

**Evaluasi Aplikasi My Pertamina  
Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)  
(Studi Kasus SPBU Kota Kayuagung)**

**Wanhar**

Universitas Bina Darma Palembang  
wanhar@gmail.com

**Firamon Syakti**

Universitas Bina Darma Palembang  
firamon@binadarma.ac.id

**Muhammad Sobri**

Universitas Bina Darma Palembang  
sobri@binadarma.ac.id

**ABSTRAK**

My Pertamina merupakan bentuk layanan Pertamina berupa aplikasi berbasis *mobile* untuk memudahkan masyarakat dalam pengisian bahan bakar minyak (BBM) tanpa menggunakan uang tunai. Aplikasi My Pertamina mulai diterapkan oleh Pemerintah sejak 1 Juli 2022. Akan tetapi, penggunaannya masih sedikit terlihat pada masih sedikitnya antrian masyarakat pada pos bagian non-tunai dan berbanding terbalik, yang mana masyarakat masih senang dengan antrian panjang atau tanpa menggunakan aplikasi My Pertamina. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi My Pertamina adalah salah satu faktor yang mendukung keberlangsungan penggunaan aplikasi tersebut.

Untuk mengetahui penerimaan masyarakat terhadap aplikasi My Pertamina, penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM terdiri dari tiga persepsi, yaitu (i) persepsi kemudahan pengguna (PP), (ii) persepsi kebermanfaatan (PK), dan (iii) penerimaan teknologi (PT). Metode pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan datanya terhadap 50 pengguna aplikasi My Pertamina di seluruh SPBU Kota Kayuagung. Uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaannya dari kuesioner dinyatakan valid. Uji realibilitas menunjukkan bahwa kuesioner bersifat konsisten dan layak digunakan. Variabel persepsi kemudahan pengguna memiliki nilai rata-rata 4.48, variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai rata-rata 4.52, dan Variabel persepsi penerimaan teknologi memiliki nilai rata-rata 4.49. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi telah menerima teknologi dari menggunakan aplikasi My Pertamina.

**Kata kunci:** My Pertamina, TAM, SPBU, BBM, Kuantitatif.

## **ABSTRACT**

*My Pertamina is a form of Pertamina service in the form of a mobile-based application to make it easier for people to fill up fuel without using cash. The My Pertamina application began to be implemented by the Government since July 1, 2022, but its users are still a little visible in the fact that there are still few queues of people at the non-cash section of the post office and in reverse where people are still happy to stand in long queues with cash or without using the My Pertamina application. Community acceptance of the My Pertamina application is one of the factors that supports the continued use of the application. To find out the community's acceptance of the My Pertamina application, this research uses the TAM (Technology Acceptance Model) method, the TAM method consists of three perceptions, namely (i) perception of user convenience (PP), (ii) perception of usefulness (PK), and (iii) technology acceptance (PT). The data collection method uses a quantitative method by using a questionnaire as a tool to collect data on 50 users of the My Pertamina application in all SPBUs in Kota Kayuagung. The validity test shows that every question from the questionnaire is declared valid, the reliability test shows that the questionnaire is consistent and worthy of use, the user convenience perception variable has an average value of 4.48, the usefulness perception variable has an average value of 4.52, and the technology acceptance variable has a value an average of 4.49, this shows that respondents who have used the My Pertamina application have the perception of having received technology from using the My Per-tamina application.*

**Keywords:** My Pertamina, TAM, SPBU, BBM, Kuantitatif.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam menjalani kehidupannya. Hal ini terbukti pada saat terjadinya wabah Covid-19. Walaupun masyarakat dibatasi dalam berinteraksi langsung, namun tidak menghalanginya untuk melakukan aktivitas seperti berbelanja yang dapat dilakukan menggunakan suatu aplikasi. Dengan menggunakan aplikasi, memudahkan manusia untuk berbelanja secara tidak langsung dengan menggunakan pembayaran *e-money* atau uang elektronik (Kominform, 2019).

Teknologi yang digunakan oleh aplikasi untuk pembayaran dengan menggunakan uang elektronik disebut *fintech* (*financial technology*). Menurut Sari dan Anggraini (2020), *fintech* memiliki fitur yang menarik sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya, selain melakukan pembayaran secara tunai seperti mendapatkan poin, potongan harga (diskon), dan promo-promo produk menarik dari sponsor aplikasi.

Berdasarkan penelitian Kaur et al (2020), penggunaan *fintech* dengan menggunakan *mobile payment* mengalami pertumbuhan dan popularitas di seluruh dunia karena kenyamanan dan manfaat yang diberikan dalam melakukan berbagai transaksi yang menggunakan *smartphone* sebagai perangkatnya, khususnya di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9% jika dibandingkan dengan tahun 2018 yang masih tercatat 38% menjadi 47%. Berdasarkan pengguna *mobile payment* di Indonesia yang begitu sangat besar dan potensial, sehingga mendorong para pelaku bisnis untuk berinovasi dan menggunakan teknologi *fintech* bagi para konsumennya.

Banyak perusahaan yang telah menerapkan inovasi sistem pembayaran non-tunai, karena dianggap sangat penting untuk menarik dan memperbanyak konsumennya. Pertamina merupakan satu di antara perusahaan yang dimiliki oleh Negara, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pengelolaan minyak dan gas bumi (Pertamina, 2015).

Untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, Pertamina terus berupaya dengan berinovasi bagi transaksi pembayaran pada SPBU. Aplikasi *mobile* tersebut diberi nama My Pertamina. Aplikasi My Pertamina ini menawarkan berbagai keuntungan kepada konsumen seperti efisiensi dalam pembayaran Bahan Bakar Minyak (BBM) seperti Paltelite, Pertamax, dan lainnya karena tidak perlu mengeluarkan uang tunai. Selain itu, pengguna juga mendapatkan hadiah berupa poin dalam setiap transaksinya, menawarkan berbagai event, dan promo yang menarik (Pertamina, 2020).

Akan tetapi, sejak berlakunya aturan pemerintah untuk pembelian dan pengisian BBM per 1 Juli 2022 yang dikutip dari suara.com (2022), dapat dilihat bahwa masyarakat masih sedikit yang menggunakan aplikasi My Pertamina dibanding terbalik dengan antrian masyarakat yang masih panjang di setiap SPBU. Fenomena ini yang melatarbelakangi peneliti untuk bagi mengetahui persepsi masyarakat yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) terdiri dari tiga persepsi yaitu (i) persepsi kemudahan pengguna, (ii) persepsi kebermanfaatan, dan (iii) penerimaan teknologi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode ini peneliti gunakan karena ingin mengetahui penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi My Pertamina. Metode TAM menurut Davis (1989) terdiri dari tiga persepsi yaitu (i) persepsi kemudahan pengguna, (ii) persepsi kebermanfaatan, dan (iii) penerimaan teknologi.

Bagi teknik analisis TAM-nya, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif, merujuk penelitian Napitupulu (2017) yang tekniknya terdiri dari: (i) Menentukan skor kriteria, (ii) Menentukan skor total, (iii) Menentukan besar persentase, dan (iv) Menentukan rentang hasil. Adapun perinciannya sebagai berikut:

(i) Menentukan skor kriteria

Skor kriteria (SK) merupakan skor ideal yang dicapai dalam penelitian. Cara menghitung skor kriterium adalah dengan rumus:

$$\sum SK = \text{Skor Maks} \times n1 \times nR$$

Keterangan:

$\sum$  : Jumlah Skor Kriteria

Skor Maks: Skor tertinggi setiap indikator pertanyaan

n1 : Jumlah indikator pertanyaan

nR : Jumlah responden

(ii) Menentukan skor total

Skor total merupakan total hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan dan disimbolkan dengan  $\sum SH$ .

(iii) Menentukan besar persentase

Besar persentase ditentukan dengan skor kriterium ( $\sum SK$ ) dan skor total hasil pengumpulan data ( $\sum SH$ ). Rumus yang digunakan untuk menentukan besar persentase adalah rumus:

$$P = \frac{\sum SH \times 100\%}{\sum SK}$$

Keterangan:

P : Persentase jawaban responden

$\sum SH$  : Skor kriterium

$\sum SK$  : Skor total pengumpulan data

(iv) Menentukan rentang hasil

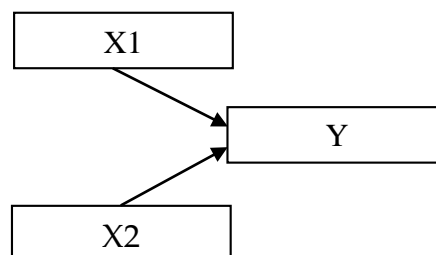
Rentang hasil ditentukan dengan skor kriteria dan persentase yang diperoleh pada langkah sebelumnya, selanjutnya dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang hasil yang digunakan terdapat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Kategori Jawaban Responden

Persentase (P)	Kategori Jawaban
0 - 25 %	Sangat Tidak Setuju
26 - 50%	Tidak Setuju
51 - 75 %	Setuju
76 - 100%	Sangat Setuju

Variabel penelitian ini terdiri dari tiga variabel, variabel X (dependen) yaitu variabel persepsi kemudahan pengguna dan variabel persepsi kebermanfaatan, sedangkan variabel Y (independen) yaitu variabel penerimaan teknologi. Gambar 1 adalah hubungan antara variabel penelitian.

Gambar 1. Adaptasi Metode TAM



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menjelaskan hasil dari pengolahan data kuesioner yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk menguji validitas dan menguji realibilitas. Adapun rinciannya sebagai berikut:

### **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menguji dari setiap pertanyaan dari kuesioner penelitian, jika nilai  $r$  Hitung lebih besar dari  $r$  Tabel (0.256) maka dinyatakan valid. Tabel 2 menampilkan hasil uji validitas dari setiap pertanyaan kuesioner dinyatakan valid, artinya kuesioner ini setiap pertanyaannya dapat dipercayai untuk digunakan bagi melaksanakan penelitian ini.

### **Uji Realibilitas**

Uji realibilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan oleh peneliti. Adapun hasil dari pengolahan data untuk uji realibilitasnya seperti Tabel 3 sebesar 0.946. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner bersifat konsisten dan layak digunakan.

### **Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 50 responden (kuesioner), variabel persepsi kemudahan pengguna memiliki nilai rata-rata 4.48. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi mudah menggunakannya. Responden berpendapat bahwa:

- Aplikasi My Pertamina mudah dipelajari dan digunakan,
- Responden terampil dalam menggunakan Aplikasi My Pertamina dengan mudah,
- Responden dapat menggunakan Aplikasi My Pertamina untuk mempermudah pekerjaan saya yaitu pengisian BBM dengan non-tunai,
- Responden dapat berinteraksi dengan Aplikasi My Pertamina dengan jelas,
- Responden dapat memahami dengan baik cara berinteraksi dengan Aplikasi My Pertamina,
- Responden beranggapan bahwa Aplikasi My Pertamina merupakan program yang fleksibel, dan
- Responden dapat menggunakan Aplikasi My Pertamina dengan mudah.

### **Variabel Persepsi Kebermanfaatan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 50 responden (kuesioner), variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai rata-rata 4.52. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi telah merasakan manfaat selama menggunakannya.

- Responden berpendapat bahwa mereka mampu mengerjakan pekerjaan (mengisi BBM) lebih cepat dengan Aplikasi My Pertamina.
- Responden beranggapan bahwa pekerjaan (mengisi BBM) menjadi lebih mudah dengan menggunakan Aplikasi My Pertamina,

- Responden dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan Aplikasi My Pertamina, artinya tidak membuang waktu yang lama untuk antri mengisi BBM,
- Responden dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan Aplikasi My Pertamina, artinya pengguna mendapatkan poin dari pengisian BBM yang dapat dikumpulkan dengan hadiah sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku,
- Responden beranggapan bahwa Aplikasi My Pertamina dapat berguna untuk menyimpan uang non-tunai (e-Wallet),
- Responden terbantu dengan mendapatkan informasi lokasi SPBU dari Pertamina melalui Aplikasi My Pertamina,
- Saya terbantu dengan mendapatkan informasi kerja sama antar-SPBU melalui Aplikasi My Pertamina.

### **Variabel Persepsi Penerimaan Teknologi**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 50 responden (kuesioner), variabel persepsi penerimaan teknologi memiliki nilai rata-rata 4.49. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi telah menerima teknologi dari menggunakan aplikasi My Pertamina. Responden berpendapat bahwa:

- Responden merasa nyaman menggunakan Aplikasi My Pertamina karena tidak perlu menggunakan uang tunai,
- Responden menikmati menggunakan Aplikasi My Pertamina,
- Responden beranggapan bahwa Aplikasi My Pertamina tidak membosankan,
- Aplikasi My Pertamina menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna,
- Responden bekerja dengan mengacu pada informasi yang disediakan Aplikasi My Pertamina,
- Aplikasi My Pertamina menyediakan informasi yang akurat,
- Saya menggunakan Aplikasi My Pertamina dalam durasi waktu yang panjang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun kesimpulannya sebagai berikut:

1. Uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaannya dari kuesioner dinyatakan valid,
2. Uji realibilitas menunjukkan bahwa kuesioner bersifat konsisten dan layak digunakan,
3. Variabel persepsi kemudahan pengguna memiliki nilai rata-rata 4.48. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi mudah menggunakannya,
4. Variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai rata-rata 4.52. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina mempunyai persepsi telah merasakan manfaat selama menggunakannya.
5. Variabel persepsi penerimaan teknologi memiliki nilai rata-rata 4.49. Hal ini menunjukkan responden yang telah menggunakan aplikasi My Pertamina

mempunyai persepsi telah menerima teknologi dari menggunakan aplikasi My Pertamina.

6. Terdapat hubungan yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi MyPertamina.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. dan Warshaw, P. R. ,1989, User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models User. Management Science, 35(8). doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- Ibrahim, R.M. dan Moeliono, N.N.K 2020, Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Efikasi Diri, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Terhadap Persepsi Konsumen Pada My Pertamina (Studi Pada Penggunaan My Pertamina Kota Bandung), Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 5, No. 2, E-ISSN: 2598-635X, P-ISSN: 2614-7696.
- Kaur, P., Dhir, A., Singh, N., Sahu, G., & Almotairi, M 2020, An innovation resistance theory perspective on mobile payment solutions. Journal of Retailing and Consumer Services, 55. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102059>
- Kominfo, 2019, Perkembangan Ekonomi Digital Di Indonesia.
- Krisnawijaya, N. N. K. dan Dewi, I. G. A. A. P 2019, Evaluasi Penerapan Undiknas Mobile : Analisis Technology Acceptance Model, Science and Information Technology (SINTECH) Journal, 2(2), pp. 71-80.
- Mulyanto, A., Sumarsono, Niyartama, T. F., dan Syaka, A. K 2020, Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink, SEMESTA TEKNIKA, Vol. 23, No.1, 27-38, DOI: 10.18196/st.231253.
- Napitupulu, D, 2017, Kajian Penerimaan ELearning dengan Pendekatan TAM Study of E-Learning Acceptance Based on TAM Approach, Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu.
- Nasir, M, 2013, Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI).
- Pertamina, 2015, PT PERTAMINA (PERSERO) dan entitas anaknya/and its subsidiaries, Jakarta.
- Pertamina, 2020, Digitalisasi SPBU dan Cashless Payment. Retrieved November 10, 2022, from <https://pertamina.com/id/digitalisasi-spbu--cashless-payment>.
- Qatawneh, M. A., Alfugara, S. M. & Aldhmour, M. F, 2015, "The Adoption of Electronic Payment System in Jordan: Case Study of Orange Telecommunication Company", Retrieved From Journal of Business and Management, 6 (22), 139-148.
- Sari, V. N., & Anggraini, D, 2020, Revolusi Uang Digital Era. 5.0 Transaksi Digital (1st ed.), Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Softina, R. A 2021, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Innovation Resistance Dan Intention to Use Terhadap Penerapan Pembayaran Non Tunai, UIN Sunan

Ampel Surabaya.

Yen Teoh, Chua, J. W., S. C. Lin, B. & W. M. Chong, 2013, "Factors Affecting Consumers' Perception of Electronic Payment", Retrieved from Emerald Insight Journal Database, Vol. XXIII, 465-485.