

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bahan Bakar Minyak (BBM) memainkan peran penting dalam menentukan harga di berbagai sektor dan dapat memicu terjadinya inflasi. Tingginya jumlah kendaraan yang beroperasi, membuat permintaan BBM di Indonesia menjadi yang terbesar di Asia Tenggara [1]. Pengaturan ketersediaan stok BBM merupakan tanggung jawab dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Pertamina yang bergerak di bidang minyak dan gas [2]. Kehadiran perusahaan minyak asing di Indonesia seperti Total, Shell, dan Petronas, menyebabkan posisi Pertamina mulai terancam dalam mempertahankan dominasinya [3]. Ketatnya persaingan dalam industri BBM membuat PT Pertamina berinovasi untuk tetap unggul. Inovasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berkembangnya suatu instansi. Terdapat berbagai jenis inovasi dalam sektor publik, salah satunya adalah inovasi metode layanan, yang merupakan pengadaan perubahan yang baru dalam berinteraksi dengan pelanggan atau terdapat cara baru dalam menyediakan suatu layanan [4]. Dalam konteks ini, aplikasi MyPertamina adalah bentuk inovasi dari PT Pertamina.

Aplikasi MyPertamina dirancang untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian BBM di SPBU. Aplikasi ini juga diharapkan dapat menjadi solusi dalam pendataan dan penyaluran BBM agar lebih tepat sasaran dengan terintegrasi melalui program Subsidi Tepat berdasarkan data kendaraan pengguna BBM jenis Pertalite dan Solar [5], [6]. Namun, seperti kasus inovasi digital lainnya, adopsi awal aplikasi ini tidak lepas dari tantangan resistensi pengguna. Saat ini, aplikasi MyPertamina memiliki lebih dari 105 juta pengguna terdaftar. Namun, pengguna aktif dari aplikasi ini hanya sebesar lebih dari 4.9 juta [7]. Sementara itu, jumlah kendaraan bermotor yang ada di Indonesia mencapai lebih dari 157 juta unit pada tahun 2023 [8]. Ini menunjukkan terdapat potensi adopsi aplikasi yang cukup besar sekaligus menunjukkan adanya hambatan dalam proses adopsi lebih lanjut terhadap aplikasi MyPertamina.

Pada laporan tahunan 2023 PT Pertamina, terdapat lebih dari 2.000 aduan pelanggan yang masuk ke Pertamina Call Center (PCC) 135 terkait kendala metode pembayaran dan transaksi dan seluruh laporan tersebut telah diselesaikan sepenuhnya

pada tahun yang sama [9]. Namun, pada laporan tahunan 2024 laporan terkait aplikasi MyPertamina meningkat menjadi 2.944 kasus [10]. Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah mengalami perbaikan, masih terdapat pengalaman negatif yang dialami pengguna. Banyaknya pengalaman buruk yang terjadi secara berulang berpotensi membentuk persepsi negatif di kalangan masyarakat dan berpotensi menimbulkan perasaan cemas saat akan menggunakannya [11]. Meskipun calon pengguna belum mengalaminya secara langsung, informasi mengenai berbagai kendala teknis yang terjadi dapat mengurangi niat calon pengguna untuk mengadopsi aplikasi MyPertamina. Adanya kasus kebocoran data yang dilakukan oleh Bjorka pada tahun 2022, di mana terdapat lebih dari 44 juta data dari aplikasi MyPertamina diperjualbelikan di situs breached.to semakin memperparah perasaan cemas calon pengguna saat akan mengadopsi aplikasi [12], [13]. Perasaan cemas ini berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi dan dapat menjadi hambatan dalam proses adopsi teknologi.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan pemahaman serta analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan munculnya resistensi terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina, dengan mengacu pada kerangka pengukuran resistensi baik dari sisi psikologis maupun fungsional. Beberapa penelitian mengakui bahwa resistensi konsumen terhadap adopsi teknologi merupakan faktor penghambat kesuksesan adopsi teknologi [14]. Meskipun demikian, sikap resistensi masih dapat diatasi dengan menerapkan pendekatan yang tepat. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kaur dkk, salah satu cara untuk mengatasi sikap resistensi adalah dengan memberikan informasi kepada pengguna bahwa aplikasi memberikan manfaat langsung dan tidak akan mengganggu kebiasaan lama pengguna [15]. Penelitian oleh Cao dkk juga menunjukkan bahwa dengan menyaring serta menyederhanakan informasi mengenai aplikasi, serta membuat desain yang lebih sederhana dengan menghapus fitur yang tidak esensial merupakan salah satu solusi untuk mengatasi sikap resistensi [16]. Jika sikap resistensi terhadap penggunaan aplikasi tidak ditangani maka akan menghambat pencapaian tujuan penerapan aplikasi tersebut [17]. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan, karena dengan memahami resistensi, dapat disusun strategi untuk memastikan keberhasilan adopsi teknologi [6].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, terlihat adanya kesenjangan antara jumlah pengguna aktif aplikasi MyPertamina dan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia. Besarnya perbedaan angka tersebut menunjukkan adanya potensi adopsi yang besar dan menunjukkan adanya hambatan dalam mengadopsi aplikasi. Hambatan tersebut berpotensi memunculkan sikap resistensi terhadap adopsi teknologi. Untuk itu perlu dilakukan identifikasi dan pengukuran berbagai jenis resistensi yang timbul terhadap adopsi teknologi baru, termasuk dari sisi tantangan dalam penggunaan, persepsi nilai, persepsi risiko, kebiasaan yang telah tertanam, citra terhadap aplikasi MyPertamina dan kecemasan terhadap teknologi.

1.3. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat adopsi aplikasi MyPertamina dengan menggunakan faktor mediasi kecemasan terhadap teknologi.

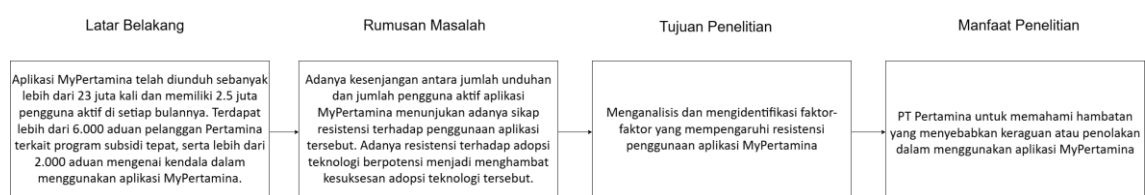
1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah dibatasi pada tidak dilakukan analisis pengaruh langsung dari faktor-faktor penghambat resistensi, serta data yang dikumpulkan hanya terbatas pada individu yang merupakan warga negara Indonesia, memiliki serta menggunakan kendaraan bermotor, pernah melakukan transaksi pembelian di SPBU Pertamina, serta yang sudah pernah menggunakan ataupun yang belum pernah menggunakan aplikasi MyPertamina.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Pertamina untuk memahami hambatan yang menyebabkan keraguan atau penolakan terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina.

1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1. Bagan Keterkaitan