



SKRIPSI

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI
MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL TAM**

M. AILZA SIFAUL ANAM

NPM 21082010246

DOSEN PEMBIMBING

Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan



SKRIPSI

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI
MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL TAM**

M. AILZA SIFAU ANAM
NPM 21082010246

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL TAM

Oleh:

M. AILZA SIFAUL ANAM

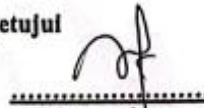
NPM. 21082010246

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 09 Mei 2025

Menyetujui

Asif Farogl, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 2018031 001



(Pembimbing I)

Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom, M.T.

NIP. 19890225 2021211 001



(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198107042021212 011



(Ketua Penguji)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

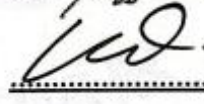
NIP. 198710152022032 005



(Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19981020202406 2002



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL TAM

Oleh:

M. AILZA SIFAUL ANAM

NPM. 21082010246

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**


Agung Brastara Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M. Ailza Sifaul Anam
NPM : 21082010246
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



M. Ailza Sifaul Anam
NPM. 21082010246

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : M. Ailza Sifaul Anam / 21082010246
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan Aplikasi MyPertamina
Menggunakan Model TAM
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

MyPertamina merupakan aplikasi digital yang diluncurkan oleh PT Pertamina sebagai platform layanan transaksi dan loyalitas pelanggan yang mendukung kebijakan subsidi BBM. Meskipun menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran non-tunai, pencatatan poin, hingga layanan informasi produk, aplikasi ini menghadapi tantangan penerimaan di masyarakat, yang tercermin dari ulasan pengguna di platform unduhan aplikasi. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel eksternal seperti *perceived trust*, *perceived risk*, *perceived security*, *service quality*, dan *citizen support*.

Metode yang digunakan dalam skripsi ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Data dalam skripsi ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 401 responden pengguna aplikasi MyPertamina yang dipilih menggunakan metode random sampling. Hasil skripsi menunjukkan bahwa dari sebelas hipotesis yang diajukan, delapan di antaranya terbukti signifikan memengaruhi penerimaan aplikasi, sementara tiga hipotesis lainnya ditolak. Temuan ini menegaskan bahwa faktor seperti *perceived usefulness*, *service quality*, dan *citizen support* memiliki peran penting dalam membentuk sikap dan intensi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Skripsi ini memberikan implikasi bahwa pengelola MyPertamina perlu memperkuat kualitas layanan, kepercayaan, dan dukungan pengguna untuk meningkatkan penerimaan teknologi di kalangan masyarakat.

Kata kunci : MyPertamina, TAM, Penerimaan Pengguna, PLS-SEM, *Citizen Support*

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : M. Ailza Sifaul Anam / 21082010246

Judul Skripsi : An Analysis of MyPertamina Application Acceptance Using the *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dosen Pembimbing : Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom
Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

ABSTRACT

MyPertamina is a digital application launched by PT Pertamina as a transaction and customer loyalty platform that supports the fuel subsidy policy. Despite offering various features such as cashless payments, point tracking, and product information services, the application faces challenges in user acceptance, as reflected in user reviews on application download platforms. This study aims to analyze the factors influencing public acceptance of the MyPertamina application by employing the Technology Acceptance Model (TAM), which has been modified by incorporating external variables such as perceived trust, perceived risk, perceived security, service quality, and citizen support.

This research adopts a quantitative approach using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM), analyzed with the SmartPLS software. Data were collected through the distribution of questionnaires to 401 users of the MyPertamina application, selected through random sampling. The results reveal that out of the eleven proposed hypotheses, eight are statistically significant in influencing application acceptance, while the remaining three are rejected. The findings highlight that factors such as perceived usefulness, service quality, and citizen support play a crucial role in shaping users' attitudes and intentions to continue using the application. This study implies that the MyPertamina management should enhance service quality, trust, and user support to improve the technological acceptance among the public.

Keywords: MyPertamina, TAM, User Acceptance, PLS-SEM, *Citizen Support*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan hati yang dipenuhi rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan segala puji dan terima kasih kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat, kekuatan, dan ketenangan batin yang telah diberikan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan Aplikasi MyPertamina Menggunakan Model TAM”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Perjalanan dalam menyusun karya ini bukan sekadar menyusun kata dan data, melainkan juga perjalanan emosi, pikiran, serta pertumbuhan pribadi. Di setiap halaman yang ditulis, terdapat doa, dukungan, dan ketulusan banyak pihak yang tak ternilai. Maka dari itu, penulis dengan tulus ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang dengan penuh cinta dan doa tanpa henti telah menjadi sumber kekuatan utama di setiap langkah. Terima kasih atas keikhlasan, pengorbanan, dan menjadi tempat pulang terbaik dalam segala keadaan.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I, yang telah membimbing dengan sabar dan penuh dedikasi, memberikan arahan yang bermakna, serta membuka wawasan penulis dalam menyusun penelitian ini.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan, dorongan, serta koreksi yang membangun selama proses penulisan.
4. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang selalu hadir sebagai tempat bertanya, dan pemberi motivasi yang tak henti-hentinya.
5. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, yang dengan tulus berbagi ilmu dan pengalaman hidup, telah membentuk karakter dan pengetahuan penulis selama menempuh studi.
6. Para responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan membantu kelancaran proses penelitian ini.

7. Kepada NIM P17321211002, atas segala doa, dukungan emosional, tawa, dan semangat yang tak pernah surut di setiap fase perjuangan penulis.
8. Teman-teman Garangan dan Himateras, terima kasih atas tawa yang tulus, candaan yang menyegarkan, serta semangat yang selalu terasa nyata dalam perjalanan ini.
9. Teman-teman seperbimbingan, atas kebersamaan, diskusi dan pertukaran ide yang membantu proses berpikir penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2021, yang telah menemani perjalanan akademik ini dengan rasa saling dukung dan kolaborasi yang tak tergantikan.
11. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah hadir dalam bentuk doa, bantuan, dukungan, maupun senyuman kecil yang memberi kekuatan luar biasa di balik layar.

Penulis menyadari bahwa karya ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan, demi peningkatan kualitas karya tulis ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun sebagai bahan refleksi atas pentingnya kepercayaan, kemudahan, dan kualitas dalam pengembangan aplikasi layanan publik digital di Indonesia.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Analisis Penerimaan.....	6
2.2.2 Aplikasi	7
2.2.3 MyPertamina	7
2.2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
BAB III DESAIN DAN IMPLEMENTASI SISTEM	13
3.1 Metode Penelitian.....	13
3.1.1 Identifikasi Masalah	13
3.1.2 Studi Literatur	14
3.1.3 Penyusunan Model Konseptual.....	14
3.1.4 Hipotesis Penelitian.....	15
3.1.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	20
3.1.6 Penyusunan Instrumen Penelitian	22
3.2 Desain Sistem.....	28

3.2.1 Pengujian Instrumen	28
3.2.2 Pengumpulan Data.....	34
3.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	34
BAB IV PENGUJIAN DAN ANALISA	39
4.1 Data Demografi Responden.....	39
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.2 Usia Responden	40
4.1.3 Domisili Responden	41
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	42
4.2 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	42
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	43
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	44
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	46
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	47
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	49
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	50
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Attitude Toward to Use</i>	52
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	53
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	54
4.2.10 Pembahasan Hasil Frekuensi Jawaban dan Hasil Statistik Jawaban ..	56
4.2.11 Analisis Hubungan Berdasarkan Karakteristik Responden.....	57
4.2.12 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	57
4.2.13 <i>Crosstab</i> Usia dengan Variabel <i>Service Quality</i>	61
4.2.14 Pembahasan Hasil <i>Cross Tabulation</i>	66
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Inferensial.....	66
4.3.1 Outer Model.....	66
4.3.2 Inner Model	73
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.4.1 Hubungan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Perceived Trust</i>	80
4.4.2 Hubungan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	81
4.4.3 Hubungan <i>Perceived Trust</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	82
4.4.4 Hubungan <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Perceived Trust</i>	84

4.4.5 Hubungan <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	85
4.4.6 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i> ...	86
4.4.7 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	88
4.4.8 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	89
4.4.9 Hubungan <i>Attitude Toward to Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	90
4.4.10 Hubungan <i>Citizen Support</i> terhadap <i>Attitude Toward to Use</i>	92
4.4.11 Hubungan <i>Citizen Support</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	93
4.4.12 Pembahasan: Perbandingan TAM Modifikasi Dengan dan Tanpa <i>Citizen Support (CS)</i>	95
BAB V PENUTUP	99
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Penilaian Aplikasi MyPertamina pada Apple Store	2
Gambar 1.2 Ulasan aplikasi MyPertamina di Apple Store	3
Gambar 2.1 Logo Aplikasi MyPertamina	7
Gambar 2.2 Tampilan Awal Aplikasi MyPertamina.....	8
Gambar 2.3 Fitur yang Terdapat di Aplikasi MyPertamina.....	9
Gambar 2.4 Model TAM.....	12
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	13
Gambar 3.2 Model Konseptual	14
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.2 Usia Responden.....	40
Gambar 4.3 Domisili Responden	41
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	42
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping.....	76
Gambar 4.6 Hasil Uji Menggunakan Citizen Support	95
Gambar 4.7 Hasil Uji Tanpa <i>Citizen Support</i>	96

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Variabel TAM	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	23
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	24
Tabel 3.3 Skala Penilaian	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i>	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Trust</i>	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Security</i>	30
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	30
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	31
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	31
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Attitude Toward to Use</i>	32
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intention to Use</i>	32
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Citizen Support</i>	32
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 3.14 Ringkasan Evaluasi Model Pengukuran	35
Tabel 3.15 Ringkasan Evaluasi Model Struktural	36
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	43
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	44
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	44
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	45
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	46
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	47
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	47
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	48
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	49
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	50
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	51
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Attitude Toward to Use</i>	52

Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Attitude Toward to Use</i>	53
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	53
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	54
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	55
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	56
Tabel 4.19 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan PES1	58
Tabel 4.20 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan PES2	59
Tabel 4.21 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan PES3	59
Tabel 4.22 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan PES4	60
Tabel 4.23 <i>Crosstab</i> Usia dengan SQ1.....	62
Tabel 4.24 <i>Crosstab</i> Usia dengan SQ2.....	63
Tabel 4.25 <i>Crosstab</i> Usia dengan SQ3.....	64
Tabel 4.26 <i>Crosstab</i> Usia dengan SQ4.....	65
Tabel 4.27 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Awal	67
Tabel 4.28 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Akhir.....	68
Tabel 4.29 Nilai <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.30 Hasil <i>Outer Loading</i>	70
Tabel 4.31 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4.33 Hasil <i>R-square</i>	73
Tabel 4.34 Hasil <i>F-Square</i>	74
Tabel 4.35 Hasil Uji Hipotesis	76