

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Manusia membutuhkan transportasi untuk memudahkan mereka melakukan setiap aktivitas yang mereka lakukan saat ini dan untuk mengurangi waktu tempuh. Menurut Miro [1] “Transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu”. Bahan bakar dibutuhkan oleh setiap transportasi agar mesin dapat berfungsi, dan setiap jenis bahan bakar digunakan oleh transportasi yang berbeda-beda. Masyarakat membutuhkan bahan bakar minyak (BBM) untuk digunakan setiap hari sebagai sarana untuk menjalankan transportasi.

Perusahaan yang memasok Bahan Bakar Minyak (BBM) adalah PT. Pertamina yang merupakan salah satu BUMN yang bertugas mengelola pertambangan minyak dan gas Indonesia. PT. Pertamina menyediakan BBM dengan bantuan subsidi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. PT. Pertamina telah menciptakan sebuah program baru yaitu sebuah aplikasi yang dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan nama My Pertamina. Perangkat lunak ini dapat membantu bisnis menjadi lebih kredibel, memenangkan lebih banyak pelanggan, dan mempermudah pemberian subsidi yang ditargetkan. Agar penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat lebih efektif, perlu dilakukan penyesuaian kebijakan mengenai konsumen yang

menggunakan bahan bakar minyak tertentu dan mengatur penyediaan, pendistribusian, dan harga, hal ini tercantum dalam lampiran Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 tentang mempertimbangkan perkembangan kebutuhan nasional atas bahan bakar minyak [2].

My Pertamina adalah aplikasi *loyalty* dan pembayaran elektronik yang dapat menawarkan pengalaman pengguna untuk PT. Pertamina. PT. Pertamina meluncurkan aplikasi ini pada Agustus 2017 dimana sebagai bentuk *reward* bagi pelanggan agar transaksi nasabah menjadi lebih mudah, aman, dan cepat. Melalui aplikasi My Pertamina, PT. Pertamina menerapkan pembayaran nontunai untuk mempermudah transaksi bagi pelanggan. Fasilitas, layanan, harga, dan pengetahuan produk SPBU setempat semuanya tercantum di aplikasi My Pertamina. Ada juga beberapa informasi event yang tertera di aplikasi My Pertamina [3].

Penelitian ini menggunakan pendekatan DeLone dan McLean, yang menggunakan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dipilih karena memberikan penjelasan konseptual yang menyeluruh yang terhubung dengan suatu sistem informasi, yaitu model yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi [4]. Model lain, seperti model *Technology Acceptance Model* (TAM), yang melihat bagaimana pengguna merasakan teknologi dan bagaimana hal itu dapat mempengaruhi sikap terhadap penerimaan penggunaan teknologi tetapi tidak dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem [5].

Terdapat permasalahan yang sering dialami oleh pengguna aplikasi My Pertamina yang dapat dilihat dari variabel metode Delone and McLean yaitu dalam kualitas sistem seperti tidak beroperasi dengan baik ketika digunakan dan sistem pembayaran kurang *user friendly* yang membuat pengguna merasa kesulitan, dalam kualitas informasi seperti ketersediaan informasi yang kurang lengkap dan terbaru, dan dalam kualitas layanan seperti *customer service* yang jarang dibalas yang membuat terhambatnya interaksi pengguna terhadap aplikasi. Maka dari itu aplikasi My Pertamina perlu di analisis untuk menjadi bahan masukan pengembangan sistem layanan sesuai dengan kebutuhan dan yang diinginkan pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan analisis untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi tersebut dan dapat memberikan masukan terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat judul

**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY PERTAMINA
MENGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas aplikasi My Pertamina terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Delone and McLean.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah berikut dilakukan berdasarkan rumusan masalah di atas untuk lebih menekankan penulisan dan menonjolkan penyusunan sehingga lebih terarah ialah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi My Pertamina di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Delone and McLean yang dimana akan digunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen yaitu variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas layanan, serta variabel terikat/dependen yaitu kepuasan pengguna..
3. Responden yang dituju ialah pengguna yang pernah/mendaftar pada aplikasi My Pertamina dan metode yang digunakan dalam menentukan sampel terhadap populasi menggunakan tehnik *probability* dengan jenis *random sampling*.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Goggle Form* dan skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan di sebar adalah skala likert.
5. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas aplikasi My Pertamina terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Delone and Mclean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya adalah:

1. Bagi Penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan khususnya berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi dengan metode Delone dan McLean.
2. Bagi pemilik aplikasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan aplikasi My Pertamina.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan panduan untuk penelitian serupa pada penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta tata cara penulisan yang digunakan untuk membuat laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, dijelaskan landasan atau dasar untuk memahami penelitian teori kepuasan pengguna dengan menggunakan teknik Delone dan McLean serta *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan langkah-langkah dalam proses yang akan diikuti saat melakukan penelitian serta teknik yang akan digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran dari model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang dilakukan

BAB V : HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, membahas tentang analisis yang dilakukan oleh peneliti serta menjelaskan mengenai hasil analisis yang didapatkan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta saran dan masukan untuk kedepannya.

