

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

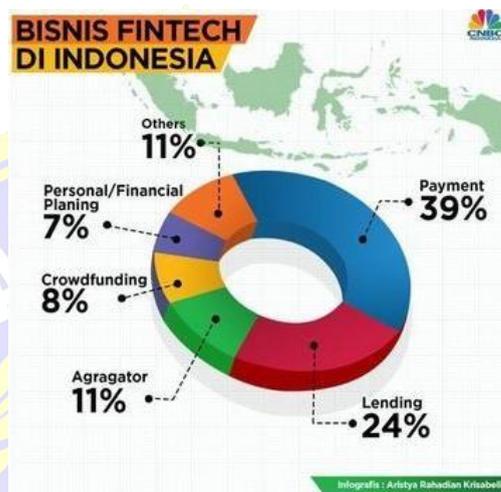
#### **A. Latar Belakang Masalah**

Penerapan Teknologi informasi (TI) di Indonesia pada perusahaan memerlukan biaya yang cukup besar dengan kemungkinan resiko kegagalan yang cukup besar. Namun secara bersamaan, penerapan TI juga memberikan peluang atau kesempatan terjadinya transformasi dan produktifitas bisnis yang telah berjalan Mahmood & Mann, (1993). Perkembangan teknologi dizaman sekarang memiliki suatu hal yang paling utama. Teknologi pada saat ini sangat diperlukan oleh semua banyak orang, penggunaan teknologi dapat memudahkan pekerjaan menjadi lebih sangat mudah . Pada era modern ini semua hal dapat dikembangkan secara canggih melalui penggunaan teknologi digital. Venkatesh & Davis, (2000), Goodhue dan Thompson (1995) terdapat dua macam yaitu *Task- Technology Fit* dan *Utilization* yang memiliki hubungan teknologi informasi dengan kinerja.

Perusahaan banyak memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan perusahaan dan biaya menjadi lebih efisien, karena meningkatnya persaingan antar perusahaan harus lebih unggul dari perusahaan lainnya. Penelitian Mahmood & Mann, (1993), Barua *et al.*, (1995), Brynjolfsson & Yang, (1996), Mitra & Chaya, (1996), Rai *et al.*, (2002) menemukan bukti empiris bahwa investasi dibidang teknologi informasi dapat memberikan kontribusi positif kepada kinerja dan produktivitas perusahaan. Salah satu aspek penting untuk memahami pemanfaatan teknologi adalah dengan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi tersebut. Transformasi digital dapat

mengidentifikasi kemampuan dinamis dan dapat membantu perusahaan menciptakan nilai untuk pelanggan menggunakan teknologi digital yang efektif.(Matarazzo *et al.*, 2021).

**Gambar 1.1 Data Pengguna *Financial Technology (FINTECH)***



(Sumber : CNBC Indonesia)

Teknologi pada masa ini dimanfaatkan dalam proses transaksi sehari-hari. di Indonesia sudah menerapkan transaksi pembayaran maupun pembelian secara online dengan menggunakan metode *e-payment* atau *e-money*. GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) merupakan penghubung system pembayaran yang dapat menghubungkan antara transaksi non tunai dengan seluruh perbankan. GPN mempunyai 2 sifat penting diantaranya *Interpredibilitas* dan GPN. *Interpredibilitas* artinya sistem pembayaran ini dapat dipakai pada infrastruktur lain, sedangkan GPN memiliki sifat interkoneksi yang artinya saling terintegrasi dengan semua pembayaran dalam negeri. Pada penelitian ini menggunakan teknologi TAM. TAM (*Technology Accepted Model*) digunakan

untuk mengkaji proses pengambilan teknologi informasi. Indikator TAM seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude of use*, dan *behaviour intention of use* telah teruji membuktikan pengukuran penerimaan teknologi, maka dari itu penggunaan TAM dapat menjelaskan sistem informasi pembayaran di tempat pengisian bahan bakar minyak dapat di terima atau tidak oleh pengguna.

*Technology Accepted Model* (TAM) dapat diandalkan dalam penggunaan system informasi yang dapat meningkatkan kinerja individu atau organisasi dan memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Venkatesh & Davis, (2000) . Indonesia baru saja menerapkan pembayaran digital saat pembelian bensin, tapi terdapat beberapa konsumen masih menggunakan cash karena belum terbiasa menggunakan pembayaran digital. Maka dari itu di Indonesia terutama di Kota Surabaya memberikan fasilitas dalam pembayaran bensin melalui pembayaran digital yang dapat memberikan *value* kepada pelanggan.

Penyediaan layanan merupakan pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen berupa jasa atau berupa penyediaan dan penyediaan suatu produk atau jasa. Perusahaan wajib memiliki kebutuhan penyedia layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Parasuraman *et al.*, (1985) menyatakan bahwa jasa pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Sedangkan penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen, secara layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. tetapi dalam praktik, pelaku bisnis mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang dapat memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, dalam bentuk barang

atau jasa. Penyedia layanan hal yang sangat dibutuhkan bagi pelanggan, penyedia layanan akan menimbulkan sebuah pengalaman pelanggan dalam bentuk positif dan negatif. Pada penelitian Lufitasari *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa pelayanan mendapatkan hasil yang tidak signifikan. Peneliti Garit Suhendar, (2017) menemukan bukti yang menyatakan penyedia layanan memiliki pengaruh untuk sebuah perusahaan. Maka dari itu sebuah perusahaan wajib memberikan pelayanan yang bagi perusahaan. di Indonesia dalam pengisian bahan bakar belum menerapkan *self-service*, dalam pengisian bahan bakar di dampingi oleh petugas SPBU karena masyarakat masih bergantung dengan pelayanan yang akan meningkatkan sebuah pengalaman dan sebuah nilai.

Nilai pelanggan merupakan penilaian *positive* atau *negative* yang diberikan oleh pelanggan terhadap barang yang di konsumsi atau jasa yang diberikan oleh suatu Perusahaan. Woodruff, (1997) Nilai pelanggan merupakan sebuah kepercayaan sebuah produk yang mereka inginkan dari suatu perusahaan. Sweeney & Soutar, (2001) di kutip oleh Mardikawati & Farida, (2013) menyimpulkan bahwa jika pembelian pelanggan membangkitkan kepuasan dan keinginan, atau jika kebutuhan pelanggan terpenuhi, kemungkinan besar mereka akan membeli kembali dimasa depan. Oleh karena itu, jika pelanggan puas perusahaan menerima nilai tambah (*Value*) dari produsen atau layanan. Nilai yang diberikan dapat berupa produk, jasa, system atau sesuatu yang bersifat emosional.

Pengguna jasa transportasi terutama di Indonesia dalam pengisian bahan bakar utama yaitu menggunakan bahan bakar minyak, di Indonesia termasuk di kota Surabaya dalam pengisian bahan bakar minyak sangat beragam. Seperti, Pertamina,

Shell, dan British Petroleum. Pertamina merupakan SPBU pertama di Indonesia yang berdiri sejak 10 Desember tahun 1957. Pertamina adalah badan usaha milik pemerintah Indonesia Awal mula PT. Pertamina memiliki nama PN Pertamina pada tahun 1961 tapi sebutan ini tetap dipakai setelah PERTAMINA berubah nama berdasarkan status hukumnya yaitu PT.Pertamina (PERSERO) pada 7 september 2003 berdasarkan undang-undang republic Indonesia Nomor 22 tahun 2001 pada tanggal 23 November 2001 tentang minyak gas dan bumi. di Kota Surabaya Pertamina tersebar sebanyak 152 SPBU yang menyediakan pembayaran teknologi seperti My Pertamina yang telah di download oleh pengguna sebanyak 10 juta di Indonesia ([www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)), penggunaan My Pertamina dalam bertransaksi memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Aplikasi ini muncul sejak Tahun 2017 telah memberikan berbagai fitur dan layanan seperti transaksi secara non-tunai yang menjadi salah satu unggulan Pertamina ([www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)). Dalam perkembangannya aplikasi ini dapat memudahkan dalam penggunaan transaksi secara non-tunai.

Seperti Pertamina SHELL menciptakan aplikasi bernama SHEW (Shell Helix Extended Warranty). Mario Viarengo selaku VP Marketing Lubricants aplikasi ini menawarkan banyak program yang dapat dinikmati langsung manfaatnya oleh para pengguna pelumas Shell Helix. Pelanggan tidak hanya dapat merasakan berbagai keunggulan dari pelumas, tapi juga dapat merasakan langsung berbagai manfaat dan keuntungan ([otodriver.com](http://otodriver.com)). aplikasi ini dapat di isi dengan nominal sesuai mereka inginkan dan mendapatkan poin untuk setiap token yang telah dimasukkan . selain itu, pengguna aplikasi ini memiliki ketersediaan promo

dan diskon yang diberikan pada SHELL. Aplikasi ini memberikan sebuah layanan yang baik dan menarik bagi pelanggan untuk memakai SHEW.

British Petroleum merupakan SPBU dari PT Jasatama Petroindo yang telah memiliki izin untuk memasarkan minyak solar sejak tahun 2010, dan pada tahun 2018 telah mendapatkan izin untuk perdagangan terbatas minyak bakar di Indonesia. British Petroleum merupakan SPBU yang terdapat di Kota Surabaya tersebar sebanyak 6 SPBU ([www.bp.com](http://www.bp.com)). British Petroleum tergolong SPBU paling sedikit diantara Pertamina dan SHELL karena baru beroperasi sejak tahun 2018. Berbeda dengan Pertamina dan SHELL, BP Fuels retail Indonesia belum memiliki aplikasi sendiri, tapi BP memiliki ide untuk berkolaborasi dengan Alfamart untuk meningkatkan pelanggan Ketika mengisi bahan bakar di SPBU. Pada program ini memungkinkan pelanggan dan member Alfamart mengumpulkan poin untuk setiap isi ulang bahan bakar di SPBU BP. Program ini setiap pelanggan, Member alfamart/Alfagift akan mendapatkan 100 poin untuk setiap 1 liter bahan bakar yang dibeli di SPBU BP. Selain itu, BP menggunakan pembayaran melalui shopeepay yang berasal dari aplikasi Shopee, dalam penggunaan aplikasi ini pengguna dapat melakukan pembayaran melalui shopeepay. Untuk menarik pelanggan BP menyediakan layanan berupa promo cashback setiap pengisian bahan bakar di BP.

Penjelasan diatas dari ketiga SPBU yang terdapat di Surabaya tentu memiliki perbedaan, atau memiliki keunggulan tersendiri pada perusahaan untuk meningkatkan sebuah pengalaman dan nilai yang sangat penting untuk perusahaan. di SPBU telah menyediakan pembayaran melalui pembayaran digital, namun

banyak masyarakat lain tetap menggunakan tunai dengan alasan lebih praktis. pada Pertamina produk pembayaran digitalnya bernama Mypertamina, MyPertamina merupakan aplikasi yang di keluarkan oleh PT Pertamina untuk pembayaran bensin menjadi efisien dan praktis. SHELL sendiri terdapat aplikasi bernama SHEW serupa dengan Pertamina. british petroleum belum memiliki aplikasi seperti Pertamina dan SHELL, namun BP dalam pembayarannya dapat menggunakan Shopee pay dari aplikasi Shopee yang termasuk dalam pembayaran teknologi. dalam model TAM terdapat *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude of toward* dan *behaviour Intention* dalam penggunaan pembayaran digital. Penyedia layanan terutama dalam pengisian bensin masih menggunakan pekerja dan tidak menggunakan *self-service*. Seperti pengisian bahan bakar yang didampingi oleh pekerja, apabila pelayanan itu baik akan menciptakan sebuah nilai yang diberikan oleh SPBU tersebut untuk menciptakan sebuah pengalaman dan nilai. Maka dari itu perlu diketahui nilai pelanggan terhadap yang diberikan oleh penyedia jasa dan pemanfaatan teknologi pada aplikasi untuk pembayaran digital di Pertamina, SHELL, dan BP . maka dari itu Peneliti ingin mengetahui tentang dampak pemanfaatan teknologi pada pengalaman dan nilai yang diberikan oleh jasa Stasiun Pengisian bahan bakar umum (SPBU). Peneliti dalam penelitian ini mengambil judul “PENGARUH PEMANFAATAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTECH) dan *SERVICE PROVISION* TERHADAP *CUSTOMER VALUE*” (Studi pada pelanggan Pom Bensin yang terdapat di Kota Surabaya).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Diduga *Financial Technology* berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada SPBU di Kota Surabaya seperti Pertamina, Shell, dan British Petroleum?
2. Diduga Penyedia Layanan berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada SPBU di Kota Surabaya seperti Pertamina, Shell, dan British Petroleum?
3. Diduga *Financial Technology* dan Penyedia Layanan berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada SPBU di Kota Surabaya seperti Pertamina, Shell, dan British Petroleum ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk dapat mengetahui *Financial Technology* berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada SPBU di Kota Surabaya seperti Pertamina ,Shell, dan British Petroleum.
2. Untuk dapat mengetahui Penyedia Layanan berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada Pom Bensin di Kota Surabaya seperti Pertamina, Shell, dan British Petroleum.
3. Untuk dapat mengetahui *Financial Technology* dan Penyedia Layanan berpengaruh positif terhadap Nilai Pelanggan pada SPBU di Kota Surabaya seperti Pertamina,shell, dan British Petroleum.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna pada semua pihak terutama kepada pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pertamina : Peneliti dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam pemanfaatan teknologi dalam penggunaan pembayaran digital pembelian bensin, layanan yang di berikan kepada perusahaan yang dapat mempengaruhi nilai pelanggan.
2. Bagi SHELL : Peneliti dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam pemanfaatan teknologi dalam penggunaan pembayaran digital pembelian bensin, layanan yang di berikan kepada perusahaan yang dapat mempengaruhi nilai pelanggan.
3. Bagi British Petroleum: Peneliti dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam pemanfaatan teknologi dalam penggunaan pembayaran digital pembelian bensin, layanan yang di berikan kepada perusahaan yang dapat mempengaruhi nilai pelanggan.
4. Bagi Peneliti: Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian.
5. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya : Peneliti ini dapat diharapkan memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi penelitian.

## **D. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab 1 berisi tentang latar belakang masalah penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran, secara teoritis dan secara fakta sehingga dalam penelitian ini sehingga peneliti dapat menyusun seperti rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab 2 berisi tentang kajian pustaka yang merupakan teori pendukung seperti penelitian terdahulu yang berhubungan dalam variable penelitian yang dapat digunakan sebagai pendukung hipotesis pada penelitian ini dan kerangka konseptual.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab 3 berisi tentang metodologi penelitian dimana metode ini dapat di gunakan sebagai alat bantu untuk penelitian. Seperti berisi tentang pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis data, sumber data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 berisi tentang hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Mengenai gambaran umum subyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, Analisa model, pembuktian uji hipotesis dan pembahasan.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 berisi tentang kesimpulan dan saran dalam sebuah penelitian dari pembahasan penelitian pada bab sebelumnya.

