

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan dunia era digital ini teknologi yang di gunakan semakin hari semakin berkembang, karena era globalisasi ini dunia terus menumbuhkan inovasi dan kreasi pada berbagai segmen bidang yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan manusia, perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung membawa dampak bagi kehidupan masyarakat. Kemudahan menjadi salah satu alasan teknologi tersebut berkembang dan semakin inovatif, perubahan kehidupan manusia mendorong perkembangan teknologi pada sistem perdagangan sebagai dasar hidup kebutuhan umat manusia, yakni banyak dari semua kegiatan ekonomi dan kegiatan sosial di masyarakat banyak yang sudah menggunakan cara yakni metode elektronik payment, dimana juga didukung kebutuhan masyarakat yang konsumtif dan ingin serba cepat dan praktis.

Sebagai contoh, penggunaan uang tunai yang tinggi memberikan dampak pada beban biaya pengelolaan yang tinggi mulai dari percetakan, distribusi, pengolahan hingga pemusnahan. Dalam bertransaksi masyarakat kerap mengalami kesulitan karena keterbatasan ketersediaan pecahan uang kecil, selain itu juga beresiko untuk dimanfaatkan dalam kegiatan kriminal. Saat ini di era Kemajuan bidang teknologi telah mengubah sistem pembayaran masyarakat dimana dalam transaksi ekonomi tidak lagi memanfaatkan uang tunai untuk media transaksi melainkan berubah menjadi instrument pembayaran non tunai. Pembayaran non

tunai (cashless) sudah hadir di Indonesia yang pada awalnya diperkenalkan oleh Bank Indonesia (BI) sejak tahun 2014, dimana pada tahun itu BI sudah merancang Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Cashless society memiliki tujuan sama saat bertransaksi keuangan memakai debit, kredit, maupun metode elektronik yang bisa diakses menggunakan gadget sehingga mempermudah pengguna (Aulia, 2020:311-324). Saat ini untuk lebih menarik pembeli sudah banyak dari kalangan penjual yang memanfaatkan sistem teknologi untuk sistem transaksi penjualan, selain untuk menarik pelanggan teknologi aplikasi juga mempermudah pelanggan karena aplikasi tersebut juga menawarkan banyak fitur serta promo yang akan diberikan oleh pelanggan, tidak hanya itu masyarakat hanya perlu menggunakan ponsel dan membawa kartu tanpa memerlukan ruang yang besar baik untuk penyimpanan maupun transaksi yang digunakan.

Uang dalam dompet digital disimpan melalui aplikasi itu sendiri yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran baik di merchant online ataupun offline. *E-wallet* sendiri merupakan produk layanan uang elektronik yang siap digunakan, mudah, cepat serta aman (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Hal tersebut dapat dampak positif dari berkembangnya sistem teknologi yang semakin berkembang dan pesat yang pada akhirnya banyak perusahaan swasta maupun dalam negeri yang berlomba-lomba membuat fitur aplikasi untuk produk mereka dengan tujuan untuk memikat serta menarik daya tarik konsumen melalui tahap kepuasan konsumen maka dari itu kepuasan konsumen akan penggunaan

teknologi sangat diharapkan untuk menambah keunggulan dari tingkat kualitas pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implikasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan ovo memiliki pengaruh yang signifikan (Oktaviani et al,2019 :208), Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi dapat menambah kepuasan konsumen dengan tujuan awal memudahkan konsumen dalam variatif pembayaran, adanya perkembangan pada teknologi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui prosedur penerapan kinerja pelayanan, tidak hanya pada sistem pembayaran saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen akan tetapi dilengkapi oleh faktor-faktor lain yang menunjang kepuasan konsumen yakni kualitas pelayanan diikuti dengan perkembangan harga, dengan harapan bahwa kualitas pelayanan yang baik diikuti dengan perkembangan harga yang signifikan dapat menarik kepuasan konsumen lebih baik.

Sebagai contoh Bank BRI membuat Brizi sebagai alatpembayaran tol non tunai, BCA juga meluncurkan *E-money* yang bernama Sakuku, mandiri juga meluncurkan fitur yang bernama mandiri *E-money*, serta ada pembayaran melalui ovo dan dana sebagai dompet digital lain yang juga mendominasi perkembangan dompet digital di Indonesia baru-baru ini perusahaan minyak dan gas negara atau yang biasa di sebut Pertamina telah merilis fitur aplikasi barunya yang bernama *MyPertamina*.

Fitur *myPertamina* terdiri dari pembayaran melalui scan aplikasi,pendaftaran BBM untuk golongan subsidi, penukaran point sesudah melakukan transaksi E-

wallet tersebut, top up aplikasi tersebut bisa diakses melalui transfer bank dan juga top up melalui Link Aja dan E-wallet mypertamina memiliki keunggulan yakni lebih aman dari cash dalam keakuratan pembayaran tanpa ada kesalahan pembayaran, tidak terdapat potongan pada setiap pembayaran berbeda dengan transaksi dengan rekening bank, dapat digunakan oleh semua kalangan karena aplikasi mypertamina dapat diakses secara bebas dan terjangkau.

Dengan adanya fitur ini diharapkan dapat mempermudah dalam transaksi yang berlangsung antara pembeli dan operator SPBU, dimana diharapkan dengan adanya fitur ini pembeli dapat menemukan kemudahan serta ketertarikan yang ada pada fitur tersebut, diikuti oleh pelayanan dari karyawan sebagai pemandu yang dapat membantu mempermudah dalam penggunaan dan transaksi pembelian produk, faktor pelayanan juga akan masuk dalam lingkup teknologi karena pelayanan akan bertambah seiring kebutuhan mengikuti perkembangan zaman dan teknologi, guna tercapainya kepuasan konsumen yang diharapkan pada setiap instansi usaha yang dikembangkan.

Dengan adanya fitur pembayaran non tunai tersebut diharapkan tidak hanya dapat menambah fitur pelayanan dalam segmen pembayaran akan tetapi ikut juga merubah kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut, yang kedepannya memiliki tujuan untuk memikat konsumen lebih banyak, dan meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas. Tidak hanya itu untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik perusahaan atau tempat usaha diharuskan untuk memiliki standar operasional dan pelayanan yang sesuai dan di harapkan oleh konsumen agar konsumen merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang tersedia ditempat yang

mereka butuhkan atau mereka datangi. Kualitas dari pelayanan tersebut dapat dikategorikan baik apabila konsumen merasakan pelayanan tersebut puas dan merasa terpenuhi dan sebaliknya apabila konsumen tersebut merasakan ketidaknyamanan dan kekurangan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikategorikan kurang.

Diikuti dengan perkembangan yang ada pada harga yang setiap hari dapat berubah maka tidak hanya pada implementasi pada sistem pembayaran dan kualitas pelayanan, harga diharapkan mampu untuk menjadi tolak ukur kepuasan konsumen menjadi harapan bahwa dengan meningkatkan fungsi sistem pembayaran dan kualitas pelayanan, harga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan bisa diartikan sebagai berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Mulyapradana, Aria &Lazulfa Indah 2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Tingkat Kualitas Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik.

Tidak hanya pada kualitas pelayanan harga juga dapat ikut berkontribusi membentuk kepuasan konsumen karena harga gambaran dari ekspektasi dari bentuk produk dan kualitas produk ,dimana masyarakat melihat harga adalah suatu keinginan dalam tindakan pembelian ,apabila harga yang ditetapkan sesuai

dengan ekspektasi dari pengguna maka bisa diperkirakan konsumen merasa terpuaskan senang dengan produk tersebut ,dan apabila harga yang ditetapkan kurang sesuai dengan kemampuan dan kualitas produk maka dapat diperkirakan konsumen merasa kurang terpenuhi akan kebutuhan produk tersebut.

SPBU 54.611.30 merupakan SPBU Pasti Pas yang beroperasi pada tanggal 30 Agustus tahun 2008 yang terletak di Jalan Mayjen Sungkono ,Desa Prambangan, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik. SPBU 54.611.30 merupakan Usaha Dagang yang bergerak pada bidang distributor bahan bakar kendaraan dimana menyalurkan BBM dan produk lain dengan menggunakan merek dagang PERTAMINA, tersedianya SPBU di wilayah tersebut guna adalah memenuhi konsumen yang ada pada daerah tersebut baik untuk keperluan masyarakat maupun untuk keperluan perindustrian, dengan harapan konsumen dapat memperoleh layanan bahan bakar sesuai keinginan.

Dalam kegiatan operasional SPBU 54.611.30 Gresik munculnya permasalahan. Penggunaan aplikasi pembayaran *mypertamina* masih banyak kendala yakni aplikasi menyita waktu proses loading yang agak lama dari pada pembayaran tunai, bila dalam pengisian BBM penuh saldo uang kembalian tidak bisa langsung terpotong dan masuk pada akun *mypertamina* konsumen melainkan untuk uang kembalian diharuskan operator memberikan berupa uang cash langsung kepada pembeli, saldo pada akun aplikasi konsumen sudah terpotong akan tetapi proses pelayanan belum bisa berjalan, struk dalam riwayat pembayaran biasanya tidak tercantumkan pada mesin operator sehingga harus meminta pada konsumen, biasanya terjadi jaringan eror yang menyebabkan gagal

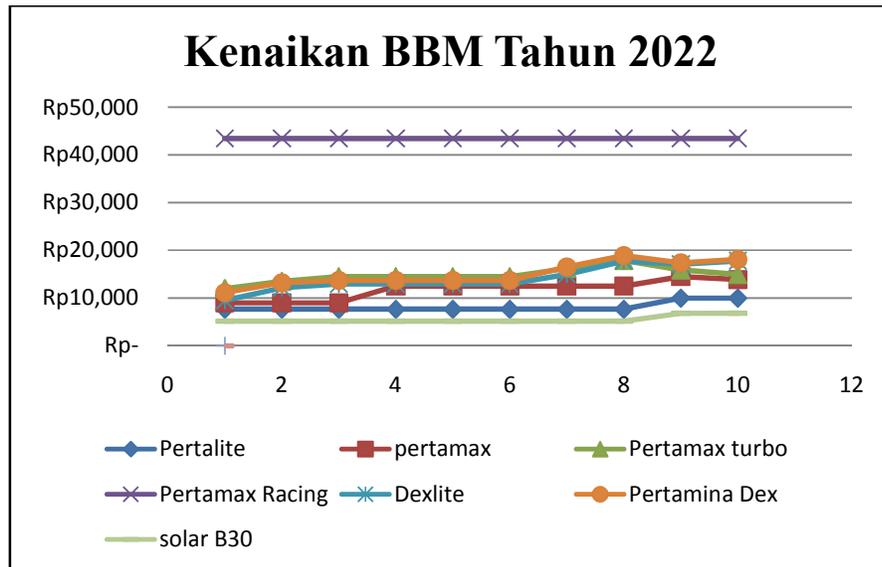
pembayaran sehingga harus membayar dalam keadaan cash atau jika tidak membawa uang beralih ke SPBU lain.

Untuk kualitas pelayanan operator terdapat kesalahan dalam proses penyetingan sehingga mau tidak mau harus meminta uang lebih kepada konsumen, terkadang dalam transaksi pembayaran lupa memberikan struk pembayaran, operator lupa memberitahu untuk mematikan mesin kendaraan saat pengisian, operator jarang menawarkan BBK non subsidi kepada konsumen serta tidak juga menawarkan pembayaran non tunai melalui aplikasi yang telah disediakan oleh Pertamina yaitu aplikasi *mypertamina* dan link aja.

Dalam melakukan transaksi pembelian, pembeli juga memperhatikan perkembangan harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah, banyak yang mengeluhkan bahwa harga yang ditetapkan baru-baru ini sangat tinggi dari harga normal dimana ada perubahan harga yang sangat signifikan baik dari BBM yang tergolong subsidi maupun non subsidi.

Untuk BBM jenis pertalite terjadi kenaikan pada bulan September 2022 dari harga 7650 menjadi 10.000, pada BBM pertamax terjadi kenaikan pada bulan April dan September 2022 dari harga 9.000 ke harga 12.500 dan menjadi 14.500, pada BBM pertamax turbo terjadi kenaikan dan penurunandari 12.000 menjadi 13.500, 14.500, 16.200, 17.900, 15.900, 14.950, Pertamina Racing tidak terjadi kenaikan yaitu tetap pada harga 43.500, pada BBM jenis Dexlite terjadi kenaikan dari harga 9.500 menjadi 12.150, 12.950, 15.000, 17.800, 17.100, 17.800, pada Solar B30 terjadi kenaikan terjadi kenaikan 5.150 menjadi 6.800, kenaikan BBM tersebut terjadi pada periode Januari 2022 – Oktober 2022. Berikut ini adalah data

keterangan harga BBM subsidi dan non subsidi yang dirilis oleh Pertamina area Jawa Timur tahun 2022.



Gambar 1. 1
Grafik kenaikan BBM

Sumber : www.pertamina.com

Dari berbagai latar belakang permasalahan di atas, penelitian ini akan menganalisis tentang pengaruh penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen di SPBU 54.611.30 Gresik. Dari permasalahan diatas maka penulis mengangkat judul “**Pengaruh *E-wallet mypertamina*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU 54.611.30 Gresik**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah *E-wallet mypertamina* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di SPBU 54 .611 .30Gresik ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik ?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik ?
4. Apakah *E-wallet mypertamina* ,kualitas pelayanan dan harga secara simultan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah berikut maka penulis memberikan dan fokus serta arah pembahasan lebih tegas, agar tidak berlawanan dari tujuan yang diharapkan. Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Variabel independentn yakni *E-wallet mypertamina*, kualitas , pelayanan, harga.
2. Variabel dependennya yakni kepuasan konsumen.
3. Objek penelitian ini yakni konsumen-konsumen SPBU 54.611.30 Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari aplikasi *MyPertamina* terhadap tingkat kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan operator SPBU terhadap kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh perubahan tarif/harga terhadap tingkat kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *my Pertamina*, kualitas pelayanan, harga terhadap tingkat kepuasan konsumen SPBU 54.611.30.

1.5 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Guna pengajian ini bisa memberikan manfaat wawasan terutama yang berkaitan jasa distribusi penyaluran bahan bakar yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi sebagai metode pembayaran, kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Bagi Perusahaan

Memberikan penjabaran ,penyelesaian dan acuan rekomendasi untuk jasa-jasa distribusi BBM saat memilih keputusan guna memaksimalkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Universitas

Penelitian tersebut diharapkan guna memberikan sumber pengetahuan dan informasi yang berguna untuk pembelajaran mahasiswa Universitas Gresik.

3. Bagi Peneliti

Memaksimalkan pengetahuan dari penelitian memiliki pengaruh saat pelanggan sedang dilayani, kualitas penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan dan harga hingga konsumen memutuskan memakai jasa tersebut.