

ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

I D A R A Putri Sita Maharani¹, Dedy Panji Agustino S.kom.,M.MSI², I Nymn Suraja Antarajaya.,S.E.,M.MSI³

¹Teknologi Informasi

²Sistem Informasi

³Sistem Informasi

E-mail: daramaharani174@gmail.com¹, panji@stikom-bali.ac.id², suraja@stikom-bali.ac.id³

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi MyPertamina serta pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya kendala dan keluhan pengguna dalam penggunaan aplikasi MyPertamina sebagai layanan digital distribusi BBM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 120 responden pengguna aplikasi MyPertamina. Variabel yang dianalisis meliputi *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap niat penggunaan aplikasi. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEOU dan PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,697 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 69,7% variasi niat penggunaan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan meningkatkan minat penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: MyPertamina; *Technology Acceptance Model*; *Perceived Ease of Use*; *Perceived Usefulness*; *Behavioral Intention*

Abstract. This study aims to analyze user acceptance of the MyPertamina application and user experience using the *Technology Acceptance Model* (TAM). The background of this research is based on the persistence of user constraints and complaints regarding the use of MyPertamina as a digital fuel distribution service. This study employs a quantitative research method by distributing questionnaires to 120 respondents who are users of the MyPertamina application. The variables analyzed include *Perceived Ease of Use* (PEOU) and *Perceived Usefulness* (PU) in relation to users' behavioral intention to use the application. Data were analyzed using validity and reliability tests, as well as multiple linear regression analysis. The results indicate that PEOU and PU have a positive and significant effect on users' behavioral intention to use the MyPertamina application. The coefficient of determination (R^2) of 0.697 indicates that these two variables explain 69.7% of the variance in users' intention to use the application. These findings confirm that ease of use and perceived usefulness play an important role in shaping user experience and increasing users' intention to continue using the application.

Keywords: MyPertamina; *Technology Acceptance Model*; *Perceived Ease of Use*; *Perceived Usefulness*; *Behavioral Intention*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin masif telah mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk pada sektor distribusi energi. Digitalisasi layanan publik dipandang sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya negara. Dalam konteks ini, PT Pertamina (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam menjaga ketahanan energi nasional, memperkenalkan aplikasi MyPertamina sebagai instrumen digitalisasi layanan pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

Implementasi aplikasi MyPertamina didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 serta Surat Keputusan BPH Migas Nomor 4 Tahun 2020, yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi, khususnya jenis Paltalite dan Solar. Melalui kebijakan Subsidi Tepat, masyarakat diwajibkan untuk melakukan pendaftaran identitas diri dan kendaraan melalui aplikasi MyPertamina guna memperoleh *QR Code* sebagai prasyarat transaksi BBM bersubsidi. Kebijakan ini dirancang untuk menekan potensi penyalahgunaan anggaran negara serta memastikan subsidi diterima oleh kelompok sasaran yang tepat.

Meskipun memiliki tujuan normatif yang kuat, implementasi kebijakan tersebut di lapangan memunculkan beragam respons dari masyarakat. Data pada *Google Play Store* menunjukkan bahwa aplikasi MyPertamina memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,1 dari 5, sedangkan pada App Store hanya mencapai 2,5 dari 5. Keluhan pengguna yang paling dominan meliputi kegagalan pada proses registrasi, antarmuka aplikasi yang dinilai kurang intuitif, serta kendala teknis saat pemindaian *QR Code* di lokasi transaksi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan fungsional sistem yang dirancang oleh pengembang dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh pengguna (*user experience*).

Dalam perspektif akademik, evaluasi penerimaan teknologi informasi dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan konseptual. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* kerap digunakan untuk menganalisis pengaruh faktor sosial dan kondisi fasilitasi. Namun, dalam permasalahan pada aplikasi MyPertamina yang lebih menitikberatkan pada pengalaman individu pengguna, *Technology Acceptance Model (TAM)* dinilai lebih relevan karena berfokus pada variabel internal pengguna. Model TAM menjelaskan bahwa adopsi teknologi ditentukan oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*, yang mencerminkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan suatu sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengintegrasikan analisis *user experience* dengan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerimaan aplikasi MyPertamina, khususnya di wilayah urban Denpasar dan Badung. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengaitan langsung antara hambatan teknis spesifik, seperti stabilitas sistem dan akurasi pemindaian *QR Code*, dengan variabel psikologis dalam model TAM. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis bagi pengembang dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital di Indonesia.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan konstruk dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*.

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna kendaraan bermotor di wilayah Denpasar dan Badung yang diwajibkan menggunakan aplikasi MyPertamina. Berdasarkan data BPS tahun 2024, jumlah pengguna potensial mencapai 163.500 jiwa. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus

Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, yang digunakan untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif dengan keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden. Untuk meningkatkan reliabilitas hasil penelitian serta mengantisipasi kemungkinan data yang tidak lengkap atau tidak valid, peneliti menetapkan jumlah sampel akhir sebanyak 120 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden yang ditetapkan meliputi:

(1) berusia minimal 17 tahun, (2) memiliki kendaraan bermotor yang telah terdaftar dalam sistem subsidi BBM, dan (3) telah menggunakan aplikasi MyPertamina minimal tiga kali dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Kriteria tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif dan relevan terhadap variabel yang diteliti.

Dengan pendekatan ini, sampel penelitian diharapkan mampu merepresentasikan karakteristik pengguna aktif aplikasi MyPertamina serta mendukung analisis penerimaan teknologi menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) secara akurat dan valid.

2.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini dijabarkan ke dalam indikator-indikator terukur:

1. *Perceived Ease of Use* (PEOU): yaitu persepsi pengguna mengenai tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi MyPertamina, yang diukur melalui indikator, kemudahan akses, kejelasan navigasi, kemudahan transaksi, dan responsivitas aplikasi.
2. *Perceived Usefulness* (PU): yaitu persepsi pengguna mengenai sejauh mana aplikasi MyPertamina memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas pembelian BBM, yang diukur melalui indikator, efisiensi akses subsidi, pengelolaan riwayat pembelian, ketersediaan promo, dan kemudahan pencarian SPBU.
3. *Behavioral Intention* (BI): yaitu niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi MyPertamina di masa mendatang, yang diukur melalui indikator, niat penggunaan berkelanjutan, kesediaan merekomendasikan, dan rencana penggunaan jangka panjang

2.3. Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan kelayakan pengukuran variabel penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan layak apabila setiap item pernyataan memiliki tingkat signifikansi yang memenuhi kriteria serta nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum yang ditetapkan.

Selanjutnya, data yang telah dinyatakan valid dan reliabel dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda guna menguji hubungan kausalitas antarvariabel dalam model penelitian. Proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. H1: PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap BI.
2. H2: PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap BI.

2.4. Teknik Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel dalam model TAM. Kuesioner disebarluaskan secara daring (*online*) menggunakan *Google Forms* untuk menjangkau responden secara lebih luas dan efisien. Tautan kuesioner disebarluaskan melalui media sosial dan grup komunikasi digital yang relevan dengan pengguna kendaraan bermotor di wilayah Denpasar dan Badung.

Setiap responden diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri dengan memberikan persetujuan (*informed consent*) sebelum pengisian. Untuk memastikan kualitas data, sistem pengisian kuesioner dirancang agar setiap responden hanya dapat mengisi satu kali. Data yang terkumpul kemudian diseleksi untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian dengan kriteria responden yang telah ditetapkan.

2.5. Skala pengukuran

Pengukuran variabel penelitian dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, yang terdiri atas: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), dan *Behavioral Intention* (BI).

Penggunaan skala Likert lima poin memungkinkan peneliti untuk menangkap variasi sikap dan persepsi responden secara lebih proporsional, mulai dari penolakan hingga penerimaan yang sangat kuat terhadap suatu pernyataan. Selain itu, skala ini memberikan keseimbangan antara sensitivitas pengukuran dan kemudahan pemahaman bagi responden, sehingga dapat meminimalkan ambiguitas dalam proses pengisian kuesioner.

Skala Likert lima poin juga dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian kuantitatif yang membutuhkan data bersifat numerik untuk dianalisis secara statistik. Data yang dihasilkan selanjutnya dapat diolah menggunakan teknik analisis parametrik, seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Dengan demikian, penggunaan skala ini mendukung tercapainya keakuratan, konsistensi, dan objektivitas dalam pengukuran persepsi pengguna terhadap aplikasi MyPertamina.

2.6. Alur Penelitian

Alur penelitian ini diawali dengan tahap identifikasi permasalahan yang muncul dalam implementasi aplikasi MyPertamina, khususnya terkait pengalaman pengguna dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan digital layanan BBM bersubsidi. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan kajian literatur secara sistematis terhadap teori penerimaan teknologi dan hasil penelitian terdahulu untuk merumuskan kerangka konseptual serta hipotesis penelitian yang mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM).

Tahap selanjutnya adalah penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator-indikator *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), dan *Behavioral Intention* (BI). Instrumen tersebut kemudian disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian melalui media daring. Data yang terkumpul selanjutnya melalui proses seleksi dan pengkodean sebelum dilakukan pengolahan dan analisis statistik menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh antarvariabel dan menjawab hipotesis penelitian. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan secara komprehensif dengan mengaitkan temuan empiris dan kerangka teori TAM. Tahap akhir penelitian adalah perumusan kesimpulan serta penyusunan rekomendasi strategis yang ditujukan bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan publik digital, khususnya aplikasi MyPertamina.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Deskriptif dan Karakteristik Responden

Data demografis responden menunjukkan distribusi karakteristik yang relatif beragam, sehingga mampu merepresentasikan profil pengguna aplikasi MyPertamina secara umum. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki (60%), yang umumnya memiliki tingkat mobilitas harian yang tinggi dan ketergantungan terhadap kendaraan bermotor dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi ini relevan dengan konteks penggunaan aplikasi MyPertamina yang berkaitan langsung dengan kebutuhan transaksi pembelian bahan bakar.

Tabel 1. Distribusi Responden

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	17-24 Tahun	45	37.5	37.5	37.5
	25-34 Tahun	24	20.0	20.0	57.5
	35-44 Tahun	33	27.5	27.5	85.0
	55 Tahun keatas	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Dari table 1, dapat diketahui bahwa kelompok usia, responden didominasi oleh kelompok 17–24 tahun dengan persentase sebesar 37,5%, diikuti oleh kelompok usia 35–44 tahun sebesar 27,5%. Distribusi usia tersebut menunjukkan bahwa pengguna MyPertamina mencakup lintas generasi, namun didominasi oleh kelompok usia produktif yang termasuk dalam kategori digital native. Kelompok ini cenderung memiliki tingkat adaptasi yang lebih baik terhadap teknologi digital, sehingga berpotensi menunjukkan penerimaan yang lebih tinggi terhadap penggunaan aplikasi berbasis sistem elektronik.

Tabel 2. Ferkuensi jenis kendaraan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Lainnya	17	14.2	14.2	14.2
	Mobil	43	35.8	35.8	50.0
	Sepeda Motor	60	50.0	50.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan table 2 jenis kendaraan yang digunakan, sebagian besar responden menggunakan sepeda motor (50%), diikuti oleh mobil (35,8%), serta jenis kendaraan lainnya sebesar 14,2%. Tingginya proporsi pengguna sepeda motor mengindikasikan bahwa efisiensi waktu dan kemudahan proses transaksi merupakan aspek penting dalam penggunaan aplikasi MyPertamina. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik responden dengan mobilitas tinggi menuntut sistem aplikasi yang responsif, praktis, dan minim hambatan dalam proses pembelian BBM di SPBU.

3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada variabel PEOU, PU, dan BI memiliki nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa instrumen kuesioner valid untuk mengukur setiap variabel. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 1

Tabel 3. Statistik Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
PEOU_Total	0.751	5	Reliabel
PU_Total	0.812	4	Reliabel
NI_Total (BI)	0.825	7	Sangat Reliabel

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), dan *Behavioral Intention* (BI) memiliki nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menandakan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam kuesioner memiliki korelasi yang signifikan dengan konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan masing-masing variabel penelitian secara tepat.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal instrumen penelitian, dengan hasil yang disajikan pada Tabel 1 Statistik Reliabilitas Instrumen. Berdasarkan hasil pengujian, variabel PEOU_Total memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,751, variabel PU_Total sebesar 0,812, dan variabel NI_Total (BI) sebesar 0,825. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik hingga sangat baik.

Tingginya nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel mengindikasikan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan konsistensi yang kuat dalam mengukur konstruk yang sama. Dengan demikian, data yang dihasilkan dapat dikatakan andal, stabil, dan layak digunakan untuk tahap analisis lanjutan, khususnya dalam pengujian regresi linear berganda. Hasil ini juga memperkuat keabsahan temuan penelitian, karena kesimpulan yang dihasilkan didasarkan pada instrumen pengukuran yang valid dan reliabel.

3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, data terlebih dahulu diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data memenuhi seluruh asumsi regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Model regresi dibangun untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hasil ringkasan model disajikan pada Tabel 2.

Tabel 4. Model Summary (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.835	0.697	0.692	0.518

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,835, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel PEOU dan PU dengan niat penggunaan aplikasi. Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,697 mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 69,7% variasi niat penggunaan aplikasi MyPertamina. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki daya jelaskan yang tinggi dan relevan untuk digunakan dalam analisis penerimaan teknologi.

Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,692 menunjukkan bahwa model regresi tetap stabil dan konsisten setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel. Hal ini menandakan bahwa tidak terjadi *overfitting* pada model, sehingga hasil analisis dapat digeneralisasikan dengan baik pada populasi penelitian. Sementara itu, nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 0,518 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah, sehingga model regresi memiliki tingkat akurasi yang memadai dalam memprediksi niat penggunaan aplikasi.

Meskipun demikian, masih terdapat 30,3% variasi niat penggunaan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel PEOU dan PU. Variasi tersebut diduga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem (*trust*), risiko yang

dirasakan (*perceived risk*), kualitas sistem, maupun faktor sosial dan kebijakan. Oleh karena itu, penambahan variabel-variabel tersebut pada penelitian selanjutnya berpotensi memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai adopsi aplikasi layanan publik.

Tabel 5. Hasil Uji-t (*Coefficients*)

<i>Model</i>	<i>Unstandardized B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
(<i>Constant</i>)	0.270	0.191		1.412	0.161
PEOU_Total	0.490	0.066	0.479	7.371	0.000
PU_Total	0.411	0.060	0.448	6.892	0.000

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 0,270 + 0,490_1 + 0,411 X_2$$

Y merepresentasikan behavioral intention to use, X1X_1X1 adalah *perceived ease of use* (PEOU), dan X2X_2X2 adalah *perceived usefulness* (PU). Nilai konstanta sebesar 0,270 menunjukkan tingkat niat penggunaan dasar ketika variabel PEOU dan PU dianggap konstan. Meskipun nilai konstanta tidak signifikan secara statistik (Sig. = 0,161), keberadaannya tetap berfungsi sebagai titik awal model regresi.

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa PEOU_Total memiliki nilai koefisien beta tertinggi sebesar 0,479, dengan nilai t-hitung 7,371 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan memberikan pengaruh paling dominan terhadap niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. Semakin mudah aplikasi dipahami dan dioperasikan, semakin besar kecenderungan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Sementara itu, variabel PU_Total juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,448, nilai t-hitung 6,892, dan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan memperoleh hak subsidi BBM dan efisiensi transaksi, berperan penting dalam membentuk niat adopsi aplikasi. Meskipun pengaruhnya sedikit lebih rendah dibandingkan PEOU, PU tetap menjadi determinan utama dalam penerimaan teknologi.

Nilai signifikansi kedua variabel yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis H1 dan H2 diterima, yang berarti baik kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat terbukti secara empiris berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi MyPertamina. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh kombinasi antara persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas antarmuka, penyederhanaan alur penggunaan, serta penguatan manfaat fungsional aplikasi akan berdampak langsung pada penguatan niat masyarakat untuk mengadopsi aplikasi MyPertamina secara permanen. Dengan demikian, strategi pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan pengalaman pengguna dan nilai guna aplikasi sebagai kunci keberhasilan transformasi digital di sektor pelayanan publik.

3.4. Pembahasan

3.4.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Adopsi

Hasil analisis menunjukkan bahwa PEOU memiliki pengaruh sedikit lebih dominan (Beta 0,479) dibandingkan PU. Hal ini membuktikan bahwa bagi pengguna di Denpasar dan Badung, kemudahan dalam berinteraksi dengan aplikasi lebih diprioritaskan. Pengguna cenderung menerima teknologi jika mereka tidak mengalami hambatan kognitif saat proses registrasi dan pembayaran. Temuan ini memperkuat teori TAM bahwa kemudahan merupakan prediktor utama bagi adopsi teknologi baru di sektor publik.

Dominasi pengaruh PEOU mencerminkan bahwa hambatan pada tahap awal penggunaan, seperti proses registrasi, verifikasi data, maupun mekanisme pembayaran, memiliki peran krusial

dalam membentuk sikap dan niat penggunaan. Ketika pengguna tidak menghadapi kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, tingkat kepercayaan dan kenyamanan akan meningkat, sehingga mendorong penerimaan teknologi secara berkelanjutan. Sebaliknya, kompleksitas antarmuka dan kendala teknis berpotensi menimbulkan resistensi, khususnya pada kelompok pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Temuan ini memperkuat kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menempatkan kemudahan penggunaan sebagai prediktor utama dalam adopsi teknologi baru, terutama pada konteks layanan publik. Dalam lingkungan di mana teknologi bersifat wajib atau semi-wajib seperti MyPertamina, kemudahan penggunaan menjadi determinan kunci untuk mengurangi penolakan pengguna dan meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan digital. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan *user centered design* dalam pengembangan aplikasi layanan publik guna memastikan teknologi dapat diterima dan digunakan secara efektif oleh masyarakat luas.

3.4.2. Pengaruh Persepsi Kegunaan dan *User Experience*

Meskipun sedikit di bawah PEOU, variabel PU tetap berpengaruh kuat. Pengguna merasa MyPertamina sangat membantu dalam memastikan mereka mendapatkan hak subsidi BBM. Namun, pengalaman pengguna (UX) yang negatif akibat kendala teknis (seperti aplikasi lag atau kegagalan pemindaian QR) dapat menurunkan persepsi kegunaan secara keseluruhan. Integrasi program loyalitas dan promo merupakan faktor kunci yang mempertahankan minat pengguna meskipun terdapat kendala teknis minor.

Meskipun nilai koefisien pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) berada sedikit di bawah *Perceived Ease of Use* (PEOU), variabel PU tetap menunjukkan pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap niat penggunaan aplikasi MyPertamina. Hasil uji regresi mengindikasikan bahwa pengguna memandang MyPertamina sebagai aplikasi yang bermanfaat dalam memastikan akses terhadap hak subsidi BBM secara lebih tepat sasaran dan transparan. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat fungsional aplikasi masih menjadi pertimbangan utama dalam proses adopsi teknologi layanan publik.

Namun, persepsi kegunaan tersebut tidak berdiri sendiri dan sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna (*user experience*). Kendala teknis seperti keterlambatan respon aplikasi, gangguan sistem, serta kegagalan pemindaian *QR Code* berpotensi menurunkan persepsi kegunaan secara keseluruhan, meskipun secara konseptual aplikasi dinilai bermanfaat. Pengalaman negatif yang berulang dapat melemahkan keyakinan pengguna terhadap efektivitas aplikasi dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari.

Di sisi lain, integrasi program loyalitas dan fitur promosi berperan sebagai faktor pendukung yang mampu mempertahankan minat pengguna. Insentif tersebut memberikan nilai tambah yang mendorong pengguna tetap menggunakan aplikasi MyPertamina, meskipun masih terdapat kendala teknis minor. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara manfaat utama aplikasi dan strategi peningkatan nilai tambah merupakan pendekatan yang efektif dalam menjaga persepsi kegunaan dan mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil membuktikan secara empiris bahwa variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki korelasi yang sangat kuat dalam menjelaskan mekanisme adopsi aplikasi MyPertamina di masyarakat urban. Temuan utama menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) secara simultan memberikan kontribusi signifikan sebesar 69,7% terhadap pembentukan niat penggunaan (*Behavioral Intention*). Angka ini menegaskan bahwa faktor psikologis pengguna terkait persepsi kemudahan dan kemanfaatan sistem merupakan determinan kritical dalam kesuksesan implementasi kebijakan energi digital di Indonesia.

Faktor kemudahan penggunaan (PEOU) muncul sebagai elemen paling krusial, melampaui persepsi kegunaan dalam hal pengaruh relatifnya. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi responden, penyederhanaan antarmuka, kejelasan navigasi, dan stabilitas operasional sistem adalah prasyarat utama sebelum mereka mampu mengapresiasi nilai fungsional aplikasi. Dengan demikian,

transformasi digital di sektor publik tidak dapat hanya mengandalkan keharusan administratif, melainkan harus memprioritaskan pengurangan hambatan teknis demi menciptakan pengalaman pengguna yang mulus dan inklusif.

4.2. Saran

1. Bagi PT Pertamina (Persero): Disarankan untuk melakukan optimasi teknis pada fitur pemindaian QR Code agar lebih responsif terhadap variasi kondisi pencahayaan dan kualitas kamera perangkat pengguna di SPBU. Selain itu, diperlukan integrasi data yang lebih presisi antar-platform (Subsidi Tepat dan MyPertamina) guna meminimalisir kegagalan pendaftaran yang sering menjadi keluhan utama. Pengembangan fitur bantuan mandiri (self-assistance) seperti panduan interaktif atau chat-support yang responsif dapat membantu menurunkan tingkat kecemasan teknologi pada pengguna baru.
2. Bagi Pemerintah dan Pemangku Kebijakan: Perlu adanya penguatan edukasi digital secara masif, khususnya bagi kelompok masyarakat dengan tingkat literasi teknologi rendah. Pendampingan lapangan oleh petugas SPBU atau "Duta Digital" sangat direkomendasikan untuk menjembatani kesenjangan kompetensi pengguna selama masa transisi dari sistem manual ke digital.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas model dengan menambahkan variabel moderasi seperti faktor usia, tingkat literasi digital, atau tingkat kepercayaan (trust) untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam, terutama pada konteks wilayah rural yang memiliki karakteristik infrastruktur berbeda.¹ Penggunaan metode campuran (mixed-methods) juga disarankan untuk menggali pengalaman emosional pengguna secara lebih kualitatif

4.3. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks layanan publik digital yang bersifat wajib atau semi-wajib. Temuan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan *Perceived Usefulness* (PU) menunjukkan bahwa dalam implementasi kebijakan digital, persepsi kemudahan menjadi faktor kunci dalam membentuk penerimaan teknologi oleh masyarakat.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan aplikasi layanan publik perlu memprioritaskan peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*) dibandingkan penambahan fitur baru yang kompleks. Selain itu, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas edukasi dan pendampingan pengguna agar teknologi dapat digunakan secara optimal.

4.4. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penggunaan metode survei kuantitatif belum mampu menggali secara mendalam aspek emosional dan pengalaman subjektif pengguna dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. Kedua, ruang lingkup penelitian terbatas pada wilayah Denpasar dan Badung, sehingga generalisasi hasil penelitian ke wilayah lain, khususnya daerah rural dengan karakteristik infrastruktur dan literasi digital yang berbeda, perlu dilakukan dengan kehati-hatian.

5.Referensi

- 1 F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Q., vol. 13, no. 3, pp. 319-340, 1989.
- 13 V. Venkatesh and F. D. Davis, "A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies," Manage. Sci., vol. 46, no. 2, pp. 186-204, 2000.

- 2 I. Cahyani and R. Sanjaya, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Payment Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, pp. 783-791, 2021.
- 15 P. S. Maharani, "Analisis User Experience dan Penerimaan Teknologi pada Aplikasi MyPertamina Menggunakan Technology Acceptance Model," Tugas Akhir, ITB STIKOM Bali, 2025.
- 3 F. S. Damanik, A. W. Widayanti, and C. Wiedyaningsih, "User acceptance of Mobile-JKN: Insights from the technology acceptance model," *Indones. J. Health Adm.*, vol. 12, no. 2, pp. 206-217, 2024.
- 4 R. Aditya and A. Wardhana, "Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention dengan Pendekatan TAM," *J. Siasat Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 24-32, 2016.
- 4 Kemenristekdikti, "Pedoman Akreditasi Jurnal Ilmiah," ARJUNA, 2021.
- 5 D. Nurhayati, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi UTAUT3 dalam Layanan Musik Digital," *Malcom: Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 175-189, 2024.
- 6 A. Wibowo, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan TAM," *Res. Gate*, 2016.
- 7 I. Etikan, "Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling," *Am. J. Theor. Appl. Stat.*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2016.
- 8 BPS Kabupaten Badung, "Kabupaten Badung dalam Angka 2024," 2024.
- 9 PT Pertamina, "Panduan Pendaftaran Pelanggan Subsidi Tepat," 2022.
- 10 O. Darren, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna dalam Penerimaan Aplikasi Mobile Mamikos dengan Metode TAM," Thesis, Univ. Atma Jaya Yogyakarta, 2024.
- 11 I. R. Ramadya, "Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Attitude Toward Using," *J. Manaj. Pemasar. Perilaku Konsum.*, vol. 1, no. 4, pp. 553-561, 2022.
- 12 J. M. S. Antarajaya and D. P. Agustino, "Digitalisasi Layanan Publik di Era Industri 4.0," *J. Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 1, 2025.

6.Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada penulis kedua dan penulis ketiga atas bimbingan, bantuan, serta dorongan yang diberikan selama proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada ITB STIKOM Bali yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, dan lingkungan akademik yang mendukung terselenggaranya penelitian ini

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada keluarga, pasangan, sahabat, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, dan kesediaan untuk mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penelitian. Dukungan tersebut menjadi sumber semangat yang sangat berarti dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

