

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

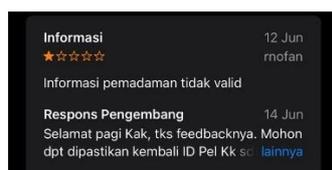
Perkembangan teknologi informasi turut berdampak dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat serta sudah menjadi kebutuhan yang vital. Puncak kemajuan teknologi terjadi di era tahun 2160, dimana teknologi informasi dan telekomunikasi menjadi tren kehidupan setiap individu [1]. Teknologi informasi didefinisikan sebagai alat yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk menghasilkan, memproses, serta menyebarkan informasi dalam bentuk apapun. Adanya perkembangan teknologi informasi, kinerja dan produktivitas dalam suatu organisasi dapat ditingkatkan sehingga pekerjaan dapat untuk diselesaikan dengan cepat, tepat, dan akurat [2].

Perkembangan tersebut juga memberikan pengaruh terhadap perubahan pola interaksi manusia yang terlibat serta mempengaruhi cara individu mendapatkan suatu informasi [3]. Selain berkembangnya pola interaksi, pola pikir masyarakat juga semakin berkembang. Perkembangan teknologi informasi memaksa semua pihak untuk dapat memanfaatkan teknologi sebagai sarana peningkatan pelayanan bagi penggunanya [4]. Oleh karena hal tersebut, beralih menggunakan teknologi informasi mengoptimalkan pekerjaan dan efisiensi dalam mengerjakan tugas [5]. Oleh karena itu, banyak perusahaan berupaya meningkatkan layanan dengan menggunakan teknologi informasi [6]. Munculnya beragam aplikasi *mobile* membuat penggunaan *smartphone* di dunia semakin meningkat [7]. Selama 5 tahun terakhir, jumlah aplikasi di *App Store* dan *Google Play Store* meningkat secara drastis. Hal ini berarti bahwa penggunaan *smartphone* juga kian meningkat. Jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 158.667.000 atau sekitar 58,01% dari total populasi [8].

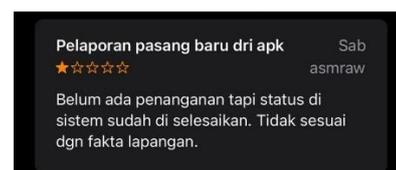
PT. PLN (Persero) merupakan satu dari sekian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan dan mendistribusikan energi listrik untuk masyarakat Indonesia [9]. PT. PLN melayani beberapa kebutuhan listrik masyarakat, seperti pemasangan jaringan listrik baru, pemeliharaan listrik, serta penyediaan informasi terkait kelistrikan[10]. Selain pelayanan secara langsung, masyarakat juga dapat mendapatkan pelayanan secara *online*, yaitu melalui aplikasi PLN *Mobile* [11]. PLN *Mobile* adalah aplikasi berbasis *mobile* yang dikembangkan oleh PT. PLN untuk melayani para pelanggan terkait kelistrikan menggunakan aplikasi *mobile* [12].

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang berfokus pada pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan PLN. Dikembangkannya aplikasi PLN *Mobile* dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi saat ini. Era digitalisasi membuat berbagai bidang pelayanan masyarakat dapat dilakukan dapat diakses kapanpun dan dimanapun secara *online*. Adapun beberapa layanan yang terdapat di aplikasi PLN *Mobile*, seperti informasi terkait kelistrikan, pengaduan, *contact center*, cek tagihan listrik, hingga pembayaran tagihan listrik [13]. Namun demikian, aplikasi PLN *Mobile* tergolong aplikasi yang masih jarang digunakan di kalangan masyarakat [10].

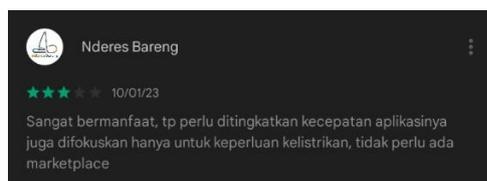
Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Diah Handayani selaku Supervisor Layanan Pelanggan & Administrasi di PLN ULP Purbalingga, masih banyak pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang memberikan keluhan pada aplikasi tersebut. Keluhan-keluhan tersebut berkaitan dengan lamanya waktu respon atau waktu tunggu aplikasi. Beberapa orang juga mengatakan bahwa informasi yang ditampilkan seringkali tidak akurat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1, Gambar 1.2, dan Gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1. 1 Review Akurasi Informasi Pemadaman



Gambar 1. 2 Review Terkait Akurasi Informasi Penanganan



Gambar 1. 3 Review Kecepatan Aplikasi

Selain wawancara, observasi juga dilakukan untuk mengumpulkan data. Observasi tersebut dilakukan di *Google Play Store* dan *App Store* yang menunjukkan bahwa tidak sedikit pengguna merasa bahwa aplikasi ini membutuhkan perbaikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya ulasan-ulasan negatif dari para pengguna aplikasi *PLN Mobile*. Dari 1080 ulasan terhadap aplikasi *PLN Mobile* di *Google Play Store*, sebanyak 274 ulasan memiliki pendapat yang negatif [14]. Ulasan-ulasan tersebut berisi keluhan, seperti data yang tidak diperbarui secara tepat waktu, kinerja aplikasi yang lambat, terdapat fitur yang tidak berfungsi, serta akurasi informasi yang belum akurat. Oleh karena beberapa permasalahan tersebut, dilakukanlah analisis untuk mengukur *usability* atau ketergunaan aplikasi *PLN Mobile*. Analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan realita yang ditemukan dalam penggunaan sistem aplikasi tersebut [15]. Melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang ada dalam implementasi sistem tersebut. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan saat sistem dikembangkan agar sistem tersebut memiliki kesesuaian dengan kebutuhan pengguna [16]. Hasil pengukuran diharapkan mampu memberikan beberapa rekomendasi perbaikan agar aplikasi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai harapan pengguna.

Selain EUCS, metode yang dapat diterapkan untuk mengukur *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS), *Heuristic Evaluation*, dan *Cognitive Walkthrough*. Dibandingkan dengan beberapa metode tersebut, EUCS memiliki kelebihan yang menjadikannya sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. EUCS memiliki fokus

evaluasi kepuasan pengguna akhir suatu sistem melalui aspek konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, aplikasi PLN *Mobile* memiliki beberapa permasalahan terkait *usability*, seperti data yang tidak diperbarui secara tepat waktu, kinerja aplikasi yang lambat, terdapat fitur yang tidak berfungsi, serta akurasi informasi yang belum akurat. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN *Mobile*, khususnya di wilayah Purbalingga sehingga perlu analisis yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Terdapat beberapa pertanyaan pada penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile* di wilayah Purbalingga?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada aplikasi PLN *Mobile* agar kebutuhan dan kepuasan pengguna di wilayah Purbalingga dapat terpenuhi?

## **1.4. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, yaitu:

- a. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di wilayah Purbalingga dengan rentang usia 18 – 50 tahun.
- b. Penelitian ini menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan 5 kriteria atau variabel, yaitu: *Content, Accuracy, Format, Timeliness,* dan *Ease of Use*.

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Mengukur kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di wilayah Purbalingga terhadap *usability* berdasarkan variabel-variabel metode EUCS.
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi PLN *Mobile*.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi PLN untuk melakukan perbaikan terkait *usability* pada aplikasi PLN *Mobile*.
- b. Penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan *usability* dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan referensi.