

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cukup pesat dari waktu ke waktu membuat pekerjaan yang dilakukan manusia pada umumnya dapat diselesaikan dengan cepat. (Dewi et al., 2018) Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan dalam aktivitas manusia. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi menjadi semakin mudah. Pengolahan data dan informasi secara tepat adalah hal penting yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan atau suatu instansi untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan, waktu dan biaya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Ismanto 2010 dalam Paranoan et al. 2019)

*E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang

bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektifitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010). Konseptual dasar dari *e-government* adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-services*), seperti melalui intranet, jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Perluasan internet dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan saluran baru bagi PLN untuk menjangkau dan melayani warganya. Dengan munculnya konsep *e-government*, organisasi publik di seluruh dunia beralih dari bentuk administrasi pemerintahan konvensional ke bentuk elektronik, karena mereka menyadari pentingnya membuat layanan lebih efisien dan dapat diakses (Kamal et al., 2009; Irani et al., 2007; Sarikas dan Weerakkody, 2007). Sejumlah penelitian telah mencatat bahwa PLN di seluruh Indonesia termotivasi dalam mempromosikan interaksi dengan pelanggan, karena keterjangkauan dan aksesibilitas TIK.

*E-government* menawarkan keuntungan tertentu kepada para pelanggan, seperti transparansi dalam proses kelistrikan, penghematan biaya, waktu layanan yang efisien, penyederhanaan prosedur, peningkatan

manajemen kantor tiap ULP. Salah satu tempat yang terdapat fasilitas penyedia informasi yaitu PT. PLN ( PERSERO ). PT. PLN ( PERSERO ) menyediakan ruangan pusat pelayanan dan menyediakan fasilitas pelayanan masyarakat yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti pasang baru, Ubah daya, dan Sambung Sementara. Bagi pelanggan yang mengunjungi PT. PLN ( PERSERO ) dan ingin mengetahui informasi mengenai pelayanan terhadap pelanggan kadang kala kesulitan dalam mencari informasi yang diinginkan.

Dari berbagai faktor telah diketahui yang mempengaruhi penerapan layanan *e-government* antara lain : seperti kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan, keandalan, keunggulan relative, kepercayaan, citra, kondisi fasilitasi, dan perbedaan budaya (Journal The WINNERS, Vol. 4 No. 1, Maret 2003: 1-12). Keberhasilan inisiatif *e-government* tergantung pada dukungan PLN serta penerimaan pelanggan. Salah satu manfaat perkembangan IT yang dimanfaatkan oleh PLN untuk meluncurkan program baru berupa website yang bernama “*PORTAL PLN*”. Program tersebut sudah memiliki berbagai macam fitur yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Website *PORTAL PLN* merupakan layanan Self-Service seperti yang dijelaskan pada laman resmi PLN (<https://portal.pln.co.id/>). *PORTAL PLN* adalah layanan berbentuk website yang diluncurkan PLN untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses pelayanan pelanggan dengan menggunakan komputer atau handphone. Sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pelanggan secara manual dengan mendatangi ULP terdekat atau daerah masing-masing. Untuk pelayanan dilakukan dengan bertatap muka seperti loket antara pegawai dengan pelanggan untuk

memenuhi kebutuhan tiap pelanggan seperti pasang baru, ubah daya, dan sambung sementara, serta pembayaran listrik dapat dilakukan di masing-masing ULP.

*PORTAL PLN* memberikan kemudahan kepada pelanggan seperti melakukan pasang listrik antara lain: pasang baru, ubah daya, sambung sementara. Selain itu, pelanggan juga bisa mencoba fitur simulasi dari 3 jenis Pasang Listrik terlebih dahulu untuk mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan tiap pelanggan sebelum mengisi data yang sesungguhnya. Website *PORTAL PLN* ini sudah tersedia di berbagai browser seperti Google, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, dan lain-lain. Kemudian, dengan adanya pandemi *COVID-19* serta banyak pelanggan yang mengeluhkan biaya listrik akibat terkena dampak virus tersebut, PLN berusaha memberikan pelayanan yang lebih maksimal dengan memperbaiki sistem untuk menambahkan fitur *STIMULUS COVID-19* ( Token Gratis / Diskon ) bagi golongan tertentu.

Dalam penerapan dari Aplikasi *PORTAL PLN* ini masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan layanan Aplikasi *PORTAL PLN* ini. Dari hasil wawancara dan data yang didapat yang belum memakai layanan Aplikasi *PORTAL PLN* ini yaitu dari 224 orang hanya 24% saja yang pernah menggunakan layanan Aplikasi *PORTAL PLN* ini, sebelumnya pun sudah dilakukan sosialisasi yang bertujuan untuk memberikan pengarahan tentang penggunaan Aplikasi *PORTAL PLN* di stasiun televisi 'METRO TV'. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini yaitu adanya perubahan paradigma dan sistem kualitas layanan menjadi terkomputerisasi mendorong

seluruh perusahaan yang bekerja sama dengan perusahaan listrik untuk melakukan perubahan. Dalam Aplikasi PORTAL PLN ditemukan beberapa keluhan atau kesulitan pada pengguna mengenai Aplikasi ini. Diantaranya seperti pengguna mengatakan jika dalam pengoperasian Aplikasi PORTAL PLN masih merasakan kesulitan dalam memahami fitur-fitur didalamnya. Selain hal tersebut banyak pengguna yang juga merasa kesulitan dalam mengakses Aplikasi PORTAL PLN karena kendala fasilitas yang tidak memadai. Dari permasalahan-permasalahan tersebut maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam menerima Aplikasi PORTAL PLN. Untuk mengukur tingkat penerimaan Aplikasi PORTAL PLN dibutuhkan suatu metode yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode UTAUT.

*United Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan suatu teknologi oleh penggunanya. Adapun terdapat perbedaan pada 2 metode yaitu Metode UTAUT dan Metode TAM. Kelebihan menggunakan metode UTAUT adalah mampu menjelaskan bagaimana perbedaan individu dapat mempengaruhi penggunaan teknologi yaitu mampu menjelaskan hubungan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan niat untuk menggunakan suatu teknologi dengan menggabungkan dari delapan model penerimaan teknologi (Ananda, D., & Ratnawati, S., 2014). Sedangkan metode TAM memiliki kelebihan yaitu model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaian tidak

mempunyai niat untuk menggunakan atau menemukan faktor-faktor penerimaan suatu teknologi baru (Fatmawati, E., 2015). Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT dari peneliti Murathan Kurfal, Ali Arifoglu, Gul Tokdemir, dan Yudum Pacin (Kurfalı, M., Arifođlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y., 2017). Variabel yang digunakan yaitu empat variabel inti yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang mempengaruhi *behavioral intention*. Kemudian menambahkan *trust of internet* dan *trust of government*. Dalam beberapa penelitian (Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A., 2020) *trust of government* ditemukan berpengaruh dalam konteks memberikan tingkat kepercayaan public tinggi terhadap pemerintahan, dimana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan. Dan demikian diperkenalkan kembali ke UTAUT di beberapa studi salah satunya (Jayaprana, M. A. U., 2019). Jadi, UTAUT dengan menambahkan *trust of internet* dan *trust of government* untuk memeriksa faktor-faktor yang mendasari penerimaan Aplikasi PORTAL PLN.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa model UTAUT (Kurfalı, M., Arifođlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y., 2017) dalam penelitian ini berisi tujuh variabel yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, *trust of internet*, dan *trust of government*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang perlu dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna Website PORTAL PLN yang ditinjau dengan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)?
2. Faktor apa yang paling besar mempengaruhi perilaku pengguna Website PORTAL PLN yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan – batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. *E-Government* yang digunakan adalah Website PORTAL PLN
- b. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi *Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Facilitating condition, behavioural intention, Trust of Internet, dan Trust of Government*
- c. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna PORTAL PLN di Surabaya dengan jumlah 1236 pengguna.
- d. Responden penelitian ini didasarkan oleh pengguna PORTAL PLN di Surabaya
- e. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan tipe *Simple Random Sampling*

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai bentuk untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan Website PORTAL PLN yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Website PORTAL PLN
2. Menjadi bahan masukan bagi PT. PLN (PERSERO) dalam pengembangan Website *e-government* kedepannya
3. Menjadi referensi bagi peneliti kedepan yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama

### **1.6 Relevansi SI**

Menurut (Laudon & Laudon, 2014) sistem informasi adalah sistem sosioteknis. Meskipun sistem informasi terdiri dari mesin, perangkat, dan teknologi fisik yang keras, Sistem informasi juga membutuhkan investasi sosial, organisasi, dan intelektual yang cukup agar bekerja dengan baik dan tepat. Dan juga (Laudon & Laudon, 2014) mengemukakan bahwa kinerja organisasi yang optimal dapat dicapai dengan mengoptimalkan sistem sosial dan teknis yang digunakan secara bersama-sama. Makna ganda sistem informasi menunjukkan bahwa studi sistem informasi merupakan bidang yang multi disiplin. Studi sistem informasi dapat dibagi dalam pendekatan yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan pendekatan sosioteknis. Penelitian ini termasuk dalam pendekatan sosioteknik karena dalam penggunaan sistem informasi tidak lepas dari aspek sosial.

Pendapat ini juga dikuatkan hasil kesepakatan pertemuan pertama forum pimpinan prodi sistem informasi se-indonesia dari AISINDO & APTIKOM bawasannya disiplin ilmu sistem informasi mempelajari berbagai aspek mencakup

perencanaan sistem informasi, perancangan sistem informasi, pembangunan sistem informasi, operasional sistem informasi, evaluasi/audit sistem informasi, faktor-faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunanya (*adoption/diffusion*), bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunanya (*domestication*), dan bagaimana pengaruh/dampak penggunaan sebuah SI/TI (*impacts* atau *post adoption stage*).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain : Aplikasi Web, Aplikasi PORTAL PLN, UTAUT dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan serta metode *Structural Equation Modelling - Partial Least Square* (SEM-PLS).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian antara lain alur penelitian, literature review, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, menentukan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

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

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan yaitu mengenai analisis faktor perilaku penggunaan Aplikasi PLN Pelayanan Pelanggan

yang ditinjau dari metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) 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**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini

## **LAMPIRAN**

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