

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah sangat pesat dan berdampak besar pada kehidupan masyarakat. Hampir semua kegiatan kini terhubung dengan sistem digital, mulai dari komunikasi, pendidikan, ekonomi, hingga pelayanan publik. Digitalisasi dalam pelayanan publik juga bertujuan untuk mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan efektivitas layanan kepada masyarakat. Dengan penerapan *e-government*, berbagai prosedur administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, transparansi dalam pelayanan juga dapat ditingkatkan dengan adanya sistem digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara terbuka dan real-time[1].

Dalam hal ini, PT PLN (Persero) adalah BUMN kelistrikan yang terus berkomitmen dan berinovasi menjalankan misi besar menerangi dan menggerakkan negeri. Memiliki visi menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara, PLN bergerak menjadi pilihan nomor 1 pelanggan untuk Solusi Energi. PLN mengusung agenda Transformasi dengan aspirasi *Green, Lean, Innovative*, dan *Customer Focused* demi menghadirkan listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik[2].

Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah PLN Mobile yang dirilis pada tahun 2020, yaitu suatu aplikasi berbasis *Android* yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam menerima pelayanan termasuk mendapatkan informasi terkini yang berkaitan dengan pelayanan PLN[3]. PLN Mobile merupakan suatu aplikasi layanan PLN kepada pelanggan (*Mobile Customer Self Service*) setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, Facebook, Twitter dan Web PLN. Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi *Token*, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat serta info status/progres permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT PLN (Persero). PLN Mobile menjanjikan pelanggan mendapatkan informasi cepat, tepat, dan akurat [4].

Meskipun aplikasi PLN Mobile telah menghadirkan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan, kenyataannya masih terdapat sejumlah kendala dalam penggunaannya. Sebagian pengguna mengeluhkan adanya kesulitan memahami fitur-fitur tertentu, tampilan antarmuka yang dinilai kurang ramah pengguna, serta respon sistem yang terkadang lambat. Permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan digital yang disediakan oleh PLN. Selain itu, tingkat literasi digital yang berbeda-beda di berbagai daerah, termasuk di Kota Jambi, turut memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan aplikasi ini. Tanpa

sistem yang sederhana dan mudah dipahami, tujuan utama PLN Mobile untuk memberikan layanan cepat, tepat, dan efisien belum dapat sepenuhnya tercapai.

Dalam konteks layanan digital, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan (*usability*) dan mampu memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Banyak aplikasi menghadapi tantangan ketika pengembang lebih menitikberatkan pada fungsi teknis tanpa memperhatikan kemudahan akses dan navigasi bagi pengguna. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara kemampuan teknis aplikasi dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkannya. Oleh karena itu, dibutuhkan metode evaluasi yang mampu mengukur kemudahan penggunaan dari sudut pandang pengguna secara objektif. Salah satu metode yang sesuai untuk menilai aspek tersebut adalah *System Usability Scale (SUS)*, yaitu instrumen pengukuran sederhana dan efisien untuk PLN Mobile menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Melalui metode SUS, dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang tingkat *usability* aplikasi berdasarkan pengalaman nyata para pengguna di Kota Jambi.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada **“Analisis Usability Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat Usability aplikasi PLN Mobile berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *system usability scale (SUS)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian lebih terarah, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Pengujian usability hanya dilakukan pada aplikasi PLN Mobile.
2. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna aplikasi PLN Mobile yang berdomisili di Kota Jambi.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara daring (*online*) dalam bentuk *google form*.
4. *Software* pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat usability aplikasi PLN Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS)
2. Untuk mengetahui kesulitan apa saja yang terdapat pada pengguna aplikasi PLN Mobile .

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif baik dalam bidang akademik maupun praktik. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui analisis terkait mengenai usability pada aplikasi PLN Mobile.
2. Dapat mengetahui kesulitan apa saja yang dirasakan oleh pengguna.
3. Menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian, analisis data, serta penyusunan karya ilmiah sebagai bekal pengembangan diri di bidang teknologi informasi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai isi dari skripsi yang penulis lakukan. Penelitian ini terdiri dari enam bab, yang masing-masing bab saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Uraian singkat sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dilakukannya penelitian dan arah penelitian yang dilakukan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis menguraikan berbagai teori yang relevan sebagai dasar acuan penelitian. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku, jurnal, serta sumber daring yang memuat konsep-konsep teoritis yang diperlukan sebagai kerangka berpikir dan landasan dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian. Pada bab ini dipaparkan kerangka kerja penelitian, tahapan proses yang dilakukan, serta metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Selain itu, dijelaskan pula bahan penelitian, karakteristik responden, serta alat bantu (*tools*) yang digunakan selama proses penelitian. Seluruh komponen dalam bab ini disusun untuk memastikan penelitian berjalan secara terstruktur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai aplikasi PLN Mobile, pengembangan model konseptual yang menjadi dasar alur penelitian, serta indikator penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel yang ditetapkan. Selain itu, bab ini juga menyajikan instrumen penelitian yang dipakai dalam pengumpulan data. Seluruh komponen dalam bab ini disusun

untuk memberikan pemahaman awal mengenai objek penelitian dan landasan teoritis yang digunakan dalam proses analisis.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas profil responden serta hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat usability terhadap aplikasi PLN Mobile berdasarkan temuan yang telah dianalisis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian terkait tingkat usability terhadap aplikasi PLN Mobile. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan temuan analisis data, interpretasi hasil, serta keterkaitannya dengan tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan bagi peneliti selanjutnya maupun pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan fitur, peningkatan kualitas layanan, serta penyempurnaan penelitian di masa mendatang.