

**ANALISIS KESIAPAN DAN PENERIMAAN KARYAWAN  
TERHADAP APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL  
(STUDI KASUS : SPBU KOTA JAMBI)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Dio Putra Anugrah

8040190029

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DIAMIKA BANGSA  
2022**

## IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kesiapan Dan Penerimaan Karyawan Terhadap Aplikasi MyPertamina Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Spbu Kota Jambi)

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dio Putra Anugrah
- b. NIM : 8040190029
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 27 Juli 2001
- e. Alamat : Jl. Sersan Darpin Rt. 01 Kel. Eka  
Jaya Kec. Paal Merah
- f. No Telepon : 082249980246
- g. Email : [dioputraanugrah15@gmail.com](mailto:dioputraanugrah15@gmail.com)

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Dio Putra Anugrah / 8040190029

PRODI : ~~TI~~/ ~~SK~~/ SI \*)

JUDUL : Analisis Kesiapan Dan Penerimaan Karyawan Terhadap Aplikasi MyPertamina Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Spbu Kota Jambi)

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak \*)

1. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Proyek Penelitian

- Proyek Penelitian tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- 

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

NIK. YDB. 1183.078

\*) Coret yang tidak perlu

## **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi merupakan salah satu upaya untuk memperoleh kemudahan kebutuhan informasi dan sebagai pendukung tiap aktivitas yang dilakukan. Perkembangan teknologi informasi ini dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Dengan menggunakan media komunikasi berupa handphone yang dilengkapi dengan berbagai fitur canggih sudah menjadi tren di masyarakat, membuat masyarakat menjadi lebih leluasa dalam mencari sebuah informasi termasuk dalam mencari informasi mengenai produk dan membandingkannya. Sehingga sebelum masyarakat melakukan keputusan pembelian, masyarakat akan membandingkan informasi yang didapat. Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang di sajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku. Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan untuk meyakinkan masyarakat memilih produk dari perusahaan tersebut [1].

My Pertamina adalah program loyalty dan e-payment yang memberikan user experiences dari PT Pertamina (Persero) dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina. Dalam layanan e-money ini, telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia. My Pertamina berfungsi sebagai cashless payment (sembilan sistem pembayaran non-tunai), sarana pelanggan untuk mendapatkan point dan reward serta pengaplikasian e-voucher yang dapat digunakan di berbagai merchant yang telah berkerjasama dengan PT Pertamina melalui My Pertamina

Loyalty Program. Dalam aplikasi My Pertamina ini, Pertamina lebih mengutamakan promosi-promosi yang berhubungan dengan bahan bakar Pertamina, baik dalam promosi mendapatkan jumlah point, voucher, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan tujuan Pertamina membuat masyarakat untuk lebih memilih atau mengambil keputusan untuk menggunakan bahan bakar Pertamina.

Sehingga peneliti tertarik dengan keberadaan aplikasi My Pertamina yang termasuk sebagai media promosi PT Pertamina (Persero) yang baru dan masih dalam proses pengenalan aplikasi kepada masyarakat. Peneliti ingin mengetahui apakah aplikasi My Pertamina sudah dapat mempengaruhi keputusan pembelian bahan bakar Pertamina pada masyarakat dalam kurun waktu yang sudah dilaksanakan oleh PT Pertamina (Persero) khususnya di masyarakat Kota Jambi.

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu analisis Kesiapan Dan Penerimaan Karyawan Terhadap Aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality). Dalam metode SERVQUAL akan diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina dengan menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul **“Analisis Kesiapan Dan Penerimaan Karyawan Terhadap Aplikasi MyPertamina Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Spbu Kota Jambi)”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina menggunakan metode Servqual ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulisan memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penulisan

1. Analisis ini hanya dilakukan untuk menganalisis tingkat kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina.
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah karyawan Spbu Kota Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi tingkat kesiapan karyawan terhadap penerimaan Aplikasi MyPertamina.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Diketahui seberapa besar tingkat kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina.
2. Dapat membantu pihak SPBU Kota Jambi dalam mengatasi faktor yang mempengaruhi kesiapan karyawan terhadap penerimaan aplikasi MyPertamina.

### **1.5 Landasan Teori**

#### **1.5.1 Analisis**

Analisis merupakan penguraian sebuah persoalan atau permasalahan serta menjelaskan mengenai hubungan antara bagian-bagian yang ada di dalamnya untuk selanjutnya diperoleh suatu pengertian secara keseluruhan.

Analisis merupakan penyerapan, pengkajian serta penggunaan informasi guna membuat kesimpulan. Hal ini dapat diartikan analisis sebagai kegiatan melakukan pembahasan atas suatu objek selanjutnya diadakan pengolahan data yang kemudian dapat dibuat kesimpulan.

Selain itu pendapat lain, analisis adalah kegiatan berfikir dengan tujuan untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat diketahui tanda-tanda komponen, bagaimana hubungannya satu sama lain dan apa saja fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah tahapan penelitian terhadap sistem berjalan dan bertujuan untuk mengetahui segala permasalahan yang terjadi serta memudahkan dalam menjalankan tahap selanjutnya yaitu tahap perancangan sistem. Serta untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian-bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing bagian dari keseluruhan.

## **1.5.2 Kesiapan**

### **1.5.2.1 Konsep Dasar Kesiapan**

Pada dasarnya, kesiapan merupakan kemampuan fisik maupun mental untuk belajar disertai beberapa keterampilan yang dimiliki dan latar belakang untuk mengerjakan sesuatu. Menurut Slameto[2], kesiapan adalah kondisi seseorang yang secara menyeluruh membuatnya siap untuk memberikan jawaban atau respons terhadap suatu situasi tertentu dengan cara tertentu. Kondisi ini meliputi kondisi fisik dan psikis, sehingga untuk mencapai tingkat kesiapan yang maksimal diperlukan kondisi fisik dan psikis yang saling melengkapi dalam menunjang kesiapan individu. Kesiapan merupakan kemauan, keinginan, dan kemampuan dalam mengusahakan suatu kegiatan yang bergantung pada kematangan, pengalaman, mental, dan emosi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kesiapan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki seseorang bersumber dari fisik dan mental disertai

dengan kondisi sosial, latar belakang, dan pengalaman untuk mengerjakan sesuatu dengan cara tertentu dalam sebuah situasi.

Sementara itu, Dalyono [2] mengungkapkan faktor – faktor kesiapan terdiri dari:

1. Faktor internal berkaitan dengan kesehatan, bakat, minat, dan motivasi dalam diri seseorang.
2. Faktor eksternal meliputi keluarga, sekolah, masyarakat, dan lingkungan.

Adapun menurut Slameto [2], kondisi kesiapan suatu individu mencakup tiga aspek yaitu:

1. Kondisi fisik, mental, dan emosional.
2. Kebutuhan – kebutuhan individu, motif, dan tujuan.
3. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki .

### **1.5.3 Penerimaan**

#### **1.5.3.1 Konsep Dasar Penerimaan Teknologi**

Penerimaan teknologi informasi didefinisikan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi informasi dalam memenuhi tugas – tugas yang telah dirancang. Penerimaan pengguna terhadap teknologi, khususnya teknologi informasi dapat dilihat dari kemauan yang tampak di dalam sebuah kelompok pengguna untuk menerapkan teknologi tersebut dalam pekerjaannya.

Sementara itu, penerimaan pada dasarnya pertanyaan apakah sistem cukup baik untuk memenuhi semua kebutuhan dan persyaratan pengguna dan pemangku kepentingan potensial lainnya.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa penerimaan teknologi tidak lepas dari sikap pengguna atau user yang bersedia menggunakan teknologi informasi untuk tujuan tertentu yang dibutuhkan atau sudah direncanakan.

#### **1.5.4 Aplikasi MyPertamina**

Pertamina adalah satu dari antara lainnya perusahaan yang dimiliki oleh Negara. Perusahaan ini bergerak dalam bidang energi yang meliputi gas, bahan bakar minyak, serta energi terbarukan lainnya. Untuk mengikuti perkembangan

teknologi, Pertamina membuat suatu program terbaru yaitu MyPertamina. MyPertamina merupakan suatu aplikasi loyalty serta e-payment yang dapat memberikan user experiences bagi PT. Pertamina (Persero), aplikasi ini diresmikan oleh pihak PT. Pertamina pada bulan Agustus 2017. Aplikasi ini dibuat oleh PT. Pertamina sebagai bentuk reward bagi pelanggan agar lebih mudah, aman serta cepat dalam melakukan transaksi. Adapun keuntungan yang bisa didapat oleh konsumen jika menggunakan aplikasi MyPertamina, yaitu :

1. Pembayaran elektronik (e-Payment)
2. Earning Point
3. Redeem Point

### **1.5.5 Spbu**

Stasiun pengisian bahan bakar adalah tempat di mana kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar. Di Indonesia, Stasiun Pengisian Bahan Bakar dikenal dengan nama SPBU. Namun, masyarakat juga memiliki sebutan lagi bagi SPBU.

1. Visi  
Menjadi perusahaan energi nasional kelas dunia.
2. Misi  
Menjalankan usaha minyak, gas serta energi baru dan terbarukan secara terintegrasi, berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat.

### **1.5.6 Service Quality (ServQual)**

*Service Quality* (ServQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan yang dibangun berdasarkan perbandingan persepsi pelanggan atas kenyataan layanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (Irawanet al, 2020) [3]. Apabila kenyataan layanan melebihi dari layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu, bila kenyataan layanan kurang dari layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan bila kenyataan layanan sama dengan layanan yang diharapkan maka dikatakan layanan tersebut memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan pada dasarnya haruslah sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Harapan pelanggan ini bersumber dari informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi pelanggan, pengalaman masa lalu yang dialami pelanggan dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi pemberi layanan lainnya). Menurut Parasuraman dalam Sitanggang (2018), terdapat 5 dimensi pengukuran kualitas mutu layanan dari servqual, sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Fisik), sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. Reliability (Kehandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), kemauan untuk membantu dan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (Jaminan), pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.
5. Empathy (Empati), kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus.

## **1.6 METODOLOGI PENELITIAN**

### **a. Alat dan Bahan Penelitian**

#### **1. Perangkat Keras**

- Laptop ASUS
- Processor Intel Core i3
- RAM 2GB
- Printer EPSON L120
- Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

#### **2. Perangkat Lunak**

- Sistem operasi windows 10 64-bit
- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010
- SPSS

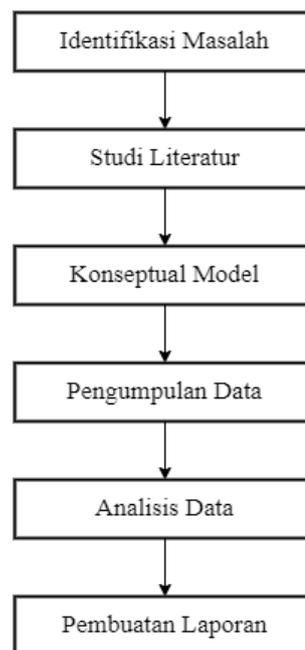
- Google Chrome
- Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

### 3. Bahan Penelitian

- Kertas A4
- Jurnal

#### b. Metode Penelitian

Penyusunan penelitian memerlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahap-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :



#### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah tahapan awal dari penelitian, penulis menentukan objek yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Pada hal ini penulis melakukan analisis dengan tujuan mengetahui seberapa besar

tingkat kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap aplikasi MyPertamina.

## 2. Studi Literatur

Studi Literatur Pada tahapan ini, kami melakukan kajian pustaka, yaitu mempelajari jurnal, artikel-artikel, dan hasil penelitian sejenis yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pada tahapan studi literatur penulis mengambil beberapa referensi yang terkait dengan pembahasan MyPertamina dan referensi metode yang sama yaitu servqual yang diperoleh dari internet.

## 3. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan pengaruh penerimaan MyPertamina terhadap tingkat kesiapan karyawan spbu Kota Jambi.

## 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan responden menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada karyawan spbu Kota Jambi, berupa pertanyaan dalam bentuk *google form*. Dimana karyawan diminta untuk memilih salah satu dari lima alternative jawaban yang telah disediakan.

## 5. Analisis Data

Pada tahapan ini dilakukan analisis data serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebar dan dilakukan pengolahan menjadi



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. D. Mustamu and Y. R. Putri, “Pengaruh Promosi Melalui Aplikasi Mypertamina Pertamina di Masyarakat Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.* , vol. 6, no. 2, pp. 5187–5196, 2019.
  
- [2] T. Teknologi, P. Jarak, D. I. Kelurahan, and P. Kelapa, *ANNISA NOVIANTI skripsi*. 2021.
  
- [3] J. T. Industri, F. Teknik, and U. Tanjungpura, “PENGARUH SOCIAL MARKETING CAMPAIGN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN APP MYPERTAMINA DI PONTIANAK Fransisca Mala Oktaviana , Dedi Wijayanto , Tri Wahyudi,” pp. 23–29.