

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi digital dan kemajuan sistem informasi menuntut para perusahaan untuk ikut maju dalam hal teknologi informasi. Era globalisasi digital saat ini teknologi informasi memiliki peran penting bagi kelangsungan kehidupan manusia dan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hampir seluruh kegiatan sehari-hari didukung oleh teknologi informasi, Salah satu contoh berkembangnya teknologi informasi dengan adanya aplikasi *mobile*, Aplikasi yang berjalan di *mobile device*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* dapat mempermudah melakukan aktifitas seperti hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, *browsing* dan lain-lain. Dengan *customer* menggunakan aplikasi *mobile* memudahkan layanan mencari informasi dan mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan menggunakan aplikasi *mobile*, Tetapi tidak semua pengguna yang mengoperasikan aplikasi *mobile* dapat memperoleh kemudahan dalam mengoperasikannya. Hal yang mempengaruhi pengguna mendapatkan kemudahan dan kepuasan dalam mengoperasikan aplikasi *mobile* dengan adanya layanan yang berkualitas ada dalam aplikasi *mobile* tersebut[1].

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang terbesar di Indonesia. Semua Aspek kehidupan yang berhubungan dengan sumber daya listrik pasti berhubungan dengan PLN sebagai penyedia sumber daya listrik. Mengingat besarnya peranan

inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), haruslah bisa membuat inovasi baru.

PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru Saat ini, yakni *PLN Mobile* resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi “*PLN Mobile*” yang ada di genggamannya pelanggan melalui smartphone berbasis Android. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama ‘*PLN Mobile*’ untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. *PLN Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). *PLN Mobile*, dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (contact center) “PLN 123”. Dengan aplikasi “*PLN Mobile*”.

Sejak diluncurkan pada Oktober 2016, Aplikasi *PLN Mobile* menjadi salah satu pilihan pelanggan dalam kemudahan memperoleh informasi-informasi yang diberikan oleh PLN. Adapun fitur dalam aplikasi “*PLN Mobile*” antara lain bisa mengecek tagihan Pascabayar dan riwayat token Prabayar, simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara.

Berdasarkan penelitian pendahulu dengan metode sekunder didalam komentar pemberitaan mengenai Aplikasi *PLN Mobile* “Dengan adanya aplikasi

ini mempermudah masyarakat untuk mengatasi keluhan, seperti meminta kembali kode voucher yang sudah hilang sebelum memasukannya yang biasa diakses selama 24 jam online. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi dalam melayani pelanggan”[2].

Akan tetapi, dalam pengoperasian aplikasi PLN Mobile sendiri masih terdapat beberapa keluhan yang didapatkan dari hasil survey terhadap aplikasi PLN Mobile. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari *Google Play Store* dimana dalam penggunaan aplikasi tersebut pengguna masih menemukan Permasalahan diantara lain yaitu masih sering terjadi kegagalan dalam melakukan registrasi, tidak bisa mengisi data, tidak bisa akses setelah update, keterlambatan informasi, terkadang beberapa kali terjadi kesalahan (*error*) saat memasukkan kode referensi bahkan terkadang tidak bisa sama sekali.

Dari masalah diatas muncul dampak negatif yang dirasakan oleh pengguna aplikasi PLN Mobile. Dampak negatifnya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi PLN Mobile kurang berkualitas jika sistem informasi tidak lengkap, tidak cepat, tidak akurat, dan tidak relevan.

Berdasarkan masalah dan dampak negatif diatas terkait dengan aplikasi PLN Mobile, peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis sistem informasi pada aplikasi PLN Mobile dengan Metode *Delone and Mclean*. Metode *Delone and Mclean* digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna, dan *net-benefit*. Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode *Delone* dan *Mclean* karena

sesuai dengan karakteristik masalah yang ada pada aplikasi PLN Mobile yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan *net benefit*.

Dilihat dari latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi PLN Mobile terhadap hasil bersih menggunakan metode Delone and Mclean?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi PLN *Mobile*.
2. Studi kasus dan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, dengan jumlah minimal 100 orang.

3. Penelitian ini menggunakan metode *Is success Model* dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem sebagai variabel bebas (independen), serta kepuasan pengguna, intensitas penggunaan dari hasil bersih sebagai variabel terikat (dependen).
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan *Google Form*.
5. Analisis data dilakukan dengan kuesioner menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan software *SmartPLS*.
6. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi PLN Mobile dengan *Is Success Model* oleh *Delone* dan *Mclean*.
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen (*Information Quality, System Quality*) terhadap variabel dependen (*Use, Use Satisfaction, Net Benefit*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan intensitas pengguna serta kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan. Sistematika penulisan meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, aplikasi, contoh-contoh aplikasi dan metode *is success model*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi PLN Mobile.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.