

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan era digital saat ini, maraknya sebuah aplikasi *modern* yang bermunculan di era digital. Di era globalisasi merupakan bagian dari perkembangan zaman, terdapat berbagai segi kehidupan manusia yang terpengaruh dengan adanya perkembangan zaman *modern*, sehingga alat tradisional pun tidak terpakai lagi ketika adanya perkembangan aplikasi *modern*. Aplikasi *modern* merupakan aplikasi online yang sangat berguna dari kalangan usia anak-anak, remaja hingga dewasa. Seperti aplikasi PLN *mobile* yang berfungsi sebagai alat transaksi bayar token listrik melalui *online*. Maka dari itu aplikasi *modern* sangat berpengaruh di era digital.

Dimasa pandemi covid-19 yang sedang terjadi, pemerintah membuat aturan orang-orang harus menjaga jarak bahkan orang tersebut lebih memilih diam di rumah saat masa pandemi covid-19 banyaknya orang-orang di rumahkan maka dari itu mereka harus taat kepada aturan pemerintah. Aplikasi PLN *mobile* sangat membantu kepada orang-orang melakukan transaksi *online* pembayaran token listrik disaat wabah pandemic covid-19. PLN *mobile* merupakan suatu aplikasi layanan PLN Kepada pelanggan (*mobile Customer self service*) setelah sebelumnya memanfaatkan *contact center 123, facebook, twitter* dan *web* PLN [1]. Adapun kelebihan PLN *mobile* ini para pelanggan bisa mendapatkan segala informasi mulai dari jadwal pemadaman, menyampaikan berbagai keluhan kelistrikan, serta memantau respon pelayanan dari pihak PLN [2].

Namun ada beberapa permasalahan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN *mobile* seperti sering terjadinya gangguan terhadap aplikasi PLN *mobile*. Informasi yang ada di aplikasi tidak sesuai dengan kenyataan, respon pengguna seperti kesulitan dalam hal *login* mendapatkan nomor *OTP (On Time Password)* dan data di aplikasi tidak sinkron sama data yang di PLN serta fitur pengaduan PLN *Mobile* tanggapan sangat lambat (*system quality*), sehingga para pengguna kurang puas terhadap aplikas PLN *mobile (user satisfaction)*. Aplikasi PLN *mobile* harus melakukan perbaikan terhadap masalah yang di alami oleh pengguna aplikasi PLN *mobile* penilaian terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan aplikasi PLN *mobile* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Delone & McLean, yang menggunakan empat variabel pengukur yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3].

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PLN *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalahnya adalah “bagaimana analisis kesuksesan PLN *mobile* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Delone and McLean?”

1.2.1. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar dari judul, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi PLN *mobile* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode Delone and McLean.
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *online*.
4. Sampel adalah pengguna aplikasi yang diambil pada wilayah Kota Jambi
5. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Software SMARTPLS 3.0*
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*)

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap dari sebuah aplikasi PLN *mobile* dengan menggunakan metode Delone and Mclean.

2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN *mobile*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak PLN *mobile* dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari sebuah aplikasi PLN *mobile*.
2. Hasil dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil analisis dengan menggunakan metode pendekatan Delone and McLean.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang akan digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.