

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital, sistem dan teknologi informasi saat ini berkembang sangat lambat ketika digunakan untuk mendukung aktivitas masyarakat yang lebih luas. Hal ini dapat dipahami dengan melihat betapa pentingnya teknologi bagi aktivitas operasional bisnis dan organisasi ketika memulai suatu proses [1]. Teknologi informasi tentu saja juga dapat membantu masyarakat untuk bekerja lebih baik ketika melakukan tugas-tugas yang sebelumnya diselesaikan secara tradisional namun kini dapat diselesaikan secara digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Bahkan, keinginan masyarakat untuk menggunakan internet semakin besar sehingga memberikan peluang bagi dunia usaha untuk menawarkan layanan teknologi informasi berbasis internet [2]. Memastikan keamanan dan kepuasan pelanggan memerlukan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang tepat.

Perusahaan Listrik Negara (PLN), salah satu badan usaha yang diberi izin oleh pemerintah untuk menyediakan listrik bagi masyarakat Indonesia, dijalankan secara organik untuk menjamin aliran listrik yang stabil di seluruh negeri. PLN, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam penyediaan energi di Indonesia, selalu menekankan nilai peningkatan layanan pelanggan guna memberikan metode dan ide kreatif untuk berinteraksi dengan pelanggan. PT PLN (Persero) memiliki beberapa unit penyelenggara layanan di seluruh Indonesia, yang paling menonjol adalah Unit Layanan Pelanggan Purwokerto (ULP Kota Purwokerto). Memulai dan mendukung prosedur perusahaan untuk memungkinkan pelanggan mencapai permintaan mereka adalah tujuan layanan pelanggan. Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, dan Purwokerto Selatan merupakan empat divisi wilayah yang membentuk wilayah luas yang dikenal dengan ULP PT PLN (Persero) di Kota Purwokerto.

Pengguna dapat menyelesaikan aktivitas dengan lebih cepat dan mudah dengan bantuan aplikasi PLN *Mobile*, alat *self-service* pelanggan *mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Pengaduan Terpadu (APKT). Tugas tersebut antara lain pengecekan token dan tagihan, pembelian token listrik, pemrosesan transaksi baru, perubahan paket harian, pengecekan status transaksi dan pembayaran, penerimaan *update* PLN, penerimaan berita PLN dan menghubungi *Contact Center* PLN. Pengguna dapat mendapatkan PLN *Mobile* dari berbagai toko, termasuk *App Store* dan *Google Play Store*. Hal ini masuk akal mengingat penjelasan Chesant dan Setyorin (2018): Aplikasi bernama PLN *Mobile* diciptakan untuk memudahkan pengguna berinteraksi dengan PLN dan mendapatkan informasi [2]. Soepono (2020): mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu dalam pengembangan bisnis. Kepuasan pelanggan dapat memiliki efek positif pada pelaku perusahaan dengan membangun hubungan dengan konsumen dan menarik mereka untuk kembali untuk pembelian di masa depan. Hal ini juga dapat menghasilkan rekomendasi dari pelanggan setia, yang bermanfaat bagi pelaku usaha. Sebagai penyedia layanan *online*, PLN tidak pernah berhenti berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya dengan layanan *online* yang lebih ramah pengguna dan interaktif. Berdasarkan data hasil dari prakuesioner pengguna PLN *Mobile* pada Lampiran 1 yaitu 85,4% dari 41 responden yang menginstal dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* tersebut khususnya pengguna layanan di wilayah PLN ULP Purwokerto Kota dengan jumlah 85,4% dari 41 responden prakuesioner. Namun ada beberapa yang belum menginstal dengan jumlah 14,6% dari 41 responden prakuesioner. Sedangkan hasil dari prakuesioner berdasarkan pelanggan khususnya wilayah Kota Purwokerto. Pada lampiran 2 persentase yang diperoleh oleh pengguna PLN *Mobile* tergolong sudah banyak yang merespon dengan keluhan serta layanan pada aplikasi PLN *Mobile* dengan jumlah 41 responden dibagi dari beberapa wilayah Purwokerto kota diantaranya 36,6% pengguna di Purwokerto Utara, 19,5% pengguna di Purwokerto Barat, 24,4% di Purwokerto Timur, dan yang terakhir 19,5% di Purwokerto Selatan.

Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016 adapun maksud dari tujuan menciptakan aplikasi ini adalah untuk lebih memudahkan pelanggan atau calon pelanggan dalam hal mengetahui informasi-informasi yang diberikan PLN kepada para pelanggan di wilayah Purwokerto Utara, Barat, Timur, dan Selatan [3]. Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* sebagai objek penelitian dikarenakan PLN *mobile* banyak diakses oleh kalangan milenial, dengan persentase sebanyak 47 persen. Kemudian porsi persentasenya pun diikuti oleh kalangan pekerja kantoran, hingga pelaku UMKM. Pada saat itu tahun 2023, Menurut Ibu Dyah sebagai kepala divisi bagian PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Purwokerto bahwa Aplikasi PLN *mobile* akan mengalami sebuah kendala *error* yang melibatkan aspek-aspek seperti waktu respons aplikasi. Jika dipakai secara bersamaan disaat mengadakan promo *big sale*. Maka dari itu penelitian ini ingin mengetahui lebih dalam hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh pengembang selain dari sisi performanya.

Menurut Mulyani, analisis sistem adalah orang yang melakukan analisis sistem agar dapat menemukan masalah yang ada dalam suatu sistem dan mengidentifikasi solusi potensial. Ada berbagai model analisis yang tersedia untuk analisis sistem, dan salah satunya adalah model analisis *PIECES Framework*. Dengan adanya metode *PIECES Framework* ini dapat digunakan untuk melakukan analisa terhadap kinerja informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan guna mengidentifikasi kelemahan sistem berjalan agar dapat direkomendasikan perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang baru. Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan nilai tingkat kepuasan menggunakan kerangka *PIECES* untuk sistem informasi layanan aplikasi PLN *Mobile* dengan menerapkan skala *likert* atau skor dari 1 hingga 5, yang akan berfungsi sebagai panduan untuk menghitung nilai kepuasan. Temuan penelitian ini dapat diperhitungkan oleh PT. PLN Indonesia, khususnya di wilayah Unit Layanan Pelanggan PLN Purwokerto untuk meningkatkan layanan yang diberikannya kepada pengguna aplikasi PLN. “Evaluasi Kinerja Aplikasi PLN *Mobile*

Menggunakan Metode *PIECES Framework*” adalah judul baru pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menemukan permasalahan yang muncul pada aplikasi PLN *Mobile* berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah disampaikan. Akibatnya, ada satu komponen utama permasalahan pada penelitian ini yaitu performa aplikasi PLN *Mobile* sering terjadi *error* yang melibatkan aspek-aspek seperti waktu respons pada aplikasi. Pada permasalahan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi serta mengetahui lebih dalam lagi hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh pengembang selain dari sisi performanya untuk meningkatkan kinerja pada aplikasi PLN *Mobile*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut ini adalah pertanyaan penelitian yang ada yaitu unsur apa saja yang dapat memengaruhi kinerja pada aplikasi PLN *Mobile*?

1.4 Batasan Masalah

Berikut ini adalah kendala dari masalah penelitian ini, yang didasarkan pada informasi latar belakang dan pernyataan rumusan masalah:

1. Subjek di wilayah Purwokerto Kota (Purwokerto Timur, Barat, Utara, dan Selatan) adalah masyarakat umum yang mengisi kuesioner.
2. Tingkat kinerja terhadap aplikasi PLN *Mobile* diukur dalam survei ini yang ditentukan berdasarkan metode *PIECES Framework*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja aplikasi PLN *Mobile*, serta mengevaluasi kinerja aplikasi PLN *mobile* dalam mengatasi permasalahan *error* pada saat aplikasinya digunakan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Peneliti

Pelatihan kemampuan analisis, pemahaman, dan penerapan pengetahuan yang diperoleh peneliti melalui wawancara dapat diberikan oleh penelitian ini. Selain itu, bagi penulis dapat memberikan perspektik baru tentang cara mengukur kinerja pada aplikasi.

2. Untuk Pembaca

Studi ini dapat berfungsi sebagai panduan untuk penyelidikan di masa depan tentang kinerja yang disediakan oleh aplikasi PLN *Mobile*. Lebih lanjut, penelitian ini dapat memberikan pemahaman umum kepada pembaca tentang evaluasi kinerja aplikasi PLN *Mobile*.

3. Untuk Objek

Memberikan dampak positif pada objek penelitian (Aplikasi PLN *Mobile*) dan membantu dalam pengembangan yang berkelanjutan serta peningkatan kualitas kinerja layanan yang disediakan.