



PENGARUH PERSEPSI MANFAAT PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA DI KABUPATEN GIANYAR

Ni Komang Pitria Dewi¹ I Komang Sumerta²

^{1,2}Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

komangpitria12@gmail.com¹, komang.sumerta@unr.ac.id²

Abstrak: MyPertamina merupakan aplikasi keuangan digital yang dapat digunakan untuk membayar bahan bakar minyak secara *cashless*. Kajian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara bersama-sama dan pengaruh secara individual terhadap minat penggunaan MyPertamina di Kabupaten Gianyar. Jumlah kelompok sasaran terdiri dari 96 responden, dengan teknik pengambilan sampel bertingkat dan berdasarkan kriteria. Analisis data menggunakan pengujian hipotesis klasik dan analisis regresi linier berganda. Secara keseluruhan hasil kajian menunjukkan tren positif dan signifikan. Variabel Persepsi Manfaat (X_1) dan *Online Customer Review* (X_3) secara parsial memiliki pengaruh searah dan nyata, namun persepsi kemudahan penggunaan (X_2) menunjukkan tren positif tetapi tidak signifikan artinya semakin banyak nilai positif yang dihasilkan, maka semakin besar minat terhadap MyPertamina, namun kemudahan yang diberikan MyPertamina tidak cukup kuat untuk mempengaruhi minat penggunaan MyPertamina yang sebenarnya.

Kata Kunci: Model TAM; Persepsi Manfaat; Persepsi Kemudahan Penggunaan; *Online Customer Review*; Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina.

Abstract: MyPertamina is a digital financial application that can be used to pay cashless fuel oil. This study was conducted to test whether the variables in this study had a joint and individual influence on the interest in using MyPertamina in Gianyar Regency. The number of target groups consisted of 96 respondents, with a stratified sampling technique and based on criteria. Data analysis used classical hypothesis testing and multiple linear regression analysis. Overall the results of the study show a positive and significant trend. The variables Perceived Usefulness (X_1) and *Online Customer Review* (X_3) partially have a unidirectional and real influence, however, perceived ease of use (X_2) shows a positive but not significant trend, meaning that the more positive values generated, the greater the interest in MyPertamina, but the convenience provided by MyPertamina is not strong enough to affect interest in using MyPertamina actually.

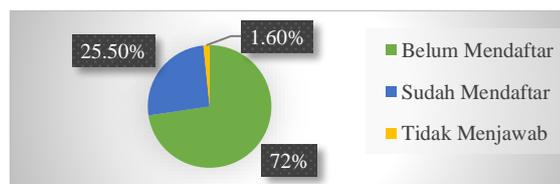
Keywords: Technology Acceptance Model; Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; *Online Customer Review*; intention to use the MyPertamina Application.

PENDAHULUAN

Indonesia saat ini memasuki era digitalisasi, perkembangan teknologi telah membawa banyak perubahan, termasuk sistem pembayaran di Indonesia yang mulai melakukan pembayaran secara *cashless* melalui *financial technology (fintech)* berupa *e-wallet* ataupun *e-money* (Sumerta &

Wardana, 2018). Data Bank Indonesia di tahun 2022 menunjukkan peredaran uang elektronik jenis *e-wallet* mencapai 86,34% sedangkan *e-money* mencapai 13,67% (Kusnandar, 2022). Setiap orang pasti memiliki minat (ketertarikan) sebelum menggunakan suatu teknologi, minat dikaitkan dengan berbagai perilaku yang dapat berubah seiring waktu (Maulidiah, 2021).

MyPertamina merupakan salah satu aplikasi keuangan digital yang di rilis oleh Perusahaan Pertamina. MyPertamina kembali digunakan semenjak adanya Kebijakan Pemerintah tentang pembatasan pembelian Bahan Bakar Minyak bersubsidi. Di Indonesia, 2.1 juta kendaraan sudah terdaftar di aplikasi MyPertamina pada 7 September 2022. (Widyastuti, 2022). Menurut Denny Sukendar, *retail ditriect manager* Pertamina, terdapat 2.500 pengguna MyPertamina di Provinsi Bali. (Berkarya, 2020). Berdasarkan survei yang diterbitkan Ombudsman pada 25 Agustus 2022 di Media Kompas.com tentang penggunaan MyPertamina di 33 provinsi, menunjukan sebagian besar masyarakat tidak terdaftar pada aplikasi MyPertamina, adapun rekapitulasi datanya sebagai berikut:



Sumber : Kompas.com (2022)

Gambar 1
Survei Pendaftaran Melalui MyPertamina

Untuk mengetahui perilaku individu dalam penerimaan teknologi, maka digunakan teori model penerimaan teknologi (TAM) dari Fred Davis (1989). TAM sudah dipergunakan oleh beberapa peneliti sebagai alat analisis untuk mengukur akseptabilitas *financial technology*, penerimaan teknologi melalui teori ini dianggap cukup kuat dan praktis (Kawitan & Sulistyawati, 2021). Penelitian Sumerta, dkk., (2019) menjelaskan Model TAM digunakan untuk mengetahui bagaimana tujuan penggunaan *e-money* berdasarkan karakteristik individu, dan meneliti nilai serta kegunaan dari item tersebut.

Salah satu faktor pendorong minat penggunaan teknologi yaitu Persepsi Manfaat (kegunaan yang dirasakan) yang merupakan pandangan terkait penggunaan teknologi yang dinilai secara signifikan dapat meningkatkan hasil kerja, memiliki potensi efisiensi, dan mempermudah individu dalam mencapai manfaat yang ingin dicapai dalam mendapatkan layanan atau produk yang (Jogiyanto, 2007; Ardianto & Azizah, 2021; Rodiah & Melati, 2020). Berdasarkan hasil survei Litbag Kompas yang diselenggarakan pada tanggal 1-3 Juli 2022 pada 508 responden di 34

provinsi menunjukkan 81.1% responden menyatakan tidak yakin melalui MyPertamina subsidi BBM menjadi lebih tepat sasaran dan 80.6% responden tidak yakin MyPertamina dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Indonesia (Annur, 2022).

Faktor ke dua yang dapat mempengaruhi minat menggunakan teknologi adalah *perceived ease of use* yaitu pandangan individu dalam mengoperasikan teknologi mudah untuk mengakses fitur, mencari informasi yang tersedia, atau mengartikannya sebagai kemampuan untuk menggunakan suatu teknologi dengan mudah (Veronica & Nuryasman, 2022; Abrilia & Sudarwanto, 2020). Berdasarkan berita dari Kompas.com, masyarakat merasakan kendala dengan kemudahan penggunaan MyPertamina, yaitu adanya kendala pada proses registrasi (pendaftaran), dimana pendaftaran gagal dengan pesan “terjadi kesalahan pada aplikasi”, pada kenyataannya setelah aplikasi didaftarkan, data aplikasi yang terdaftar tidak dapat digunakan. Selain itu, masyarakat juga mengalami kesulitan login dikarenakan aplikasi yang sering eror (keluar dengan sendirinya) (Hardiantoro, 2022).

Informasi atau ulasan pengguna awal turut serta menjadi pertimbangan bagi individu sebelum menggunakan suatu teknologi. *Online Customer Review* dapat diartikan sebagai evaluasi tertulis yang mencakup pro dan kontra (Nabila, 2019). Salah satu media yang dapat digunakan masyarakat untuk mencari *review* aplikasi MyPertamina adalah *Play Store*. Berikut *rating* dan *review* MyPertamina:



Sumber : PlayStore (2022).

Gambar 2
Aplikasi MyPertamina

Dari Gambar 2, terlihat ada 305 ribu ulasan dengan rating 2.7 dari 5, rating ini menunjukkan, bahwa rating publik terhadap MyPertamina masih sangat rendah. Sumiran Ariwibowo dalam komentarnya pada 11 sepetember 2022 mengeluhkan proses pendaftaran yang selalu gagal. Kesulitan dalam proses pendafataran juga dirasakan oleh Rifan Ardiansyah pada 16/10/2022, pendaftaran akun sudah terdaftar dan muncul *barcode*, tapi saat ingin mengklaim NIK dan Nopol dinyatakan belum terdaftar. Ulasan tentang penerimaan *QR Code* oleh Risa Mawardi pada 13/09/2022, memberikan informasi dimana pengguna telah melengkapi detail lengkap

untuk pendaftaran, tapi hampir sebulan berlalu pengguna tetap tidak menerima konfirmasi untuk melanjutkan verifikasi.

Dari fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti akan meneliti lebih lanjut terkait minat penggunaan MyPertamina lebih dalam, terlebih lagi penelitian tersebut belum pernah dilakukan di wilayah Kabupaten Gianyar. Penelitian akan dilakukan di wilayah Kabupaten Gianyar dan masyarakat pengguna MyPertamina minimal satu kali akan menjadi sasaran kajian. Sebelum peneliti melakukan penelitian yang lebih komprehensif, terlebih dahulu dilakukan *pra-survey* melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan 40 responden yang tersebar acak di Kabupaten Gianyar. Berikut merupakan hasil *Pra-survey*:

Tabel 1
***Pra-Survey* Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina**

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Saya mengetahui aplikasi MyPertamina	60	40
2	Saya sudah pernah menggunakan Aplikasi My Pertamina	60	40
3	Cara penggunaan yang mudah akan membuat saya tertarik untuk menggunakan Aplikasi MyPertamina	72,5	27,5
4	<i>Review</i> positif akan mempengaruhi saya untuk Menggunakan Aplikasi MyPertamina	67,5	32,5

Sumber : Data *Pra-Survey* diolah (2022)

Dari Tabel 1, dari 40 responden sebanyak 40% menyatakan belum mengetahui Aplikasi MyPertamina dan 60% sudah mengetahui aplikasi tersebut. Untuk penggunaannya sebanyak 60% sudah pernah menggunakan dan 40% belum pernah menggunakan aplikasi MyPertamina. Selain itu 72,5% responden menyatakan akan tertarik menggunakan Aplikasi MyPertamina jika sistem mudah untuk digunakan dan 27,5% berpendapat sebaliknya. Sebanyak 67,5% menyatakan *review* positif akan mempengaruhi minat penggunaan. Dari data tersebut menunjukkan beberapa masyarakat di Gianyar sudah ada yang menggunakan MyPertamina namun berdasarkan observasi awal keluhan yang masih di alami terkait proses pendaftaran yang rumit, fitur pada aplikasi yang belum sepenuhnya bisa memberikan manfaat bagi mereka, selain itu kepercayaan menggunakan MyPertamina juga dapat menurun dikarenakan *review* negatif pengguna awal.

Berikut beberapa kesenjangan hasil penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian ini: Penelitian Iqbal (2020) memperoleh hasil bahwa minat untuk menggunakan tidak dipengaruhi oleh kegunaan yang dirasakan, sedangkan penelitian Ramdhan dan Tamba (2022) menunjukkan hasil yang berlawanan. Penelitian oleh Kurniangsih dan Maharani (2020), Asja, dkk., (2021) dan Veronica dan Nuryasman (2022) menyatakan jika padangan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan tidak

berpengaruh secara nyata, namun penelitian Kumala, dkk., (2020) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh nyata. Penelitian Ardianto, dkk., (2020) menyatakan *online customer review* tidak memiliki pengaruh *positive* terhadap minat beli sedangkan penelitian Syarifah dan Kayaningsih (2021) dan Fathin, dkk., (2021) menyatakan hasil *positive* dan nyata.

Berdasarkan permasalahan yang ditemui, maka penelitian akan dilakukan lebih dalam dengan tujuan untuk menguji apakah ada hubungan secara keseluruhan dan hubungan secara individual (antar masing-masing variabel X terhadap variabel Y minat penggunaan MyPertamina di wilayah Kabupaten Gianyar).

METODE

Model kuantitatif (angka) melalui pendekatan deskriptif digunakan sebagai desain penelitian untuk menguji dugaan sementara dengan prosedur statistik (angka) (Sugiyono, 2018). Variabel bebas penelitian ini terdiri dari persepsi manfaat (X_1), persepsi kemudahan penggunaan (X_2) dan *online customer review* (X_3) dengan Minat Penggunaan (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Gianyar dan kelompok sasaran harus menggunakan MyPertamina minimal satu kali.

Populasi penelitian terdiri dari pengguna aplikasi MyPertamina yang tidak teridentifikasi di Kabupaten Gianyar, yang terbagi menjadi 7 (tujuh) kecamatan. Penentuan sampel menggunakan rumus Riduwan & Akdon, (2013), sehingga diperoleh sampel sebanyak 96 orang. Melalui teknik pengambilan sampel bertingkat, yaitu membagi populasi sasaran menjadi beberapa bagian dikarenakan adanya perbedaan karakteristik responden (Prasetyo & Jannah, 2005). Penentuan jumlah sampel per-kecamatan digunakan teknik *proporsional random sampling*, yaitu semua lokasi penelitian memiliki peluang yang setara untuk menjadi sampel proporsional (Sugiyono, 2015). Berikut merupakan ketentuan sampel yang digunakan:

Tabel 2
Penentuan Sampel

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Populasi (%)	Sampel
Sukawati	127.050	24	23
Gianyar	95.310	18	18
Ubud	74.760	14	14
Blahbatuh	72.700	14	14
Tegalalang	54.050	10	10
Tampaksiring	49.030	9	9
Payangan	43.400	8	8
Jumlah Populasi 2020	516.300	100	96
Total Sampel	96		

Sumber: Penentuan Sampel diolah (2022).

Cakupan penelitian sangat luas, sehingga digunakan pula teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria agar data yang diperoleh lebih tepat (dapat mewakili seluruh populasi) Sugiyono, (2015), adapun kriteria yang digunakan, yaitu Masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Gianyar, berusia mulai dari 17 tahun ke atas dan pernah menggunakan MyPertamina minimal satu kali.

Pada penelitian ini pembagian data terdiri dari 2 (dua) kategori, yaitu berbasis sumber dan berbasis sifat. Berbasis sumber diperoleh dari data primer (penyebaran kuesioner sesuai variabel) dan data sekunder (jurnal-jurnal ilmiah, buku dan internet sesuai dengan objek penelitian). Kemudian untuk jenis data berbasis sifat terdiri dari : Data Kualitatif (gambaran umum MyPertamina) dan data kuantitatif (jawaban hasil penyebaran kuesioner). Untuk mendukung data penelitian maka dilakukan Observasi, Wawancara, penyebaran kuesioner dan Studi Dokumentasi (kepastakaan). Hasil data akan di uji melalui analisis regresi linear beranda dengan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas

Pengukuran validitas (relevansi) instrumen dengan koefisien korelasi harus $> 0,30$ (Sunnyoto, 2011).

Tabel 3
Hasil Pengujian Validitas

Koefisien Korelasi			
(Y) Minat Penggunaan	(X ₁) persepsi manfaat	(X ₂) persepsi kemudahan penggunaan	(X ₃) Online Customer Review
Y 1.1 : 0,639	X 1.1 : 0,724	X 2.1 : 0,828	X 3.1 : 0,780
Y 1.2 : 0,687	X 1.2 : 0,760	X 2.2 : 0,845	X 3.2 : 0,809
Y 1.3 : 0,676	X 1.3 : 0,734	X 2.3 : 0,856	X 3.3 : 0,837
Y 1.4 : 0,663	X 1.4 : 0,758	X 2.4 : 0,824	X 3.4 : 0,837
Y 1.5 : 0,633	X 1.5 : 0,719	X 2.5 : 0,732	X 3.5 : 0,823
Y 1.6 : 0,749	X 1.6 : 0,732	X 2.6 : 0,729	X 3.6 : 0,778
Y 1.7 : 0,630	X 1.7 : 0,755		X 3.7 : 0,755
Y 1.8 : 0,705	X 1.8 : 0,727		X 3.8 : 0,786
	X 1.9 : 0,740		X 3.9 : 0,815
			X 3.10 : 0,801

Sumber: olah data, 2023

Dari Tabel 3, terlihat bahwa semua instrument pada variabel penelitian valid, dikarenakan nilai r hitung $> 0,30$.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menguji apakah jawaban responden konsisten dengan ketentuan nilai *alpha cronbach* > 0,70 (Sunnyoto, 2011).

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung <i>Cronbach Alpha</i>	Standar	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
Persepsi Manfaat (X ₁)	0,896	0,70	<i>Reliabel</i>
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X ₂)	0,893	0,70	<i>Reliabel</i>
<i>Online Customer Review</i> (X ₃)	0,937	0,70	<i>Reliabel</i>
Minat Penggunaan (Y)	0,827	0,70	<i>Reliabel</i>

Sumber: olah data, 2023

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan data penelitian adalah konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Tes standar klasik dibuat dalam tiga tes, sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
	(Constant)	7.762	1.905		4.073	.000		
1	X1	.507	.091	.641	5.561	.000	.253	3.951
	X2	.111	.117	.101	.949	.345	.294	3.397
	X3	.095	.048	.149	1.984	.050	.594	1.683

a. Dependent Variable: Y

Sumber: olah data, tahun 2023

Perhitungan statistik menghasilkan toleransi > 0,10 serta VIF < 10. Dengan demikian seperti yang ditentukan Ghozali, (2011), hasil pengujian menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

Tabel 6
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.388	1.189		1,167	,246
	X1	,036	,057	,131	,635	,527
	X2	-,014	,073	-,036	-,187	,852
	X3	-,021	,030	-,094	-,699	,486

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: olah data, tahun 2023

Perhitungan statistik menerangkan setiap variabel memiliki nilai signifikansi > 0.05, sesuai dengan ketentuan Ghozali (2011), maka data dinyatakan homoskedastisitas.

Tabel 7
Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.96616075
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.042
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.743
Asymp. Sig. (2-tailed)		.639

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Perhitungan statistik menerangkan data penelitian terdistribusi normal sesuai dengan ketentuan Ghozali (2011) asymp.sig (2-tailed) > 0.05 (5%).

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	7.762	1.905		4.073	.000
1	X1	.507	.091	.641	5.561	.000
	X2	.111	.117	.101	.949	.345
	X3	.095	.048	.149	1.984	.050

a. Dependent Variable: Y

Sumber: olah data, tahun 2023

Perhitungan statistik menerangkan nilai konstanta (a) = 7.762, $b_1 = 0.507$, $b_2 = 0.11$, $b_3 = 0.095$ dengan demikian dapat diartikan seluruh komponen penelitian memberikan hubungan yang searah terhadap peningkatan menggunakan MyPertamina di wilayah Gianyar.

Analisis Determinasi

Tabel 9
Model Summary

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.831 ^a	.691	.681	1.998	

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: olah data, tahun 2023

Perhitungan statistik menerangkan kontribusi keseluruhan variabel terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar adalah 68.10% kemudian 31.90% disebabkan dari aspek lain yang tidak di kaji pada penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (F-test)

Tabel 10
Hasil Uji Signifikansi Simultan (F-test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	820.406	3	273.469	68.507	.000 ^b
	Residual	367.250	92	3.992		
	Total	1187.656	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: olah data, tahun 2023

Dari Tabel 10, menerangkan dengan taraf signifikansi 0.05 pada derajat pembilang 3 dan derajat bebas penyebut 92, menunjukkan angka F-hitung 68.507 lebih besar dari angka F-tabel 2.70, maka dapat diidentifikasi jika secara keseluruhan terdapat hubungan langsung dan nyata terhadap peningkatan minat penggunaan MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Uji Signifikansi Parsial (t -test)

Tabel 11
Hasil Uji Signifikansi Parsial (t -test)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.762	1.905		4.073	.000
	X1	.507	.091	.641	5.561	.000
	X2	.111	.117	.101	.949	.345
	X3	.095	.048	.149	1.984	.050

a. Dependent Variable: Y

Sumber: olah data, tahun 2023

Dengan tingkat signifikansi = 5% dan derajat kebebasan 92, maka t -tabel yang termasuk dalam tabel distribusi t adalah 1.661, sehingga memiliki makna, bahwa:

- Persepsi Manfaat atau kegunaan yang dirasakan memberikan hasil yaitu ($5.561 > 1.661$; $.000 \leq 0,05$) artinya, kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan yang searah dan nyata dengan minat yang semakin meningkat terhadap penggunaan MyPertamina di wilayah Gianyar.
- Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2) memberikan hasil ($0.949 < 1.661$; $0.345 > 0,05$) artinya ada pengaruh positif atau searah, namun tidak signifikan yakni tidak cukup kuat untuk membangkitkan minat penggunaan MyPertamina di wilayah Gianyar.
- Online Customer review* (X_3) memberikan hasil ($1.984 > 1.661$; $0,050 \leq 0.05$) artinya penilaian pengguna *online* berpengaruh searah dan nyata terhadap peningkatan minat terhadap MyPertamina di wilayah Gianyar.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Online Customer Review Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan *Online Customer Review* secara simultan terhadap minat

penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar memperoleh hasil uji F_{-test} , dengan membandingkan $F_{-hitung}$ dan F_{-tabel} maka diperoleh $F_{-hitung} = 68,507$ lebih besar dari $F_{-tabel} = 2,70$ dan nilai signifikansinya adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan analisa data-data diatas menunjukkan bahwa secara simultan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar, serta dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dengan meningkatkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan *Online Customer Review*, maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Persepsi manfaat dalam minat penggunaan aplikasi MyPertamina sangat berpengaruh untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi MyPertamina, semakin banyak manfaat positif yang dapat diterima, maka minat masyarakat Gianyar dalam menggunakan aplikasi MyPertamina akan semakin meningkat. Persepsi kemudahan penggunaan juga mempengaruhi minat penggunaan aplikasi MyPertamina. Persepsi Kemudahan Penggunaan berkaitan mengenai cara untuk mengoperasikan sistem dimana pengoperasian sistem yang mudah akan meningkatkan minat penggunaan. *Online Customer Review* juga turut serta memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan. *Online Customer Review* dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dan menilai suatu aplikasi, semakin bagus *review* dari pengguna awal maka minat penggunaan akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumala, dkk., (2020), menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh *positive* dan signifikan terhadap minat penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya. Penelitian oleh Ramdhan & Tamba (2022), menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan aplikasi Gopay dan penelitian oleh Syarifa dan Kayaningsih (2021), menunjukkan bahwa *Online Customer Review* berpengaruh *positive* dan signifikan terhadap minat beli.

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi manfaat di uji secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar menghasilkan uji $t_{-hitung}$ sebesar 5,561 > t_{-tabel} 1,661 dan nilai sig sebesar 0,000

$< 0,05$. Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Dengan adanya Persepsi Manfaat dapat memberikan kontribusi yang tinggi untuk meningkatkan minat penggunaan suatu teknologi semakin tinggi manfaat yang diperoleh tentu akan mendorong setiap individu untuk menggunakan Aplikasi MyPertamina. Selain digunakan untuk melakukan pembayaran BBM secara *cashless*, Aplikasi MyPertamina dapat mempermudah masyarakat dalam mencari lokasi SPBU terdekat, memperoleh poin yang kemudian bisa ditukar dengan berbagai voucher, serta terdapat program MyPeramina tebar hadiah. Dengan adanya berbagai keuntungan yang dapat diterima tentu membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi MyPertamina.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desita dan Dewi, (2022), menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan, berpengaruh *positive* dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi *E-Wallet*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina Di Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan di uji secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar menghasilkan uji t_{hitung} sebesar $0,949 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai sig sebesar $0,345 > 0,05$. Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel minat penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan kurang kuat dalam mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi MyPertamina. Dalam Penelitian ini Persepsi Kemudahan Penggunaan di ukur melalui tiga indikator dengan enam pernyataan. Setelah diujikan dari enam pernyataan tersebut rata-rata skor terendah sebesar 4,16 dimiliki oleh butir pernyataan nomor 5 (lima) dengan pernyataan: "Setiap fitur yang ada pada aplikasi MyPertamina dapat digunakan sesuai dengan keinginan". Hal tersebut menunjukkan beberapa masyarakat merasa bahwa tidak semua fitur yang tersedia dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka, salah satunya mengenai sistem *top up saldo*. Untuk *top up saldo* pada aplikasi MyPertamina pengguna

harus memiliki *fintech* LinkAja, sedangkan ada beberapa masyarakat yang tidak memiliki *fintech* LinkAja.

Saat ini masyarakat di Kabupaten Gianyar sudah terbiasa menggunakan teknologi dengan adanya hal tersebut beberapa masyarakat mulai tidak melihat pada kemudahan penggunaan namun akan lebih terarah pada keuntungan yang dapat diterima, hal tersebut sesuai dengan pandangan Taylor dan Todd (1955) pada penelitian mereka menyatakan bahwa pengguna yang belum memiliki pengalaman akan fokus pada kemudahan penggunaan dan setelah terbiasa, maka fokus mereka akan lebih terarah pada keuntungan yang dapat diperoleh. Selain itu pembayaran BBM secara *cashless* melalui aplikasi MyPertamina merupakan hal yang baru bagi masyarakat, untuk saat ini beberapa masyarakat lebih memilih menggunakan uang tunai dalam pembelian BBM. Jadi banyak atau sedikitnya kemudahan yang di berikan aplikasi MyPertamina belum cukup kuat untuk meningkatkan minat setiap individu dalam menggunakan MyPertamina, sehingga dapat dinyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian oleh Kurniangsih dan Maharani (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*.

Pengaruh Online Customer Review Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi MyPertamina Di Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *Online Customer Review* di uji secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar menghasilkan uji t_{hitung} sebesar $1,984 > t_{tabel}$ $1,661$ dan nilai $sig \leq 0,05$. Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa variabel *Online Customer Review* dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar.

Online Customer Review atau ulasan online konsumen dalam penelitian ini turut menjadi faktor penting dalam minat menggunakan Aplikasi MyPertamina di Kabupaten Gianyar. Dengan adanya *Online Customer Review* dapat mempermudah masyarakat untuk mencari berbagai informasi yang diperlukan. Hal ini diperkuat dengan responden yang sudah berusia di atas 17 tahun ke atas yang artinya mereka telah mempelajari berbagai hal, sehingga mereka akan lebih selektif dan berhati-hati dalam menyaring berbagai informasi yang didapatkan. Selain itu mereka juga telah mengerti apa yang benar-benar mereka butuhkan

sehingga tidak akan serta merta memutuskan untuk menggunakan suatu aplikasi. Semakin positif *review* yang didapatkan, maka minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi MyPertamina akan semakin tinggi.

Penelitian mengenai pengaruh *Online Customer Review* terhadap minat menggunakan suatu aplikasi belum pernah dilakukan, namun terdapat hasil penelitian yang sejalan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Gabriela, dkk., (2021), menunjukkan bahwa *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Rinaja, dkk., (2022), yang menunjukkan bahwa *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli di shopee.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan ulasan online (*Online Customer Review*) secara bersama-sama menunjukkan tren positif dalam memengaruhi minat penggunaan aplikasi MyPertamina. Persepsi manfaat secara signifikan meningkatkan minat pengguna, di mana semakin baik persepsi manfaat, semakin besar minat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan hasil positif, pengaruhnya belum signifikan untuk secara nyata memengaruhi minat penggunaan. Ulasan online juga berkontribusi positif, di mana semakin banyak ulasan online yang baik, semakin besar minat untuk menggunakan MyPertamina.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran disampaikan kepada pihak Aplikasi MyPertamina dan peneliti selanjutnya. Pertama, untuk meningkatkan persepsi manfaat, disarankan agar akses penggunaan aplikasi diperluas ke lebih banyak SPBU di Bali agar masyarakat dapat melakukan transaksi BBM secara cashless dengan lebih mudah, serta menambahkan fitur inovatif dan multiguna. Kedua, untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, pihak MyPertamina perlu menyesuaikan fitur aplikasi agar lebih relevan dengan kondisi lapangan. Ketiga, untuk memperbaiki ulasan online, Pertamina harus memberikan informasi lengkap dan up-to-date tentang cara penggunaan, keuntungan, dan kelebihan aplikasi agar meningkatkan minat masyarakat. Keempat, untuk meningkatkan minat penggunaan, khususnya dalam hal merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, MyPertamina harus meningkatkan kinerja aplikasi dan melakukan promosi yang melibatkan influencer untuk menarik lebih banyak pengguna. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini menjadi referensi, dan disarankan

agar menambahkan variabel seperti keyakinan dan gaya hidup untuk memperluas pemahaman.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah mengarahkan pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua kelompok sasaran penelitian di wilayah Gianyar yang telah bersedia berpartisipasi dalam pengumpulan bahan penelitian.

REFERENSI

- Abrilia, ND, & Sudarwanto, T. 2020. Pengaruh Perspsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8 (3).
- Annur, C. M. (2022, Juli 8). *Databoks.Katadata*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/08/survei-efektivitas-mypertamina-banyak-diragukan-warga>
- Ardianto, K., Nuriska, F. P., & Nirawati, L. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Ulasan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Emina Pada Official Store Shopee di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2 (2), 62-75. <http://dx.doi.org/10.31599/jmu.v2i2.759>
- Asja, H. J. (2021). Pengaruh Manfaat, kemudahan, dan Pendapatan Terhadap Minat Menggunakan Paylater : Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta. *Jurnal akuntansi, Keuangan dan Manajemen*, 2 (4) 309-325 akman) 2 (4), 309-325 <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495>
- Azizah, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital Di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu. *Skripsi S1, IAIN Syekh Nurjati Cirebon*.
- Berkarya, B. (2020, September 4). *Baliberkarya.com-Denpasar*. Retrieved from <https://www.baliberkarya.com/read/tingkatkan-budaya-Cashless-di-bali-pertamina-genjot-transaksi-aplikasi-my-pertamina>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology . *MIS Quartelty*, 13 (9), 319-340. DOI:10.2307/249008
- Fathin, R. F., & Milanyani, H. (2021). Pengaruh *Online Customer Review* Dan Rating Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Pemesanan Hotel Traveloka. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 5 (1) , 709-722.<https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.3045>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Hardiantoro, a. (2022, Juli 1). *Kompas.Com*. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2022/07/01/193000065/aplikasi-mypertamina-dapat-ulasan-buruk-dari-warganet-ini-tanggapan?page=all>
- Iqbal, M. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis QR Kode. *Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Surakarta*.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Kawitan, F. P., & Sulistyawti, L. (2021). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Finance Technology "Dana". *JABAESTIK: Jurnal Analitika Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik*, 1 (2) 148-158.
- Kompas.com. (2021, Oktober 14). Retrieved from <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/11320087/berapa-lama-orang-indonesia-akses-internet-dan-medsos-setiap-hari?page=al>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security* Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6 (1), 19-29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Kurnianingsih, H. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *E-Money* Di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah AKuntansi dan Teknologi*, 12 (1), 1-13. <https://doi.org/10.31253/aktek.v12i1.370>
- Kusnandar, V. B. (2022, Mei 19). *databoks*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/19/transaksi-digital-kian-marak-uang-elektronik-capai-594-juta-unit-pada-februari-2022>
- Maulidiah, S. (2021). Pengaruh Persepsi Kompatibilitas, Persepsi Manfaat, Persepsi Biaya, Religuisitas dan Promosi Terhadap Minat Konsumen Dalam Menggunakan Dompot Digital. *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1-194.
- Nabila, S. M. (2019). Pengaruh Review Produk dan Brand Awareness Terhadap Trust dan Minat Beli: Studi Kasus Riview Flow Fushi Ion De Cushion Oleh Allyssa Hawadi Melalui Instagram. *Mediakon: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3 (1), 107-121. <http://dx.doi.org/10.35760/mkm.2019.v3i1.2232>
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Perkasa.

- Ramdhan, A., & Tamba, R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Gopay di wilayah DKI Jakarta. *Jurnal AMBIWARA*, 3 (2), 134-139.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rodiah, S., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1 (2), 66-80. <https://doi.org/10.31331/jee.v1i2.1293>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sumerta, I. K., & Wardana, I. M. (2018). Analysis of Intention to Use Electronic Money in Denpasar City: TAM Approach. *Archives of Business Research*, 6 (10), 86-103 DOI:10.14738/abr.610.5356.
- Sumerta, I. K., Widyagoca, I. G., Adiandari, A. M., & Herlambang, P. D. (2019). Analysis of Technology Acceptance Model (TAM) to Use E-Money in Bali Province. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8 (15), 206-211. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2019/3881.52019>
- Sunyoto, S. (2011). *Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Syarifah, E., & Karyaningsih. (2021). Pengaruh Online Customer Review Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Marketplace Lazada. *Journal ofMangement*,4(1),235-244. <https://doi.org/10.37531/yum.v4i1.1043>
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metododologi Penelitian Soial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Veronica, O., & Nuryasman, M. (2022). Pengaruh Persepsi Resiko, Persepsi Kemudahan dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Penggunaan LinkAja. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2 (4), 515-524.
- Widyastuti, A. Y. (2022, September 8). *tempo.co*. Retrieved from [bisnis.tempo.co:https://bisnis.tempo.co/read/1632069/pendaftaran-di-mypertamina-minim-bos-pertamina-ungkap-cara-efektif-spbu-salurkan-bbm-subsidi](https://bisnis.tempo.co/read/1632069/pendaftaran-di-mypertamina-minim-bos-pertamina-ungkap-cara-efektif-spbu-salurkan-bbm-subsidi)