

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kesuksesan Aplikasi MyPertamina di Wilayah Bogor dan Bekasi = Factors Influencing the Success of the MyPertamina Application in the Bogor and Bekasi Regions

Marcelina Miyosi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546876&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam upaya menekan penyalahgunaan BBM bersubsidi, pemerintah dan Pertamina bekerja sama melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menghadirkan e-Government melalui aplikasi MyPertamina yang difungsikan sebagai media untuk mengendalikan penyaluran BBM bersubsidi dan menyelenggarakan subsidi tertutup kepada masyarakat yang berhak untuk menerima BBM bersubsidi. Dalam implementasinya aplikasi MyPertamina masih dijumpai sejumlah permasalahan seperti sistem bermasalah, kesulitan login, ketidaktersediaan fitur, informasi tidak update, hingga lamanya waktu respon aplikasi. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap kesuksesan Aplikasi MyPertamina di Wilayah Bogor dan Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data campuran melalui penyebaran kuesioner dengan melibatkan 150 responden yang merupakan pengguna MyPertamina di Wilayah Bogor dan Bekasi, wawancara mendalam dengan 8 informan, dan studi kepustakaan serta teori utama untuk analisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi MyPertamina, menurut persepsi 150 responden di Wilayah Bogor dan Bekasi adalah system quality. Hal ini karena responden menilai bahwa aspek-aspek seperti perbaikan data, proses verifikasi data, kemudahan login, akses kode QR, pembelian BBM bersubsidi di SPBU menggunakan MyPertamina, dan metode pembayaran secara non tunai masih kurang.

In an effort to curb the misuse of subsidized fuel, the government and Pertamina have collaborated by leveraging information and communication technology to introduce e-Government through the MyPertamina application. This application serves as a medium to control the distribution of subsidized fuel and to provide targeted subsidies to the rightful recipients. However, the implementation of the MyPertamina application has encountered several issues, such as system malfunctions, login difficulties, unavailability of features, outdated information, and slow application response times. This research aims to analyze the most influential factors affecting the success of the MyPertamina application in the Bogor and Bekasi regions. The study employs a quantitative approach using mixed data collection methods, including the distribution of questionnaires to 150 MyPertamina users in the Bogor and Bekasi regions, in-depth interviews with 8 informants, and literature review. The primary theory for analysis is the DeLone and McLean Information Systems Success Model (2003). The results indicate that, according to the perceptions of 150 respondents in the Bogor and Bekasi regions, the most influential factor on the success of the MyPertamina application is system quality. Respondents highlighted deficiencies in aspects such as data correction, data verification processes, ease of login, QR code access, subsidized fuel purchases at gas stations using MyPertamina, and cashless payment methods.