

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi tidak lepas dari kebutuhan suatu perusahaan dimana dengan adanya teknologi tersebut dapat membentuk sebuah sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang relevan dapat membantu perusahaan untuk menyelesaikan masalahnya masing-masing dan menyesuaikan proses penerimaan suatu informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman. Informasi yang dihasilkan tentu memiliki pengaruh terhadap aktifitas bisnis yang dilakukan oleh perusahaan, baik perusahaan jasa, perusahaan manufaktur maupun industri. Semua aktifitas bisnis perusahaan tentunya mengandalkan sebuah informasi yang baik, dan akurat dalam menjamin kelancaran kegiatan bisnis perusahaan. Semakin baik informasi yang dihasilkan maka akan semakin berkualitas keputusan yang bisa diambil oleh suatu perusahaan guna kemajuan yang akan datang.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) diantaranya pelayanan pemasangan instalasi listrik baru, pelayanan gangguan listrik, dan perubahan daya. PT PLN adalah salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan publik di Indonesia terus berorientasi untuk terus melakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kemajuan dalam bidang teknologi saat ini juga berdampak pada perkembangan di setiap perusahaan salah satunya PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru Saat ini, yakni PLN *Mobile* resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi “PLN *Mobile*” yang ada di genggaman pelanggan melalui smartphone berbasis Android. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama “PLN *Mobile*” untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. PLN *Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)

dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN *Mobile*, dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (contact center) “PLN 123”. Dengan aplikasi “PLN *Mobile*”.

Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016. Menurut (Nadhif & Niswah, 2018) tujuan diluncurkannya aplikasi ini yaitu memudahkan pelanggan agar dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan, aplikasi PLN *Mobile* mengefisiensi waktu bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan ataupun layanan listrik lainnya ketika rumah mereka jauh untuk menjangkau kantor PLN. Berdasarkan UU. No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), maupun perseorangan dalam bentuk barang maupun jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik tentunya wajib menjalankan tanggung jawab atas misi perusahaan dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, karena setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan syarat yang sangat penting bagi perusahaan, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri, serta membangun hubungan antar perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan.

PLN *Mobile* Versi 4.30 adalah layanan aplikasi yang terdiri dari sembilan fitur layanan, yaitu terdiri dari: Token & Pembayaran, Catat Meter, Info Stimulus, Penyambungan Baru, Perubahan Daya, Simulasi Biaya, Penyambungan Sementara, dan Marketplace.

Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di wilayah kecamatan Cikupa sebesar 22,348 yang memberikan penilaian positif sebesar 80% atau sebesar (17,878), Menurut penelitian tentang komentar positif customer di aplikasi PLN *Mobile* yang menyatakan bahwa aplikasi ini recommended untuk masyarakat yang mempunyai keluhan tentang listrik dan sangat membantu untuk menghemat waktu sehingga lebih efektif dan efisien dan yang memberikan penilaian negatif sebesar 20% atau sebesar (4,470), Menurut penelitian tentang komentar negatif customer di aplikasi PLN *Mobile* yang menyatakan bahwa cara penanganan pengaduan yang tidak sesuai harapan dan setiap melakukan pengaduan tidak teralisasi dengan baik, status pengaduan

dalam pengerjaan namun petugas tidak ada yang datang untuk melakukan pengerjaan yang diharapkan customer.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean* Di PT PLN (Persero) UP3 Cikupa”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam penyusunan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menemukan beberapa keluhan-keluhan dari pengguna untuk mengakses aplikasi *PLN Mobile*.
2. Masih adanya pengguna yang belum memahami dan mengerti dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada di aplikasi *PLN Mobile*.
3. Masih kurangnya pengetahuan pengguna menggunakan aplikasi *PLN Mobile*, sehingga dalam mengaplikasikan banyak terjadi kesalahan seperti pada fitur pembayaran token listrik belum dibayar karena kurang tahunya untuk melihat fitur pemberitahuan.
4. Kurangnya pengetahuan beberapa pelanggan PLN UP3 Cikupa untuk mendownload aplikasi *PLN Mobile*, karena pihak PLN belum pernah melakukan broadcast.
5. Beberapa pelanggan tidak mendownload, karena tidak semua pelanggan mempunyai smartphone yang canggih untuk mendownload.
6. Belum pernahnya PLN UP3 Cikupa menerima penelitian, karena itu di perlukannya evaluasi untuk mendukung slogan PLN '*Semua Semakin Mudah*'.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka diperoleh rumusan masalah yang diselesaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara mengevaluasi penerapan Aplikasi *PLN Mobile* dengan menggunakan Metode *Delone & Mclean* berdasarkan Perspektif Pengguna?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dari penerapan Aplikasi *PLN Mobile* dalam menggunakan Metode *Delone & Mclean*?

3. Rekomendasi apa yang harus dilakukan PLN UP3 Cikupa untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile menggunakan Metode *Delone & Mclean*?

#### 1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi penerapan Aplikasi PLN *Mobile* dengan mengukur tingkat kesuksesan berdasarkan perspektif pengguna menggunakan Metode *Delone & Mclean*.
2. Mengetahui faktor atau variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan dari penerapan Aplikasi PLN *Mobile* dalam menggunakan Metode *Delone & Mclean*.
3. Mengetahui rekomendasi kedepannya dalam pengembangan Aplikasi PLN *Mobile*, faktor apa saja yang harus dijaga atau ditingkatkan PT PLN (Persero) agar kepuasan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* tidak menurun.

#### 1.5 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Penulis

Diharapkan karya ini membawa dampak positif bagi pengembangan keilmuan penulis mengenai Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean*, dan menambah pengetahuan tentang metode yang peneliti gunakan.

- b. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean*.

- c. Bagi Universitas Esa Unggul

Penelitian ini kiranya dapat berguna untuk menambah koleksi referensi perpustakaan kampus mengenai Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean*. Juga sebagai bahan referensi serta

pengetahuan bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian terlebih lanjut berkenaan dengan judul yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi untuk pihak PT. PLN (Persero) UP3 Cikupa mengenai Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean*.

b. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

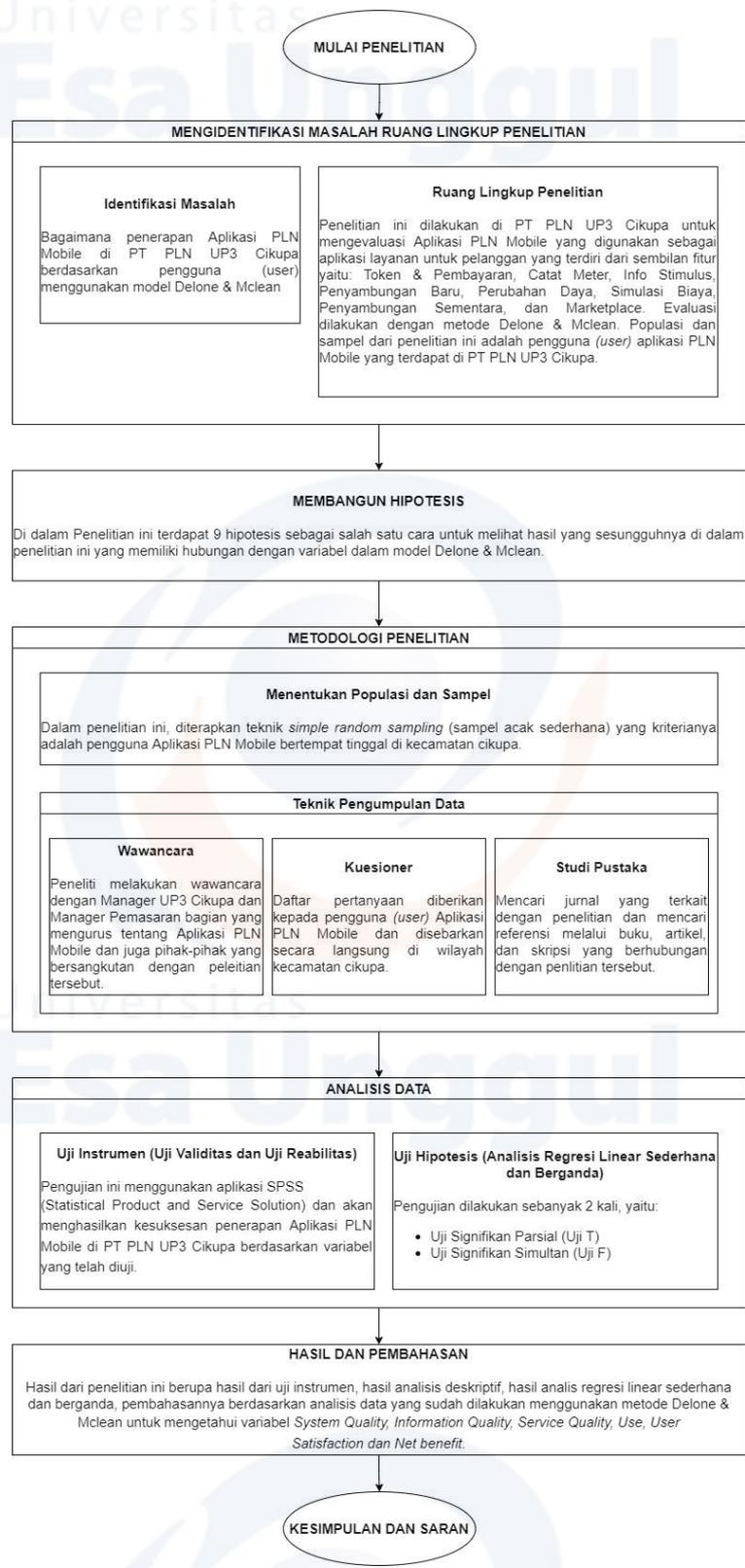
### 1.6 Ruang Lingkup Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, ruang lingkup dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini melakukan Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean*.
2. Penelitian ini menggunakan enam variabel pendukung dalam melakukan evaluasi penerapan aplikasi PLN *Mobile*, yaitu *system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction* dan *net benefit*.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Simple Random Sampling* dan analisis data menggunakan bantuan software *SPSS*.

### 1.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2018:60), mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan kerangka penelitian dijelaskan seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

## 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, isi dan akhir. Berikut sistematika penulisannya:

### BAB I

#### PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, kerangka berpikir penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB II

#### LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi sumber pengetahuan yang menjadi dasar dalam mendukung proposal Tugas Akhir “Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone & Mclean* di PT. PLN (Persero) UP3 Cikupa”.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian yang ingin diteliti dan pendekatan yang akan digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

### BAB IV

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi rencana hasil penelitian serta memaparkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data serta metode yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir.

### BAB V

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.