

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

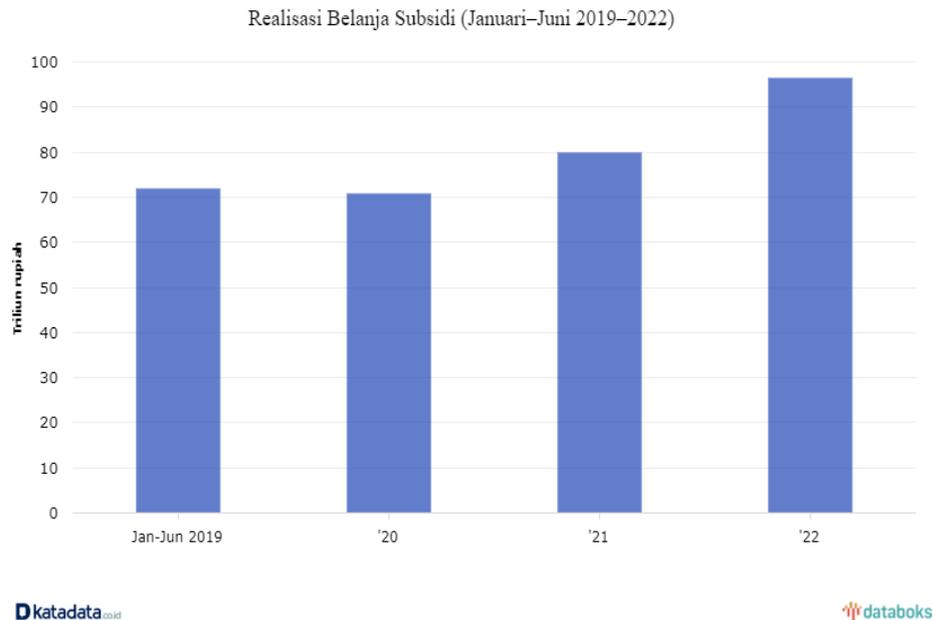
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi banyak membantu manusia di banyak bidang kehidupan. Teknologi sangat penting bagi kehidupan ini, karena perkembangan teknologi sangat erat kaitannya dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Di era digitalisasi, teknologi informasi dapat digunakan di berbagai bidang mulai dari kedokteran/kedokteran, pendidikan, manajemen dan bidang-bidang lainnya. Kebutuhan akan informasi yang mudah diakses, cepat, dan valid sangat tinggi di berbagai bidang, menunjukkan pentingnya ketersediaan teknologi informasi sangat diperlukan [1]. Pada era digitalisasi ini semakin banyak instansi atau perusahaan yang bermunculan. Perusahaan ini dituntut untuk menjadi efisien, dan efektif. Dalam perusahaan tugas bagian pelayanan harus dikerjakan sangat baik dan harus memenuhi kinerjanya. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat yang dilayani dengan fasilitas perusahaan dapat merasa puas, terlayani dengan baik, dan efeknya suatu lembaga organisasi mendapat citra dan reputasi positif di mata masyarakat [2].

Minyak bumi dan gas alam adalah sumber daya alam yang digunakan sebagai bahan dasar untuk memproduksi bahan bakar. Minyak dan gas bumi merupakan sumber daya alam yang tidak dapat diperbarui yang dikuasai oleh pemerintah [3]. Minyak dan gas alam merupakan bahan baku penting yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Karena itu, industri minyak dan gas bumi harus mampu memberikan hasil yang optimal, seperti kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat dalam aktivitas sehari-harinya tidak dapat terlepas dari kebutuhan yang beragam, termasuk kebutuhan Bahan Bakar Minyak (BBM) [4]. Penggunaan BBM di Indonesia terus meningkat karena peningkatan jumlah kendaraan bermotor, seperti yang disampaikan oleh pemerintah bahwa kebutuhan energi BBM di Indonesia meningkat sebesar 8 persen per tahun [5].

PT. Pertamina sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki tanggung jawab untuk mengatur penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia serta memastikan ketersediaan sumber energi terutama BBM [6]. Selain itu, perusahaan swasta baru seperti Vivo, AKR, Shell, Petronas, dan Total juga menyediakan alternatif BBM dengan harga yang bersaing yang menimbulkan persaingan. Pemerintah telah melakukan inovasi dalam penerapan e-government yang dianggap dapat mempermudah persyaratan administrasi. PT Pertamina, khususnya di sektor retail BBM, berusaha untuk menjaga kesetiaan pelanggan dengan menciptakan program loyalitas bernama MyPertamina. MyPertamina program aplikasi yang menyediakan pengalaman pengguna yang mudah bagi seluruh pelanggan Pertamina dengan menyediakan pembayaran non-tunai melalui LinkAja [7]. Untuk dapat membeli BBM dari MyPertamina, pengguna harus memiliki akun MyPertamina dan menghubungkannya dengan akun LinkAja. Saldo yang ada di akun LinkAja dapat digunakan untuk melakukan pembayaran saat membeli bahan bakar [8].

Subsidi BBM merupakan bantuan dari pemerintah untuk mengurangi biaya atau meningkatkan pendapatan. hal ini, pemerintah bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dalam golongan orang kurang mampu. Pemerintah sering memberikan subsidi untuk BBM. Tujuan utama dari subsidi BBM adalah untuk menstabilkan harga BBM di pasar domestik dan mengurangi beban masyarakat [4]. Pada Gambar 1.1 terdapat grafik yang menampilkan Pembelanjaan subsidi berdasarkan pengelompokan nominal rupiah. Pemerintah mengeluarkan anggaran yang lebih besar untuk subsidi pada periode Januari hingga Juni dari tahun sebelumnya, guna memenuhi kebutuhan untuk mempertahankan daya beli masyarakat. Tahun 2019, pemerintah membelanjakan sebesar 71.9 triliun rupiah untuk subsidi, pada tahun 2020 sempat menurun 1.1% menjadi 70.8 Triliun rupiah dikarenakan pada saat itu Indonesia menghadapi dampak covid-19 sehingga terjadi nya penurunan pembelanjaan subsidi. Pada Tahun 2021 naik kembali naik 9.9% menjadi 79.9 Triliun Rupiah dan pada Tahun 2022 Indonesia baru mulai perlahan pulih dari dampak pandemi sehingga pembelanjaan subsidi naik menjadi 16.5% dengan nominal 96.4 Triliun Rupiah untuk menjaga daya beli masyarakat [9].

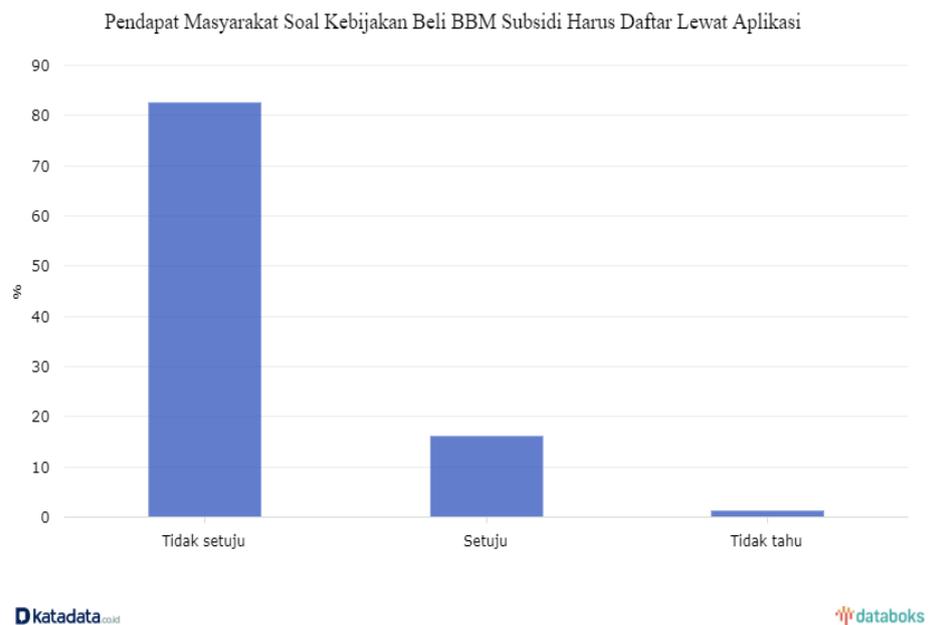


**Gambar 1. 1** Realisasi Belanja Subsidi (Januari–Juni 2019–2022) [9]

Pertumbuhan dalam penyaluran beberapa barang seperti pupuk dan elpiji 3 kilogram membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pemerintah juga meningkatkan jumlah pelanggan yang berhak menerima subsidi listrik menjadi 38,5 juta pada tahun 2022 dari 37,5 juta pada tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, pemerintah mengeluarkan belanja sebesar 6,3% menjadi Rp1,24 kuadriliun dalam enam bulan pertama dari tahun sebelumnya [9]. Belanja subsidi meningkat karena masyarakat, terutama mereka yang miskin, harus menghadapi tekanan dari kenaikan harga pangan. Harga pangan global mengalami peningkatan, terutama karena perang Rusia-Ukraina [10].

Inovasi Aplikasi MyPertamina bertujuan agar BBM bersubsidi tepat sasaran kepada masyarakat dikarenakan saat ini masih banyak terjadi masyarakat tidak berhak mendapatkan bahan bakar Peralite dan Solar jika hal ini terus-menerus terjadi maka kuota tidak akan cukup [8]. Pemerintah ingin memastikan bahwa mekanisme penyaluran makin tepat sasaran, salah satunya dengan cara mengembangkan aplikasi MyPertamina, Hal ini berlaku untuk pembelian BBM subsidi pada 1 juli 2022 oleh PT Pertamina. BBM bersubsidi, penyaluran Solar dan Peralite telah diatur dalam Peraturan Presiden (PP) No. 191/2014 dan Surat

Keputusan (SK) BPH Migas no. 4/2020. Memastikan penyaluran BBM bersubsidi tepat sasaran, pihak Pertamina berinisiatif menerapkan aturan pembelian BBM tersebut, di mana yang bisa beli BBM nya hanya yang sudah terdaftar dalam sistem MyPertamina. Namun, meskipun banyak fasilitas yang diberikan, masih ada beberapa masalah yang dihadapi oleh masyarakat seperti kesulitan mengakses aplikasi MyPertamina, pendaftaran akun yang sering gagal, dan masalah dengan poin yang tidak meningkat setelah transaksi berhasil, yang menyebabkan kepercayaan pada MyPertamina menurun dan konsumen kurang mendapatkan keuntungan dari aplikasi tersebut [11]. Hal ini di tunjukkan pada Gambar 1.2 terdapat grafik yang menampilkan Pendapat Masyarakat Soal Kebijakan Beli BBM Subsidi Harus Daftar Lewat Aplikasi.



**Gambar 1. 2** Pendapat Masyarakat Soal Kebijakan Beli BBM Subsidi Harus Daftar Lewat Aplikasi [12]

Survei Litbang Kompas mengungkapkan bahwa mayoritas responden, sebesar 82,6%, tidak setuju dengan kebijakan yang mengharuskan pembelian BBM subsidi mendaftar melalui aplikasi. Sementara itu, hanya 16,1% yang setuju dengan kebijakan tersebut, dan 1,3% responden tidak tahu. Survei dilakukan pada 1-3 Juli

2022 terhadap 508 responden berusia 17 tahun ke atas di 34 provinsi, dengan sampel yang dipilih secara acak dan memiliki tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* sekitar 4,35% [12]. Uji coba pembelian BBM subsidi jenis solar dan pertalite melalui aplikasi MyPertamina dilakukan di lima provinsi, yakni Sumatera Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, Jawa Barat, dan DI Yogyakarta, dengan 11 daerah kabupaten dan kota di provinsi tersebut masuk dalam percobaan sejak 1 Juli 2022 [13]. Oleh karena itu akan dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kesuksesan aplikasi MyPertamina, sehingga kualitas dari aplikasi MyPertamina dapat dirasakan oleh pengguna. Penelitian untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan pada aplikasi MyPertamina dilakukan dengan menggunakan model *Delone* dan *McLean*. *Delone* dan *McLean* adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi. *DeLone dan McLean* mengembangkan sebuah model kualitas sistem informasi yang dikenal sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi [14]. Model ini mengukur kualitas sistem informasi dari enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih [15].

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan Dalam penggunaan aplikasi MyPertamina menggunakan model *Delone & McLean*. Alasan memilih model *Delone & Mclean* di penelitian ini karena model *Delone & Mclean* ini membantu dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi yang sudah ada dan pengembangan sistem informasi [16]. Berdasarkan uraian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam kesuksesan penggunaan dengan model *Delone & Mclean*. Hal ini dikarenakan model *Delone Mclean* merupakan suatu model yang mampu menganalisis faktor – faktor kesuksesan berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih pada suatu sistem atau teknologi. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Penerapan Model *Delone & Mclean* Dalam Analisis Tingkat Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Mypertamina”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah adalah berkaitan dengan tingkat kesuksesan penggunaan Aplikasi MyPertamina oleh pengguna. Adapun kendala yang ada yaitu:

1. Urgenitas mengukur tingkat kesuksesan Aplikasi Mypertamina mempergunakan *Information System Succes Model*.
2. Fokus utama dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor yang ada dan berpengaruh terhadap tingkat kesuksesan penggunaan Aplikasi MyPertamina menggunakan penerapan model *Delone & Mclean* belum pernah ada.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka timbul beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Information System Succes Model* sesuai untuk mengukur tingkat kesuksesan Aplikasi Mypertamina?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi nilai kesuksesan penggunaan di aplikasi MyPertamina mempergunakan analisis *Information System Succes Model*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan batasan masalah diatas adalah

1. Mengetahui *Information System Succes Model* apakah sesuai untuk menganalisis kesuksesan penggunaan aplikasi MyPertamina.
2. Menganalisis faktor kesuksesan apa saja yang mempengaruhi nilai kesuksesan di aplikasi MyPertamina mempergunakan *Information System Succes Model*.

### **1.5 Batasan Masalah / Ruang Lingkup**

Dilihat dari latar belakang dan rumusan masalah, maka dibutuhkannya batasan masalah penelitian yaitu:

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Delone* dan *Mclean*.
2. Aplikasi yang dipilih untuk diteliti dalam penelitian ini adalah MyPertamina.
3. Pengambilan sampel data diambil berdasarkan pengguna aplikasi MyPertamina.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi MyPertamina dikarenakan dalam penelitian ini berisi tentang analisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide untuk mengembangkan atau membuat penelitian baru dalam penelitian yang sama.
3. Bagi para pengguna di harapkan dapat meningkatkan minat penggunaan Aplikasi MyPertamina dalam masyarakat untuk melakukan pembelian BBM secara digital agar BBM bersubsidi tepat sasaran.