

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **A. Latar Belakang**

Di era modern ini dengan segala perkembangan teknologinya, informasi menjadi salah satu kebutuhan utama bagi banyak orang. Terlebih lagi, adanya masa karantina yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 membuat kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat menjadi sangatlah tinggi dibanding sebelumnya. Adapun media yang digunakan orang-orang untuk memperoleh informasi yang cepat adalah perangkat mobile atau *handphone*.

Perkembangan yang cepat dari perangkat mobile mengarah pada perkembangan berbagai aplikasi ponsel mulai dari aplikasi hiburan, pendidikan, kesehatan dan bisnis (Kim & Jung, 2014). Manfaat dari aplikasi ponsel ini tidak hanya dirasakan oleh sebatas penggunanya saja. Banyak perusahaan-perusahaan juga yang menggunakan aplikasi ponsel untuk kebutuhan usahanya. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan penggunaan aplikasi ponsel adalah PT Pertamina (Persero).

Pertamina merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola penambangan minyak dan gas bumi lalu mengolahnya menjadi bahan bakar minyak (BBM) yang kemudian disuplai untuk kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia. Bentuk pemanfaatan dan penggunaan aplikasi ponsel yang dilakukan oleh Pertamina ialah dengan membuat aplikasi untuk membantu konsumennya melakukan transaksi, yaitu dengan aplikasi MyPertamina.

MyPertamina merupakan web dan aplikasi layanan keuangan digital dengan fungsi utama membantu konsumen yang ingin melakukan transaksi pembelian BBM dengan metode pembayaran uang elektronik di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) Pertamina. Untuk fitur pembayaran dengan uang elektronik ini, Pertamina telah melakukan kerja sama dan mengintegrasikan aplikasi MyPertamina dengan aplikasi dompet digital LinkAja.

Namun, selain untuk melakukan pembelian BBM dengan metode pembayaran digital, MyPertamina juga memiliki berbagai fungsi lain seperti: fitur event & promo yang menampilkan informasi seputar kegiatan dan promosi yang berlangsung, fitur navigasi SPBU Pertamina, fitur pengenalan produk-produk & layanan Pertamina, dan fitur *loyalty point* yang membuat pengguna bisa mengumpulkan poin ketika membeli BBM dengan menggunakan MyPertamina yang kemudian poin tersebut bisa ditukarkan dengan berbagai macam hadiah.

**Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi MyPertamina**



MyPertamina sendiri menimbulkan berbagai macam respon, termasuk pro-kontra yang kini terjadi di tengah masyarakat. Baru-baru ini pemerintah mengeluarkan kebijakan yang membatasi pembelian BBM bersubsidi termasuk solar dan pertalite dengan tujuan membuat BBM bersubsidi ini tersalurkan sesuai dengan sasarannya. Hal ini disebabkan karena lebih dari 70% subsidi BBM justru dinikmati oleh kelompok masyarakat yang mampu (Kemenkeu, 2022). Sehingga kebijakan ini

membuat masyarakat harus mendaftarkan kendaraan yang dimilikinya lalu menggunakan aplikasi MyPertamina jika ingin melakukan pembelian BBM solar dan pertalite.

Kebijakan penggunaan MyPertamina ini dilakukan secara bertahap dengan uji coba tahap pertamanya yang diterapkan di 11 kota/kabupaten di Indonesia per 1 Juli 2022. Uji coba tahap pertama ini merupakan tahap sosialisasi aplikasi MyPertamina dan juga tahap registrasi bagi masyarakat yang ingin membeli BBM subsidi (Gunawan, 2022).

Melalui *Secretary Corporate* PT Pertamina Patra Niaga (anak perusahaan Pertamina), Irto Ginting mengatakan bahwa per 23 Agustus 2022 terdapat 730.000 kendaraan yang telah di daftarkan pada masa uji coba tahap pertama ini. *VP Promotion dan Marketing Communication* PT Pertamina, Dholly Arifun Dhalia juga mengatakan bahwa dari 1,4 juta akun yang telah mengunduh MyPertamina, 35% nya yaitu sebanyak 490.000 akun ada di daerah Jawa Barat (Yati, 2022).

Selain itu juga, pemerintah resmi menaikkan harga BBM bersubsidi per 3 September 2022. Harga Pertalite naik dari Rp 7.650 per liter menjadi Rp 10.000 per liter. Harga Solar naik dari Rp 5.150 per liter menjadi Rp 6.800 per liter. Kemudian, harga Pertamina juga naik dari Rp 12.500 per liter menjadi Rp 14.500 per liter untuk wilayah Pulau Jawa (Ratriani, 2022).

Terlepas dari pro-kontra yang timbul karena kebijakan penggunaan MyPertamina dan naiknya harga BBM subsidi, hadirnya MyPertamina membuka pilihan dan alternatif baru bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembelian BBM. Namun demikian, bentuk teknologi apa pun yang tersedia, penggunaannya haruslah bersedia dan memiliki minat untuk menggunakan teknologi tersebut yang disebut sebagai minat penggunaan. Minat penggunaan (*behavioral intention to use*) merupakan kecenderungan perilaku seseorang untuk tetap menggunakan teknologi tertentu (Davis, 1989).

Minat penggunaan ini merupakan pengembangan dari konsep dasar *behavioral intention* dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) milik Fishbein & Ajzen (Venkatesh et al, 2003). Menurut TRA, eksistensi sebuah minat pada individu akan mengarah pada eksekusi akan perilaku tertentu. Tentu saja tidak semua perilaku dapat diprediksi

secara sesuai dengan minatnya karena bisa saja ada faktor maupun stimulus lain yang mempengaruhi individu tersebut. Tetapi, semakin tinggi minat yang dimiliki maka dapat memprediksi kemungkinan perilaku aktual (*actual behavior*) itu terjadi (Ajzen, 1991).

Saat ini, minat penggunaan aplikasi uang elektronik di masyarakat sedang meningkat sangat tinggi. Masyarakat mulai terbiasa melakukan pembayaran secara non-tunai, khususnya dengan menggunakan uang elektronik. Menurut data statistik dari Bank Indonesia, transaksi keuangan dengan uang elektronik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Volume transaksi uang elektronik di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 4,6 miliar transaksi dengan jumlah nominal sebesar Rp 204,9 triliun. Lalu di tahun 2021 volume transaksi uang elektronik meningkat hingga angka 5,4 miliar dengan jumlah nominalnya mencapai Rp 305,4 triliun (CNN Indonesia, 2022).

Namun, meskipun aplikasi MyPertamina termasuk ke dalam kategori aplikasi uang elektronik dan telah diluncurkan sejak awal tahun 2017, penggunaannya tidak terlalu populer di kalangan masyarakat. Transaksi pembelian BBM di SPBU dengan metode pembayaran secara tunai masih menjadi kebiasaan banyak orang (Pertamina, 2018). Sehingga hal inilah yang memunculkan gap antara minat penggunaan aplikasi uang elektronik dengan aplikasi MyPertamina.

Untuk mengkaji minat penggunaan dalam literatur teknologi informasi, terdapat beberapa model teori yang bisa digunakan, salah satunya adalah teori *technology acceptance model* atau TAM (Davis, 1989). Menurut *technology acceptance model*, minat seseorang untuk menggunakan teknologi baru didasarkan pada dua variabel utama yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem (teknologi) tertentu akan meningkatkan prestasi atau kinerja pekerjaannya. *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem (teknologi) tertentu akan terbebas dari usaha (Davis, 1989).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mulyanti (2015), *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan instagram. Lalu hasil penelitian yang dilakukan oleh Kumala et al.,

(2020) juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat penggunaan Gopay untuk pembelian makanan dan minuman. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Robaniyah & Kurnianingsih (2021) juga menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO.

Meskipun cukup banyak penelitian yang menganalisa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat penggunaan. Namun belum ada penelitian yang menganalisa secara spesifik mengenai minat penggunaan aplikasi MyPertamina sebagai alternatif dalam melakukan transaksi pembelian BBM. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kota Bandung**”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung?
3. Apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung

2. Untuk mengetahui apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung
3. Untuk mengetahui apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi ilmiah pada bidang psikologi industri dan organisasi serta diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Pertamina**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Pertamina dalam mengenal faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina.

###### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi tambahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan dan fitur aplikasi MyPertamina.

###### **c. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah pengetahuan para pembaca dan juga untuk membantu melakukan penelitian lanjutan dengan topik yang sama.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini berisi penjelasan mengenai latar belakang sebagai dasar pemikiran dari penelitian yang akan dilakukan, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. Bab II Landasan Teori

Bagian ini berisi penjelasan mengenai kajian tentang persepsi manfaat, kajian tentang persepsi kemudahan, kajian tentang minat penggunaan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Bagian ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian, partisipan, populasi, sampel, variable penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengambilan data, analisis data, dan tahapan penelitian

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian tentang persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan minat penggunaan serta pembahasan terkait hasil yang diperoleh.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi simpulan dan rekomendasi dari penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan minat penggunaan serta rekomendasi dari peneliti berdasarkan temuan di lapangan.