

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring berjalannya waktu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berkembang sangat drastis pada masa belakangan ini, sesuai dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat. Teknologi telah berkembang menjadi sangat penting untuk kehidupan modern. Kemajuan teknologi juga telah mempermudah manusia untuk mendapatkan sebuah informasi dengan sangat cepat, internet merupakan sebuah bukti dari perkembangan teknologi yang disaat ini banyak memberikan pengaruh terhadap manusia. Internet memberikan peranan yang sangat penting pula dalam proses penyaluran sebuah informasi. Adopsi sebuah teknologi yang sukses dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sementara kegagalan dalam penerapan dapat menyebabkan hasil yang tidak diinginkan. Penerimaan awal dari sebuah sistem informasi merupakan hal yang penting, sedangkan kelangsungan hidup sebuah sistem informasi lebih ditentukan oleh instansi melanjutkan penggunaan dari sistem tersebut oleh penggunanya. <https://journal.uny.ac.id>. Diakses pada tanggal 3 Maret 2023

Transformasi digital mengacu pada proses dan strategi menggunakan teknologi digital untuk secara drastis mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani pelanggan. Transformasi digital sebagai cara untuk membangun kembali model bisnis mengikuti kebutuhan pelanggan dengan menggunakan teknologi baru. <https://www.sas.com/id>. Diakses pada tanggal 4 Maret 2023

Kemajuan teknologi jaringan secara pesat menjadi peluang bagi perusahaan dalam menyediakan aplikasi *online* agar dapat terus bertahan mengikuti zaman yang semakin canggih. Memberikan kenyamanan bagi para pengguna internet, perusahaan menciptakan fitur elektronik yang lengkap, menyediakan tempat masukan, rating, dan kelancaran sistem sehingga akses untuk mendapatkan jasa yang diperlukan menjadi semakin efektif dan efisien.

Aplikasi PLN *Mobile* pertama kali diluncurkan pada tahun 2016, dan resmi dirilis oleh direksi PLN di PLN kantor Pusat bertepatan pada upacara hari listrik

nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang berkerja sama dengan PT Indonesia Coment Plus sebagai anak perusahaan PLN.

Pada penelitian ini aplikasi PLN *Mobile* sudah memasuki tahun yang ke-7 dimana banyak sekali update terbaru dari awal peluncurannya salah satunya adalah promosi serta *event* yang diberikan dari aplikasi PLN *Mobile* tersebut.



Gambar 1.1

Jumlah pengunduh aplikasi PLN *Mobile*

Sumber: Google Play Store, 2023

Berdasarkan data google play store pada saat ini aplikasi PLN *Mobile* telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta pengunduh. Hal ini menunjukkan besarnya antusiasme pelanggan PLN dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk mendapatkan layanan secara *online*.

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan pelengkap layanan dan aplikasi layanan PLN sebelumnya seperti *contact center 123*, *facebook*, *twitter*, dan *web* PLN. Adapun fitur-fitur dari PLN *Mobile* adalah sebagai berikut :

1. Membeli token dan membayar tagihan listrik
2. Mengubah daya listrik
3. Mencatat angka meter mandiri
4. Pengaduan gangguan dan keluhan
5. Monitor pemakaian listrik pascabayar
6. Monitor pembelian token listrik
7. Pengguna mendapatkan notifikasi tagihan
8. Informasi *progress* penyelesaian gangguan
9. Informasi padam dan pemeliharaan

Namun, berdasarkan pengalaman penulis, penulis menemukan beberapa kendala yang terjadi pada aplikasi PLN *Mobile*, seperti ketika dilakukan pembelian melalui *virtual account* yang diberikan Aplikasi PLN *Mobile*, justru tidak langsung merespon nomor token listrik konsumen, padahal dana konsumen sudah terpotong untuk pembelian token. Tidak sinkron pada pengaduan listrik padam misalnya, pada titik lokasi sedang ada pemadaman listrik tetapi pada aplikasi listrik sedang menyala.

Maka berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik memilih judul “**Analisis kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* (Studi Kasus Pada Warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III) ”**

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil oleh penulis dalam laporan ini adalah mengenai “Bagaimana Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* (Studi Kasus Pada Warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III)?”

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Supaya dalam penulisan laporan akhir ini terarah dan tidak meyimpang dari masalah-masalah yang ada, maka penulis membatasi pembahasan pada model penerimaan teknologi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* pada Pelanggan PLN *Mobile* yang bertempat tinggal di Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* (Studi Kasus Pada Warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para pembaca tentang kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile*, serta dapat memicu penelitian selanjutnya yang lebih baik dalam kepuasan pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan terkait kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* oleh warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu suatu model yang dibuat untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah:

a. Data Premier

“Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh perseorangan atau suatu organisasi langsung dari objeknya” (Yusi dan Idris, 2009 :109). Data primer dalam penelitian ini diambil dengan cara membuat kuesioner yang kemudian disebarakan kepada Warga Kampung Jawa di Sukajadi dengan tujuan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN *Mobile*.

b. Data Sekunder

“Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi” (Yusi dan Idris, 2009 :109). Data ini diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti buku, internet, laporan, jurnal, literatur dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk proses lebih lanjut, seperti, tujuan, visi dan misi perusahaan, informasi mengenai perusahaan data lainnya yang relevan untuk digunakan dalam penelitian ini.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2019:133), “Metode pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian”. Adapun dalam metode pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penyusunan Laporan Akhir ini adalah:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:143), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan

tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada Warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III. Hasil kuesioner inilah yang akan dijadikan bahan sebagai pembahasan dari permasalahan.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2014:487), “Riset kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Riset kepustakaan ini, penulis akan mengambil data informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada baik melalui buku-buku, artikel dari internet, dan literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini untuk melengkapi dalam penulisan penelitian ini supaya pembaca lebih banyak mengetahui mengenai perusahaan yang diteliti ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:118), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penentuan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan dengan jumlah populasi yang tak terhingga yang menggunakan rumus Roscoe dalam Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sample lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

2. Jika sample dipecah kedalam subsample (Pria/Wanita, senior/junior, dan sebagainya). Ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.
4. Penelitian eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Pada penelitian ini, berdasarkan saran-saran dari Roscoe tersebut peneliti memilih poin kedua untuk mengukur jumlah sampel. Mengambil ukuran sampel dengan 30 orang responden warga Kampung Jawa Sukajadi Banyuasin III dengan dipecah ke dalam subsample. Teknik pengambilan sampel ini diambil setelah melakukan prasurvey mengenai pengguna Aplikasi PLN *Mobile* dengan asumsi tidak semua penduduk RT 15 RW 05 tersebut menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*.

Tabel 1.2
Jumlah Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
Total		30 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa dari jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 30 orang dengan 40% atau 12 laki-laki, dan 60% atau perempuan.

1.5.5 Analisis Data

a. Data Kualitatif

“Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori” (Yusi dan Idris, 2009:102). Data kualitatif dalam penelitian ini didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada pada kuesioner. Hasil jawaban tersebut kemudian diukur dengan skala pengukuran *Likert*.

Peneliti menggunakan skala *Likert* untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Menurut Riduwan (2010:38-39), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial”. Adapun dalam skala *Likert*, setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata dan pada skala *Likert* ini terdapat lima nilai pengukuran untuk mengetahui seberapa banyak yang menjawab pernyataan dengan penilaian yang tersedia untuk dapat dihitung selanjutnya sehingga dapat diketahui seberapa setuju atau tidak setuju pernyataan yang diberikan nantinya, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3
Skala *Likert*

No.	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan, 2010

Skala *Likert* ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban itu akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

b. Data Kuantitatif

“Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik”(Yusi dan Idris, 2009:109). Penulis juga menggunakan

analisis data kualitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Untuk mencari nilai indeks kinerja atau penilaian responden yang penilaiannya dapat dicari dengan rumus. Menurut Riduwan dan Akdon (2010:38), rumus yang digunakan untuk presentasi ialah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{total skor penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai

Skor Ideal : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden
5 x 30 = 150

Setelah menentukan presentasi dan mendapatkan hasilnya dengan menggunakan rumus di atas, maka kita dapat menggolongkan presentasi tersebut ke dalam kriteria Interpretasi Skor item, dari presentasi yang dihasilkan tadi baru dapat dilihat apakah skor tersebut masuk ke dalam golongan atau item sangat lemah, lemah, cukup, kuat, sangat kuat skor dalam item-item tersebut dimulai dari 0% sampai dengan 100%. Sehingga setiap variabel penelitian akan diketahui dalam setiap pernyataan dalam masing-masing variabel akan memiliki hasil yang berbeda-beda sesuai dengan jawaban dari setiap responden, dengan begitu peneliti dapat mengetahui seberapa kuat atau bahkan seberapa lemah pernyataan yang dituju kepada responden. Pada tabel 1.4 dapat dilihat interpretasi skor item dalam variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.4
Tabel Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1	0% - 20%	Sangat Lemah
2	21% - 40%	Lemah
3	41% - 60%	Cukup
4	61% - 80%	Kuat
5	81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2010