

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi di Indonesia pada zaman sekarang ini berkembang dengan pesat. Hampir seluruh masyarakat Indonesia memanfaatkan teknologi informasi dalam segala hal. Dengan berkembangnya teknologi informasi di Indonesia pada saat sekarang ini masyarakat Indonesia dapat mudah mendapatkan informasi apapun. Teknologi informasi sudah menjadi suatu hal yang penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Semua kegiatan dilakukan dengan teknologi informasi seperti berkomunikasi, melakukan kegiatan bisnis, belajar, mencari informasi, bertransaksi dan lainnya yang berhubungan dengan teknologi informasi.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini maka hadirilah suatu inovasi pembayaran elektronik. Masyarakat Indonesia dapat mudah melakukan *e-paymet* dalam bertransaksi kegiatan bisnis, kebutuhan sehari-hari, pelayanan publik dan lain sebagainya. Seperti pada saat sekarang ini di Indonesia transaksi dapat dilakukan secara non tunai. Transaksi secara non tunai dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dan dianggap lebih efektif dibandingkan dengan transaksi tunai. Transaksi non tunai dapat dilakukan melalui aplikasi yang tersedia. Dengan banyaknya aplikasi non tunai yang ada pada zaman sekarang ini, masyarakat Indonesia dapat bertransaksi dengan mudah tanpa membayar dengan uang tunai.

Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan suatu kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat untuk transportasi. Perusahaan yang menyediakan bahan bakar minyak (BBM) yaitu PT. Pertamina. PT. Pertamina merupakan perusahaan BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia PT. Pertamina menyuplai bahan bakar. PT. Pertamina telah menciptakan sebuah aplikasi yang dapat diakses menggunakan *smartphone*. Menurut Virmansyah (2019) aplikasi dapat membantu meningkatkan kredibilitas suatu perusahaan, meningkatkan loyalitas konsumen dan memperluas pasar. Untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi PT. Pertamina menerapkan pembayaran non tunai atau melalui aplikasi My Pertamina. My Pertamina merupakan program *loyalty* dan *e-payment* Pada saat sekarang ini hampir seluruh SPBU di berbagai Kota dan Kabupaten dapat melayani konsumen melakukan transaksi pembelian bahan bakar minyak (BBM) melalui aplikasi My Pertamina.

Kasus covid-19 pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir tahun 2019 tepatnya di bulan Desember. Kemudian Covid-19 menyebar dengan cepat ke negara lain termasuk Indonesia. Pada tanggal 02 Maret 2020 *Corona Virus Disease* (Covid-19) mulai masuk ke Indonesia. Awal mula virus ini masuk ke Indonesia yaitu terdapat dua orang warga negara Indonesia yang merupakan seorang ibu dan anak melakukan kontak dengan warga negara Jepang yang datang ke Indonesia yang positif terkena Covid-19. Covid-19 ini memiliki gejala seperti demam, flu, batuk, pusing, sakit tenggorokan, sesak nafas, hilangnya indera perasa dan indera penciuman.

Semenjak adanya Covid-19 di Indonesia pemerintah Indonesia melakukan *lockdown*. *Lockdown* dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran virus corona tersebut. Selain itu pemerintah Indonesia juga menerapkan *Social Distancing*. *Social Distancing* yaitu menjaga jarak sejauh 2 meter antara seseorang dengan orang lain. Saat sekarang ini pemerintah Indonesia menerapkan PPKM. PPKM yaitu singkatan dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Pada saat sekarang ini dianjurkan untuk mengurangi penggunaan uang tunai karena virus corona juga dapat menyebar dengan cepat melalui uang tunai.

Untuk mengurangi resiko penyebaran virus corona melalui uang tunai maka konsumen dalam mengisi bensin dianjurkan menggunakan aplikasi My Pertamina. Selain dapat mengurangi resiko terpaparnya virus corona, menggunakan aplikasi My Pertamina dapat menghemat konsumen dalam melakukan pembelian BBM (Bahan Bakar Minyak) karena pada aplikasi My Pertamina memiliki banyak diskon-diskon yang menarik sehingga konsumen dapat membayar lebih murah dibandingkan dengan membayar secara tunai.

My Pertamina merupakan suatu aplikasi yang memiliki banyak keuntungan bagi pelanggan serta dapat memiliki peluang untuk mendapatkan point yang dapat ditukarkan serta berbagai macam rewards yang tersedia di aplikasi My Pertamina yang mudah diakses oleh konsumen. Aplikasi My Pertamina ini telah diterapkan diberbagai SPBU di Indonesia. Pada aplikasi My Pertamina terdapat informasi mengenai SPBU terdekat serta fasilitas dan produk yang dimiliki mulai dari harga, produk, dan *product knowledge*, serta beberapa informasi mengenai event-event yang ada pada aplikasi My Pertamina.

Pada saat pandemi sekarang ini, transaksi pada aplikasi My Pertamina konsisten naik karena dalam mengurangi pemaparan virus corona konsumen akan memilih pembayaran secara non tunai. Penjualan lewat digitalisasi (Non tunai) di Indonesia mencapai Rp. 100 miliar perharinya. Di Kota Padang terdapat 2 SPBU yang menyediakan pembayaran non tunai menggunakan aplikasi My Pertamina yaitu di SPBU Mata Air dan SPBU Ulak Karang. Penjualan lewat aplikasi My Pertamina di kota Padang memiliki jumlah yang berbeda-beda setiap minggu nya.

Berikut tabel penjualan BBM di bulan oktober, november dan desember pada Pertamina yang menyediakan pembayaran secara non tunai melalui aplikasi My Pertamina di kota Padang di bulan Desember 2021.

**Tabel 1.1 Data Penjualan BBM dengan aplikasi My Pertamina**

Bulan	Rupiah
Oktober	74.074.353
November	33.824.901
Desember	26.890.703

Tabel 1.1 menjelaskan data penjualan BBM dengan menggunakan aplikasi My Pertamina berbeda-beda setiap bulannya. Jika dilihat pada bulan Oktober sampai dengan Desember terjadi fluktuasi pada penjualan BBM dengan aplikasi My Pertamina. Tabel diatas menunjukkan bahwa pada bulan Oktober terjadi peningkatan penjualan BBM dengan aplikasi My Pertamina karena pada bulan Oktober terdapat banyak promo-promo menarik yang tersedia di aplikasi My Pertamina sehingga konsumen banyak yang menggunakan aplikasi My Pertamina dalam bertransaksi pembelian BBM. Pada bulan November dan Desember terjadi penurunan penjualan BBM dengan aplikasi My Pertamina karena pada bulan

November dan Desember tidak ada promo yang menarik di aplikasi My Pertamina sehingga konsumen lebih memilih membeli BBM secara tunai. Tabel di atas menunjukkan data penjualan BBM pada bulan Oktober sampai dengan Desember. Pada bulan Oktober total penjualan BBM dengan menggunakan aplikasi My Pertamina yaitu 74.074.353, pada bulan November dengan total 33.824.901 dan pada bulan Desember dengan total 26.890.703.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang?
2. Apakah Kendala Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang?
3. Bagaimana solusi mengatasi kendala yang terjadi pada Aplikasi My Pertamina di PT. Pertamina Cab.Padang?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Aplikasi My Pertamina serta Kendala dan Solusi yang dilakukan pada PT. Pertamina Cab. Padang.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan uraian diatas, maka manfaat dari penelitian diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca maupun masyarakat agar mengetahui Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang.

### 1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari di PT. Pertamina Cab. Padang. Metode observasi yaitu pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung dengan cara mengamati bagaimana Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang.

### 1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu berfokus mengenai Penerapan Aplikasi My Pertamina, Kendala dalam Penerapannya dan Solusi yang dilakukan pada PT. Pertamina Cab.Padang.

### 1.7 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang akan dilakukan di PT.Pertamina (Persero) Marketing Operation Region I (MOR I) Branch Sumatera Barat yang berlokasi di JL. Veteran No.60, Padang Pasir, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat dengan waktu pelaksanaan 40 hari kerja.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dengan rincian sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori pendukung dengan beberapa konsep dan teori pada penelitian. Pada setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Bagian landasan teori ini mengacu kepada teks/buku ajar/ jurnal ilmiah.

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT. Pertamina (Persero), visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

### BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu Penerapan Aplikasi My Pertamina pada PT. Pertamina Cab.Padang, serta Kendala dan Solusinya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada PT. Pertamina Cab. Padang sehingga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan.

