

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat yang memudahkan setiap penggunanya. Setiap tahunnya teknologi mengalami pembaruan terus-menerus hal ini bertujuan agar dapat terciptanya teknologi yang lebih mutakhir dan membawa perubahan yang besar dalam kehidupan sehari-hari penggunanya. Dengan perkembangan teknologi, bidang perekonomian juga memiliki perkembangan ke arah yang lebih efisien dan modern. Dalam bidang finansial saat ini sangat penting untuk memberikan inovasi teknologi didalamnya. Teknologi dan finansial memiliki hubungan yang saling berkaitan. Salah satunya telah hadir inovasi teknologi modern dibidang finansial yang bernama pembayaran *cashless* yang membantu penggunanya untuk melakukan transaksi pembayaran.

Transaksi pembayaran non tunai atau biasa disebut dengan *cashless* merupakan salah satu bentuk transformasi dari sistem pembayaran yang berkembang saat ini. Transaksi non tunai pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dalam bertransaksi. Pembayaran *Cashless* sekarang ini sedang menjadi tren di masyarakat karena pengguna lebih efektif dan efisien ketika membawa uang tunai sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi.

Kegiatan ini juga turut dilakukan dalam perkembangan di dunia bisnis seperti di perusahaan besar sekarang yang berlomba-lomba mengubah teknologi

pembayaran lebih terbaru salah satunya dengan *cashless*. Metode pembayaran ini diharapkan agar dapat menunjang kemudahan dalam bertransaksi pembayaran konsumennya salah satunya pada konsumen PT Pertamina.

PT Pertamina turut serta dalam bersaing dengan kemajuan IPTEK untuk membuat aplikasi bernama MyPertamina. MyPertamina adalah aplikasi yang diluncurkan oleh PT. Pertamina dalam rangka program digitalisasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) untuk mempermudah konsumennya. Tujuan utama dari adanya aplikasi MyPertamina yaitu memastikan proses penyaluran BBM subsidi benar-benar tepat sasaran. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Pertamina sebagai inovasi baru untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi selain dengan tunai PT. Pertamina telah menyediakan transaksi non tunai dalam pembayaran bahan bakar minyak (BBM) di SPBU dalam meningkatkan Layanannya.

Hal ini juga perlu dilakukan pengujian pertama dan adanya kebijakan yang dijalankan muncul keresahan pada konsumen karena merasa kurang efisien untuk mendapatkan BBM bersubsidi dan konsumen juga belum memahami atas kewajiban dalam menggunakan aplikasi MyPertamina, "Namun, kebijakan baru ini ternyata dinilai menyusahkan oleh sebagian masyarakat yang berbincang dengan CNNIndonesia. Selain itu, masyarakat juga khawatir data bocor sehingga membuat antrean di pom bensin makin panjang hingga tidak bersahabat dengan masyarakat yang gagap teknologi" Tim CNNIndonesia (2022). Atas pernyataan tersebut PT. Pertamina memberikan tanggapan atas keresahan konsumen tersebut "*Corporate Secretary* PT Pertamina Patra

Niaga Irto Ginting mengatakan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) subsidi tidak wajib menggunakan aplikasi MyPertamina, Calon pembeli BBM subsidi hanya perlu menunjukkan QR Code yang diperoleh setelah pemilik kendaraan mendaftarkan kendaraannya melalui aplikasi MyPertamina” Kiki Safitri (2022)

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut permasalahan yang terjadi adalah dikeluarkannya aplikasi MyPertamina membawa pengaruh pada loyalitas konsumen atau tidak disaat konsumen menggunakan pembayaran tunai dibandingkan menggunakan pembayaran *cashless* dengan aplikasi MyPertamina. Hal itu dapat dilihat dari kualitas layanan yang didapatkan konsumen saat menggunakan aplikasi MyPertamina dan kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina. Penelitian ini dilakukan pada SPBU 51.601124 Ketintang Surabaya, untuk pemilihan tempat penelitian tersebut dikarenakan tempat yang strategis dekat dengan perumahan, kantor dan kampus sehingga cocok dijadikan tempat penelitian. Amin Widjaja Tunggal (2014) loyalitas konsumen adalah kelekatan konsumen pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang. Sedangkan Khamdan Rifa'I (2019) loyalitas konsumen adalah kebiasaan membeli sehingga terbentuk interaksi dalam periode tertentu Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen merupakan wujud kesetiaan konsumen menggunakan barang atau jasa secara terus menerus. Apabila kebutuhan konsumen sudah terpenuhi maka akan terjadi pembelian berulang atau loyalitas pelanggan.

Loyalitas konsumen juga diperlukan diperhatikan agar dapat maksimal. Salah satunya dengan kualitas layanan yang prima dari Pertamina.

Kualitas Layanan yang didapatkan konsumen saat menggunakan aplikasi MyPertamian juga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen Arianto dan Kurniawan (2021) Kualitas Layanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Sedangkan Arianto (2018) kualitas Layanan diartikan sebagai fokus yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Apabila konsumen puas atas Layanan yang diberikan maka konsumen tersebut loyal atau terjadi pembelian berulang.

Selain kualitas layanan, kemudahan konsumen saat menggunakan aplikasi MyPertamina juga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Lai (2017) Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Sedangkan Ahmet Bulent Ozturk (2016) Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu bebas dari kesusahan seperti mudah dipahami atau digunakan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang mudah memahami dan menggunakan sebuah produk. Sebuah produk yang mudah digunakan merupakan produk yang mudah dipelajari dan dipahami

konsumen. Apabila aplikasi tersebut mudah digunakan maka konsumen akan loyal dan terus menggunakannya.

Pertamina merupakan perusahaan milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia dalam hal pendapatan dan labanya. Perusahaan yang selalu memberikan layanan terbaik kepada konsumennya dengan membuatkan aplikasi MyPertamina agar memudahkan segala transaksi BBM di SPBU. Perusahaan harus memenuhi kebutuhan konsumennya, seperti memberikan layanan terbaik melalui aplikasi MyPertamina dan menjadikan aplikasi MyPertamina sebagai aplikasi yang mudah digunakan konsumen. Apabila hal tersebut sudah terpenuhi, maka konsumen tersebut akan loyal atau terjadi pembelian berulang. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh adanya aplikasi MyPertamina terhadap loyalitas konsumen SPBU 51.601124 Ketintang Surabaya yang dilihat dari kualitas Layanan dan kemudahan penggunaan dan judul atau tema masih jarang diteliti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini berfokus pada beberapa masalah yaitu

1. Apakah kualitas layanan aplikasi MyPertamina berpengaruh terhadap loyalitas konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya?
2. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina berpengaruh terhadap loyalitas konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina berpengaruh terhadap loyalitas

konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi MyPertamina terhadap loyalitas konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap loyalitas konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap loyalitas konsumen SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan pihak PT Pertamina untuk memperbaiki atau mengembangkan sistem aplikasi MyPertamina, sehingga dapat digunakan konsumen sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan fungsinya sebagai aplikasi pembayaran.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di perpustakaan dan dapat dijadikan perbandingan bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan lebih luas bagi masyarakat, tentang kegunaan dan manfaat dari aplikasi MyPertamina sebagai aplikasi pembayaran.