

**ANALISIS DESAIN PELAYANAN MYPERTAMINA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI



Oleh:

MOCH. RAFIE PRATAMA

20012010124/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**ANALISIS DESAIN PELAYANAN MYPERTAMINA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

MOCH. RAFIE PRATAMA

20012010124/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS DESAIN PELAYANAN MYPERTAMINA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**

Disusun Oleh :

MOCH. RAFIE PRATAMA
20012010124/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada Tanggal : 04 Juli 2025**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si
NIP. 1969011320212003

Tim Prnguji Ketua


Dr. Sugeng Purwanto, SE.MM
NIP. 196801081989031001

Anggota


Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIP. 198012182024212011

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moch. Rafie Pratama
NPM : 20012010124
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 ditemulan 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, 4 Juli 2025

Yang Menyatakan



10000
METERAI TEMPEL
B5147AMX396102400

Moch. Rafie Pratama
NPM. 20012010124

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta tak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan pada junjungan kita Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Analisis Desain Pelayanan MyPertamina Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**. dalam keadaan sehat wal afiat. Dibuatnya skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh jenjang kesarjanaan Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Banyak bantuan dan dukungan yang diterima oleh penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis -UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Wiwik Handayani, SE., M.Si . Selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi secara konsisten dan tegas selama proses penyusunan skripsi ini, mulai dari awal hingga selesai.
4. Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd selaku dosen wali yang telah membimbing penulis sejak awal masa perkuliahan. Terima kasih atas segala nasihat, arahan akademik, dan motivasi yang diberikan selama masa studi.

Kehadiran Ibu sebagai dosen wali sangat membantu penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama menjalani perkuliahan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta bimbingan akademik yang sangat berharga selama masa perkuliahan. Setiap ilmu dan pengalaman yang diberikan telah menjadi bekal penting dalam penyusunan skripsi ini maupun dalam perjalanan hidup ke depan.
6. Bapak Taufiq dan Ibu Henny yang telah menjadi sumber kekuatan dan semangat sepanjang perjalanan ini. Dengan penuh kesabaran, cinta, dan doa yang tiada putus, Skripsi ini penulis persembahkan secara khusus untuk kedua orang tua tercinta yang selalu mendampingi dalam setiap langkah penulis, bahkan ketika jarak dan waktu menjadi tantangan. Terima kasih atas segala pengorbanan, peluh, dan doa yang tidak pernah terbalas sepenuhnya. Skripsi ini mungkin hanya sebuah karya akademik, tetapi maknanya jauh lebih dalam karena menjadi bukti kecil dari hasil didikan dan perjuangan Orang Tua tercinta.
7. kakek dan nenek, baik yang masih mendampingi penulis hingga saat ini maupun yang telah berpulang ke rahmatullah. Doa, kasih sayang, serta nilai-nilai kehidupan yang mereka tanamkan menjadi sumber semangat dan kekuatan moral bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan bagi yang

masih hidup, serta memberikan tempat terbaik di sisi-Nya bagi yang telah tiada. Aamiin.

8. Seluruh anggota keluarga, baik dari pihak bapak maupun ibu, yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Rasa syukur dan bangga penulis sampaikan atas kasih sayang serta kehangatan keluarga yang tak pernah putus, meskipun penulis kerap disibukkan dengan urusan akademik. Kehadiran dan perhatian dari keluarga besar telah menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan karya ini.
9. Kepada Jek, Nicol, Beriacu, Gondol, Syamsi Stecu, Yayuk, Juki, Agoy, Lank, Ambon, Orell, Adeng, dan Aesyah yang berjalan bersama di setiap tahap, mulai dari awal perkuliahan hingga kelulusan. Terima kasih atas dukungan, candaan, dan semangat kalian benar-benar jadi pelengkap perjalanan panjang skripsi ini. Terima kasih sudah tetap tinggal meski sering mendengar keluhan yang sama berulang kali. Kalian tahu siapa kalian-tanpa kalian, skripsi ini pasti terasa jauh lebih berat.
10. Teman-teman di Himpunan Mahasiswa Manajemen Angkatan 20. Kebersamaan dalam berbagai kegiatan dan program kerja selama ini telah memberikan banyak pelajaran berharga, pengalaman tak terlupakan, serta semangat kebersamaan yang luar biasa. Terima kasih atas kerja sama, dukungan, dan kekeluargaan yang telah terjalin dengan begitu erat.

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, doa, bantuan teknis maupun moral, serta kontribusi dalam berbagai bentuk yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan ilmu pada bidang yang relevan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun tata penyusunan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi para pembaca, serta menjadi kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.

Surabaya, 2 Desember 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DATAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Penelitian terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Manajemen Operasional	18
2.2.2 <i>Service science</i>	19
2.2.3 <i>Electronic Service Quality (E-ServQual)</i>	20
2.2.4 <i>Machine learning</i>	23
2.2.5 <i>Text mining</i>	24
2.2.6 Long Short Term Memory (<i>LSTM</i>)	26

2.2.7 Visualisasi Data	32
2.2.8 <i>Confusion Matrix</i>	33
2.3 Kerangka berpikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Defnisi Operasional.....	37
3.2 Objek Penelitian	39
3.3 Subjek Penelitian.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Jenis Data.....	40
3.4.2 Sumber Data	40
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik analisis data	43
3.5.1 <i>Preprocessing</i>	43
3.5.2 Analisis Sentimen	46
3.5.3 Visualisasi Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Mypertamina.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	53
4.1.3 Karateristik Review Berdasarkan Rating.....	57

4.2 Pengolahan Data.....	58
4.2.1 Preprocessing Text	58
4.2.2 Analisis <i>sentimen</i>	65
4.2.3 <i>WordCloud</i>	71
4.2.4 Visualisasi Jaringan Kata.....	72
4.2.5 Analisis Implikasi terhadap model <i>E-ServQual</i>	78
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Negara dengan Subsidi BBM terbesar di Dunia (2023).....	2
Gambar 1. 2 Rating Mypertamina pada Google Playstore	5
Gambar 1. 3 Ulasan Mypertamina pada Google Playstore	6
Gambar 1. 4 Ulasan keresahan pengguna Mypertamina.....	7
Gambar 1. 5 rating 5 dengan ulasan yang buruk.....	8
Gambar 2. 1 Alur Kerja <i>LSTM</i>	26
Gambar 4. 1 Confusion Matrix	66
Gambar 4. 2 <i>WordCloud</i>	71
Gambar 4. 3 Visualisasi Jaringan Kata	72

DATAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Confusion Matrix</i>	33
Tabel 4.1 Karateristik <i>Review</i> Berdasarkan	57
Tabel 4. 2 <i>Transform Cases to Lower Case</i>	60
Tabel 4. 3 Penghapusan Simbol	60
Tabel 4. 4 Menghapus Angka	60
Tabel 4. 5 Menghapus Emoji	61
Tabel 4. 6 <i>Remove White Space</i>	61
Tabel 4. 7 Tabel <i>Normalize</i>	62
Tabel 4. 8 Translasi ke Bahasa Inggris	63
Tabel 4. 9 Tabel <i>Labeling</i>	63
Tabel 4. 10 Tabel Hasil Pembagian <i>Labeling</i>	63
Tabel 4. 11 Table Tokenize	64
Tabel 4. 12 <i>Train-Test Split Validation</i>	65
Tabel 4. 13 Tabel <i>Node</i> dan <i>Degree</i>	73
Tabel 4.14 Dimensi <i>E-ServQual</i>	78

ANALISIS DESAIN PELAYANAN MYPERTAMINA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Oleh:

MOCH. RAFIE PRATAMA

20012010185/FEB/EM

ABSTRAK

Ketergantungan masyarakat terhadap bahan bakar minyak (BBM) menjadikannya *komponen* vital dalam mendukung kelancaran produksi, distribusi barang dan jasa, serta menjaga stabilitas ekonomi. Namun, sekitar 20–30 persen subsidi energi selama ini diperkirakan justru dinikmati oleh kelompok yang tidak termasuk dalam kategori miskin atau rentan. Untuk mengatasi hal tersebut, PT Pertamina (Persero) menerapkan kebijakan baru yang mewajibkan pendaftaran kendaraan melalui aplikasi MyPertamina bagi pengguna bahan bakar subsidi seperti Pertalite dan Solar. Meskipun demikian, banyak keluhan dari pengguna terkait operasional aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keluhan pengguna melalui analisis *sentimen* menggunakan metode *machine learning Long Short-Term Memory (LSTM)*. Data yang digunakan berupa 2.000 ulasan pengguna aplikasi MyPertamina yang diambil dari Google Play Store. Proses analisis dilakukan dengan bahasa pemrograman Python melalui platform Google Colab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *sentimen* pengguna bersifat negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan MyPertamina masih belum optimal. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi lima dimensi *E-ServQual* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan *sentimen* pengguna terhadap aplikasi tersebut. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan layanan operasional MyPertamina di masa mendatang.

Kata kunci : *Sentimen*, Keluhan Pengguna, Kualitas Pelayanan, *E-ServQual*.