

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah berencana membuat program BBM subsidi untuk dibagikan ke masyarakat kalangan menengah ke bawah secara merata. Namun, banyak pengguna BBM yang tidak berhak menerima subsidi melanggar aturan, sehingga program BBM subsidi tidak berjalan dengan baik. PT Pertamina (Persero) yang merupakan suatu perusahaan yang memproduksi serta menyediakan BBM untuk kebutuhan Indonesia, ikut turut serta dalam melakukan pengembangan inovasi terbaru dari segi keuangan yakni pengembangan pembayaran digital. Dengan memanfaatkan pengembangan teknologi, PT Pertamina (Persero) mengembangkan sebuah aplikasi yaitu MyPertamina, yang memudahkan setiap konsumen untuk menjangkau produk-produk dari Pertamina (Hasanah, 2022). Dengan menggunakan aplikasi MyPertamina, harapannya adalah agar banyak orang yang berhak saja yang dapat membeli BBM bersubsidi (Lutfi et al., 2022).

PT. Pertamina (Persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang energi yang bertugas dalam pengelolaan penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Saat ini, PT. Pertamina tidak hanya berfokus terhadap aktifitas pemasarannya dalam pencarian pelanggan baru, akan tetapi juga terus berupaya untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya. Dimana dalam hal ini PT. Pertamina (Persero) berusaha untuk menjaga pelanggannya agar tetap loyal. Maka dengan hal tersebut yang saat ini telah terjadi

dalam dunia bisnis, PT. Pertamina menciptakan *Loyalty Program* yaitu aplikasi *Mobile MyPertamina* (*Customer Satisfaction Is Everything*, 2018).

Aplikasi MyPertamina adalah program *loyalty* dan *e-payment* yang dapat memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) dari PT. Pertamina dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina. Aplikasi MyPertamina diresmikan pada bulan Agustus 2017. Dimana sejak aplikasi *launching* di 20 desember 2017, sebanyak 60 SPBU tersebar di Jabotek, Serang, Banten, Tasikmalaya dan Cirebon. Seiring berjalannya waktu, telah bertambah lagi mencapai 80 SPBU. Tidak hanya SPBU-*Company Operation Company Owner* (COCO), tapi juga SPBU-*Dealer Owned Dealer Operated* (DODO) sudah ada (*Customer Satisfaction Is Everything*, 2018).

Pada awal peluncuran aplikasi MyPertamina tanggal 10 Agustus 2017, penggunaan MyPertamina hanya sekitar 50 ribu pengguna. Dan hingga saat ini MyPertamina telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta pengguna melalui *Google Play Store* di tahun 2024. Namun dalam perkembangannya, sistem tersebut belum berjalan optimal. Dimana sejak awal aplikasi ini dirilis dan diimplementasikan, PT. Pertamina (persero) mengungkapkan bahwa hingga saat ini jumlah pengguna yang mendaftar MyPertamina masih sangat sedikit (Hasanah, 2022). PT Pertamina mewajibkan seluruh pengguna bahan bakar berjenis bensin *pertalite* dan minyak solar subsidi untuk daftar kendaraanya pada aplikasi *MyPertamina* ataupun *Website MyPertamina* pada tanggal 1 Juli 2022 (CNBC Indonesia, 2022). Aturan yang dikeluarkan ini berkenaan dengan kriteria larangan pembeli *pertalite* dan solar

subsidi. Jadi, pendaftar di *website* atau aplikasi MyPertamina akan dipilih kriteria-kriteria kendaraan yang tidak berhak membeli *pertalite* dan solar subsidi.

Pertamina membuat kebijakan ini agar dapat memberi BBM bersubsidi kepada kalangan masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat perlu mendaftar di aplikasi ataupun *website* MyPertamina untuk mengetahui jenis kendaraan tersebut apakah berhak mendapatkan BBM subsidi atau tidak. Pada awal peluncuran aplikasi MyPertamina, telah digunakan sebanyak satu juta lebih pengguna dari *Google Play Store*. Dari seluruh pengguna aplikasi MyPertamina, hampir seluruh pengguna memberi *feedback* negatif dan memberi *rating* paling rendah (KOMPAS.com, 2022). Kehadiran aplikasi MyPertamina yang dibuat oleh PT. Pertamina (Persero) menimbulkan reaksi dan kritikan dari beberapa pengguna aplikasi. Setiap pengguna memiliki berbagai opini terhadap aplikasi MyPertamina yang baru saja di sosialisasikan oleh pemerintah. Kebijakan yang dilakukan pemerintah menimbulkan pro dan kontra di masyarakat, konsumen akhirnya menuliskan *rating* dan *review*-nya pada *Google Play Store* (Maulana et al., 2023).

Pengguna aplikasi MyPertamina sering mengeluh adanya gangguan jaringan sehingga menyebabkan aplikasi MyPertamina sering *error* (Tangguh Yudha, 2023). Pengguna juga merasa aplikasi MyPertamina tidak berjalan dengan optimal, mulai dari verifikasi OTP yang lama, transaksi pembayaran yang tidak efektif, dan fitur lokasi SPBU yang membingungkan. Sehingga, aplikasi MyPertamina kurang diminati oleh para pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan survei kepuasan pelanggan untuk mengumpulkan umpan balik pelanggan dan mengontrol kualitas layanan adalah praktik umum di banyak industri.

Menggunakan umpan balik dari pelanggan sangat penting untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, terutama dalam mengelola setiap interaksi di mana dukungan teknis bertanggung jawab atas tiket dukungan. Memahami apa yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan bukanlah tugas yang mudah, terutama untuk produk layanan, di mana interaksi manusia sering kali memiliki peran yang sangat penting (Carriaga & Esmeria, 2022).

Metode analisis kepuasan pelanggan seperti metode *Customer Satisfaction Score*, metode *Net Promoter Score*, dan metode *Customer Effort Score* banyak digunakan dalam dunia bisnis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan (Yusmaniar R Tanjung, 2023). Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *Customer Effort Score* (CES) dan *Customer Satisfaction* (CSAT) untuk kebutuhan penelitian. Metode *Customer Effort Score* (CES) memiliki keunggulan untuk mengukur seberapa mudah atau sulit bagi pelanggan dalam menggunakan suatu layanan. Pada penelitian sebelumnya, metode ini memberi dampak positif pada loyalitas nasabah di Bank Syariah KCP Pulo Brayan. Dengan menggunakan metode tersebut, perusahaan mendapatkan banyak keuntungan dan meningkatkan kebutuhan perusahaan serta kinerja karyawan perusahaan (Barokah & Amin Dalimunthe, 2022). Metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) memiliki keunggulan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dalam menggunakan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan (barantum.com, 2023). Pada penelitian sebelumnya telah terbukti bahwa hasil penelitian dari *user experience* memberi dampak positif dan dampak yang

signifikan terhadap metode CSAT untuk aplikasi *video online* (Ramadhan et al., 2023).

Metode CES dan CSAT merupakan kombinasi metode yang efektif untuk analisis kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina (Khairawati, 2019). Dengan menggabungkan kedua metode ini, data yang didapatkan akan lebih lengkap tentang pemahaman dan pengalaman dengan aplikasi MyPertamina. Pada penelitian ini, akan dibagikan kuesioner dengan menggunakan metode *Customer Effort Score* (CES) dan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyPertamina agar hasil analisis lebih akurat. Setelah mendapatkan hasil kepuasan pengguna dari penggunaan metode CES dan CSAT, hasil tersebut akan disusun dengan *Microsoft Excel* lalu diolah dengan menggunakan aplikasi *PSPP*. Data yang diolah menghasilkan tingkat kepuasan bagi aplikasi MyPertamina, lalu peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas aplikasi MyPertamina bagi pihak PT. Pertamina (Persero). Berdasarkan latar belakang diatas untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik menggunakan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER EFFORT SCORE* (CES) DAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE* (CSAT)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan metode CES dan CSAT terhadap peningkatan kepuasan pengguna?
2. Bagaimana metode CES dan CSAT dapat mengukur kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dikerjakan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada aplikasi MyPertamina yaitu :

1. Implementasi metode CES dan CSAT untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
2. Menganalisis sentimen dari pengguna aplikasi MyPertamina
3. Mengetahui metode CES dan CSAT dapat mengukur kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina.

## **1.4 Batasan Masalah**

Masalah yang telah didapatkan dapat dijadikan sebagai Batasan masalah untuk penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian pada penelitian ini adalah aplikasi MyPertamina.
2. Cakupan pengguna yang disurvei pada penelitian ini merupakan pengguna yang berusia 17 hingga 60 tahun.
3. Penelitian menggunakan metode CES dan CSAT untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.

4. Data penelitian diperoleh melalui survei dalam bentuk kuesioner (menggunakan *Google Form*) yang disebarakan oleh penulis.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Skripsi ini disusun dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak PT.Pertamina yaitu :

1. Perusahaan mendapatkan beberapa masukan terkait hal yang dapat ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Penelitian dapat memberi dampak positif bagi perusahaan untuk memulihkan *rating* yang rendah pada aplikasi MyPertamina.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian ini.
4. Menambahkan wawasan penulis dan pembaca dalam menganalisa tingkat kepuasan pengguna dengan metode CES dan CSAT

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan makalah ini dilakukan dengan sistematika penulisan yang terdiri dari lima Bab sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan menjelaskan hal yang peneliti gunakan untuk meneliti penelitian ini yang mencakup penjelasan-penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab landasan teori peneliti membahaskan tentang teori dan pengertian yang berkaitan dengan penelitian seperti teori dasar mengenai topik penelitian dan penjelasan mengenai metode yang digunakan.

### **BAB III       METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian menjelaskan metode yang peneliti gunakan untuk penelitian ini yang mencakup penjelasan-penjelasan tentang, Metode Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Kerangka Pikir, Hipotesis yang digunakan, Tahapan Penelitian, dan Metode Penyelesaiannya.

### **BAB IV       HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab hasil dan pembahasan membahas tentang masalah yang dialami aplikasi MyPertamina, data yang digunakan, hasil dari penggunaan metode dan hasil analisis sentimen umum dari hasil metode yang dilakukan.

### **BAB V       KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kesimpulan dan saran menjelaskan tentang rangkuman secara keseluruhan dan memberi saran kepada pihak yang bersangkutan terutama terkait pada aspek penerapannya dan kelanjutan bagi penelitian berikutnya.