

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman yang semakin maju ini, perkembangan teknologi informasi telah mengalami lonjakan signifikan, merambah dari hal-hal sepele dalam rutinitas sehari-hari hingga mengubah lanskap kehidupan manusia secara substansial. Indonesia tidak luput dari gelombang transformasi ini, dengan teknologi informasi menjadi tonggak utama dalam memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Salah satu contohnya adalah implementasi e-government, yang tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga berbagai layanan yang memudahkan interaksi antara pemerintah dan warganya (Mutaqin et al., 2024).

Di tengah gelombang kemajuan teknologi informasi yang terus melaju, Indonesia juga tidak ketinggalan dalam mengalami transformasi yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya berdampak pada hal-hal kecil dalam rutinitas harian, tetapi juga telah mengubah secara mendasar cara orang menjalani kehidupan mereka. Salah satu aspek yang menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari adalah kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak (BBM) (Kinarya & Kusuma, 2024). Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat di Indonesia, permintaan akan BBM terus mengalami peningkatan. Pemerintah mencatat bahwa kebutuhan akan BBM di Indonesia meningkat sebesar 8 persen setiap tahunnya (Paramuditha, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya BBM menjadi tanggung jawab utama dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikenal dengan PT. Pertamina. Perusahaan ini memiliki tugas yang sangat penting dalam mengatur dan mengelola penambangan minyak dan gas bumi, serta memastikan ketersediaan BBM bagi masyarakat.

Masalah utama dari penggunaan aplikasi My Pertamina yaitu terkait dengan sulitnya orang untuk mengakses aplikasi My Pertamina, termasuk situs web server untuk pendaftaran mengalami gangguan sementara karena

masalah teknis, penggunaan aplikasi My Pertamina tidak konsisten saat melakukan pembelian BBM, dan tidak semua orang memiliki akses untuk menggunakan aplikasi di ponsel pintar saat membeli BBM (Lutfi et al., 2022).

Fokus dari riset ini adalah evaluasi terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi My Pertamina, yang masih menjadi perhatian berbagai pihak terkait. Kualitas pelayanan adalah aspek penilaian yang dipandang dari sudut pandang konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada mereka. Signifikansinya terletak pada peran kualitas dalam menjaga minat klien yang sudah ada dan menarik minat klien baru, serta mencegah mereka beralih ke pesaing (Hikmawati, 2022).

Tujuan selanjutnya dari penelitian ini salah satunya yaitu menguji kehandalan sistem informasi dalam sebuah organisasi yang dapat diukur dari kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, yang menjadi salah satu indikator utama kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi (Budiman et al., 2018). Penggunaan tingkat kepuasan pengguna sebagai pedoman dalam pengembangan sistem merupakan praktik yang penting. Ini memungkinkan identifikasi kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang dikembangkan, karena kualitas sistem informasi yang unggul akan secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Saputra Arif & Kurniadi Denny, 2019).

Analisis efektivitas aplikasi My Pertamina dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi relevan mengingat peran pentingnya dalam memberikan layanan. Dengan mengukur sejauh mana aplikasi tersebut berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, kita dapat mengevaluasi keberhasilan implementasinya serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, kepuasan para pelanggan adalah elemen utama dalam mempertahankan pangsa pasar dan mencapai keunggulan dibandingkan dengan pesaing. Dengan menekankan pentingnya efektivitas aplikasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan, judul ini memperkuat fokus perusahaan pada pengalaman pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengatasi masalah utama terkait dengan penggunaan aplikasi My Pertamina yang meliputi kesulitan akses, ketidak konsistenan penggunaan, dan keterbatasan aksesibilitas pada ponsel pintar
2. Bagaimana evaluasi terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengatasi masalah utama terkait dengan penggunaan aplikasi My Pertamina yang meliputi kesulitan akses, ketidak konsistenan penggunaan, dan keterbatasan aksesibilitas pada ponsel pintar.
2. Untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi My Pertamina guna meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi My Pertamina di PT Dewi Sartika Kota Batu.
2. Menyediakan wawasan yang berharga tentang kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi My Pertamina dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu.
3. Menawarkan rekomendasi strategis yang dapat membantu perbaikan dalam penggunaan aplikasi My Pertamina dan meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu, serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.