

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi saat ini sangat mempengaruhi berbagai pihak untuk ikut serta dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi di segala macam bidang. Mahendra dan Affandy (2013) menyebutkan bahwa saat ini teknologi informasi telah digunakan oleh segala bentuk organisasi baik yang *profit* maupun *non-profit*. Dalam perkembangan teknologi, kehidupan manusia terbagi dalam dua ranah yakni pembangun dan pengguna (Aminullah & Ali, 2020).

Yang tergolong pengguna dalam perkembangan teknologi saat ini adalah masyarakat. Dengan menggunakan *smartphone* masyarakat dapat ikut serta dalam berbagai perkembangan teknologi. Menurut Sanjaya dan Wibhowo dalam Manumpil, Ismanto, dan Onibala (2015) dengan adanya *smartphone*, kegiatan komunikasi manusia menjadi lebih mudah dan maju.

## Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025



**Gambar 1. 1** Presentase Pengguna *Smartphone* di Indonesia ( Statista, Juli 2020 )

Berdasarkan gambar 1.1, terdapat kenaikan presentase pengguna *smartphone* yang cukup signifikan dari tahun 2015 hingga tahun 2020, serta perkiraan kenaikan presentase pengguna *smartphone* dari tahun 2020 hingga 2025.

Menurut Buyens (2001) aplikasi *mobile* berasal dari kata *application* dan *mobile*. *Application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju, sedangkan *mobile* dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Bisa disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* adalah suatu program aplikasi yang dapat digunakan meski pengguna berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain serta memiliki ukuran yang kecil.

*User experience (UX)* merupakan salah satu aspek penting yang berkaitan dengan ilmu sistem interaksi (*Human Computer Interaction*). UX sangat berperan untuk memastikan bahwa produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif

dan efisien kepada *end user* (Sohaib et al., 2011). Penelitian yang dilakukan oleh *Oracle* menemukan bahwa 97% dari 1.342 responden menyetujui bahwa *user experience* (UX) adalah hal yang krusial bagi profitabilitas perusahaan. Karena kegagalan memberikan pengalaman pelanggan dapat menyebabkan potensi kerugian bagi pendapatan reguler perusahaan sebesar 20% (Marketeers, 2013).



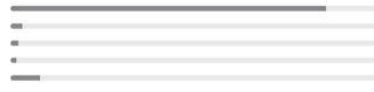
**Gambar 1. 2** Logo Aplikasi PLN *Mobile* pada *Smartphone*

PT. PLN (Persero) meluncurkan aplikasi layanan pelanggan *New PLN Mobile* pada 20 Desember 2020. Gambar 1.2 merupakan logo aplikasi *PLN Mobile* yang dapat di *install* secara gratis melalui *app store* maupun *play store*. Wakil Direktur Utama PLN Darmawan Prasodjo menyatakan bahwa aplikasi ini merupakan *re-launching* dari aplikasi *PLN Mobile* yang sudah ada sejak tahun 2016 silam. Aplikasi *PLN Mobile* dirilis dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam membeli token listrik, membayar tagihan, melakukan pengaduan, mengajukan pasang baru dan tambah daya, serta urusan kelistrikan lainnya. Dengan adanya aplikasi ini, pengguna tidak perlu keluar rumah untuk membayar tagihan listrik dikarenakan sekarang semua dapat dilakukan secara mandiri melalui ponsel pribadi masing-masing.

## Ratings & Reviews

# 4.6

out of 5



15.331 Ratings

**Gambar 1. 3** *Review dan Rating Aplikasi PLN Mobile pada App Store*

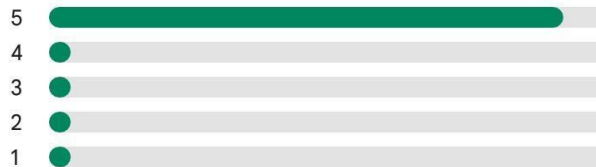
Rating dan ulasan ⓘ



# 4,8



323.864



**Gambar 1. 4** *Review dan Rating Aplikasi PLN Mobile pada Play Store*

Dilihat dari gambar 1.3 dan gambar 1.4, aplikasi *PLN Mobile* pada *app store* maupun *play store* memang sudah terlihat cukup baik dengan *rating* 4,6 di *app store* serta 4,8 di *play store*. Namun ketika ditelusuri kembali, tidak sedikit pula pengguna yang memberikan *rating* 1 dengan ulasan keluhan yang kurang baik. Rata-rata pengguna mengeluhkan proses transaksi dan pembayaran yang sering *error* serta *customer service* yang susah dihubungi. Banyak pengguna yang sudah melakukan transfer pembayaran namun status pada aplikasi masih di tahap menunggu pembayaran atau bahkan transaksi gagal, padahal saldo pengguna sudah terpotong. Ketika pengguna mencoba melakukan pengaduan dengan menghubungi customer service melalui live chat yang disediakan oleh aplikasi pun antriannya terlalu lama. Sedangkan jika melakukan pengaduan melalui telepon akan dikenai pulsa yang cukup besar dan memberatkan pengguna.

Dengan adanya berbagai keluhan ini pihak PT. PLN (Persero) dirasa perlu untuk melakukan evaluasi *user experience* pada aplikasi PLN Mobile karena jika *user experience* tidak berjalan positif maka pengguna bisa jadi akan menolak untuk menggunakan produk tersebut (Garret, 2010). Menurut Khakim dan Sharif (2018), indikasi *user experience* yang dirasa kurang sesuai dengan ekspektasi dapat diukur demi mengetahui tingkat perbaikannya.

Untuk mengetahui tingkat perbaikan yang dibutuhkan maka harus dilakukan analisis *user experience*. Kraft, dikutip dalam Akbar (2021) menyebutkan bahwa proses *user experience* dapat terjadi ketika perasaan pengguna diikutsertakan dalam suatu permasalahan. *Heart Metrics* merupakan alat ukur yang dalam penggunaannya sangat melibatkan perasaan pengguna.

Berdasarkan data dan juga penjelasan yang tertulis pada paragraf-paragraf sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan serta performansi *user experience* pada aplikasi PLN Mobile menurut penggunaannya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan berdasarkan alat ukur *HEART Metrics*. Dari paparan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Analisis User Experience Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah yang dapat dijawab pada penelitian ini adalah:

1. Indikator apa saja yang dirasa penting dan perlu dipertahankan oleh PT. PLN (Persero) pada aplikasi PLN *Mobile*?
2. Indikator apa saja yang kinerjanya perlu ditingkatkan oleh PT. PLN (Persero) pada aplikasi PLN *Mobile*?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian perumusan masalah, dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan masalah, diantaranya:

1. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi PLN Mobile di Surabaya.
2. Responden sudah menggunakan aplikasi PLN Mobile minimal 1 kali.
3. Penelitian ini menggunakan HEART *Framework* yakni *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang seharusnya menjadi prioritas perbaikan pada aplikasi PLN Mobile berdasarkan HEART Metrics.

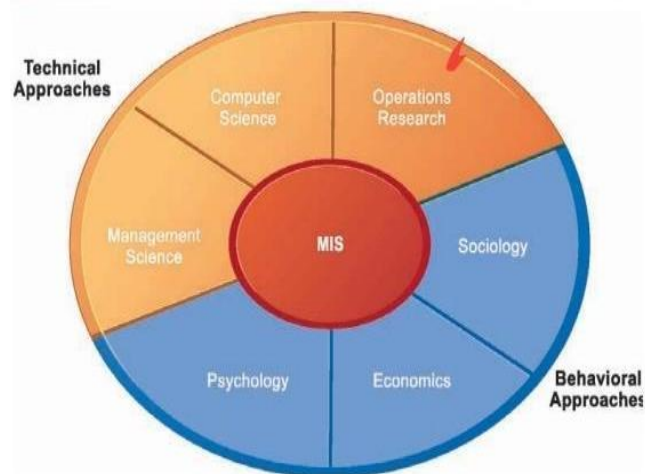
### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi bahan masukan bagi PT. PLN (Persero) dalam rangka pengembangan aplikasi PLN *Mobile* di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

### 1.6 Relevansi SI

Laudon & Price (2014) menyatakan bahwa sistem informasi dapat diartikan sebagai perangkat yang komponennya saling terkait, mengumpulkan, memproses, menyimpan, juga mendistribusikan informasi demi mendukung pengambilan keputusan serta kontrol organisasi. Sistem informasi juga dapat digunakan untuk menganalisis suatu masalah. Sesuai dengan yang tertera pada gambar 1.5, sistem informasi terbagi menjadi dua yakni *technical approaches* dan *behavioural approaches*. *Technical approaches* adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan *behavioral approaches* adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. *Behavioral approaches* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.



**Gambar 1. 5** Manajemen Sistem Informasi

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini termasuk ke dalam *behavioural approaches* jenis *psychology*, karena *psychology* mempelajari sistem informasi dengan minat pada bagaimana pengguna mengambil keputusan untuk memandang dan menggunakan informasi (Laudon & Price, 2014). *User Experience* adalah setiap aspek interaksi pengguna dengan produk, layanan, atau perusahaan yang membentuk persepsi pengguna secara keseluruhan (UXPA, 2014). Oleh karena itu pembahasan *user experience* pada penelitian ini masih berada pada pemetaan ruang lingkup SI/TI, karena penelitian ini berfokus pada apa yang dirasakan pengguna setelah menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Dengan HEART *Metrics* sebagai alat ukur dan metode *Importance Performance Analysis* sebagai pengolahan data tingkat kepentingan dan kinerja *user experience* pada aplikasi PLN *Mobile*.



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Tahap sistematika penulisan ini berfungsi untuk membantu dalam penulisan laporan dan pembuatan sistem agar tidak menyimpang dari batasan masalah yang telah ditentukan. Laporan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Aplikasi Mobile, PLN Mobile, *User Experience*, *HEART Metrics*, *Important Performance Analysis (IPA)*, serta penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, seperti alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, tujuan penelitian, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen kuesioner, penyebaran kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan yang terakhir kesimpulan serta saran.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

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**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta di lapangan.