

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Manfaat Terhadap Penggunaan Aplikasi
Pertamina Go Di Kota Semarang
(Survey Pada Pengguna Aplikasi Pertamina Go Di Kota Semarang)**

Very Torganda Tampubolon¹, Bulan Prabawani²

E-mail : fery.tampubolon@gmail.com

Abstract: *Pertamina Go is an online application or tool for customers to conduct digital activities related to Pertamina's products and services. Overall, the main benefits of Pertamina GO is to provide benefits for customers to get information related to Pertamina's services and products. Until february 2017 the number of users only reached 18,284 is still far from the company's target of 100,000 users.*

This study aims to find out how the effect given by the ease of use and benefits to the use of pertamina go applications in the city of Semarang. The type of research used is explanatory research where data collection techniques used by using the questionnaire tool, the sample used amounted to 100 people by using the accidental technique. The selected respondents were Pertamina Go users in Semarang City. The methodology used to analyze the primary data in this research is the validity test, reliability test, coefficient, coefficient of determination, simple linear regression, multiple linear regression, and significance test (t and F test) with SPSS 16.0.

The results showed that ease of use significantly affect the use of Pertamina Go application for 75.7% while the rest is influenced by factors other than ease of use. Perceived of use significantly affect the use of Pertamina Go applications by 77.8% while the rest is explained by factors other than perceived of use. Meanwhile, simultaneous ease of use and Perceived of usefulness significant effect on the use of pertamina go equal to 84.4% while the rest influenced by other factors besides ease of use, and perceived of usefulness. This means the better ease of use and benefits the higher the use of Pertamina Go applications In addition the benefits have the greatest influence with the value of regression coefficient of 0.418.

Based on the results of the study, researchers suggested that PT. Pertamina (Persero) provides ease of use of the better and improve the existing features contained in the application so that in accordance with the benefits provided in Pertamina Go applications.

Keywords: *perceived Ease of use, perceived of usefulness and usage*

Abstrak: Pertamina Go adalah aplikasi online atau tools bagi para pelanggan untuk melakukan aktivitas digital terkait produk dan layanan Pertamina. Secara keseluruhan, manfaat utama dari Pertamina GO adalah memberi kemudahan bagi para pelanggan untuk mendapat informasi terkait layanan dan produk Pertamina. Hingga februari 2017 jumlah pengguna hanya mencapai 18.284 masih jauh dari target perusahaan yaitu sebesar 100.000 pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kemudahan penggunaan dan manfaat terhadap penggunaan aplikasi pertamina Go di Kota Semarang. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dimana teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan alat bantu kuesioner, *sample* yang digunakan berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *accidental*. Responden yang dipilih adalah pengguna aplikasi pertamina Go di Kota Semarang. Metodologi yang digunakan untuk menganalisis data primer dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, dan uji signifikansi (uji t dan F) dengan SPSS 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pertamina Go sebesar 75,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain kemudahan penggunaan. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pertamina Go sebesar 77,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor selain manfaat. Sedangkan, secara simultan kemudahan penggunaan dan Manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi pertamina go sebesar 84,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain kemudahan penggunaan, dan manfaat . Artinya semakin baik kemudahan penggunaan dan manfaat

¹Very Torganda Tampubolon, Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, fery.tampubolon@gmail.com

²Bulan Prabawani, Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, iboel18@yahoo.com

maka semakin tinggi penggunaan aplikasi pertamina Go Selain itu manfaat mempunyai pengaruh yang paling besar dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,418.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar PT. Pertamina (Persero) memberikan kemudahan penggunaan yang semakin baik dan meningkatkan fitur-fitur yang ada terdapat dalam aplikasi sehingga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan pada aplikasi pertamina Go.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Penggunaan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah dimanfaatkan secara maksimal oleh berbagai perusahaan yang menghasilkan telepon seluler. Telepon seluler yang awalnya hanya digunakan untuk berkomunikasi dan mengirim pesan telah berkembang pesat menjadi telepon pintar (*smartphone*) dengan segala aplikasinya. Penggunaan telepon pintar dalam sebagian besar aspek kehidupan telah mengubah perilaku seseorang dan menimbulkan gaya hidup baru yang menjadi tergantung pada internet. Tanpa akses internet maka banyak aktivitas manusia menjadi terganggu. Akses internet telah membantu manusia untuk meningkatkan kecepatan layanan kepada orang lain, terutama dalam bidang bisnis. Menurut survey yang telah dilakukan asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 139 juta pengguna yang mana setara dengan setengah jumlah penduduk di Indonesia dan akan terus bertumbuh tiap tahun nya.

Melihat pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia menarik perhatian PT. Pertamina (Persero) untuk berperan dalam pemanfaatan yang tepat sasaran dan tepat guna untuk mendukung keunggulan kompetitif sehingga dapat meningkatkan kemampuan bersaing dalam era globalisasi ini. Oleh karena itu PT. Pertamina (Persero) dalam menjual produk-produknya selain harus bersaing dengan para pesaing dengan strategi pemasaran yang jitu juga harus meningkatkan kreatifitas dan efisiensi dalam memantau proses dari pemasaran dan penjualan yang digunakan untuk pengambilan keputusan strategi pemasaran.

Dalam upaya membangun strategi pemasaran yang bersifat digital saat ini Pertamina meluncurkan Aplikasi Pertamina GO yaitu sebuah aplikasi yang berbasis *Global Positioning System* (GPS) yang dapat di unduh di *Google Play* (Android) dan *Appstore* (apple). Pertamina GO merupakan aplikasi *online* atau *tools* bagi para pelanggan untuk melakukan aktivitas digital terkait produk dan layanan Pertamina. Secara keseluruhan, manfaat utama dari Pertamina GO adalah memberi kemudahan bagi para pelanggan untuk; 1) mendapat informasi terkait layanan dan produk Pertamina (seperti lokasi SPBU terdekat, kemudahan penggunaan BBM, dan lainnya), 2) melakukan pembayaran atau transaksi, dan 3) mendapatkan promosi dan potongan kemudahan penggunaan terkini. Aplikasi Pertamina GO banyak sekali memberikan manfaat bagi pengguna nya dan juga mudah dalam penggunaannya namun hingga Februari 2017 jumlah pengguna aplikasi Pertamina GO masih jauh dari target yang diharapkan perusahaan yaitu hanya mencapai 18.284 pengguna dari 100.000 pengguna.

TAM (Technology Acceptance Model) adalah salah satu teori perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan pemanfaatan teknologi informasi. TAM (Technology Acceptance Model) ini diperkenalkan oleh Davis (1989) yang mengembangkan kerangka pemikiran mengenai minat untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan persepsi

manfaat (perceived of usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan aplikasi pertamina go.

KAJIAN PUSTAKA

Perilaku Konsumen

Engel, Blackwell, dan Miniard (1994:3) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan langsung untuk mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Sedangkan menurut Solomon (2011:33) sebagai berikut “It is the study of the processes involved when individuals or groups select, purchase, use, or dispose of product, service, ideas, or experiences to satisfy needs and desires” yang kurang lebih artinya perilaku konsumen mencakup banyak bidang yaitu pelajaran dari keterlibatan proses ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau menjual, produk, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Berdasarkan pengertian mengenai perilaku konsumen sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan nyata individu atau organisasi yang dipengaruhi berbagai aspek internal dan eksternal guna mengarahkan mereka dalam memilih dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diinginkan

Technology Acceptance Model

Model penerimaan teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) ini dikembangkan oleh Davis et al. (1989). Model Penerimaan Teknologi atau TAM (Technology Acceptance Model) diperkenalkan ini merupakan adaptasi dari Teori Tindakan Beralasan atau Theory Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). TAM memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan secara parsimoni atas faktor penentu adopsi dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri (Davis et al., 1989).

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis (1989), pengertian persepsi kemudahana dalam tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu bebas dari usaha. Hal yang paling penting bagi pengguna adalah jumlah usaha yang dia keluarkan untuk dikeluarkan dalam menggunakan suatu sistem.

Persespi manfaat

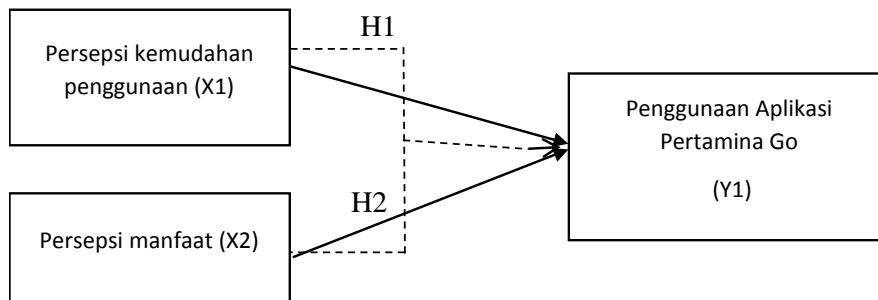
Davis (1989) menyatakan bahwa definisi manfaat pengguna adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Sedangkan menurut Thompson *et al* (1991) menyatakan bahwa “Kemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pemakai Teknologi Informasi dalam melaksanakan tugasnya.”

Berdasarkan tinjauan pustaka atau kerangka penelitian seperti yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

H1: Apakah kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Pertamina GO?

- H2: Apakah persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Pertamina GO?
- H3: Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat secara Bersama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Pertamina GO?

Gambar 1.2
Skema Hipotesis



METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori. Menurut Sugiyono (2012:21) penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori atau penjelasan, yaitu penelitian eksplanatif yang memiliki tujuan untuk menguji hipotesis mengenai ada dan tidaknya hubungan antara sebab akibat dari variabel dependen dan variabel independen melalui pengujian hipotesis yang sebelumnya telah dirumuskan. Dalam penelitian ini penulis berusaha menjelaskan pengaruh antara kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan aplikasi pertamina go di Kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi pertamina go di Kota Semarang dan jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti. Jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka dan skala likert mulai dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Teknik analisis dengan menggunakan bantuan program software SPSS versi 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Pada tabel uji validitas dapat dilihat bahwa hasil semua variabel mempunyai r hitung $>$ r tabel dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan $\alpha = 5\%$ diperoleh r tabel sebesar 0,1966. Hasil uji validitas menunjukkan angka r hitung $>$ r tabel (0,1966) dengan demikian seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji realibilitas

Dari hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, manfaat, dan penggunaan aplikasi memiliki Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Oleh

karena itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel dan layak untuk diujikan

Kategorisasi kemudahan penggunaan adalah tergolong mudah (kuat). Kemampuan sub variabel pada kemudahan penggunaan mampu menjelaskan variabel penggunaan aplikasi dan dapat dikatakan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tergolong cukup kuat dan bernilai positif dan signifikan yang menunjukkan pengaruh searah. Ketika indikator dalam variabel kemudahan penggunaan baik maka hal itu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang diberikan oleh aplikasi pertamina go sesuai dengan ekspektasi pengguna dan lebih baik dibandingkan dengan aplikasi. Namun ketika indikator yang digunakan untuk variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai rendah maka perusahaan perlu melakukan perubahan pada kemudahan penggunaan yang diberikan untuk memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi pertamina go. Apabila kemudahan penggunaan aplikasi pertamina go dinilai mudah dibandingkan dengan aplikasi sejenis maka pengguna akan cenderung memilih menggunakan aplikasi pertamina go hal ini sesuai dengan teori Davis (1989). Ada dua konsep utama yang dipercaya dalam *user acceptance* yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan, apabila dua hal tersebut terdapat pada suatu teknologi informasi maka akan mendapatkan penerimaan yang baik oleh penggunanya. Artinya semakin baik kemudahan penggunaan yang diciptakannya semakin tinggi pula penggunaan aplikasi Pertamina Go. Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah penelitian anggareani (2015) "Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan actual layanan jejaring sosial berbasis lokasi" hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pertamina Go.

Kategorisasi variabel manfaat adalah tergolong tinggi (kuat). Hasil penelitian ini memperhatikan bahwa kemampuan sub variabel pada manfaat mampu menjelaskan variabel penggunaan aplikasi dan dapat dikatakan pengaruh antara variabel bebas dan terikat tergolong kuat dan bernilai positif dan signifikan yang menunjukkan pengaruh searah. Dalam hal ini aplikasi pertamina go menunjukkan bahwa manfaat yang ditawarkan oleh perusahaan telah menarik perhatian pengguna. Apabila manfaat yang ditawarkan kurang menarik dalam pandangan pengunjung, maka penggunaan aplikasi juga akan lebih rendah tetapi jika semakin menarik manfaat yang ditawarkan maka akan semakin menarik perhatian pengguna untuk menggunakan aplikasi pertamina go. teori Davis (1989). Ada dua konsep utama yang dipercaya dalam *user acceptance* yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan, apabila dua hal tersebut terdapat pada suatu teknologi informasi maka akan mendapatkan penerimaan yang baik oleh penggunanya. Artinya semakin baik kemudahan penggunaan yang diciptakannya semakin tinggi pula penggunaan aplikasi Pertamina Go. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh singgih priambodo dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik mendapatkan hasil yang positif dan signifikan bahwasanya variabel manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan e-money. juga dapat disimpulkan bahwa apabila suatu teknologi mudah untuk digunakan maka pengguna nya akan tertarik untuk menggunakan suatu teknologi informasi tersebut karena pengguna tidak membutuhkan usaha yang berlebih untuk menggunakannya namun mendapatkan manfaat dari penggunaan suatu teknologi informasi tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kemudahan penggunaan (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel penggunaan aplikasi (Y) sebesar 0,757 ,dimana nilai t hitung (11,459) > t tabel (1,6607). Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan mampu menjelaskan sebesar 57,3% terhadap penggunaan aplikasi. Hal tersebut menyetakan bahwa semakin baik (mudah) kemudahan penggunaan maka akan meningkatkan penggunaan aplikasi pertamina go.
- b. Manfaat (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Penggunaan aplikasi (Y) sebesar 0,778 , dimana nilai t hitung (12,253) > t tabel (1,6607). Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh promosi penjualan mampu menjelaskan sebesar 60,5% terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut menyetakan bahwa semakin baik (bermanfaat) manfaat maka akan meningkatkan penggunaan aplikasi.
- c. Kemudahan penggunaan (X1) dan manfaat (X2) secara bersama-sam mempunyai pengaruh positif terhadap variabel penggunaan aplikasi (Y) sebesar 0,844, dimana nilai F hitung (120,571) > F tabel (3,090). Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat mampu menjelaskan sebesar 71,3% terhadap penggunaan aplikasi.

Saran

1. Pada variabel kemudahan penggunaan terdapat indikator yang dibawah nilai rata-rata yaitu mengenai spesifikasi Aplikasi Pertamina Go yang ditawarkan, memiliki kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dikendalikan, penggunaan yang fleksibel, tampilan yang jelas dan mudah dipahami, dapat dengan mudah untuk mahir menggunakannya dan fitur yang mudah digunakan. Saran yang dapat peneliti berikan adalah memperhatikan kembali untuk meningkatkan petunjuk-petunjuk penggunaan fitur ditambah lagi agar membuat pengguna nyaman dan menambah versi website atau computer agar dapat diakses di personal computer. Perusahaan harus lebih inovatif dalam promosi penjualan untuk menarik perhatian pengunjung dan juga lebih meningkatkan sarana atau media informasi mengenai promosi penjualan apa yang sedang ditawarkan guna memudahkan pengunjung untuk mendapatkan informasi.
2. Pada variabel manfaat terdapat indikator yang dibawah nilai rata-rata aplikasi pertamina Go membantu untuk mempercepat kegiatan berkendara, aplikasi Pertamina Go membantu meningkatkan kinerja dalam berkendara, aplikasi pertamina Go membantu meningkatkan produktivitas dalam berkendara, aplikasi pertamina Go membantu efektivitas dalam berkendara, aplikasi pertamina Go membantu pekerjaan menjadi lebih mudah dan aplikasi Pertamina Go dirasa bermanfaat. Saran yang peneliti boleh berdasarkan responden pengguna aplikasi Pertamina Go di Kota Semarang ialah untuk menambah fitur-fitur yg menarik agar

dapat bersaing dengan aplikasi sejenis seperti google maps atau waze, dan juga fitur hiburan yang terdapat pada aplikasi dapat ditingkatkan lagi untuk menarik pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang), 44–52.
- Davis, Fred D. 1989. “*Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use and User Acceptance of Information Technology.*” *MIS Quarterly* 13(3): 319–40.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, imam. 2009. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *System informasi keprilakuan*. Yogyakarta. ANDY
- Kotler, p., and Keller, k. L. (2008). *Marketing management* (13th ed)
- Malhotra, Yogesh dan Galletta, Dennis F. 1999. “*Extending The Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Validation*”, *Proceeding of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Markplus. 2016. *Profil pengguna internet Indonesia*. Jakarta: APJII
- Priambodo, Singih dan Bulan Prabawani. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang). Semarang. UNDIP
- Schiffman, Leon G and Kanuk, Leslie Lazar. 2000. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc
- Schiffman, Leon G and Kanuk, Leslie Lazar. 1998. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2010. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Bandung. Alfabeta
- Tirtana, Irwan dan Permata Sari. Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking. Surakarta. UMS
- Venkatesh, V., dan F. D. Davis, (1996), “*A Model of the Perceived Ease of Use Development and Test*”, *Decision Sciences*, 27/3: 451-481.

