

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi telah berkembang dengan pesat dan menjadi semakin mudah diakses oleh masyarakat. Saat ini, informasi telah tersebar melalui berbagai jenis media, termasuk media elektronik, seperti televisi dan internet, dan media cetak, seperti koran dan majalah. Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, contohnya adalah *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-laboratory*, dan sebagainya.

Di era digital seperti ini kita membutuhkan aplikasi untuk menunjang berbagai kegiatan seperti bekerja, berbelanja, belajar, atau yang lainnya. Aplikasi dirancang agar dapat melakukan perintah sesuai kebutuhan pengguna. Salah satu aplikasi yang cukup banyak digunakan adalah *e-goverment*. *E-goverment* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, bisnis, dan sesama pemerintah secara lebih efisien dan efektif[1].

MyPertamina adalah aplikasi digital yang dibuat oleh Pertamina untuk menyediakan layanan pembelian produk Pertamina. Pelanggan dapat membeli beberapa produk Pertamina, termasuk BBM, secara tunai atau nontunai, melalui MyPertamina. Jika seseorang ingin membeli BBM dari MyPertamina, mereka harus terlebih dahulu memasukkannya ke akun LinkAja dan kemudian

menggunakan saldo akun LinkAja untuk membayar bahan bakar yang dibeli. Pengguna dapat mengunduh aplikasi tersebut dari *Google Play Store* (untuk ponsel Android) atau *App Store* (untuk iPhone) sebelum mereka dapat mendapatkan akun MyPertamina[2].

Analisis kepuasan pengguna merupakan proses mengumpulkan dan menganalisis data untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna dengan produk, layanan, atau pengalaman yang ditawarkan oleh suatu sistem informasi melalui survei atau kuesioner. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna serta meningkatkan kualitas aplikasi secara keseluruhan. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *Delone & McLean*.

Aplikasi MyPertamina sudah banyak digunakan di berbagai kota dan provinsi, salah satunya di Kota Jambi. Berdasarkan data unduhan pada *Google Play Store*, MyPertamina telah diunduh lebih dari 10 juta kali (per tanggal 11 September 2023). Pada *Google Play Store*, rating dari pengguna MyPertamina terletak pada nilai 3,4 yang termasuk cukup memuaskan untuk *platform online* tersebut. Namun, ada beberapa kendala yang mungkin menghambat aplikasi tersebut untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, serta bagaimana aplikasi tersebut dapat ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Oleh karena itu, penelitian ini berguna untuk mengukur hasil kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode *Delone & Mclean*. Metode ini memiliki variabel-variabel yang terdiri dari kualitas sistem (*system*

*quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan informasi (*intension use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mypertamina Dengan Metode Delone & Mclean**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu: Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode *Delone & McLean*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas tinjauannya dan tidak menyimpang dari rumusan masalah di atas, maka perlu adanya pembatasan masalah yang ditinjau dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini hanya ditujukan kepada para pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina menggunakan metode *Delone & McLean* yang memiliki variabel bebas yaitu *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* dan variabel terikat yaitu *User Satisfaction*, *Intention Use / System Use*, dan *Net Benefit*.

3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, angket menggunakan skala Likert serta alat pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan Smart PLS.
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu para pengendara kendaraan roda empat yang menggunakan aplikasi MyPertamina.
5. Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui maka jumlah responden sebanyak 385 orang yang dihitung berdasarkan teori Rao Purba.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan:

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode *Delone & McLean* pada masyarakat di Kota Jambi.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat membantu pihak aplikasi MyPertamina dalam mengetahui kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk pengembangan aplikasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna atas tindakan yang dilakukan oleh pihak aplikasi MyPertamina dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi MyPertamina.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang akan digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan hipotesis pengembangan kuesioner yang digunakan.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan tersebut.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



