

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

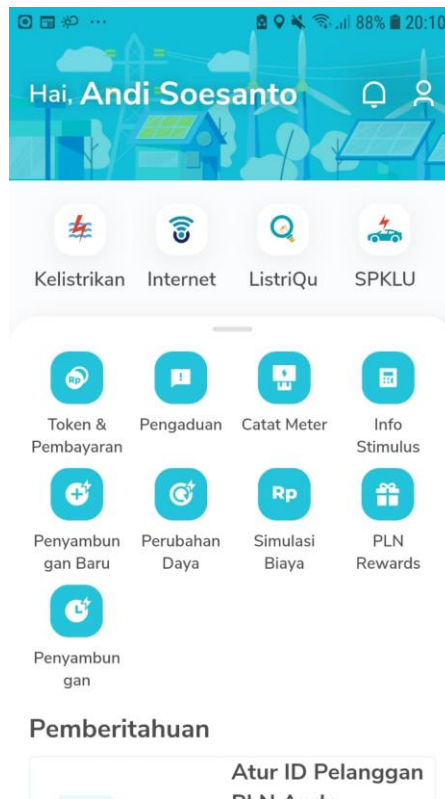
Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang lebih mempermudah pengguna untuk menggunakan sistem informasi. Perkembangan teknologi yang terjadi menunjukkan bahwa teknologi informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi perusahaan atau organisasi (Antasari & Yaniartha, 2015). Pemanfaatan teknologi informasi semakin meluas dan dapat membantu pekerjaan individu dan organisasi (Widiani & Abdullah, 2018). Teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Suatu organisasi maupun perusahaan tidak lepas dari pengaruh teknologi informasi yang berfungsi dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Kusumawardani et al., 2018).

PT. PLN (Persero) merupakan suatu badan usaha milik negara (BUMN) dibidang kelistrikan yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat. Sebagai perusahaan yang menjual produk dan jasa PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kepuasan. PT. PLN (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan layanan kepada seluruh pelanggan. Dalam perusahaan keberadaan sistem informasi sangatlah diperlukan. Pemanfaatan sistem informasi dalam menyajikan kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat sangat diperlukan (Suzanto & Sidharta, 2015).

Menurut (Band, 1991) dalam (Setiyawati, 2009) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Organisasi dapat memanfaatkan sistem informasi dengan menerapkan sistem yang terkomputerisasi maupun aplikasi yang sudah dapat digunakan di *smartphone*. Saat ini teknologi yang sering digunakan yaitu *smartphone*, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melewati sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* (Moon & Chang, 2014). Sistem informasi yang telah diterapkan pada organisasi dapat menunjang kelancaran organisasi untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik.







PT. PLN (Persero) memberikan inovasi pengembangan Aplikasi PLN Mobile yang berguna untuk mengakses layanan kelistrikan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik dan Aplikasi PLN Mobile ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat (Nadhif & Niswah, 2018). Aplikasi PLN Mobile adalah suatu aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Lestari, Aknuranda, & Herlambang, 2019). Aplikasi PLN Mobile dapat diunduh di *Play Store* atau *Apps Store*.



Gambar 1. 1 Homepage PLN Mobile

Tujuan adanya Aplikasi PLN Mobile yaitu masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Aplikasi PLN Mobile berisi banyak fitur yang berguna untuk pengguna. Salah satu fitur yang disediakan oleh PLN Mobile yaitu pengguna mendapatkan informasi seperti cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan telepon *contact center* PLN 123 dengan *Voice over Internet Protocol* (VoIP).

Namun masih banyak juga pengguna yang mengeluh dari Aplikasi PLN Mobile diantaranya pengguna sudah melakukan pembayaran listrik jenis token tetapi di riwayat Aplikasi PLN Mobile belum tertulis pembayarannya. Kemudian pengguna tidak bisa login pada Aplikasi PLN Mobile, sehingga jika pengguna harus menghubungi help desk atau harus meng-email PLN.

<p> Khairul Fikri ★★★★★ 14/09/21 Kasih bintang satu dlu... Tiap lapor pengaduan pasang baru selalu jawabannya ditindaklanjuti ke unit terkait nyatanya apa smpai sekrg kita ngak ad kejelasan dri pihak pln., Padahal kita resmi beli online knpa seperti ini... Sdngkn klo lwat calo yg hrganya lebih mahal cuma 3hrh sudah terpasang... Dmna slogan pln yg bilangnnya "Pln bersih"????? Kecewa...</p>	<p> Ramadhan ★★★★★ 13/10/21 aplikasi TAIK,makin di update makin gak jelas,, tiba masuk ada bacaannya segera update aplikasi anda untuk menikmati fitur bla bla bla.. aplikasi gue udah yg terbaru nging,, sudah clear cache juga,, sudah instal ulang tapi tetap sama gk bisa masuk... woi taik gue butuh aplikasi ini cuma mau bayar internet gue..</p>	<p> Ery Ery ★★★★★ 23/09/21 Aplikasi pengaduan pasang baru,di komplek lewat pengaduan aplikasi dan blom ada pelaksanaan perbaikan komplek sudah di anggap selesai komplek sepihak dari aplikasi PLN yang menganggap pekerjaan sudah beres tanpa ada pelaksanaan,luar biasa bobrok bukan hanya petugas di lapangan yg respon cepat, klo lewat jalur ga resmi buat pemasangan baru,klo resmi di persulit.Tolong di perbaiki pelayanannya.</p>
<p> Viky Ngawor ★★★★★ 19/10/21 Sudah melakukan pembayaran token selama sejam...tapi di riwayat saya belum juga tertulis lunas...ini maunya apa sih aplikasi...ini menjadi yang terakhir kali aku make ni aplikasi...pelayanan masih amburadul kek gini....buat kalian semua yang masih pake aplikasi ini semoga gak kejadian apa yang aku alami...</p>	<p> bagus widodo ★★★★★ 17/10/21 Aplikasi ini cukup membantu, hanya saja masih banyak yg perlu dibenahi terutama data account Saat pertama login dg email dan nomor pelanggan berhasil masuk Tetapi apa yg terjadi nama account an orang lain diupdate tdk bisa, dah gitu terdapat nomor id pelanggan lain (ini bisa dihapus) Menurut saya utk perusahaan sebesar PLN hrsnya sdh bisa membuat aplikasi yg smart Masa kalah ama mak-mak jualan online di IG</p>	<p> Aji Setiawan ★★★★★ 25/10/21 Kecewa dengan penanganannya... 2bulan lalu mengajukan keluhan,, dicek sama petugas cuma bilang masalah di tiang listrik utama,, trus petugas bilang ki masih ada masalah laporan lagi... Udh laporan dan di cek teknisi lagi,, tp problem masih sama saja,, alhasil 3bulan alat2 listrik sebagian rusak...</p>
<p>Notif 1 Mar ★★★★★ Leony P Setelah update apps, email notif pembayaran cuma jumlahnya doang ga ada rincian pdfnya. Ga bange! Ga lebih baik dari m-banking biasa Developer Response 2 Mar Mohon maaf Kak Leony, saat ini kami masih terus melakukan pengembangan pada aplikasi PL more</p>	<p>Pelaporan listrik mati 2 Mar ★★★★★ windrianaaputri Tindak lanjutnya LAMA BANGETTTT, dan selalu di aplikasi pengecekan laporan tertulis sudah ditangani dan listrik sudah hidup padahal BELUM HIDUP SAMA SEKALI DAN PETUGAS BELUM ADA YG DATANG SAMA SEKALI UNTUK MENGECEK ALIAS BOHONGGGGG!!! OH PLN PLEASEEEEE PLEASEEEEE MASA PERUSAHAAN NEGARA BEGINI BANGET SIHHH BOBROKKKK 🤔🤔🤔🤔🤔🤔 Developer Response 4 Mar Mohon maaf sekali Kakak untuk kendala yang dialami. Mohon informasi detail kendala Kakak disampaikan melalui link form https://tinyurl.com/yd6q62a ini ya agar Admin bisa bantu pengecekan tindaklanjutnya. Salam. -VE</p>	<p>Pembelian Token Sat ★★★★★ Irwani Wisu Dewi Di Mbanking status sukses dan saldo terpotong, namun di app gagal. CS BOT sangat lambat menanggapi respon Pelayanan sangat mengecewakan. Developer Response Mon Mohon maaf Kak atas keluhan yang dialami. Mohon kesediaannya pengecekan secara berkala ya pada aplikasi PLN Mobile: klik Profile> Layanan saya> ID Pelanggan/No Meter> Riwayat Pembelian Token, karena khawatirnya masih dim pros. Jika masih kendala, dapat mengakses link https://tinyurl.com/yaocoy8ul mimin bantu cek lebih lanjut. Tks ya. -IP</p>

Tabel 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile

Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja, teknologi harus diterima dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna (Venkatesh et al., 2016). Faktor yang

saat ini memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna.

Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses dan tidaknya teknologi tersebut (Saputra, 2014). Salah satu kunci awal keberhasilan implementasi teknologi informasi adalah kemauan untuk menerima teknologi tersebut dikalangan pengguna. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kegagalan penerapan teknologi informasi saat ini lebih aspek perilaku pengguna (Sarja, 2015). Faktor pengguna dapat menjadi suatu tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi informasi (Rachmadi et al., 2016).

Penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi (Nasir, 2013). Sehingga untuk mengetahui keberhasilan implementasi dari suatu teknologi perlu adanya analisis penerimaan pengguna terhadap Aplikasi PLN Mobile. Terdapat banyak model analisis penerimaan pengguna salah satunya yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). UTAUT dikembangkan melalui ulasan dan integritasi delapan teori dan model dominan yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), Gabungan TPB/TAM, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT).

Model UTAUT mempunyai konstruk utama yang berpengaruh kepada *Behavioral Intention*, *Use Behavior* yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*. Di samping itu terdapat empat moderator seperti *Age*, *Voluntariness*, *Gender* dan *Experience*.

Terdapat penelitian-penelitian yang dilakukan dengan mengadopsi UTAUT dan mendapatkan temuan yang beragam. UTAUT adalah temuan model penerimaan terkini paling komprehensif dalam mengkaji penemuan individu terhadap teknologi karena model ini telah dibangun melalui perkembangan dan perbaikan berdasarkan model-model penerimaan terdahulu, teori-teori yang terkait serta sikap terhadap teknologi. Model UTAUT merupakan model baru yang instrumennya menggabungkan delapan model penerimaan teknologi yang ada (Ling et al., 2011). UTAUT memberikan dasar untuk menjelaskan mengapa pengguna menerima atau menolak suatu teknologi dalam sudut pandang tertentu dan memiliki potensi dalam meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi (Samaradiwakara & Chandra, 2014).

Penerimaan pengguna merupakan hal penting untuk menentukan keberhasilan sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap Aplikasi PLN Mobile dengan judul **“Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode UTAUT”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi PLN Mobile berdasarkan model UTAUT.

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi PLN Mobile.
2. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitation Conditions, Trust, Information Quality, Behavioral Intention.*
3. Berdomisili Kota Surabaya.
4. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Probability Sampling*, dengan jenis *Random Sampling*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi PLN Mobile berdasarkan model UTAUT.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan pandangan terkait faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna Aplikasi PLN Mobile oleh masyarakat.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan Aplikasi PLN Mobile.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang sejenis.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Davis, 1991) sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima input atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya. Sedangkan menurut (Muhyuzir, 2001) sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya. Terdapat tiga pendekatan sistem informasi yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan pendekatan sistem sosioteknis. Pendekatan teknis menekankan pada model matematis berdasarkan studi sistem informasi, selain pengetahuan tentang fisik dan kemampuan sistem. Sedangkan pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dalam jangka panjang. Pendekatan sistem sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi. Dalam penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan sistem sosioteknis karena sistem informasi berbasis komputer juga berinteraksi dengan aspek-aspek yang bersifat non-teknis, yaitu aspek sosial. Masalah sosial

dalam penggunaan sistem informasi muncul sebagai hasil pemikiran manusia dalam kebudayaan yang dimiliki oleh manusia itu sendiri yang terwujud dari peranannya karena interaksi sosial dalam suatu ruang lingkup tertentu (Rudito & Famiola, 2013).

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang terkait permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini seperti studi literatur, pengumpulan data, dan analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Analisis Perilaku Pengguna Terhadap

Aplikasi PLN Mobile Menggunakan *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.