
ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI TATA KELOLA BAHAN BAKAR MINYAK DI INDONESIA: SEBUAH PENDEKATAN MULTIMETODE

Lilis Dewi Nurjanah*, Gugun Geusan Akbar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut

Abstract

This study aims to analyze the use of the My Pertamina application using a combined method between TAM (Theory Acceptance Model) and TRA (Theory of Reasoned Action). My Pertamina application is a mobile application developed by Pertamina which is used to provide non-cash fuel oil payment services. The TAM and TRA methods are used as the theoretical framework in this study to understand the factors that influence the acceptance and use of the My Pertamina application by users. TAM acceptance theory focuses on factors that influence users' attitudes toward technology adoption, while TRA addresses factors that influence users' intention to use a system. This research uses a quantitative approach by surveying users of the My Pertamina application. The data collected included users' perceptions of perceived usefulness, perceived ease of use, benefits obtained, perceived subjective norms, and attitudes toward using the application. Data analysis was conducted using regression techniques to test the relationship between the variables in the TAM and TRA models.

Keywords:

Application My Pertamina, TAM, TRA, technology acceptance, app usage

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi My Pertamina dengan menggunakan metode gabungan antara TAM (Theory Acceptance Model) dan TRA (Theory of Reasoned Action). Aplikasi My Pertamina merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh Pertamina yang digunakan untuk memberikan layanan pembayaran bahan bakar minyak (BBM) secara non-tunai. Metode TAM dan TRA digunakan sebagai kerangka teori dalam penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi My Pertamina oleh pengguna. Teori penerimaan TAM berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap adopsi teknologi, sedangkan TRA membahas faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei kepada pengguna aplikasi My Pertamina. Data yang dikumpulkan tersebut meliputi persepsi pengguna terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, norma subyektif yang dirasakan, dan sikap terhadap penggunaan aplikasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam model TAM dan TRA.

Kata Kunci: Aplikasi My Pertamina, TAM, TRA, penerimaan teknologi, penggunaan aplikasi.

Article history:

Submission September 30, 2023

Revision October 14, 2023

Accepted November 09, 2023

Published December 31, 2023

***Corresponding author**

Email:

lilis.dewi.nurjanah99@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Berdasarkan data Bank Dunia, jumlah penduduk di Indonesia mencapai 276,36 juta jiwa (Kusnandar, 2022). Tingginya jumlah penduduk dapat disejajarkan dengan banyaknya kendaraan yang dipakai masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 141,99 juta unit pada tahun 2021 (Sadya, 2022). Seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia, penggunaan BBM terus meningkat, sehingga secara otomatis meningkatkan subsidi BBM oleh pemerintah sehingga beban subsidi juga akan menjadi semakin tinggi (Suharto, 2023).

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan akurasi distribusi BBM di Indonesia, berbagai inisiatif telah diluncurkan. Salah satu inisiatif tersebut adalah pengembangan aplikasi digital yang dirancang khusus untuk memudahkan pengelolaan dan pengawasan distribusi BBM. Aplikasi "My Pertamina" merupakan salah satu aplikasi tersebut yang secara resmi diluncurkan pada Agustus 2017. Aplikasi ini tidak hanya memudahkan pelanggan Pertamina dalam melakukan transaksi non tunai saat membeli bahan bakar minyak (Mustamu & Putri, 2019) tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk mengawasi distribusi BBM bersubsidi agar tepat sasaran (CNN Indonesia, 2022).

Meskipun aplikasi "My Pertamina" dirancang untuk mengatasi tantangan distribusi BBM, masih ada berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Banyak diantara pengguna belum sepenuhnya memahami fitur dan manfaat aplikasi (Gitasela et al., 2023) sementara yang lain menghadapi kendala teknis atau kurangnya akses ke teknologi. Selain itu, ada kebutuhan untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar efektif dalam mengawasi distribusi BBM bersubsidi agar tepat sasaran. Mengingat pentingnya isu ini bagi perekonomian dan keberlanjutan energi nasional, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan aplikasi "My Pertamina" di kalangan masyarakat Indonesia dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya secara lebih mendalam.

Secara teoritis, adopsi teknologi mengacu pada "tahap di mana suatu teknologi dipilih untuk digunakan oleh individu atau organisasi (Eneh, 2010). Adopsi teknologi merupakan proses kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dua makalah berpengaruh di bidang ini adalah (Venkatesh & Davis, 2000) yang fokus terhadap faktor-faktor yang meningkatkan persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi. Studi mereka melakukan penelitian eksplorasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling relevan untuk adopsi *mobile commerce*. Para peneliti menemukan bahwa pengaruh sosial, kenyamanan, dan motivasi hedonis merupakan hal yang paling penting dalam mempengaruhi persepsi pengguna. Mereka juga menemukan bahwa kenyamanan memiliki efek mediasi yang kuat antara pengaruh sosial dan persepsi pengguna (Venkatesh & Bala, 2008). Makalah lain yang relevan

adalah (Moore & Benbasat, 1991) yang mengembangkan instrumen untuk mengukur persepsi dalam mengadopsi inovasi TI. Instrumen ini dimaksudkan untuk mempelajari adopsi awal dan difusi inovasi TI dalam organisasi.

Sejumlah ahli telah mengemukakan berbagai teori untuk menjelaskan penerimaan konsumen terhadap teknologi baru dan niat mereka untuk menggunakannya. Diantaranya adalah Fishbein dan Ajzen (1975) yang mengemukakan *Theory of Reasonable Action* (TRA), Davis, dkk(1989) yang mengemukakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), Goodhue dan Thompson (1995) yang mengemukakan *Theory of Task-technology fit* (TTF), Rogers (1993) yang mengemukakan *theory of Diffusion of Innovations* (DIT), Taylor dan Todd (1995) yang mengemukakan teori *Decomposed Theory of Planned Behaviour*, Venkatesh dan Davis (2000) yang mengemukakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Technology Acceptance Model 2* (TAM2), Venkatesh, dkk (2012) yang mengemukakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model 3* (TAM3) dari (Venkatesh & Bala, 2008).

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) *Task-technology Fit* (TTF) menekankan dampak individu. Dampak individu mengacu pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan/atau kualitas yang lebih tinggi, mereka berasumsi bahwa kesesuaian antara tugas dan teknologi adalah untuk meningkatkan kemungkinan pemanfaatan dan juga untuk meningkatkan dampak kinerja karena teknologi lebih memenuhi kebutuhan tugas dan keinginan pengguna. Model ini cocok untuk menyelidiki penggunaan teknologi khususnya pengujian teknologi baru untuk mendapatkan umpan balik. *Task-technology Fit* cocok untuk mengukur aplikasi teknologi yang sudah dirilis di pasar seperti di Google Play Store atau aplikasi Apple Store (iTunes).

Theory of Reasonable Action (TRA) yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) merupakan salah satu teori yang sering diaplikasikan dan membicarakan faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk bertindak berdasarkan sikap mereka terhadap tindakan tersebut. Selanjutnya dijelaskan "sikap" sebagai penilaian seseorang terhadap suatu hal, "keyakinan" sebagai relasi antara suatu hal dengan atribut tertentu, dan "perilaku" sebagai tindakan atau niat. Sikap memiliki sifat emosional dan berlandaskan pada serangkaian pandangan mengenai suatu tindakan (contoh: Menggunakan kartu kredit sangat praktis). Faktor lainnya adalah persepsi seseorang tentang apa yang dianggap oleh lingkungan sosial mereka sebagai pandangan terhadap tindakan tertentu (contoh: teman-teman saya memakai kartu kredit dan merasa berstatus dengan memiliki kartu kredit).

Menurut Madden (1992) yang memperkenalkan *Theory of Planned Behavior* membahas faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk bertindak berdasarkan sikap mereka. Dua faktor pertamanya mirip dengan *Theory of Reasonable Action* oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Faktor ketiga, perilaku kontrol yang dirasakan, berkaitan dengan sejauh mana individu merasa memiliki kontrol atas perilakunya (contoh: Apakah

saya bisa mengajukan kartu kredit dan apa syaratnya?). Taylor dan Todd (1995) mengenalkan *Decomposed Theory of Planned Behaviour* yang terdiri dari tiga faktor utama: sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Shih dan Fang (2004) menerapkan teori ini untuk mempelajari adopsi internet banking.

Davis (1989) memperkenalkan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada 1986 sebagai bagian dari proposal doktoralnya. Sebagai adaptasi dari *Theory of Reasonable Action*, TAM difokuskan pada penerimaan teknologi informasi oleh pengguna. Davis (1989) menggunakan TAM untuk memahami perilaku penggunaan teknologi, dengan fokus pada Persepsi Kegunaan (PU) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU). Venkatesh dan Davis (2000) memodifikasi TAM setelah menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap niat berperilaku. Kemudian, mengenalkan TAM 2, yang menekankan pada kesesuaian antara tujuan kerja dan penggunaan sistem. TAM 2 terbukti efektif dalam berbagai konteks.

Venkatesh dan Bala (2008) menggabungkan TAM2 dengan model lain untuk menciptakan TAM3, yang mempertimbangkan faktor-faktor seperti perbedaan individu, karakteristik sistem, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. TAM3 diuji dalam konteks implementasi TI. Akhirnya, Venkatesh (2012) menggabungkan berbagai model dan teori untuk membentuk *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang mencakup empat prediktor utama niat perilaku pengguna. Namun, dalam konteks tertentu, pengaruh sosial tidak ditemukan signifikan.

Ringkasnya, adopsi teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kenyamanan, dan motivasi hedonis. Memahami faktor-faktor ini dan keterkaitannya dapat membantu organisasi meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi intervensi yang dapat memfasilitasi adopsi teknologi dan mengembangkan instrumen untuk mengukur persepsi dalam mengadopsi inovasi TI.

Penelitian ini mencoba menutup celah yang masih ada dalam penelitian mengenai adopsi teknologi terhadap aplikasi mobile yang terletak pada pendekatan metodologis dan teoritisnya. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah memfokuskan diri pada penerapan teori TRA atau TAM secara terpisah, penelitian ini mencoba untuk menggabungkan kedua teori tersebut. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan holistik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi digital di Indonesia. Dengan menggabungkan TRA dan TAM, penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi bagaimana sikap individu, norma subjektif (dari TRA), persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan (dari TAM) saling berinteraksi dan mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi.

Selain pendekatan teoritis, penelitian ini juga menambah pendekatan metodologisnya. Penambahan multi group analysis memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana penerimaan teknologi dapat bervariasi berdasarkan kelompok demografis tertentu atau karakteristik pengguna lainnya. Ini penting untuk memahami nuansa dalam penerimaan teknologi dan memberikan rekomendasi yang lebih disesuaikan untuk berbagai segmen pengguna. *Multi Group Analysis* merupakan teknik analisis yang digunakan untuk membandingkan model struktural di antara kelompok-kelompok tertentu. Dalam konteks adopsi teknologi, MGA memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana penerimaan teknologi dapat bervariasi berdasarkan kelompok demografis tertentu, seperti jenis kelamin, usia, atau latar belakang pekerjaan. Teknik ini sangat relevan dalam penelitian adopsi teknologi karena dapat memberikan wawasan tentang kelompok mana yang lebih mungkin mengadopsi teknologi dan faktor apa yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka (Henseler et al., 2016).

Selanjutnya, dengan menerapkan *importance performance analysis*, penelitian ini berupaya untuk menilai seberapa penting setiap faktor dalam mempengaruhi penerimaan teknologi dan seberapa baik faktor-faktor tersebut berkinerja dalam konteks nyata. Pendekatan ini memberikan wawasan praktis tentang area mana yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan di mana intervensi mungkin paling efektif. *Importance Performance Analysis* adalah alat yang digunakan untuk menilai seberapa penting setiap faktor dalam mempengaruhi suatu fenomena dan seberapa baik faktor-faktor tersebut berkinerja dalam konteks nyata. Dalam konteks adopsi teknologi, IPA dapat digunakan untuk menilai faktor-faktor yang paling penting dalam mempengaruhi penerimaan teknologi dan seberapa efektif faktor-faktor tersebut dalam mendorong adopsi. Teknik ini memberikan wawasan praktis tentang area mana yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan di mana intervensi mungkin paling efektif (Martilla & James, 1977).

Dengan demikian, melalui integrasi teori dan metode yang inovatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi literatur penerimaan teknologi dan memberikan rekomendasi yang lebih praktis dan relevan bagi praktisi dan pembuat kebijakan dalam industri teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Metode pada penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi My Pertamina diberbagai daerah di seluruh Indonesia secara online. Data dapat terkumpul setelah menyebarkan kuesioner selama 6 minggu lamanya dengan jumlah sample yang terkumpul sebanyak 122 responden yang diukur menggunakan G*Power dengan nilai daya statistic 0,95 dan effect size sebesar 0.5. Selanjutnya data yang terkumpul diolah dengan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)*. Untuk melakukan analisis

penggunaan aplikasi My Pertamina, peneliti menggunakan teori gabungan antara *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari 122 responden yang dikumpulkan, terdapat beberapa indikator kualifikasi yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berdasarkan kualifikasi jenis kelamin adalah laki – laki dan perempuan. Sedangkan kualifikasi usia dibagi menjadi 2 kelompok skala nominal yaitu kelompok 1 untuk usia 18-35, kelompok 2 dari usia 36-56 dan kualifikasi pekerjaan menggunakan skala nominal dengan kualifikasi pertama berdasarkan pegawai negeri, karyawan swasta, wirasawasta, buruh dan lainnya serta dari pelajar atau mahasiswa bagian dari kualifikasi kedua.

1. Instrumen Penelitian Dan Pengukuran

Berbeda dengan karakteristik dari responden, instrumen penelitian dan pengukuran data yang digunakan untuk menganalisis menggunakan skala likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 untuk netral, 4 untuk setuju, 5 untuk sangat setuju. Dari metode tersebut terdapat sembilan *external variable* dengan tiga puluh tiga item pertanyaan yang digunakan untuk menganalisis mengenai penggunaan aplikasi My Pertamina. *Perceived enjoyment*, *selfefficacy* dan *social influence* masing – masing *external variable* terdiri dari tiga item, *subjective norm* terdiri dari lima item, *compatibility* terdiri dari tiga item, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terdiri dari lima item serta *behavior intention* dan *actual system use* yang masing – masing terdiri dari tiga item.

2. Analisis Data

Setelah data lengkap, langkah berikutnya adalah menganalisis menggunakan SMART PLS SEM. SEM adalah teknik analisis yang mempertimbangkan aspek-aspek seperti pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel bebas yang berkorelasi, kesalahan pengukuran, kesalahan yang berkorelasi, beberapa variabel laten bebas yang diukur melalui indikator, serta beberapa variabel tergantung laten yang diukur dengan beberapa indikator (Narimawati, 2008).

3. Variabel Laten

Penelitian ini mengadopsi model yang menggabungkan TAM dan TRA, di mana setiap variabel dalam TAM memiliki variabel eksternal. Data responden dibagi menjadi tiga kriteria: jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Tujuannya adalah untuk mempertimbangkan moderasi atribut pribadi responden. Pertimbangan ini penting karena pemerintah telah meluncurkan aplikasi My Pertamina sebagai aplikasi mandatori bagi masyarakat, khususnya pengguna pertalite.

Variabel "*perceived enjoyment*" menggambarkan proses dan kesenangan dalam menggunakan sistem. "*Self efficacy*" menggambarkan keyakinan seseorang untuk mengatasi situasi tertentu, "*Social Influence*" menunjukkan adanya pengaruh sosial

yang bisa mempengaruhi orang lain (Venkatesh & Davis, 2000). "*Subjective Norm*" adalah persepsi individu tentang bagaimana orang lain mempengaruhi keputusan mereka untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975) "*Compatibility*" mengukur seberapa konsisten inovasi dengan nilai, gaya hidup, dan kebutuhan individu (Kaewratsameekul, 2018). "*Perceived ease of use*" adalah persepsi seseorang tentang seberapa mudah menggunakan teknologi informasi (Venkatesh & Davis, 2000). "*Perceived usefulness*" menggambarkan persepsi bahwa teknologi yang digunakan bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja (Venkatesh & Davis, 2000). "*Actual system use*" menunjukkan bahwa seseorang telah menggunakan teknologi berdasarkan kemudahan dan manfaat yang diterima, yang tercermin dalam frekuensi dan durasi penggunaan. "*Behavior intention*" menggambarkan kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi informasi.

4. Variabel Moderator

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variable moderator sebagai bahan yang mempertimbangkan faktor yang berdampak pada penggunaan teknologi. Adapun variable moderator sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang terkumpul sebanyak 122 responden dan dapat dibedakan bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 63 orang yang memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah responden laki – laki sebanyak 59 orang. Hal ini dikarenakan aplikasi My Pertamina merupakan aplikasi mobile payment yang memiliki minat lebih banyak oleh perempuan dibandingkan oleh laki – laki.

b. Usia

Berdasarkan data dari jumlah responden yang terkumpul dapat diketahui bahwa jumlah usia responden terbanyak berada pada usia 18 – 35 tahun sebanyak 105 orang, sedangkan dalam usia 36 – 56 sebanyak 15 orang. Hal ini dikarenakan mayoritas pengguna aplikasi My Pertamina adalah seorang pekerja yang berada di usia produktif antara 18 – 35 tahun.

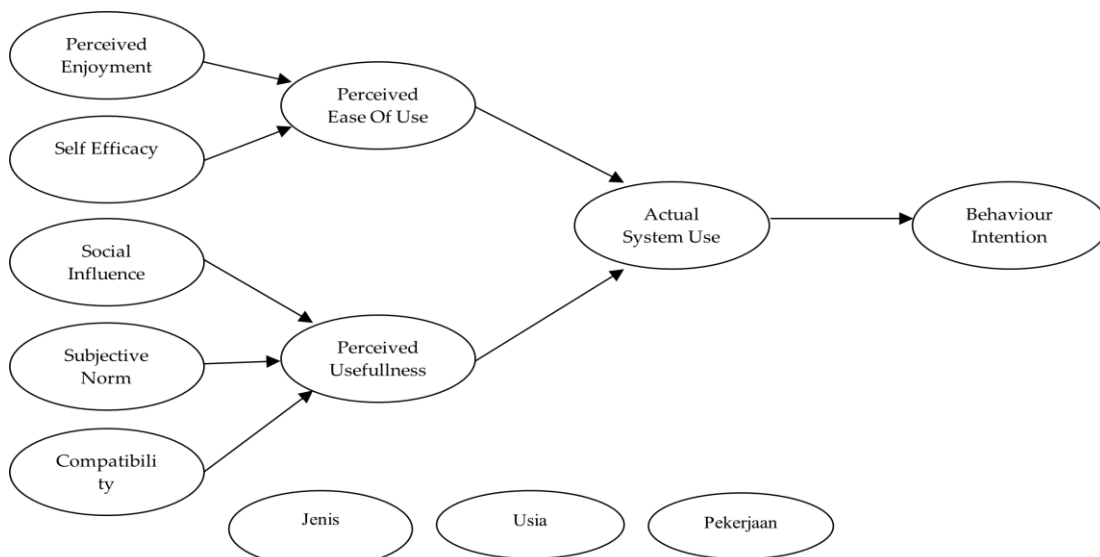
c. Pekerjaan

Pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai negeri, karyawan, swasta, wiraswasta, buruh dan lainnya dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Sedangkan jumlah responden dengan jumlah pekerjaan pelajar atau mahasiswa adalah sebanyak 42 orang. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi My Pertamina ini pengguna lebih banyak berprofesi sebagai pegawai negeri, karyawan, swasta, wiraswasta, buruh dan lainnya.

5. Hipotesis Penelitian

- H1 : Actual System Use -> Behaviour Intention
- H2 : Compatibility -> Perceived Usefulness
- H3 : Perceived Ease Of Use -> Actual System Use
- H4 : Perceived Enjoyment -> Perceived Ease Of Use
- H5 : Perceived Usefulness -> Actual System Use
- H6 : Self Efficacy -> Perceived Ease Of Use
- H7 : Social Influence -> Perceived Usefulness
- H8 : Subjective Norm -> Perceived Usefulness

6. Diagram Struktur Model TAM Dan TRA



Sumber : Gabungan TRA & TAM

7. Konstruksi Model

Merujuk pada struktur model TAM dan TRA diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat dua *variable* dari *Theory Acceptance Model* (TAM) yaitu *perceived ease of use* dengan *external variable* *perceived enjoyment* dan *self efficacy* dan *variable* *perceived usefulness* dengan *external variable* *social influence*, *subjective norm* dan *compatibility*. Sedangkan dalam *Theory Reasoned Action* (TRA) terdapat dua *variable* yaitu *actual system use* dan *behavior intention*. *Variable – variable* diatas nantinya digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis pada setiap model.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

1. Model Pengukuran

Outer Model adalah model yang mengaitkan setiap indikator dengan variabel laten yang bersangkutan. Ada tiga kriteria dalam *outer model* yang menjadi acuan, yaitu validitas konvergen,

validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Sasaran dari pemodelan SEM adalah untuk mengurangi perbedaan antara kovariansi sampel dengan kovariansi yang diperkirakan oleh model tersebut (Hair et al., 2010). Validitas konvergen adalah metode untuk menilai validitas indikator dalam mengukur variabel, yang dapat dilihat dari *outer loadings* setiap indikator. Indikator dianggap memiliki reliabilitas tinggi jika nilai *outer loadings*-nya 0,70. Meskipun standar validitas konvergen adalah 0,07, nilai *outer loadings* 0,50 atau 0,60 masih dapat diterima jika tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan hubungan signifikan indikator dengan konstruk yang diukur, meskipun kontribusinya mungkin lebih rendah dibandingkan indikator lain.

Dari Gambar 1, terlihat bahwa sebagian besar indikator dalam penelitian ini memiliki nilai *outer loadings* di atas 0,50. Ini menandakan bahwa indikator dengan nilai *loading* di atas 0,50 memiliki validitas yang baik, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen (Haryono, 2016). Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan hasil dari kalkulasi perhitungan menggunakan model SEM-PLS, selanjutnya dilihat dari nilai *outer loadings* dari indikator – indikator pada setiap variable:

Table 1. Hasil Dari Model Pengukuran

Konstruk/Item	<i>Outer Loadings</i>	<i>Cronbach' Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho_A)</i>	AVE
<i>Perceived Enjoyment</i>		0,870	0,899	0,743
Saya senang menggunakan aplikasi My Pertamina	0,900			
Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi My Pertamina	0,915			
Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi My Pertamina karena tidak membutuhkan usaha lebih	0,858			
<i>Self Efficacy</i>		0,896	0,902	0,828
Saya menggunakan aplikasi My Pertamina tanpa ada paksaan dari orang lain	0,914			
Saya menggunakan aplikasi My Pertamina karena kemauan diri sendiri	0,937			
Saya akan terus menggunakan aplikasi My Pertamina	0,878			
<i>Social Influence</i>		0,866	0,878	0,788
Lingkungan saya merasa saya harus menggunakan aplikasi My Pertamina	0,892			
Lingkungan sekitar saya mempengaruhi saya untuk menggunakan aplikasi My Pertamina	0,883			
Lingkungan saya merasa bahwa saya lebih baik menggunakan aplikasi My Pertamina daripada aplikasi e-wallet lainnya	0,887			
<i>Subjective Norm</i>		0,865	0,886	0,649
Orang – orang disekitar saya menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi My Pertamina	0,746			
Saya membutuhkan aplikasi My Pertamina untuk mempermudah kebutuhan transaksi dalam pembelian BBM sehari – hari	0,719			
Orang – orang disekitar saya mengajari saya bagaimana menggunakan aplikasi My Pertamina	0,809			
Banyak yang mendukung saya untuk menggunakan aplikasi My Pertamina	0,883			

Saya akan merekomendasikan aplikasi My Pertamina kepada teman dan keluarga saya	0,860			
Compatibility		0,855	0,867	0,775
Saya percaya bahwa dengan menggunakan aplikasi My Pertamina sebagai alat pembayaran akan mendukung gaya hidup saya	0,841			
Saya percaya bahwa dengan menggunakan aplikasi My Pertamina akan sesuai dengan cara saya melakukan transaksi pembayaran	0,897			
Saya percaya bahwa dengan menggunakan aplikasi My Pertamina sebagai alat pembayaran akan sesuai dengan situasi saya saat ini	0,902			
Perceived Ease Of Use		0,846	0,852	0,622
Tampilan menu dalam aplikasi My Pertamina mudah dikenali	0,802			
Saya memahami cara menggunakan aplikasi My Pertamina	0,808			
Aplikasi My Pertamina mudah dipelajari oleh siapa saja	0,887			
Aplikasi My Pertamina dapat dengan cepat dan mudah menghindari kesalahan dalam penggunaannya	0,739			
Saya tidak merasakan kendala apapun selama menggunakan aplikasi My Pertamina	0,693			
Perceived Usefulness		0,913	0,919	0,743
Aplikasi My Pertamina dapat meningkatkan kinerja saya dalam melakukan transaksi	0,836			
Aplikasi My Pertamina meningkatkan efektifitas saya dalam bertransaksi	0,855			
Saya merasakan kemudahan saat bertransaksi dengan aplikasi My Pertamina	0,910			
Saya merasakan kemudahan dalam mencari pom bensin dengan menggunakan aplikasi My Pertamina	0,884			
Bagi saya aplikasi My Pertamina mempunyai kemampuan dan fungsi sesuai yang diharapkan	0,821			
Behaviour Intention		0,918	0,920	0,859
Saya memilih untuk menggunakan aplikasi My Pertamina dalam melakukan pembayaran di SPBU daripada uang cash	0,910			
Saya memilih menggunakan aplikasi My Pertamina daripada melakukan pembayaran dengan ewallet atau kartu ATM lainnya	0,916			
Saya selalu mengakses aplikasi My Pertamina pada saat akan mengisi BBM	0,909			
Actual System Use		0,899	0,899	0,832
Apakah aplikasi My Pertamina sangat bermanfaat di kehidupan sehari – hari?	0,916			
Saya sangat merekomendasikan aplikasi My Pertamina kepada teman dan keluarga saya	0,934			
Saya sangat senang menggunakan aplikasi My Pertamina	0,931			

Sumber: Hasil Pengelohan Data Smart PLS, 2023

Tabel 2 diatas menampilkan hasil analisis model pengukuran dengan menggunakan Smart PLS untuk berbagai konstruk terkait penggunaan aplikasi My Pertamina. Setiap konstruk memiliki beberapa item yang mengukur aspek tertentu dari konstruk tersebut. Nilai "Outer Loadings" menunjukkan seberapa kuat hubungan antara item dengan konstruknya, dengan nilai

di atas 0,70 dianggap baik. "Cronbach's Alpha" dan "Composite Reliability" adalah ukuran reliabilitas konstruk, dengan nilai di atas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang baik. "AVE" menunjukkan rata-rata varians yang dijelaskan oleh konstruk, dengan nilai di atas 0,50 menunjukkan validitas konvergen yang baik. Berdasarkan tabel, sebagian besar item menunjukkan reliabilitas dan validitas yang baik dalam mengukur konstruk yang bersangkutan, menegaskan kualitas data dan relevansi item untuk konstruk yang diukurnya.

Validitas diskriminan bertujuan untuk menilai sejauh mana konstruk laten memang berbeda dari konstruk-konstruk lain. Sebuah skor validitas diskriminan yang tinggi menunjukkan bahwa konstruk tersebut khas dan efektif dalam menggambarkan fenomena yang sedang diteliti (Hair, J. F., et.al., 2010).

Tabel 3 menunjukkan hasil dari validitas diskriminasi dari model penelitian yang dilihat dari nilai *cross loading*-nya. Berikut adalah nilai dari *cross loading* pada masing – masing indicator :

Tabel 2. Validitas Diskriminan

		Actual System Use	Behaviour Intention	Compatibility	Perceived Ease Of Use	Perceived Enjoyment	Perceived Usefulness	Self Efficacy	Social Influence	Subjective Norm
Kriteria Fornell-Larcker	Actual System Use	0.912								
	Behaviour Intention	0.636	0.927							
	Compatibility	0.720	0.620	0.881						
	Perceived Ease Of Use	0.665	0.677	0.721	0.789					
	Perceived Enjoyment	0.537	0.563	0.618	0.645	0.891				
	Perceived Usefulness	0.745	0.642	0.727	0.695	0.546	0.862			
	Self Efficacy	0.589	0.615	0.655	0.594	0.696	0.618	0.910		
	Social Influence	0.461	0.368	0.398	0.341	0.437	0.406	0.330	0.888	
	Subjective Norm	0.578	0.617	0.662	0.592	0.688	0.494	0.559	0.629	0.806
	Rasio Heterotrait-monotrait (HTMT)	Actual System Use	0.698							
	Behaviour Intention	0.817	0.702							
	Compatibility	0.756	0.763	0.847						
	Perceived Ease Of Use	0.608	0.631	0.723	0.751					
	Perceived Enjoyment	0.817	0.698	0.813	0.785	0.610				
	Perceived Usefulness	0.659	0.676	0.754	0.681	0.789	0.678			
	Self Efficacy	0.518	0.411	0.462	0.398	0.499	0.452	0.379		
	Social Influence	0.641	0.672	0.748	0.663	0.765	0.533	0.604	0.753	
	Subjective Norm									

Sumber : Hasil Pengelohan Data Smart PLS, 2023

Berdasarkan tabel yang disajikan, terlihat bahwa setiap indikator pada variabel menunjukkan nilai *cross loading* tertinggi pada variabel yang merepresentasikannya dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang memadai, di mana indikator dalam satu kelompok konstruk lebih mendominasi daripada indikator di kelompok lain. Selanjutnya, sebuah konstruk dianggap valid apabila nilai akar dari AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten.

2. Evaluasi Model Struktural

Tabel 3. Evaluasi Model Struktural

Hubungan	β	Nilai T	Varians dijelaskan (R2)	R2 Disesuaikan	Prediktif Relevansi (Q2)	Ukuran Efek (F2)	VIF
<i>Actual System Use</i> -> <i>Behaviour Intention</i>	0.005	7.118	0.597	0.590	0.489	0.678	1.000
<i>Behaviour Intention</i> -> <i>Compatibility</i>	-0.004	7.324	0.404	0.399	0.342	0.604	1.779
<i>Perceived Usefulness</i> -> <i>Perceived Ease Of Use</i>	0.007	2.871	0.460	0.446	0.259	0.105	1.935
<i>Perceived Ease Of Use</i> -> <i>Actual System Use</i>	0.003	2.900				0.154	2.136
<i>Perceived Usefulness</i> -> <i>Actual System Use</i>	-0.006	6.366	0.529	0.521	0.383	0.382	1.935
<i>Self Efficacy</i> -> <i>Perceived Ease Of Use</i>	-0.005	1.914				0.075	1.940
<i>Social Influence</i> -> <i>Perceived Usefulness</i>	0.006	0.798				0.006	1.238
<i>Subjective Norm</i> -> <i>Perceived Usefulness</i>	0.007	0.182				0.001	1.779

Sumber : Hasil Pengelohan Data Smart PLS, 2023

Tabel 4 evaluasi model struktural diatas menunjukkan sejauh mana berbagai konstruk mempengaruhi satu sama lain berdasarkan analisis yang dilakukan dengan Smart PLS. Penggunaan sistem aktual ("*Actual System Use*") memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat perilaku ("*Behaviour Intention*") dengan koefisien jalur sebesar 0,005. Dengan nilai T sebesar 7,118, hubungan ini jauh melampaui ambang signifikansi, menunjukkan kekuatan hubungan tersebut. Selain itu, varian yang dijelaskan oleh hubungan ini untuk "*Behaviour Intention*" adalah 59,7%, dengan relevansi prediktif sebesar 48,9%. Kemudian, dapat dilihat bahwa "*Compatibility*" memiliki pengaruh negatif terhadap "*Perceived Usefulness*", meskipun koefisiennya sangat kecil (-0,004), namun dengan nilai T yang tinggi (7,324), hubungan ini tetap signifikan. "*Perceived Ease Of Use*" mempengaruhi "*Actual System Use*" dengan koefisien positif sebesar 0,007 dan nilai T sebesar 2,871. Ini menunjukkan bahwa semakin mudah seseorang

merasa menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka akan benar-benar menggunakannya. "*Perceived Enjoyment*" juga memiliki hubungan positif dengan "*Perceived Ease Of Use*", dengan koefisien 0,003 dan nilai T 2,900. Ini menunjukkan bahwa semakin seseorang menikmati menggunakan sistem, semakin mudah mereka merasa menggunakannya. Sementara itu, "*Perceived Usefulness*" memiliki pengaruh negatif terhadap "*Actual System Use*" dengan koefisien -0,006, namun dengan nilai T yang tinggi (6,366), menunjukkan signifikansi hubungan tersebut.

Beberapa konstruk lain seperti "*Self Efficacy*", "*Social Influence*", dan "*Subjective Norm*" juga memiliki pengaruh terhadap konstruk lainnya, namun dengan koefisien yang relatif kecil dan nilai T yang beragam, menunjukkan berbagai tingkat signifikansi.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bagaimana berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan pengaruh sosial, mempengaruhi niat dan penggunaan aktual dari sistem yang sedang diteliti.

Tabel 5 Pengujian Hipotesis menunjukkan hasil dari pengujian hubungan antara berbagai konstruk dalam model yang dianalisis dengan Smart PLS sebagai berikut :

1. **H1: *Actual System Use* -> *Behaviour Intention***

- Koefisien β sebesar 0,001 menunjukkan adanya pengaruh positif, meskipun kecil, dari "*Actual System Use*" terhadap "*Behaviour Intention*".
- Dengan nilai T sebesar 6,590, yang jauh melampaui ambang batas signifikansi (umumnya 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%), hipotesis ini diterima. Ini berarti penggunaan sistem aktual mempengaruhi niat perilaku.

2. **H2: *Compatibility* -> *Perceived Usefulness***

- Koefisien β sebesar -0,013 menunjukkan adanya pengaruh negatif dari "*Compatibility*" terhadap "*Perceived Usefulness*".
- Dengan nilai T sebesar 7,528, hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa semakin kompatibel sistem, semakin rendah persepsi kegunaannya.

3. **H3: *Perceived Ease Of Use* -> *Actual System Use***

- Koefisien β sebesar 0,011 menunjukkan adanya pengaruh positif dari "*Perceived Ease Of Use*" terhadap "*Actual System Use*".
- Dengan nilai T sebesar 2,642, hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi penggunaan sistem aktual.

4. **H4: *Perceived Enjoyment* -> *Perceived Ease Of Use***

- Koefisien β sebesar 0,003 menunjukkan adanya pengaruh positif dari "*Perceived Enjoyment*" terhadap "*Perceived Ease Of Use*".
- Dengan nilai T sebesar 2,933, hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa semakin seseorang menikmati sistem, semakin mudah mereka merasa menggunakannya.

5. **H5: *Perceived Usefulness* -> *Actual System Use***

- Koefisien β sebesar -0,010 menunjukkan adanya pengaruh negatif dari "*Perceived Usefulness*" terhadap "*Actual System Use*".
- Dengan nilai T sebesar 5,803, hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi penggunaan sistem aktual.

6. **H6: *Self Efficacy* -> *Perceived Ease Of Use***

- Koefisien β sebesar 0,004 menunjukkan adanya pengaruh positif dari "*Self Efficacy*"

terhadap "Perceived Ease Of Use".

- Dengan nilai T sebesar 2,002, hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa keyakinan diri mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan.

7. **H7: Social Influence -> Perceived Usefulness**

- Koefisien β sebesar -0,002 menunjukkan adanya pengaruh negatif yang kecil dari "Social Influence" terhadap "Perceived Usefulness".
- Namun, dengan nilai T sebesar 1,809, yang berada di bawah ambang batas signifikansi, hipotesis ini ditolak.

8. **H8: Subjective Norm -> Perceived Usefulness**

- Koefisien β sebesar 0,018 menunjukkan adanya pengaruh positif dari "Subjective Norm" terhadap "Perceived Usefulness".
- Namun, dengan nilai T yang rendah, yaitu 0,612, hipotesis ini juga ditolak.

Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa sebagian besar hipotesis diterima, menegaskan hubungan antara berbagai konstruk dalam model. Namun, ada beberapa hipotesis yang ditolak, menunjukkan bahwa beberapa faktor mungkin tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruk lain dalam konteks penelitian ini.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Hubungan	B	Nilai T	Hipotesis
H1 : Actual System Use -> Behaviour Intention	0.001	6.590	Diterima
H2 : Compatibility -> Perceived Usefulness	-0.013	7.528	Diterima
H3 : Perceived Ease Of Use -> Actual System Use	0.011	2.642	Diterima
H4 : Perceived Enjoyment -> Perceived Ease Of Use	0.003	2.933	Diterima
H5 : Perceived Usefulness -> Actual System Use	-0.010	5.803	Diterima
H6 : Self Efficacy -> Perceived Ease Of Use	0.004	2.002	Diterima
H7 : Social Influence -> Perceived Usefulness	-0.002	1.809	Ditolak
H8 : Subjective Norm -> Perceived Usefulness	0.018	0.612	Ditolak

Sumber : Hasil Pengelohan Data Smart PLS, 2023

3. **Analisis Perbedaan Kelompok**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa dimensi pengelompokan seperti jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Setiap dimensi memiliki dua subdimensi sebagai sampel, jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok perempuan dan laki – laki. Dalam pengelompokan usia terdapat dua kelompok, kelompok pertama rentang usia 18 – 35 tahun dan kedua usia 36 – 56 tahun. Sementara pekerjaan dibagi dua kelompok yaitu pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri, karyawan, swasta, wiraswasta, buruh dan lainnya.

Hasil analisis kelompok pada tabel 6 menunjukkan bagaimana berbagai faktor mempengaruhi perilaku penggunaan sistem berdasarkan demografi tertentu: jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Berdasarkan Jenis Kelamin:

- Laki-laki cenderung memiliki pengaruh yang lebih kuat dari "Actual System Use" terhadap "Behaviour Intention" dibandingkan dengan perempuan, dengan koefisien standar 0,701 berbanding 0,543. Ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan sistem oleh laki-laki

memiliki dampak yang lebih besar terhadap niat mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut.

- Meskipun demikian, "Compatibility" memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap "Perceived Usefulness" di antara laki-laki (0,808) dibandingkan dengan perempuan (0,636). Ini menandakan bahwa kesesuaian sistem dengan kebutuhan dan preferensi pengguna lebih berpengaruh bagi laki-laki dalam menilai kegunaan sistem.

Berdasarkan Usia:

- Kelompok usia muda (18-35 tahun) menunjukkan koefisien standar 0,609 untuk pengaruh "Actual System Use" terhadap "Behaviour Intention", sedangkan kelompok usia 36-56 tahun memiliki koefisien yang lebih tinggi, yaitu 0,816. Ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem aktual memiliki dampak yang lebih besar terhadap niat perilaku di antara kelompok usia yang lebih tua.
- Namun, ketika datang ke "Compatibility" mempengaruhi "Perceived Usefulness", kelompok usia muda memiliki koefisien yang lebih tinggi (0,732) dibandingkan dengan kelompok usia tua (0,573). Ini bisa menunjukkan bahwa kelompok usia muda lebih memperhatikan kesesuaian sistem dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Berdasarkan Pekerjaan:

- Kelompok pekerja (termasuk Pegawai Negeri, karyawan swasta, wiraswasta, buruh, dan lainnya) memiliki koefisien standar 0,656 untuk pengaruh "Actual System Use" terhadap "Behaviour Intention", sedangkan pelajar/mahasiswa memiliki koefisien yang hampir sama, yaitu 0,630. Ini menunjukkan bahwa, terlepas dari pekerjaan, penggunaan sistem aktual memiliki dampak yang signifikan terhadap niat perilaku.
- Namun, ada perbedaan ketika melihat "Compatibility" mempengaruhi "Perceived Usefulness". Kelompok pekerja memiliki koefisien yang jauh lebih tinggi (0,880) dibandingkan dengan pelajar/mahasiswa (0,271), menunjukkan bahwa kesesuaian sistem lebih penting bagi kelompok pekerja dalam menilai kegunaan sistem.

Tabel 5. Hasil Analisis Kelompok

Jalur Pengaruh	P	Standarisasi Coefficient	P	Standardisasi Coefficient
Jenis Kelamin	Laki - laki		Perempuan	
Actual System Use -> Behaviour Intention	0,000	0,701	0,000	0.543
Compatibility -> Perceived Usefulness	0,000	0,808	0,000	0.636
Perceived Ease Of Use -> Actual System Use	0,311	0,151	0,000	0.538
Perceived Enjoyment -> Perceived Ease Of Use	0,003	0,515	0,032	0.425
Perceived Usefulness -> Actual System Use	0,000	0,682	0,020	0.303
Self Efficacy -> Perceived Ease Of Use	0,223	0,163	0,065	0.400

<i>Social Influence -> Perceived Usefulness</i>	0,471	0,381	0,889	0.006
<i>Subjective Norm -> Perceived Usefulness</i>	0,783	-0,327	0,454	0.113
Usia	18 - 35	<i>Standarisasi Coefificient</i>	36 – 56	<i>Standarisasi Coefificient</i>
<i>Actual System Use -> Behaviour Intention</i>	0,000	0,609	0,000	0,816
<i>Compatibility -> Perceived Usefulness</i>	0,000	0,732	0,079	0,573
<i>Perceived Ease Of Us -> Actual System Use</i>	0,025	0,304	0,061	0,144
<i>Perceived Enoyment -> Perceived Ease Of Use</i>	0,030	0,393	0,001	0,889
<i>Perceived Usefulness -> Actual System Use</i>	0,000	0,525	0,000	0,746
<i>Self Efficacy -> Perceived Ease Of Use</i>	0,152	0,320	0,022	-0,055
<i>Social Influence -> Perceived Usefulness</i>	0,086	0,101	0,211	0,296
<i>Subjective Norm -> Perceived Usefulness</i>	0,324	-0,068	0,002	0,178
Pekerjaan	Pegawai Negeri, karyawan swasta, wiraswasta, buruh, lainnya	<i>Standarisasi Coefificient</i>	Pelajar / Mahasiswa	<i>Standarisasi Coefificient</i>
<i>Actual System Use -> Behaviour Intention</i>	0,000	0,656	0,000	0,630
<i>Compatibility -> Perceived Usefulness</i>	0,000	0,880	0,563	0,271
<i>Perceived Ease Of Us -> Actual System Use</i>	0,006	0,247	0,577	0,259
<i>Perceived Enoyment -> Perceived Ease Of Use</i>	0,024	0,467	0,004	0,382
<i>Perceived Usefulness -> Actual System Use</i>	0,000	0,571	0,003	0,532
<i>Self Efficacy -> Perceived Ease Of Use</i>	0,065	0,262	0,993	0,337
<i>Social Influence -> Perceived Usefulness</i>	0,419	0,204	0,649	0,163
<i>Subjective Norm -> Perceived Usefulness</i>	0,936	-0,285	0,128	0,422

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart PLS, 2023

4. Analisis Peta Dampak Kinerja (IPMA)

Figure 1. IPMA Actual System Use

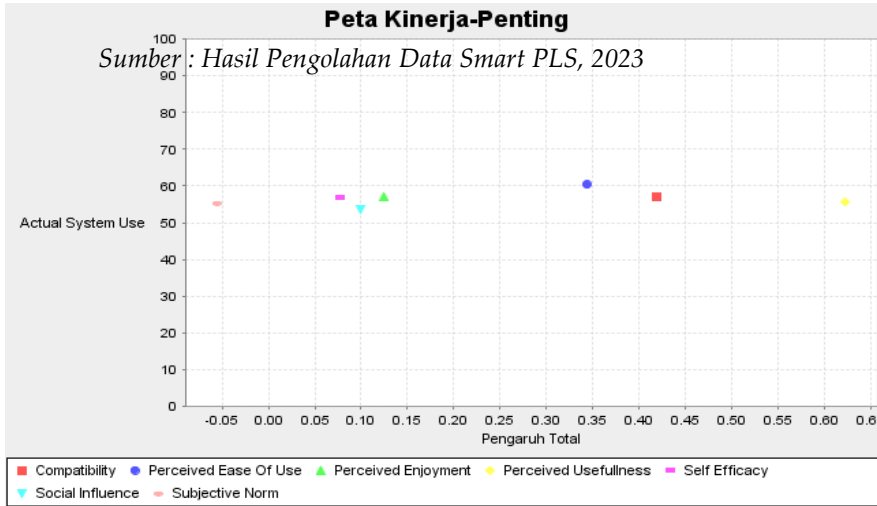
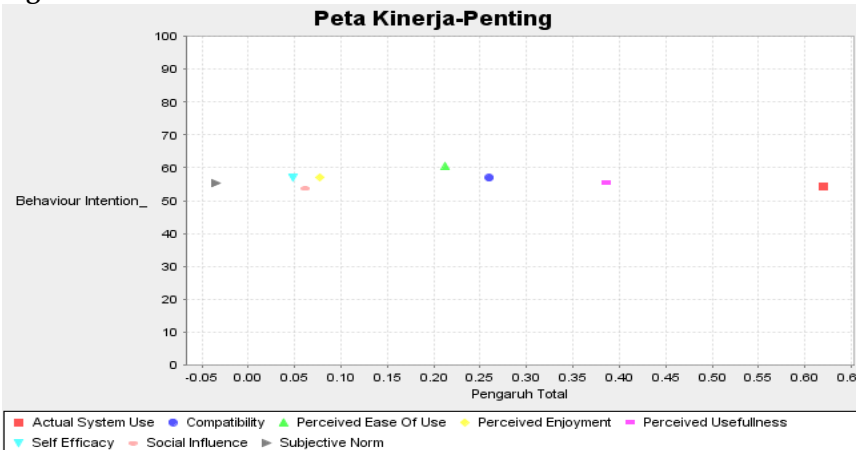
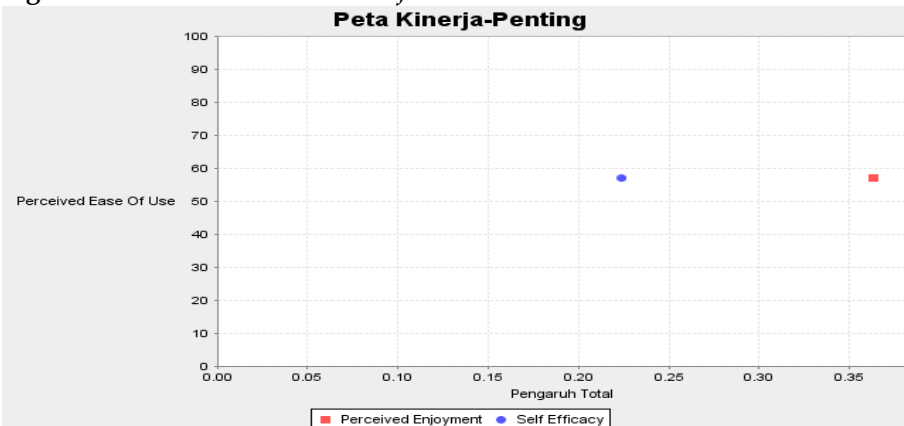


Figure 2. IPMA Behaviour Intention

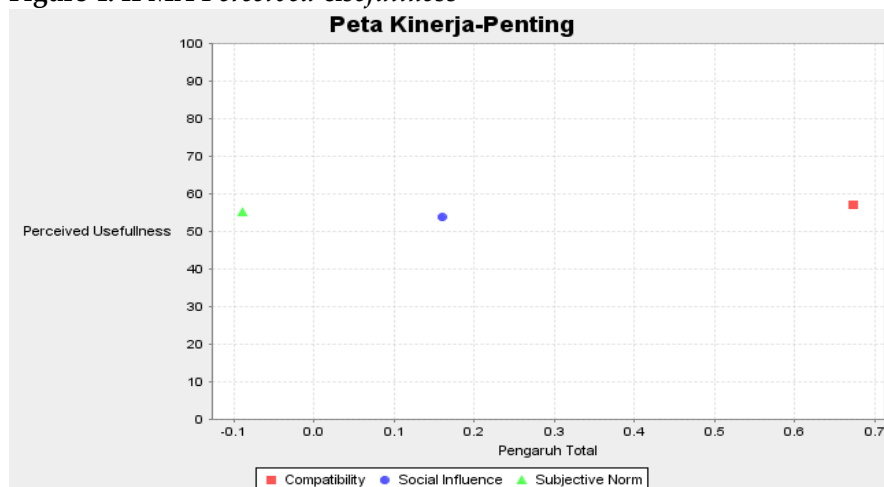


Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart PLS, 2023

Figure 3. IPMA Perceived Ease Of Use



Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart PLS, 2023

Figure 4. IPMA *Perceived Usefulness*

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart PLS, 2023

Diskusi

1) Pengaruh *Actual System Use* terhadap *Behaviour Intention*

Menurut Davis (Davis et al., 1989)

penggunaan suatu system mengacu pada seberapa sering dan seberapa banyak volume penggunaan system tersebut. Selain itu, Davis menegaskan bahwa perilaku seseorang mempengaruhi penggunaan system yang sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh hubungan internalisasi dan identifikasi yang dapat mempengaruhi niat perilaku secara langsung. Selain itu, niat perilaku untuk terus menggunakan suatu teknologi berpengaruh pada penggunaan system informasi sehingga menjadi signifikan antara niat perilaku dan penggunaan system yang actual. Dalam penelitian lain ditemukan fakta bahwa niat perilaku dapat mengukur ekspektasi usaha dalam mempengaruhi suatu system.

2) Pengaruh *Compatibility* terhadap *Perceived Usefulness*

Dalam penelitian yang berjudul "*Biometric Technologies At Music Festival : An Extended Technology Acceptance Model*" karya (Norfolk & O'Regan, 2020) dalam hasil penelitiannya hipotesis antara compatibility secara positif mempengaruhi persepsi *perceived usefulness*.

3) Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Actual System Use*

Dalam artikel ilmiah yang berjudul "*The impact of perceived ease of use and perceived usefulness on actual system use through intention to use as an intervening variable in subscription video on demand services (Study on Netflix users in Semarang City)*" (Puspitasari et al., 2023) diduga terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan system actual pada aplikasi Netflix. Terdapat pernyataan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan system. Persepsi ini diperkuat Kembali dengan bukti dari penelitian terdahulu dalam judul "*E-travel Use in Padang: Peran Kesenangan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Penggunaan, dan Kemanfaatan yang Dirasakan*", menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan system yang sebenarnya (Haryani et al., 2014) Begitupun juga dalam penelitian yang berjudul "*Penerapan E-koran di Kota Denpasar*" yang dilakukan oleh (Tira

et al., 2016) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan system actual.

4) Pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *Perceived Ease Of Use*

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa model pengujian dari *perceived enjoyment* terhadap *perceived ease of use* adalah relevan dan signifikan untuk selanjutnya dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya. Hal ini dibuktikan dengan penelitian terdahulu yang berjudul "*factors affecting the adoption of social media in higher education : a systematic review of the technology acceptance model*" (Al-Qaysi et al., 2020) bahwa adanya kenikmatan, kesenangan, dan keterbukaan yang sering mempengaruhi penggunaan media social. Atas adanya pernyataan dan konfirmasi dari (Yen et al., 2011) juga menyebutkan bahwa *perceived enjoyment* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived ease of use*.

5) Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use*

Penelitian yang berjudul "*The impact of perceived ease of use and perceived usefulness on actual system use through intention to use as an intervening variable in subscription video on demand services (Study on Netflix users in Semarang City)*" (Puspitasari et al., 2023) ", terdapat pengaruh antara persepsi kebermanfaatan dengan persepsi penggunaan system actual dalam layanan *video on demand* yang berlangganan di aplikasi Netflix. Penelitian lain juga memperkuat persepsi kebermanfaatan dan persepsi penggunaan system sesungguhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam penelitian yang berjudul "*The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Perceived Value and Actual Usage of Technology on Online Service of PT. Garuda Indonesia Tbk shows the results that perceived usefulness has a positive and significant effect on actual system use*" (Roro & Chairina, 2021)

6) Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease Of Use*

Dalam studi yang dilakukan oleh (Lai & Chen, 2012) dengan judul "*Self Efficacy*", ditemukan bahwa *self-efficacy* memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Selain itu, kenikmatan yang dirasakan dan kualitas sistem diidentifikasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi sikap pengguna. Sebuah penelitian terpisah oleh (Liu et al., 2021) dengan judul "*Comparing Technology Acceptance Models of AR-Based and 3D Map-Based Mobile Predictor Library Applications: A Multigroup SEM Analysis*" juga menunjukkan bahwa kenikmatan, pengalaman terkait dengan *self-efficacy*, serta persepsi kemudahan dan kegunaan, sangat krusial dalam penggunaan aplikasi perpustakaan *mobile*. Berdasarkan temuan dari kedua penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang erat antara *self-efficacy* dan persepsi kemudahan penggunaan.

7) Pengaruh *Social Influence* terhadap *Perceived Usefulness*

Dalam studi berjudul "Faktor Eksternal *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* pada Aplikasi Belanja Online: Adopsi *Technology Accepted Model*", hubungan antara pengaruh *social influence* dan *perceived usefulness* telah diteliti. Penelitian lain oleh Haverilla (2022) dengan judul "*The Impact of Social Influence on Perceived Usefulness and Behavior Intentions in the Usage of Non-Pharmaceutical Interventions (NPIs)*" menunjukkan adanya pengaruh positif dari *social influence* terhadap persepsi kegunaan dan niat dalam penggunaan *Non-Pharmaceutical Interventions*. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan *social influence* dalam memahami adopsi teknologi. Hal serupa juga ditemukan oleh Faqih

(2019) di mana mereka menemukan hubungan positif antara *social influence* dan *perceived usefulness* dalam konteks adopsi teknologi. Berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *social influence* memiliki korelasi dengan *perceived usefulness*, sehingga model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid dan relevan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *social influence* terhadap *perceived usefulness*.

8) Pengaruh Subjective Norm terhadap Perceived Usefulness

Dalam sebuah studi berjudul "*Applying The Technology Acceptance Model to Social Networking Sites (SNS): Impact of Subjective Norm and Social Capital on the Acceptance of SNS*" oleh (Choi & Chung, 2013) ditemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memiliki dampak signifikan terhadap niat pengguna untuk memanfaatkan SNS. Lebih lanjut, norma subjektif dan kegunaan yang dirasakan teridentifikasi sebagai prediktor utama dari persepsi kegunaan dan kemudahan yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dalam model penerimaan teknologi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikulasikan bahwa relevansi pengaruh *social influence* terhadap *perceived usefulness* merupakan area yang menarik untuk dieksplorasi lebih lanjut dalam penelitian mendatang.

Model diatas merupakan hasil dari analisis IPMA dan variable moderator yang telah diuji dan bertujuan untuk menganalisis perilaku penggunaan pada aplikasi My Pertamina mengenai perilaku penggunaan teknologi dikalangan masyarakat.

Pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari konstruk *actual system use* memiliki factor penting dengan nilai performa sebesar 54.180, dalam konstruk *behaviour intention* memiliki hasil performa sebesar 55.640, konstruk *perceived ease of use* memiliki nilai performa sebesar 60.435, dan konstruk *perceived usefulness* memiliki nilai performa sebesar 55.646. Seluruh konstruk peta kinerja diatas memiliki tujuan untuk mengetahui niat perilaku dan penerimaan pengguna terhadap teknologi dalam menggunakan aplikasi My Pertamina ini.

Sejak diberlakukan kebijakan wajib menggunakan aplikasi My Pertamina pada saat pembayaran di SPBU, masyarakat banyak yang bertanya bagaimana keamanan dalam aplikasi ini. Mereka khawatir jika ada masyarakat lain yang masih belum paham kegunaan aplikasi ini dan disalahgunakan penggunaanya. Hal ini dikhawatirkan bukan hanya untuk keselamatan dirinya sendiri, melainkan juga untuk orang – orang disekitar mereka (Muhammad Ibrahim and Novandriani Karina Moeliono 2020).

Untuk mendukung kebijakan pengendalian subsidi BBM ini, pemerintah mengubah Keputusan Presiden No. 55/2005, pada pasal 2 ayat (3) dan (4) yang menyatakan bahwa semua jenis kendaraan angkutan darat menggunakan sungai, danau dan sejenisnya berhak untuk menggunakan BBM bersubsidi. Adanya pengendalian bahan bakar ini sebagai wujud untuk menahan komsumsi BBM bersubsidi yang terus menerus dikarenakan jumlah kendaraan yang terus bertambah seiring berjalanya waktu dan sulit untuk dikendalikan. Hasil dari penghematan BBM ini juga digunakan untuk menyiapkan infrastruktur angkutan umum yang nyaman, aman dan terjangkau sehingga membuat orang beralih menggunakan transportasi umum. (Lutfi et al. 2022).

Implikasi Kebijakan

Hasil pada IPMA *perceived ease of use* menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi daripada konstruk lainnya. Dengan demikian, dalam persepsi kemudahan penggunaan ini, pengguna setuju dan percaya bahwa dengan menggunakan aplikasi My Pertamina ini akan bebas dari berbagai usaha (Trihutama, 2020). Meskipun pada penerapannya memiliki banyak kontroversi tetapi aplikasi My Pertamina sangat membantu untuk proses pembayaran agar lebih cepat.

Actual system use atau bisa diartikan sebagai kondisi nyata pada penggunaan system merupakan pengukuran terhadap frekuensi dan durasi akan penggunaan suatu teknologi (Wibowo, 2012). Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pada konstruk *actual system use* menunjukkan pengguna senang untuk menggunakan aplikasi My Pertamina dan tidak sulit untuk mengoperasikannya. Sehingga dengan menggunakan aplikasi My Pertamina ini, pengguna merasa lebih produktif dalam menjalankan aktivitas sehari – hari.

Behaviour intention menggambarkan sebagai sebuah niat pengguna dalam mengerjakan sebuah tindakan yang diinginkan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengguna memiliki niat yang baik dalam menggunakan suatu teknologi. Dengan kata lain, dapat diartikan sebagai sebuah bentuk penerimaan pengguna dengan memberikan respon yang positif terhadap suatu system teknologi (Tsai, 2012). *Perceived usefulness* atau persepsi kemanfaatan bertujuan untuk mengukur tingkatan untuk mempercayai bahwa suatu system teknologi dapat meningkatkan kinerja mereka yang akan berdampak pada produktivitas dan efektivitas mereka.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pengguna merupakan hal yang sangat penting meski terdapat kendala. Hal penting yang dapat dilakukan pihak Pertamina dalam menjangkau masyarakat adalah dengan sosialisasi. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui sinergi dan kolaborasi media dengan pemangku kepentingan baik dari pemerintahan provinsi maupun pemerintah kabupaten. Sehingga Masyarakat lebih sadar saat mengimplementasikan kebijakan tersebut, dan bekerja Bersama dengan pemerintah kota dianggap penting untuk sosialisasi nanti dapat diterima oleh masyarakat kelas bawah.

Adanya perbedaan kelompok seperti jenis kelamin, pekerjaan dan usia tidak mempengaruhi koefisien jalur. Pada kelompok jenis kelamin, perempuan memiliki kecenderungan untuk lebih tinggi rasa percaya bahwa aplikasi My Pertamina akan meningkatkan kinerja dalam menjalankan aktivitas sehari – hari. Sementara itu, dalam hal usia pengguna yang lebih dominan dan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi adalah pada rentang usia 18-35 tahun. Sementara dari sisi tingkat pekerjaan, pengguna dengan tingkat pekerjaan yang mumpuni memiliki tingkat kecenderungan yang lebih tinggi. Hasil keseluruhan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan system pada aplikasi My Pertamina ini sehingga membutuhkan sinergi dan kolaborasi antar berbagai belah pihak pemerintahan.

SIMPULAN

Penelitian ini telah menghitung seberapa besar suatu model berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan teknologi dalam berbagai sudut pandang kelompok dan adopsi dari model lain untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara sikap dan perilaku khususnya dalam penggunaan teknologi. Dalam pengolahan data penelitian ini menggunakan PLS SEM

sebagai alat untuk mengelola data. Hal lain yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah bagaimana perilaku pengguna untuk dapat diamati Ketika menggunakan suatu teknologi tertentu. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk persebaran kuesioner keseluruhan pengguna aplikasi My Pertamina di Indonesia.

REFERENSI

- Al-Qaysi, N., Mohamad-Nordin, N., & Al-Emran, M. (2020). *Factors Affecting the Adoption of Social Media in Higher Education: A Systematic Review of the Technology Acceptance Model*. In *Recent Advances in Intelligent Systems and Smart Applications*.
- Choi, G., & Chung, H. (2013). *Applying the Technology Acceptance Model to Social Networking Sites (SNS): Impact of Subjective Norm and Social Capital on the Acceptance of SNS*. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 10, 619–628. <https://doi.org/10.1080/10447318.2012.756333>
- CNN Indonesia. (2022). Tes Aplikasi MyPertamina, Sudahkah Lebih Baik. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220708201621-185-819268/tes-aplikasi-mypertamina-sudahkah-lebih-baik> (diakses pada tanggal 15 Agustus 2023)
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Eneh, O. C. (2010). *Technology transfer, adoption and integration: A review*. In *Journal of Applied Sciences* (Vol. 10, Nomor 16, hal. 1814–1819). <https://doi.org/10.3923/jas.2010.1814.1819>
- Faqih, M. (2019). The Influence Of Perceived Usefulness, Social Influence, Internet Self-Efficacy And Compatibility On Users' Intentions To Adopt E-Learning: Investigating The Moderating Effects Of Culture. *IJAEDU- International E-Journal of Advances in Education*, 5(15), 300–320.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gitasela, Y. R., Yanto, & Narti, S. (2023). Analisis Resepsi Khalayak Tentang Aplikasi MyPertamina (Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)*, 2(2), 405–418.
- Goodhue, D., & Thompson, R. L. (1995). *Task-Technology Fit and Individual Performance*. *MIS Quarterly*, 19, 213-236. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2307/249689>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Analisis Data Multivariat*. Edisi ke-7. Pearson, New York.
- Haryani, D., A, M. S., & Pujani, V. (2014). *E-Travel Use in Padang: The Role of Enjoyment, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness*. *International Conference on Business, Management & Corporate Social Responsibility (ICBMCSR'14)*, 25612. <https://doi.org/10.15242/icehm.ed0214037>
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*. http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12640/e_bookk_3in1.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). *Using PLS path modeling in new technology research: Updated guidelines*. *Industrial Management and Data Systems*, 116(1), 2–20.

<https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382>

- Kaewratsameekul, W. (2018). *An Examination of Behavioral Intention to Use Contactless Mobile Payment: Rapid Transit System in Thailand*. *Science, Engineering and Health Studies*, 12(2), 85–101. <https://doi.org/10.14456/sehs.2018.2>.
- Kusnandar, V. B. (2022). *Ini Negara dengan Penduduk Terbanyak di Dunia, Indonesia Urutan Berapa?* databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/21/ini-negara-dengan-penduduk-terbanyak-di-dunia-indonesia-urutan-berapa> (diakses tanggal 14 Januari 2023)
- Lai, M., & Chen, Y. (2012). *Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), 387–391.
- Liu, Y., Jerry Chih-Yuan Sun, & Chen, S.-K. (2021). *Comparing technology acceptance of AR-based and 3D map-based mobile library applications: a multigroup SEM analysis*. *Interactive Learning Environments*, 31(2), 1–15. <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1955271>
- Madden, T. J., Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992). *A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action*. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0146167292181001>
- Matti Haveria, McLaughin, C., & Haverilla, K. (2022). *The impact of social influence on perceived usefulness and behavioral intentions in the usage of non-pharmaceutical interventions (NPIs)*. *International Journal of Healthcare*, 16(1), 1–12.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*. *Information Systems Research*, 2(3), 192–222. <https://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Mustamu, D. D., & Putri, Y. R. (2019). *Pengaruh Promosi Melalui Aplikasi Mypertamina Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Bakar Pertamina Di Masyarakat Kota Bandung*. *e-Proceeding of Management*, 6(2), 5187–5196.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, teori dan aplikasi*. Agung Media.
- Norfolk, L., & O'Regan, M. (2020). *Biometric technologies at music festivals: An extended technology acceptance model*. *Journal of Convention and Event Tourism*, 22(1), 36–60. <https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1811184>
- Puspitasari, A., Widayanto, & Nugraha, H. S. (2023). *The impact of perceived ease of use and perceived usefulness on actual system use through intention to use as an intervening variable in subscription video on demand services (Study on Netflix users in Semarang City)*. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 18(03), 1354–1366. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.18.3.1230>
- Rogers, E. M. (1993). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Roro, R., & Chairina, L. (2021). *The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Perceived Value and Actual Usage of Technology on the Online Service of Pt. Garuda Indonesia Tbk*. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 9(4), 2347–3002. www.questjournals.org
- Sadya, S. (2022). *Jumlah Kendaraan Di Indonesia Capai 141,99 Juta Unit Pada 2021*. dataIndonesia. <https://dataindonesia.id/otomotif-transportasi/detail/jumlah-kendaraan-di-indonesia-capai-14199-juta-unit-pada-2021> (diakses pada tanggal 14 Januari 2023)
- Shih, Y. and Fang, K. (2004). *The Use of a Decomposed Theory of Planned Behavior to Study Internet Banking in Taiwan*. *Internet Research*, 14, 213–223.

- Suharto. (2023). *Kebijakan Program Subsidi BBM*. Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Taylor, S and Todd, P. A. (1995). *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*. Information Systems Research.
- Tira, A. C. D. H., Wardana, I. M., & Setiawan, P. Y. (2016). Aplikasi Model Tam Pada Penggunaan E-Newspaper Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.6, 6, 1485–1512.
- Trihutama, R. P. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use , Perceived Usefulness, dan Trust Terhadap Behavioral Intention to USE (Studi Pada Pengguna Go-Pay Layanan Go-Jek). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2(2), 1–15.
- Tsai, W.-C. (2012). *A study of consumer behavioral intention to use e-books: the Technology Acceptance Model perspective*. Innovative marketing, 8.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). *Technology Acceptance model 3 and a Research Agenda on Interventions*. Decision Sciences, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. MIS Quarterly, 36(1), 157–178.
- Wibowo, A. (2012). Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceeding Book of Konferensi Nasional Sistem Informasi, April 2008*, 1–8.
- Yen, K., Chen, J. V., & Cen, D. Y. (2011). *Dimensions of self-efficacy in the study of smart phone acceptance*. Computer Standards & Interfaces, 33(4).