

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terus maju sesuai dengan kemajuan pemikiran manusia khususnya dalam bidang pelayanan, banyak aplikasi yang digunakan. Perkembangan ini menuntut organisasi, baik swasta maupun pemerintah untuk menciptakan inovasi baru di bidang digital. Hal ini disebabkan oleh peran teknologi dalam pelayanan masyarakat yang telah menjadi bagian penting dalam mempermudah pekerjaan.

BUMN merupakan badan usaha yang dimiliki oleh negara Indonesia. Pelayanan public dalam bidang kelistrikan yang dinaungi oleh PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan satu satunya di Indonesia yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan Listrik Masyarakat yang terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas [1]. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah PLN Mobile yang merupakan transformasi digital berbasis android yang bergerak dibidang Ketenagalistrikan dan hadir sebagai fasilitas pendukung dalam mempermudah pelayanan terhadap Masyarakat dengan menawarkan akses layanan secara mandiri dan desain fitur yang dapat diakses dengan mudah yang bertujuan untuk memangkas prosedur pelayanan langsung. Aplikasi ini terdiri dari beberapa fitur layanan, yaitu layanan permohonan, pengaduan, *feedback*, informasi, dan tagihan listrik.

Kualitas sistem dan informasi dari suatu aplikasi secara menyeluruh mempengaruhi kepuasan *user* terhadap aplikasi tersebut dimana tingkat penggunaan aplikasi berdampak besar terhadap kepuasan pemakaian aplikasi baik itu positif maupun negatif. Kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan. Jika suatu sistem mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik maka pengguna akan merasa puas. Semakin baik Tingkat kinerja yang mampu dijalankan oleh sistem informasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna [2].

Suatu aplikasi dapat dikatakan sukses apabila pengguna merasa puas dan terbantu dalam menggunakannya. Menurut Muhammad Fitri Rahmadana [3], aplikasi yang sukses adalah aplikasi yang mampu menjawab kebutuhan konsumen. Aplikasi tersebut harus mampu menyediakan informasi yang berguna dan memberikan saran terkait produk yang dihasilkan. Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi seperti Delone & McLean, TAM, UTAUT dan Is Success Model. Delone dan McLean merupakan model yang sederhana dan mudah untuk dipahami serta dianggap cukup valid untuk digunakan sebagai model pengukur kesuksesan suatu sistem informasi [4].

Dalam proses pengembangan aplikasi, tidak akan selalu mendapatkan feedback yang positif dari para pengguna. Sebagai contoh, pada pengembangan aplikasi PLN Mobile. Penilaian terhadap PLN Mobile dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dilihat dari beberapa ulasan pengguna yang terdapat pada *Playstore*, Ditemukan bahwa aplikasi PLN Mobile masih memiliki beberapa kekurangan seperti laporan gangguan lambat *update*,

terjadi *error* saat pembayaran, *error* pada beberapa fitur aplikasi, dan beberapa informasi tidak *up to date* atau bersifat lawas.

Berdasarkan keterangan diatas , maka akan dilakukan analisis kesuksesan pada aplikasi PLN Mobile menggunakan metode Delone dan Mclean untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut dapat dikatakan sukses dalam pengimplementasiannya dan menjadi dasar hipotesis penelitian sebagai acuan pengembangan kuisioner serta diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dan mampu menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan aplikasi PLN Mobile agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Untuk itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PLN *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi PLN Mobile?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari adanya pembahasan diluar judul, Maka ditentukan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap Aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan metode Delone dan McLean.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner berupa *Google Form* yang disebar secara *online*.

3. Pengambilan jumlah sampel didapat menggunakan ketentuan dari Tabel Isaac dan Michael.
4. Analisis data menggunakan teori SEM dan *software* SmartPLS 4.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Pengguna, Kepuasan Pengguna serta Manfaat Bersih terhadap aplikasi PLN *Mobile*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa :

1. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang terkait dengan kesuksesan suatu sistem informasi menggunakan metode Delone dan McLean.
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan aplikasi PLN *Mobile* agar mampu menjadi lebih baik lagi kedepannya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini disusun menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika

penulisan dalam pembuatan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar pendukung penulisan laporan yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel dan sejenisnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode – metode yang digunakan untuk analisis kesuksesan aplikasi PLN Mobile.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data dan statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.