

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang semakin berkembang pesat, maka teknologi pun semakin maju. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia dari yang dulunya sederhana menjadi lebih modern dan praktis. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup berbagai macam teknologi seperti komputer, internet, telepon seluler, dan aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan manusia untuk mengakses, menyimpan, mengolah, dan berbagi informasi dengan cepat dan efisien. Teknologi merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan proses yang digunakan dalam menciptakan, merancang, memproduksi, dan mengoperasikan alat, perangkat, sistem, atau metode untuk memecahkan masalah, memenuhi kebutuhan, atau mencapai tujuan tertentu dalam mencapai tujuan manusia.

Salah satu dampak besar dari perkembangan TIK adalah kemudahan akses terhadap informasi. Teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan (Yunda, 2019). Dulu, untuk mencari informasi seseorang harus mengandalkan buku, majalah, atau sumber informasi cetak lainnya. Namun sekarang, dengan adanya internet, informasi dapat diakses secara instan dengan menggunakan mesin pencari seperti *Google*. Hal ini memungkinkan orang untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan mereka dalam hitungan detik. Selain itu, TIK juga telah mengubah cara komunikasi manusia. Dulu, surat atau telepon merupakan metode utama untuk berkomunikasi dengan orang yang jauh. Namun sekarang, dengan adanya telepon seluler, email, dan aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*, komunikasi menjadi lebih cepat dan mudah. Bahkan, orang-orang dapat mengirimkan pesan dengan cepat melalui berbagai aplikasi tanpa harus menunggu waktu yang lama untuk pesan tersebut sampai kepada penerima.

Selain kemudahan akses informasi dan komunikasi, TIK juga telah membawa perubahan signifikan dalam bidang-bidang lain seperti pendidikan, bisnis, kesehatan, hiburan, transportasi dan penggunaan ribuan aplikasi yang memudahkan pekerjaan manusia saat ini. Bahkan hanya duduk di rumah saja, manusia sudah bisa menghasilkan uang melalui internet dan melakukan pembayaran secara online untuk semua kebutuhan. Pembayaran secara *online* adalah metode pembayaran di mana pelanggan dapat melakukan transaksi keuangan melalui internet menggunakan perangkat elektronik seperti komputer, smartphone, atau tablet yang dapat dilakukan dimana saja dengan mengirimkan uang berbentuk saldo kepada penerima yang aman, cepat dan memuaskan. Kini dengan perkembangan teknologi tidak hanya ada informasi dalam penggunaannya saja, namun melakukan pembayaran secara non tunai pun sudah dipermudah. Dengan demikian di zaman yang semakin maju saat ini penggunaan metode pembayaran secara *online* sangat memudahkan masyarakat tanpa harus menggunakan uang tunai lagi. Sama halnya dengan penggunaan aplikasi *MyPertamina* yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat untuk pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) dengan metode pembayaran secara *online*.

Bahan bakar minyak merupakan salah satu hasil dari pemanfaatan sumber daya alam minyak bumi dan gas alam (gas bumi). Minyak bumi dan gas alam merupakan sumber daya alam yang berasal dari fosil. Fosil ini terbentuk dari sisa makhluk hidup yang mati jutaan tahun yang lalu di dalam tanah. BBM atau bahan bakar minyak benar-benar menjadi salah satu kebutuhan manusia sehingga perkembangan dalam penggunaan BBM sangat pesat (Ashari, 2021).

PT Pertamina (Persero) atau Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara adalah sebuah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Saat ini, PT Pertamina tidak hanya berfokus pada produksi dan aktivitas pemasarannya saja, namun sudah berkembang pada kemajuan yang mengikutsertakan kenyamanan masyarakat dalam penggunaan produk mereka. PT Pertamina meluncurkan sebuah aplikasi bernama *MyPertamina* agar pembelian BBM bersubsidi tersebut bisa lebih tepat sasaran. *MyPertamina* merupakan aplikasi yang

memudahkan penggunaannya untuk membayar barang yang dibeli, seperti bensin di SPBU atau tempat lain yang sudah bekerjasama dengan aplikasi tersebut. Bahkan saat ini sudah banyak masyarakat yang menjadikan *MyPertamina* sebagai akses untuk memudahkan pembayaran pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) secara non tunai. Hadirnya aplikasi *MyPertamina* membawa banyak keuntungan juga bagi masyarakat dimana pelanggan akan mendapatkan reward dalam bentuk poin-poin guna memberikan imbalan yang dapat dipergunakan oleh pelanggan pada beberapa kali pembelian produk di SPBU Pertamina seperti Peralite, Pertamina Turbo, Pertamina Dex dan lainnya. Hal ini dapat menarik minat besar masyarakat terhadap penggunaan aplikasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Manfaat utama dari adanya aplikasi *MyPertamina* adalah kemampuannya untuk melakukan pembayaran BBM Pertamina secara non-tunai. Hal ini menjadi keuntungan bagi masyarakat saat ini, di mana sebagian besar tidak lagi mengandalkan uang tunai untuk melakukan pembelian apa pun. Saat ini, layanan cashless di aplikasi tersebut menyediakan opsi dompet digital *LinkAja* yang berarti pengguna harus menghubungkan akun *MyPertamina*-nya dengan *LinkAja* (Nadya Andari, 2023). *LinkAja* merupakan metode pembayaran secara online yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran menggunakan ponsel mereka. Pengguna dapat melakukan pembelian di berbagai merchant mitra, membayar tagihan, melakukan transfer uang antar pengguna *LinkAja*, dan melakukan pembayaran secara *online*.

MyPertamina diluncurkan pada 10 Agustus 2017, dengan pengguna yang mengunduh aplikasi ini mencapai 50.000. PT Pertamina menyediakan banyak keuntungan yang didapatkan jika masyarakat menggunakan aplikasi *MyPertamina* sebagaimana dijelaskan bahwa poin-poin yang didapatkan oleh masyarakat dapat berguna untuk pembelian BBM selanjutnya. Tidak hanya itu, pengguna aplikasi *MyPertamina* juga dapat merasakan banyak potongan harga untuk pembelian BBM dengan mengikuti syarat dan ketentuan yang disediakan. Pemaparan ini tentunya

sangat berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat terhadap peluncuran aplikasi *MyPertamina*.

Berdasarkan data *Corporate Secretary* PT Pertamina Patra Niaga, kalangan menengah ke atas ternyata paling banyak mengonsumsi bahan bakar minyak (BBM) subsidi, jenis pertalite dan solar. Sedangkan masyarakat kalangan menengah dan rentan hanya menikmati sekitar 20 persen BBM subsidi. Maka memberlakukan aplikasi *MyPertamina* diharapkan bisa mencegah penyaluran BBM bersubsidi salah sasaran.

Pada awalnya pasti akan perlu waktu mendidik masyarakat beralih ke uang digital. Sama halnya ketika dunia memperkenalkan uang sebagai alat transaksi menggantikan skema barter dahulu. Namun tugas lebih penting Pertamina dalam hal ini adalah bagaimana penerapan sistem berbasis digital *MyPertamina*, tidak malah menjauhkan masyarakat miskin tanpa akses internet dari kesempatan mendapatkan BBM bersubsidi. Padahal merekalah yang menjadi sasaran utama dalam program ini. Pertamina perlu memikirkan skema yang lebih sederhana tanpa mengesampingkan kelompok masyarakat miskin yang tidak memiliki akses internet. Antara lain dengan memastikan membantu masyarakat dalam mendaftar di web registrasi subsidi tepat *MyPertamina* di beberapa SPBU terdekat (Yulian, 2022).

Dalam perkembangannya, aplikasi *MyPertamina* masih dikatakan sedikit penggunaannya oleh masyarakat yang menggunakan kendaraan menurut jenisnya. Dikutip dari Badan Pusat Statistik mengenai perkembangan jumlah kendaraan di Indonesia pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Berdasarkan Jenisnya di Indonesia

Jenis Kendaraan	Perkembangan Jumlah Kendaraan						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mobil Penumpang	13.968.202	14.830.698	15.592.419	15.797.746	16.413.348	17.168.862	19.233.314
Mobil Bis	213.359	222.872	231.569	233.261	237.566	243.450	257.557
Mobil Barang	4.540.902	4.797.254	5.021.888	5.083.405	5.299.361	5.544.173	5.906.336
Sepeda Motor	100.200.245	106.657.952	112.771.136	115.023.039	120.042.298	125.305.332	128.678.586
Jumlah	118.922.708	126.508.776	133.617.012	136.137.451	141.992.573	148.261.817	154.075.793

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pusat Statistik

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah kendaraan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini membawa pengaruh yang baik untuk Pertamina karena kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak (BBM). Pertamina dapat menjangkau konsumen dengan peningkatan jumlah kendaraan tersebut. Namun, hal ini tidak sebanding dengan penggunaan aplikasi *MyPertamina* yang jauh dari jumlah kendaraan di Indonesia.



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Pengguna Aplikasi *MyPertamina*

Sumber: Aplikasi *Play Store*, 2017-2023

Pada gambar 1.1 mengenai diagram jumlah pengguna aplikasi *MyPertamina* dimana pada tahun 2017 yakni tahun diluncurkannya aplikasi tersebut pengguna hanya mencapai kurang lebih 50.000 hingga pada tahun 2023 berkembang sampai dengan 10.000.000 pengguna. Jika dibandingkan dengan jumlah kendaraan setiap jenisnya pada tabel 1.1 sangat berbanding jauh mengenai jumlahnya yakni pada tahun 2023 mencapai 154.075.793 kendaraan. Oleh karena itu, aplikasi *MyPertamina* masih sangat rendah dan jauh dari maksimal jumlah kendaraan di Indonesia. Hal ini tentunya menjadi pertanyaan mengapa masyarakat Indonesia masih ragu dalam menggunakan aplikasi ini. Artinya, PT Pertamina belum bisa memberikan kenyamanan yang sesuai untuk masyarakat sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan dan mengetahui tingkat keberhasilan dalam peluncuran aplikasi tersebut.

Penulis mengangkat judul “**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA DI SPBU BUKIT GOLF KOTA PALEMBANG**” guna meneliti lebih dalam apakah masyarakat memiliki kepuasan yang besar dan kemudahan yang signifikan dengan adanya aplikasi *MyPertamina* yang disediakan oleh PT Pertamina.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah masyarakat memiliki kepuasan yang besar terhadap peluncuran *MyPertamina* sebagai alternatif pembayaran Bahan Bakar Minyak (BBM)?
2. Hambatan apa yang dirasakan masyarakat dengan adanya penggunaan aplikasi *MyPertamina*?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yakni “**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA DI SPBU BUKIT GOLF KOTA PALEMBANG**” yang dilaksanakan di SPBU Bukit Golf Kota Palembang yang beralamat di Jalan Cek Agus AKBP, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa apakah masyarakat memiliki kepuasan yang besar terhadap peluncuran aplikasi *MyPertamina*?
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dirasakan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *MyPertamina* serta hal-hal apa saja yang dapat dilakukan untuk meminimalisir hambatan tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan ini adalah agar penulis dapat mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang kepuasan dan manfaat yang diberikan oleh PT Pertamina mengenai aplikasi *MyPertamina* kepada masyarakat serta mengetahui lebih dalam teknologi yang semakin berkembang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan ini adalah agar perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana aplikasi *MyPertamina* dapat diperluas atau ditingkatkan serta menganalisis tentang kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *MyPertamina* dan memperbaiki segala kendala yang dirasakan masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Penelitian yang dilakukan ini dapat dimanfaatkan sebagai penambah pengetahuan dan referensi bagi pembaca maupun penulis selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka batasan ruang lingkup dari penelitian ini adalah perusahaan atau tempat yang akan dilaksanakan penelitian yaitu SPBU Bukit Golf Kota Palembang yang beralamat di Jalan Cek Agus AKBP, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti (Handayani, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan di SPBU Bukit Golf Kota Palembang. Namun, tidak seluruh anggota populasi diambil melainkan hanya Sebagian dari populasi yakni pelanggan yang menggunakan aplikasi *MyPertamina* sebagai metode pembayaran secara non tunai. Executive General Manager Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel Zibali Hisbul merincikan pengguna aktif Aplikasi MyPertamina pada tahun 2023 di Wilayah Sumatera Bagian Selatan mencapai 30.000 dari total 90.000 pengguna yang terdaftar (Iga, 2023).

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Fadilah, 2023:20). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan di SPBU Bukit Golf Kota Palembang yang menggunakan aplikasi *MyPertamina*, karena tidak semua pelanggan menggunakan aplikasi tersebut. Data kuantitatif yang digunakan dalam laporan ini yaitu menghitung kepuasan pelanggan dengan menggunakan rumus slovin dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk menemukan jumlah minimum sampel dari populasi yang terbatas atau disebut juga dengan *finite population survey*. Rumus ini termasuk ke dalam *simple random sampling* karena setiap individu mempunyai

kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Besaran sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus slovin} = n \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Penjelasan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) atau batasan kesalahan

Dari rumus tersebut, perusahaan akan dapat mengetahui berapa besar persentase kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *MyPertamina*, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N.e^2} \\ n &= \frac{30.000}{1 + 30.000 \times 10\%^2} \\ n &= \frac{30.000}{1 + (30.000 \times 0,01)} \\ n &= \frac{30.000}{1 + 300} \\ n &= \frac{30.000}{301} \\ n &= 99 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, didapatkan hasil jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sebesar 99 sampel yang akan mewakili total keseluruhan populasi yaitu sebesar 30.000.

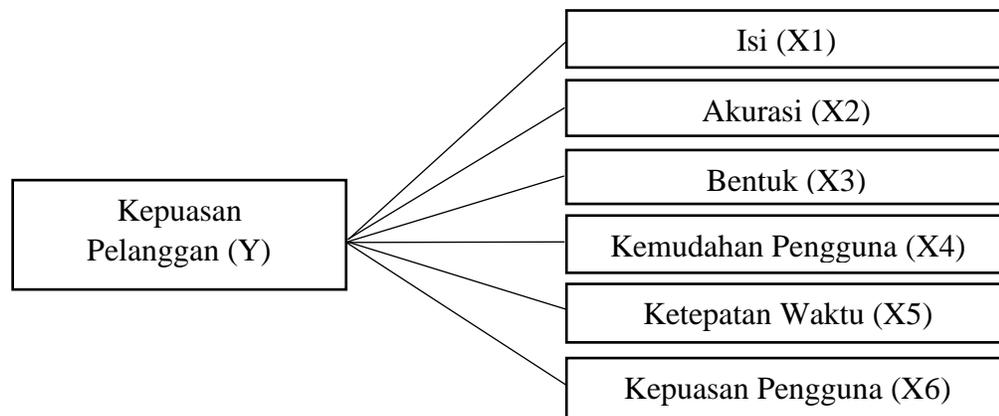
1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dengan faktor utamanya yakni para pelanggan Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU Bukit Golf Kota Palembang yang menggunakan aplikasi *MyPertamina* (Jasmalinda, 2021).

1.5.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Adha, 2020: 155).

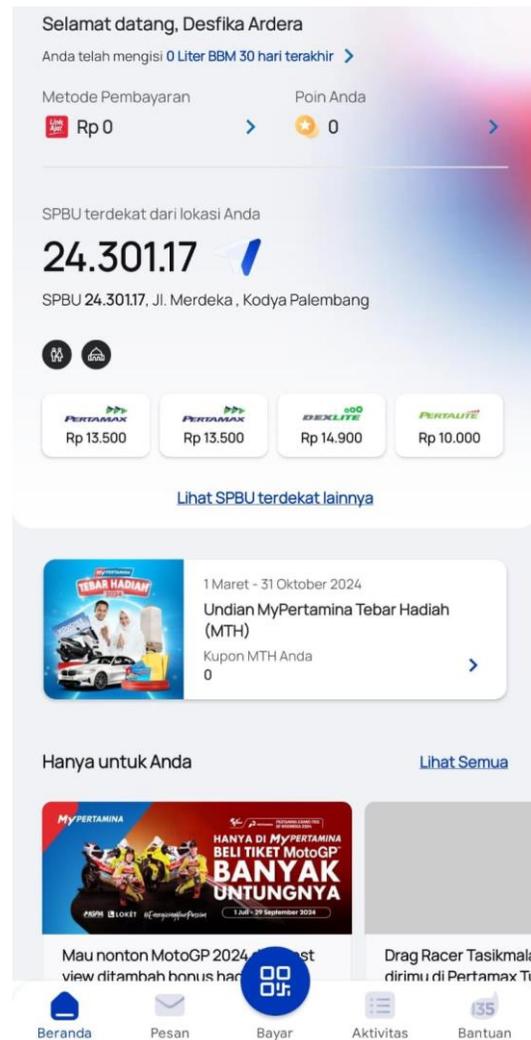


Gambar 1.2 Model Konseptual Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen ialah variabel yang bebas atau tidak terikat yang dilambangkan dengan X (Jefry, 2022:31). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan sebagai variabel independen yaitu:

1. Isi (*Content*)



Gambar 1.3 Isi (*Content*) Aplikasi MyPertamina
Sumber: Aplikasi MyPertamina

Variabel isi atau *content* adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari segi isi suatu sistem yang memuat kebutuhan pengguna sudah sesuai atau belum memadai. Adapun indikator dari variabel isi, yaitu:

Tabel 1.2 Indikator Isi (*Content*)

Variabel	Kode	Indikator
Isi (X1)	I1	Informasi pada aplikasi MyPertamina sudah lengkap.
	I2	Informasi pada aplikasi MyPertamina mudah dipahami.
	I3	Informasi yang disediakan dapat membantu pengguna dengan cepat.

Sumber: Nurhalizatus, 2023:15

2. Keakuratan (*Accuracy*)

← Edit Profil

Nama Lengkap

Desfika Ardera

Email

desfikaar12@gmail.com

KTP (opsional)

1674066012030001

Tempat Lahir

Prabumulih

Gambar 1.4 Keakuratan (*Accuracy*) Aplikasi MyPertamina
Sumber: Aplikasi MyPertamina

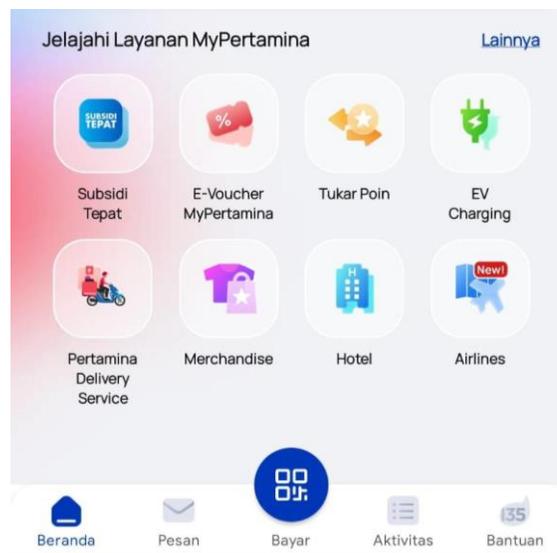
Variabel keakuratan atau *accuracy* adalah variabel yang digunakan untuk mengukur keakuratan data atau sistem yang diinputkan oleh pengguna dan melihat seberapa besar tingkat kesalahan yang terjadi. Adapun indikator dari variabel keakuratan, yaitu:

Tabel 1.3 Indikator Keakuratan (Accuracy)

Variabel	Kode	Indikator
Keakuratan (X2)	K1	Informasi yang diperoleh benar dan akurat mengenai identitas pengguna seperti nama, NIK, nomor pengguna, dan lainnya adalah data yang sesuai dan akurat.
	K2	Aplikasi <i>MyPertamina</i> dapat digunakan dengan baik dari awal sampai akhir.
	K3	Jarang terjadi <i>error</i> atau bug pada aplikasi <i>MyPertamina</i> ketika sedang digunakan.

Sumber: Nurhalizatus, 2023:15

3. Bentuk (*Format*)



Gambar 1.5 Bentuk (*Format*) Aplikasi *MyPertamina*
 Sumber: Aplikasi *MyPertamina*

Variabel bentuk atau *format* dalam penelitian ini adalah bagaimana tampilan aplikasi MyPertamina guna mengukur kemampuan pengguna. Adapun indikator dari variabel keakuratan, yaitu:

Tabel 1.4 Indikator Bentuk (*Format*)

Variabel	Kode	Indikator
Bentuk (X3)	B1	Desain aplikasi MyPertamina memiliki tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna.
	B2	Desain <i>font</i> yang jelas dan nyaman untuk pengguna.
	B3	Kombinasi warna pada aplikasi <i>MyPertamina</i> tidak melelahkan mata.

Sumber: Nurhalizatus, 2023:16

4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel kemudahan pengguna atau *ease of use* dalam penelitian ini adalah guna mengukur kepuasan saat menggunakan sistem pada aplikasi *MyPertamina*. Adapun indikator dari variabel kemudahan pengguna yaitu:

Tabel 1.5 Indikator Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel	Kode	Indikator
Kemudahan Pengguna (X4)	P1	Aplikasi <i>MyPertamina</i> mudah diakses di mana saja dan kapan saja.
	P2	Pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa bantuan orang lain.
	P3	Tidak memerlukan waktu yang lama untuk dapat mempelajari dan menggunakan aplikasi <i>MyPertamina</i> .

Sumber: Nurhalizatus, 2023:16

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Halo,
Selamat Datang.

Silakan masukkan nomor telepon dan PIN Anda.

+62 81369241300

Masukkan 6 Digit PIN

Mohon cek no. hp dan PIN Anda

Ingat saya

[Lupa PIN?](#)

Masuk →

Gambar 1.6 Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Aplikasi *MyPertamina*

Sumber: Aplikasi *MyPertamina*

Variabel ketepatan waktu atau *timeliness* dalam penelitian ini adalah informasi yang disajikan bertepatan dengan baik saat aplikasi *MyPertamina* sedang dibutuhkan.

Tabel 1.6 Indikator Ketepatan Waktu (Timeliness)

Variabel	Kode	Indikator
Ketepatan Waktu (X5)	W1	Aplikasi <i>MyPertamina</i> memberikan pemberitahuan secara cepat saat terjadi kesalahan dalam penggunaan sistem.
	W2	Aplikasi <i>MyPertamina</i> memberikan informasi yang tepat untuk pengguna secara tepat waktu.
	W3	Aplikasi <i>MyPertamina</i> memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>).

Sumber: Nurhalizatus, 2023:16

6. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Variabel kepuasan pengguna atau *satisfaction* dalam penelitian ini adalah pandangan yang muncul setelah menggunakan aplikasi *MyPertamina*. Adapun indikator dari variabel kemudahan pengguna yaitu:

Tabel 1.7 Indikator Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Variabel	Kode	Indikator
Kepuasan Pengguna (X6)	Y1	Penggunaan aplikasi <i>MyPertamina</i> sebagai layanan digital yang efektif dan efisien.
	Y2	Pengguna merasa puas atas layanan aplikasi <i>MyPertamina</i> dan akan merekomendasikan kepada orang lain.
	Y3	Aplikasi <i>MyPertamina</i> membantu memuhi kebutuhan pelanggan.

Sumber: Nurhalizatus, 2023:16

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang tidak bebas/terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh setiap variabel bebas (Maidarti, 2022:133). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer dimana kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama dalam penentuan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan “wahana” guna mewujudkan tujuan suatu organisasi yang meliputi; penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan public dan lainnya.

Atribut membentuk kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi *MyPertamina* terdiri atas (Tjiptono, 2004:101):

1. Kesesuaian Harapan, diukur dengan indikator: Pengguna merasa puas terhadap kecepatan dan ketepatan dalam penggunaan fitur-fitur aplikasi *MyPertamina*.
2. Minat Berkunjung Kembali, diukur dengan indikator: Pengguna merasa puas terhadap bonus dan reward yang diberikan untuk penggunaan aplikasi *MyPertamina*.
3. Jaminan Kerahasiaan, diukur dengan indikator: Pengguna merasa puas terhadap jaminan kerahasiaan identitas dalam menggunakan aplikasi *MyPertamina*.
4. Kesiediaan Merekomendasi, diukur dengan indikator: Pengguna merasa puas sehingga memiliki kepercayaan dalam menggunakan aplikasi *MyPertamina* untuk saat ini dan seterusnya.

Sebuah perspektif yakni *outcome-oriented approach* dan *process-oriented approach* banyak mewarnai literatur dan riset kepuasan pelanggan. Demikian perspektif *process-oriented approach* lebih dominan. Penyebabnya, orientasi proses dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara

keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Sejatinya orientasi proses menekankan proses perseptual, *evaluative* dan psikologis yang berkaitan erat terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Anastasia Diana, 2019).

1.5.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari lapangan (Sugiyono, 2019). Data primer penelitian yang dilakukan diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner untuk para responden yaitu pelanggan yang melakukan transaksi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU Bukit Golf Kota Palembang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran *link google form* kepada responden, dimana dalam penelitian ini digunakan pertanyaan terbuka seperti nama, usia, tempat tinggal responden dan pertanyaan tertutup yang dilengkapi dengan berbagai alternatif jawaban yang digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kesesuaian jawaban menurut subjek.

Dalam penulisan laporan akhir ini, perhitungan jawaban responden akan menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:146). Adapun tingkatan *Skala Likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.8
Skala Likert Responden

Jawaban	Kode	Nilai Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2019

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung peneliti peroleh dari lapangan melainkan dari sebuah dokumentasi (Sugiyono, 2019). Data sekunder penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yakni didapatkan melalui buku-buku, jurnal, internet maupun laporan akhir dari alumni.

1.5.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *link google form* kepada pelanggan yang menggunakan aplikasi *MyPertamina* di SPBU Bukit Golf Kota Palembang. Penulis membagikan sebuah dokumen berupa kertas yang berisikan kode QR (*barcode*) yang dapat diambil melalui *scan* aplikasi *google handpone* setiap responden. Kemudian penulis menunggu respon yang dikirimkan oleh pelanggan melalui penyebaran *link* tersebut.

1.6 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Regresi *Multiple*

1.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (*Correlation Item Total Correlation*) dengan tabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22 *for windows*. Adapun perhitungannya dapat dilakukan dengan cara:

- a. $R \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut valid.
- b. $R \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan faktor yang lain). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor artinya pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidak suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

1.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pengujian dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22 for windows.

Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{alpha} > 0,60$ maka pernyataan tersebut reliabel.
- b. Jika $r_{alpha} < 0,60$ maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

1.6.3 Uji Regresi *Multiple*

Analisis regresi *multiple* bermaksud mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Secara umum, dapat dinyatakan pula bahwa apabila ingin mengetahui pengaruh satu variabel X terhadap satu variabel Y maka digunakan analisis regresi sederhana, dan apabila ingin mengetahui pengaruh dua variabel X atau lebih terhadap variabel Y digunakan analisis regresi ganda (Duli, 2019:171-172). Uji regresi *multiple* digunakan untuk mengetahui pengaruh dari Isi (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan Pengguna (X4), Ketepatan Waktu (X5), dan Kepuasan Pengguna (X6) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22 for windows.

Adapun bentuk umum persamaan regresi *multiple* adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Isi

$\beta_2 X_2$ = Akurasi

$\beta_3 X_3$ = Bentuk

$\beta_4 X_4$ = Kemudahan Pengguna

$\beta_5 X_5$ = Ketepatan Waktu

$\beta_6 X_6$ = Kepuasan Pengguna

e = Tingkat Kesalahan