

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi, teknologi informasi telah menjadi elemen kunci dalam berbagai industri, termasuk sektor energi. Penerapan teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Shell sebagai salah satu perusahaan energi global menghadirkan aplikasi Shell Asia untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam bertransaksi dan mengakses layanan perusahaan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pembelian bahan bakar, pembayaran non-tunai, mendapatkan poin dan menukarkan dengan berbagai produk, serta memberikan informasi terkait promo dan program loyalitas (Fernanda dan Hidayah, 2021). Namun, tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini masih beragam. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi (Jatmika dkk, 2023). Selain itu, kepercayaan dan keamanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi oleh pengguna (Faihaputri dan Saripudin, 2021). Dalam konteks ini, penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menjadi metode yang efektif untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang berkontribusi terhadap niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut (Wati dkk, 2022). Dalam konteks penggunaan

aplikasi Shell Asia, terdapat dua segmen konsumen yang perlu dipertimbangkan. Pertama, konsumen yang menggunakan aplikasi Shell Asia untuk memanfaatkan fitur-fitur digital dalam transaksi dan mendapatkan berbagai keuntungan, seperti poin dan promo. Kedua, konsumen yang tidak menggunakan aplikasi dan masih bergantung pada transaksi tradisional. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus pada analisis penerimaan dari konsumen yang telah menggunakan aplikasi Shell Asia, guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan pembelian ulang melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi Shell Asia guna memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi tersebut (Dewati dan Roostika, 2022).

Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, Shell Indonesia meluncurkan program loyalitas berbasis aplikasi bernama Shell Go+ pada 4 Februari 2022, menggantikan program Shell ClubSmart yang telah hadir sejak 2014 dan memiliki lebih dari 2 juta anggota. Meskipun aplikasi Shell Asia telah dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam bertransaksi dan mengakses layanan Shell, beberapa pengguna melaporkan kendala teknis yang mengganggu. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah aplikasi yang mengalami *crash* saat proses *login*, yang mengharuskan pengguna untuk menghapus dan meng-install ulang aplikasi sebagai solusi sementara. Selain itu, terdapat keluhan mengenai tampilan antarmuka yang kurang intuitif, metode pembayaran yang terbatas, serta kurangnya fitur keamanan, seperti tidak adanya kode keamanan saat mengakses aplikasi. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah diunduh oleh

banyak pengguna, tingkat kepuasan dan penerimaan terhadap aplikasi tersebut masih perlu ditingkatkan. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Shell Asia, diperlukan penelitian yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Pendekatan ini akan membantu mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi Shell Asia.

Penggunaan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini didasari oleh keandalannya dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi digital. TAM memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat suatu teknologi memengaruhi sikap, niat, hingga perilaku aktual pengguna. Dalam konteks aplikasi Shell Asia, model ini sangat relevan karena aplikasi tersebut merupakan bentuk inovasi teknologi yang membutuhkan penerimaan pengguna agar berhasil. TAM juga dapat diperluas dengan menambahkan variabel eksternal seperti risiko dan kepercayaan, yang penting dalam membangun pengalaman pengguna yang positif. Selain itu, metode ini dipilih karena telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian terdahulu yang menganalisis aplikasi berbasis layanan digital, sehingga menjadikannya pendekatan yang tepat dan komprehensif untuk menjawab permasalahan penelitian ini.

Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) diterapkan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh penerimaan aplikasi Shell Asia terhadap kepuasan

pengguna serta keputusan pembelian ulang. Pemilihan SEM sebagai teknik analisis didasarkan pada kompleksitas model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup berbagai variabel laten yang saling berkaitan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu mengevaluasi hubungan antar variabel secara simultan dan komprehensif. Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisis hipotesis guna mengidentifikasi keterkaitan antara faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi, tingkat kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap keputusan untuk melakukan pembelian ulang. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan aplikasi Shell Asia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Structural Equation Modeling* (SEM) dipilih dalam penelitian ini karena mampu menganalisis hubungan kompleks antara variabel laten, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. SEM sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena melibatkan lebih dari satu variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna aplikasi (Y1) dan pembelian ulang (Y2), sehingga diperlukan pendekatan yang dapat menguji keterkaitan antarvariabel secara simultan. Selain itu, SEM membutuhkan jumlah responden yang relatif besar, umumnya lebih dari 100 responden, untuk memastikan keakuratan dan kestabilan estimasi model. Dengan kemampuannya dalam menangani model dengan banyak indikator dan variabel laten, SEM menjadi teknik yang tepat untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Shell Asia serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan pembelian ulang.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji penerimaan teknologi menggunakan pendekatan TAM dan SEM. Misalnya, penelitian oleh Jatmika dkk (2023) menganalisis penerimaan aplikasi MyPertamina dengan metode TAM dan menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi (Jatmika dkk, 2023). Selain itu, studi oleh Hidayah dan Fernanda (2021) mengaplikasikan TAM 3 untuk menilai penerimaan terhadap *platform* pembelajaran *online* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi tersebut (Fernanda dan Hidayah, 2021). Namun, penelitian yang menganalisis penerimaan pengguna aplikasi Shell Asia menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan alat analisis *Structural Equation Modeling* masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan studi yang komprehensif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Shell Asia, guna meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna.

Tabel 1.1 Pra-Survei Pengguna Aplikasi Shell

Dimensi/Faktor	Pertanyaan	Ya	Tidak	%Ya	%Tidak
Penggunaan Aplikasi	Apakah Anda menggunakan aplikasi Shell Asia untuk transaksi atau mencari informasi terkait layanan Shell?	16	14	53.3%	46.7%
Kemudahan Aplikasi	Apakah Anda merasa aplikasi Shell Asia mudah digunakan dan dipahami?	15	15	50%	50%
Manfaat Aplikasi	Apakah Anda merasa aplikasi Shell Asia memberikan manfaat dalam transaksi dan mendapatkan informasi terkait produk Shell?	17	13	56.7%	43.3%
Risiko Aplikasi	Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis atau masalah keamanan saat menggunakan aplikasi Shell Asia?	15	15	50%	50%
Kepercayaan Pengguna Terhadap Aplikasi	Apakah Anda percaya bahwa aplikasi Shell Asia dapat diandalkan dalam memberikan layanan transaksi yang aman dan akurat?	13	17	43.3%	56.7%

Kepuasan Pengguna Aplikasi	Apakah Anda puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi Shell Asia secara keseluruhan?	11	19	36.7%	63.3%
Pembelian Ulang	Apakah Anda berencana untuk terus menggunakan aplikasi Shell Asia dalam transaksi BBM atau layanan lainnya di masa mendatang?	15	15	50%	50%

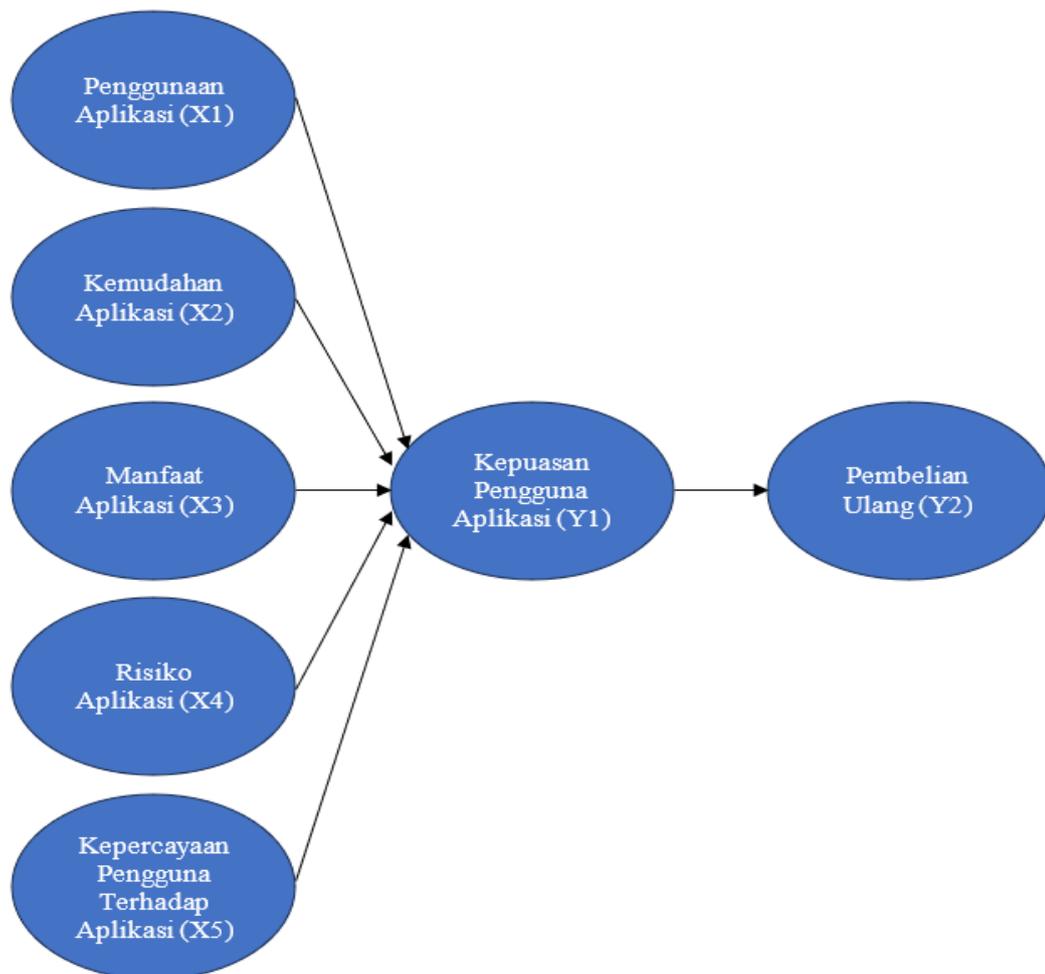
*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2025)*

Berdasarkan hasil pra-survei yang telah dilakukan pada 30 responden yang didasarkan pada pendapat (Singarimbun dan Effendi, 2024), dapat disimpulkan bahwa 63.3% pengguna aplikasi Shell masih belum puas dengan aplikasi Shell dan sebanyak 50% pengguna juga belum melakukan pembelian ulang. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan pembelian ulang pengguna. Salah satu faktor utama adalah kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, di mana 56.7% responden merasa bahwa aplikasi Shell Asia belum dapat diandalkan sepenuhnya dalam memberikan layanan transaksi yang aman dan akurat. Selain itu, risiko aplikasi juga menjadi kendala, dengan 50% pengguna mengalami kendala teknis atau masalah keamanan saat menggunakan aplikasi Shell Asia.

Faktor lainnya adalah manfaat dan kemudahan aplikasi, meskipun 50% responden menyatakan bahwa aplikasi ini bermanfaat dan mudah digunakan, namun angka ini masih belum cukup untuk memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Untuk tingkat penggunaan aplikasi, di mana 53.3% responden sudah menggunakan aplikasi ini untuk transaksi atau mencari informasi layanan Shell.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Shell Asia dengan

menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi layanan energi. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi PT Shell Indonesia dalam mengembangkan fitur aplikasi Shell Asia sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Berikut ini merupakan kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual di atas, berdasarkan penelitian (Hidayat dan Canta, 2022), terdapat beberapa variabel TAM yaitu penggunaan aplikasi, kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Berdasarkan keterbatasan aplikasi Shell Asia dalam hal kepuasan pengguna, maka peneliti ingin mengetahui penyebab rendahnya kepuasan pengguna tersebut. Hal ini dikarenakan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shell Asia akan berdampak besar terhadap pembelian ulang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

“Bagaimana pengaruh dan hubungan variabel dalam *Technology Acceptance Model* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dan pembelian ulang?”

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut :

1. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan *google form*.
2. Model yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan teknik validasi menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).
3. Responden adalah pengguna aplikasi Shell Asia.

#### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi penulis pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pernyataan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pertanyaan yang diberikan melalui kuesioner.
2. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dianggap mewakili perilaku pengguna aplikasi Shell Asia di Surabaya.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerimaan aplikasi Shell Asia terhadap kepuasan pengguna aplikasi dan pembelian ulang.
2. Untuk mengetahui hubungan penerimaan aplikasi Shell Asia terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian pada kali ini adalah sebagai berikut :

##### **A. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi layanan publik seperti Shell Asia.
2. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penggunaan SEM dalam mengukur hubungan antar variabel dalam penelitian terkait adopsi teknologi.

3. Dapat memperkaya koleksi karya ilmiah di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur.

#### **B. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan digitalisasi melalui aplikasi Shell Asia.
2. Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penggunaan metode SEM untuk analisis penerimaan teknologi lainnya.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan skripsi yang akan dibuat pada penelitian ini adalah dengan susunan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I pada penelitian ini mendefinisikan pendahuluan dari penelitian ini yang berisi dan membahas mengenai latar belakang terkait permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II pada penelitian ini berisikan tinjauan pustaka dari penelitian ini yang berisi dan membahas mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan referensi.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III pada penelitian ini mendefinisikan metodologi dari penelitian ini yang berisikan dan membahas mengenai penjelasan metode maupun langkah-langkah

yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini yang kemudian dilakukan eksekusi pada bagian selanjutnya.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV pada penelitian ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini yang berisi dan membahas mengenai solusi dari permasalahan yang telah terdefiniskan sebelumnya.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V pada penelitian ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini yang berisi dan membahas mengenai kesimpulan yang diambil dari penelitian ini dan saran yang merupakan pendapat peneliti tentang kemungkinan dan pemanfaatan penelitian lebih lanjut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini mendefinisikan daftar pustaka dari penelitian ini yang berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini mendefinisikan lampiran dari penelitian yang berisi mengenai lampiran yang relevan serta sebagai pendukung dari penelitian ini.