yang ada di zaman sekarang ini rakyat Indonesia dapat bertransaksi dengan simpel tanpa membayar menggunakan tunai.

Banyak perusahaan yang menerapkan inovasi sistem pembayaran *nontunai*, karena dianggap penting untuk menarik konsumen. *Mobile payment* saat ini telah banyak dan sering digunakan untuk pembelian produk dalam aplikasi. Bahkan perusahaan Pertamina juga turut serta menerapkan *mobile payment* dalam pembelian produknya dalam SPBU.

PT Pertamina dikenal masyarakat Indonesia sebagai perusahaan BUMN yang dahulu bernama Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara. Tingkat kebutuhan yang tinggi akan menjadi segala macam bentuk kebutuhan masyarakat, mulai dari gas dan minyak seperti bahan bakar minyak dan pelumas menjadi kebutuhan *demand*. Di Indonesia hanya terdapat SPBU dari PT Pertamina, maka dalam hal ini menunjukkan tidak ada saingan atau kompetitor. Namun semenjak dikeluarkannya UU Nomor 22 Tahun 2001 menjelaskan tentang “minyak dan gas bumi” menunjukkan bahwa Pertamina tidak lagi menjadi satu-satunya lembaga perminyakan dan gas di Indonesia.

Pertamina merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang pengelolaan minyak dan gas bumi (Pertamina, 2015). Pertamina terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan mengadopsi teknologi diantaranya melalui digitalisasi dan *cashless payment MyPertamina*. Digitalisasi SPBU bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas data penyaluran BBM, memantau stok BBM, penjualan BBM, serta transaksi pembayaran pada SPBU. Sedangkan *cashless payment MyPertamina* merupakan aplikasi yang digunakan untuk pembayaran *non-tunai* BBM pada SPBU dengan tujuan memudahkan konsumen dalam pembelian produk Pertamina. Aplikasi *MyPertamina* menawarkan berbagai keuntungan kepada konsumen seperti

efisiensi dalam pembayaran BBM karena tidak perlu mengeluarkan uang tunai, mendapatkan *point reward* dalam setiap transaksi memberikan *event* dan promo yang menarik (Pertamina, 2020).

Konsumen dapat *mendownload* aplikasi *MyPertamina* dan melakukan registrasi melalui *Google Play Store* dan *App Store*. Dalam aplikasi akan muncul tampilan untuk melakukan registrasi dengan memasukan data pribadi seperti nama, nomor ponsel, foto, email, dan PIN. Didalam aplikasi yang sudah terdaftar dalam aplikasi *MyPertamina* maka akan muncul data seperti nama, foto, point, voucher, saldo, jumlah transaksi BBM perliter, dan berbagai informasi mengenai lokasi SPBU dan informasi lainnya. Aplikasi *MyPertamina* berfungsi sebagai alat pembayaran elektronik (*E-Payment*), pencatat transaksi dan pusat informasi.

Manfaat dari aplikasi *MyPertamina* sebagai *payment cashless* di SPBU yang bertujuan agar konsumen dapat melakukan transaksi dengan lebih efisien dan efektif, sistem ini m juga diyakini memberikan manfaat berupa kepastian takaran. Tujuan utama digitalisasi SPBU yaitu untuk meningkatkan pelayanan Pertamina kepada konsumen. Penghitungan pendapatan dari penjualan BBM di setiap SPBU juga lebih cepat, akurat, dan secara *real time* sehingga kondisi kekurangan BBM di SPBU dapat diantisipasi, karena kondisi stok BBM dapat langsung di pantau. Digitalisasi SPBU juga mempunyai tujuan untuk meningkatkan pengawasan guna untuk menjamin bahwa tidak ada kecurangan dalam penyaluran BBM. Selanjutnya, bagi Pertamina tentu opsi pembayaran *non-tunai* akan membantu para pekerja di SPBU yang harus memegang uang tunai dalam jumlah banyak ditangan, tentu sangat merepotkan jika harus

memegang uang tunai dan memegang selang BBM secara bersamaan, dengan kehadiran transaksi *non-tunai* tentu akan sangat memudahkan petugas SPBU.

KOMPAS.com - PT Pertamina Patra Niaga menambah layanan pembayaran bahan bakar minyak (BBM) menggunakan aplikasi *MyPertamina* di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Aplikasi *MyPertamina* merupakan hasil kerja sama antara PT Pertamina Patra Niaga dengan LinkAja yang dirilis pada 2016 lalu. Aplikasi *MyPertamina* merupakan aplikasi layanan keuangan digital yang memberikan kemudahan akses dengan banyak keuntungan. Baca juga: Beredar Tangkapan Layar Lowongan Buzzer untuk Naikkan Rating *MyPertamina*. Pada dasarnya, aplikasi *MyPertamina* berfungsi untuk mendukung sistem pembayaran pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) agar memudahkan pelanggan saat bertransaksi.

Pertamina diketahui memberikan beragam keuntungan bagi pengguna yang membayar BBM menggunakan aplikasi *MyPertamina*, di antaranya:

1. Mendapat poin

Pengguna yang membayar BBM pakai *MyPertamina* akan mendapatkan keuntungan khusus. Pengguna aplikasi akan menerima poin setiap membeli BBM jenis Pertamina, Pertamina Turbo, dan Pertamina Dex pada SPBU terdaftar. Pembelian di SPBU yang terdaftar ini sesuai di aplikasi *MyPertamina*.

2. Poin bisa ditukar dengan hadiah

Poin yang dikumpulkan itu bisa ditukar dengan hadiah. Keuntungan ini disebut redeem point. Pengguna bisa menukarkan poin ini untuk menikmati berbagai reward dan promo dari *MyPertamina*.

3. Memudahkan pengguna dan diklaim menguntungkan

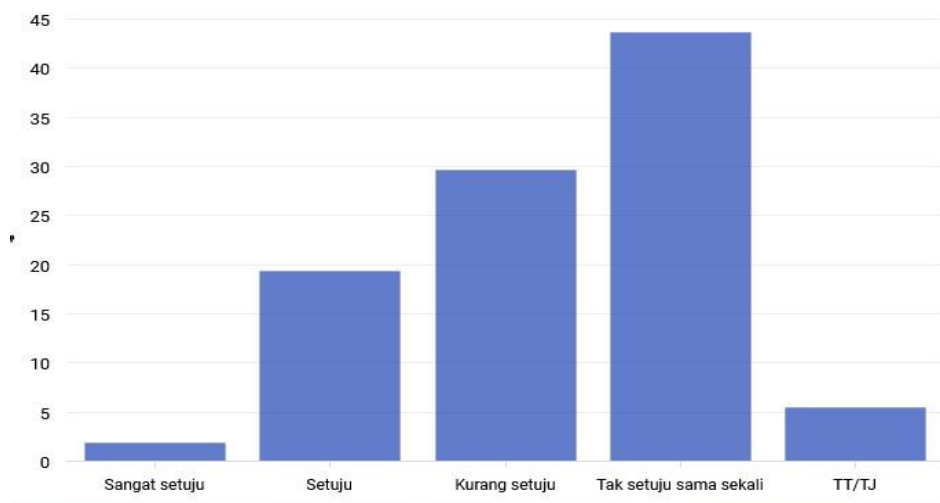
Penerapan pembelian BBM jenis pertalite dan solar bersubsidi melalui *MyPertamina* masih menuai pro kontra, tak sedikit yang mengeluhkan adanya aplikasi tersebut. Sebagai aplikasi penyedia layanan keuangan digital, *MyPertamina* juga menyediakan pembayaran secara cashless melalui *e-payment*. Hal ini akan memudahkan pengguna yang tidak membawa uang tunai. Pengguna hanya perlu memindai QR Code pada saat melakukan transaksi pembayaran di SPBU. *E-payment* menggunakan aplikasi *MyPertamina* juga semakin mudah lantaran adanya fitur penyesuaian nominal bayar dengan jumlah BBM yang dibeli. Pengguna aplikasi *MyPertamina* akan lebih untung lantaran jumlah yang dibayarkan otomatis sesuai dengan jumlah liter BBM.

4. Banyak fitur yang bisa dipergunakan

Aplikasi *MyPertamina* akan mencatat setiap transaksi pembelian yang dilakukan. Hal ini menguntungkan bagi pengguna karena bisa memperkirakan kebutuhan BBM di kendaraan untuk waktu dan jarak tempuh tertentu. Selain itu, aplikasi *MyPertamina* juga menyediakan banyak fitur yang dapat digunakan, salah satunya untuk menemukan SPBU terdekat.

Pada umumnya teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan, meskipun masih terdapat masyarakat yang menolak penggunaan teknologi. Ketika teknologi diterapkan disebuah lingkungan masyarakat, seperti penerapan sistem pembayaran *non-tunai MyPertamina* pada SPBU maka perlu adanya edukasi, manfaat penggunaan, dan kemudahan yang akan diberikan. Beberapa langkah tersebut diharapkan dapat mengurangi tingkat resistensi terhadap penggunaan teknologi yang dterapkan dikalangan konsumen BBM di SPBU. Masyarakat sebagai *end user* merupakan salah satu faktor penting terhadap kesuksesan implementasi teknologi, sehingga perlu diketahui faktor yang dapat menyebabkan konsumen enggan untuk menggunakan sistem pembayaran *non-tunai*. Faktor tersebut dapat digunakan dalam memperbaiki sistem atau manajemen perusahaan demi kesuksesan implementasi teknologi.

Gambar I- 1
Laporan Survei Lembaga Survei Indonesia (LSI)



No	Nama	Presentase
1	Sangat Setuju	1,9 %
2	Setuju	19,4 %
3	Kurang Setuju	29,6 %
4	Tidak setuju sama sekali	43,6 %
5	Tidak Menjawab	5,5 %
Total		100 %

Laporan Survei Lembaga Survei Indonesia (LSI) menunjukkan, mayoritas masyarakat menolak kebijakan pemerintah yang menerapkan pembelian bahan bakar minyak (BBM) subsidi Pertalite dan Solar dengan aplikasi *MyPertamina*. Tercatat sebagai berikut”:

1. 21,3% masyarakat yang setuju dengan kebijakan tersebut.
2. 73,2% menyatakan tidak setuju dengan kebijakan tersebut.
3. 5,5% responden mengatakan tidak tahu atau tidak menjawab.

Sebagai informasi, survei ini dilakukan terhadap 1.220 responden pada 13-21 Agustus 2022. Survei ini dilakukan terhadap seluruh warga Indonesia yang mempunyai hak pilih dalam pemilihan umum, yakni mereka yang sudah berumur 17 tahun atau lebih, maupun sudah menikah ketika survei dilakukan.

Populasi survei dipilih secara random atau *multistage random sampling* dengan *margin of error* dari ukuran sampel tersebut sebesar kurang lebih 2,9% pada tingkat kepercayaan 95%.

Mengutip informasi di *indonesiabaik.id*, kriteria kendaraan yang boleh menggunakan solar subsidi tercantum dalam Lampiran Perpres Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak diantaranya adalah:

1. Kendaraan bermotor perseorangan di jalan untuk angkutan orang atau barang dengan tanda nomor kendaraan berwarna dasar hitam dengan tulisan putih
2. Kendaraan bermotor umum di jalan untuk angkutan orang atau barang dengan tanda nomor kendaraan berwarna dasar kuning dengan tulisan hitam, kecuali mobil barang untuk pengangkutan hasil kegiatan perkebunan dan pertambangan dengan jumlah roda lebih dari 6 buah.
3. Semua jenis kendaraan untuk pelayanan umum, antara lain mobil ambulans, mobil jenazah, mobil pemadam kebakaran, dan mobil pengangkut sampah.
4. Sarana transportasi darat berupa kereta api umum penumpang dan barang berdasarkan kuota yang ditetapkan oleh Badan Pengatur.

Tabel 1- 1
Mini Observasi Keputusan Penggunaan
Aplikasi My Pertamina

No	Variabel	Jumlah
1	Product Knowledge	12
2	Perceived Usefulness	9
3	Perceived Ease Of Use	9
Total		30

Sumber: mini observasi 2022

Berdasarkan beberapa faktor diatas yang mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*, faktor utama yang mendorong seseorang melakukan keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* yaitu *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* dalam menggunakan produk tersebut.

Di Kabupaten Kebumen masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi *My Pertamina* dikarenakan beberapa alasan yang mendasarinya. Kemungkinan diciptakanya aplikasi tersebut dengan tujuan

memudahkan dan memberikan manfaat yang lebih terhadap masyarakat yang akan membeli BBM di SPBU. Namun, justru banyak yang enggan menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi dalam pembelian BBM.

Beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat di Kabupaten Kebumen enggan menggunakan aplikasi tersebut yaitu:

1. Penggunaan aplikasi tersebut bertolak belakang dengan adanya larangan menggunakan ponsel di area SPBU.
2. Penggunaan aplikasi tersebut hanya mendapatkan poin saja, dengan kata lain belum ada *feedback* atau timbal balik yang dirasakan masyarakat setelah menggunakan aplikasi tersebut.
3. Pendaftaran aplikasi yang kurang simpel atau masih terlalu banyak syarat yang harus dipenuhi sebelum dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Permasalahan yang terjadi yaitu di Kabupaten Kebumen banyak masyarakat yang hanya mendaftar aplikasi tersebut namun tidak menggunakannya dalam pembelian BBM, dikarenakan masyarakat Kabupaten Kebumen lebih dominan mengharapkan *feedback* yang menarik jika mereka menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus. Namun yang terjadi belum ada *feedback* yang dapat menarik sehingga konsumen berminat menggunakan aplikasi *My Pertamina* secara terus-menerus.

Aplikasi *MyPertamina* yang seharusnya dapat memudahkan transaksi masyarakat dalam pembelian BBM di SPBU justru sebaliknya, banyak

masyarakat Kabupaten Kebumen yang masih belum bisa mengadopsi aplikasi tersebut. Masyarakat juga mempersepsikan aplikasi tersebut justru mempersulit konsumen BBM dikarenakan sulitnya dalam proses registrasi dan perlu waktu lama menunggu untuk konfirmasi akun *MyPertamina*. Masyarakat juga masih mempermasalahkan ketika mereka harus membuka *smartphone* saat pembelian BBM, karena dengan seperti itu akan menambah waktu dalam bertransaksi, belum lagi disaat kondisi di SBPU tersebut masih kurang adanya sinyal internet.

Menurut Engel (2000:78), keputusan menggunakan merupakan keputusan konsumen tentang apa yang hendak digunakan, dimana akan digunakan, kapan akan digunakan, dan bagaimana penggunaan akan dilakukan. Dalam penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan yaitu *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use*.

Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *MyPertamina* berpengaruh dalam keputusan penggunaan aplikasi tersebut, karena dengan adanya pengetahuan produk masyarakat akan mengetahui apa saja yang akan konsumen dapatkan ketika mereka mengadopsi aplikasi *MyPertamina*. Menurut Peter dan Olson (2015:70) mendefinisikan pengetahuan produk sebagai pengetahuan konsumen yang berkaitan dengan pengetahuan tentang ciri atau karakter produk, konsekuensi menggunakan produk dan nilai tingkat kepuasan yang akan dicapai oleh produk.

Selain pengetahuan produk, persepsi kegunaan aplikasi *MyPertamina* juga berpengaruh dalam keputusan penggunaan aplikasi tersebut, dalam hal ini

pihak Pertamina sangat berperan dalam membuat konsumen dapat mengadopsi aplikasi *MyPertamina*. Menurut Shomad dan Purnomosidhi (2012) *perceived usefulness* merupakan suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Dengan begitu Pertamina harus menciptakan kemudahan dalam aplikasi *MyPertamina* agar konsumen dapat dengan mudah mengadopsi aplikasi tersebut tanpa harus mengalami kesulitan yang dominan dalam penggunaannya.

Berdasarkan faktor diatas dan berhubungan dengan pengaruh *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap keputusan penggunaan pada konsumen maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Product Knowledge*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *MyPertamina*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Aplikasi *MyPertamina* yang seharusnya dapat memudahkan transaksi masyarakat dalam pembelian BBM di SPBU masih belum maksimal, banyak masyarakat yang masih belum bisa mengadopsi aplikasi tersebut dikarenakan kondisi masyarakat di Kabupaten Kebumen yang sifatnya masih labil dalam penggunaan aplikasi *MyPertamina*, karena ada beberapa faktor yang

mempengaruhinya yaitu *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* dalam penggunaan aplikasi *MyPertamina*.

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *product knowledge* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kabupaten Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan untuk mneghindari meluasnya permasalahan maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Kebumen yang menggunakan aplikasi *MyPertamina*.
2. Responden minimal berusia 17 tahun dengan asumsi sudah dewasa supaya dapat memberikan jawaban yang obyektif.

Agar dalam pembahasan masalah tidak meluas dan menyimpang dari tujuan, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh *product knowledge*, *perceived usefulness*, dan *perceived*

ease of use terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*. penelitian ini dibatasi oleh:

1. Menurut Engel (2000:78), keputusan menggunakan merupakan keputusan konsumen tentang apa yang hendak digunakan, dimana akan dilakukan, kapan akan dilakukan dan bagaimana penggunaan akan dilakukan

Menurut Kotler (2001:226), keputusan menggunakan dapat diidentifikasi melalui indikator yaitu;

1. Kemantapan pada sebuah produk atau jasa.
 2. Kebiasaan menggunakan produk atau jasa.
 3. Memeberikan rekomendasi kepada orang lain.
 4. Melakukan penggunaan ulang.
2. Peter dan Olson (2015:70) mendefinisikan pengetahuan produk sebagai pengetahuan konsumen yang berkaitan dengan pengetahuan tentang ciri atau karakter produk, konsekuensi menggunakan produk, dan nilai tingkat kepuasan yang akan dicapai oleh produk.

Menurut Peter dan Olson (2015:70-75), terdapat empat indikator dalam *product knowledge* yaitu;

1. Atribut produk, segala aspek fisik dari suatu produk atau jasa yang dapat dilihat atau dirasakan. Contohnya adalah fitur dan tampilan aplikasi.
2. Manfaat fungsional, dampak yang langsung dapat dirasakan ketika konsumen berinteraksi dengan aplikasi yang digunakan. Contohnya transaksi keuangan bisa kapan saja dan dimana saja dan efisiensi waktu.

3. Manfaat psikologis, dampak sosial yang diperoleh konsumen ketika berinteraksi dengan aplikasi. Contohnya gaya hidup meningkat.
4. Nilai-nilai yang diperoleh setelah konsumen menggunakan produk atau jasa. Contoh konsumen merasa menghemat waktu dalam transaksi keuangan.

3. Menurut Shomad dan Purnomosidhi (2012) *perceived usefulness* merupakan suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Jogiyanto (2007:14, *perceived usefulness* dapat diidentifikasi melalui indikator yaitu:

1. *Work more quickly.*
 2. *Useful.*
 3. *Increase productivity.*
 4. *Effektiveness.*
 5. *Job performance.*
4. Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.

Menurut Yunanto (2016), *perceived ease of use* dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator yaitu;

1. Kemudahan mempelajari.
2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna.
3. Kemudahan yang dapat meningkatkan keinginan pengguna.

4. Kemudahan dalam pengoperasian.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product knowledge* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product knowledge, perceived usefulness, dan perceived ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina*.

1.5. Manfaat Penelitian

Kemanfaatan penelitian ini untuk memecahkan permasalahan yang bersifat konseptual, seperti keterbatasan pemikiran, konsep atau wacana ilmiah. Jika penelitian ini berhasil dilakukan akan dapat berguna oleh pihak tertentu sebagai referensi untuk memperkaya pengetahuan.

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat di harapkan akan memberikan dan menambah pemikiran terhadap masalah yang berlaku dan yang berkaitan dengan keputusan penggunaan aplikasi *MyPertamina* dan dapat digunakan

sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Pertamina yang saya teliti dalam mengambil langkah perbaikan untuk masa yang akan datang.

Kemanfaatan penelitian juga untuk memecahkan permasalahan bersifat praktis, seperti keterbatasan metode, cara atau aplikasi tertentu. Penelitian yang dihasilkan akan dapat diaplikasikan oleh pihak tertentu sebagai solusi untuk memecahkan permasalahan praktis.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangkan berupa pemikiran dalam menambah dan memperkaya wawasan mengenai keputusan penggunaan. Serta penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

