

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

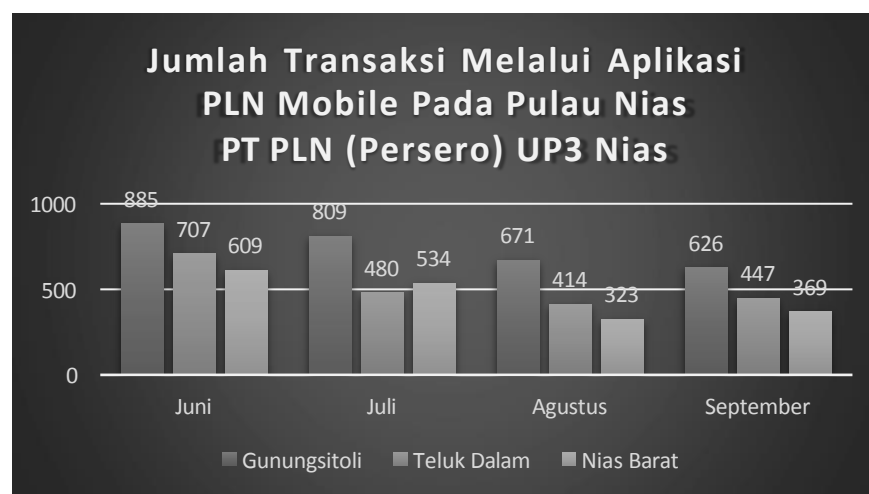
Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berlangsung sangat pesat, membawa perubahan fundamental dan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, mulai dari ekonomi, sosial, hingga perilaku konsumen. Transformasi digital telah mengubah lanskap bisnis dan ekspektasi masyarakat, di mana kecepatan, kemudahan akses, dan efisiensi menjadi kunci utama dalam penyediaan layanan. Korporasi, khususnya di sektor publik dan penyedia layanan esensial, kini dituntut untuk beradaptasi dengan menyediakan layanan yang tidak hanya inovatif tetapi juga mudah diakses dan praktis bagi pelanggan, guna menjaga relevansi, daya saing, dan kepercayaan publik di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

PT PLN (Persero), sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) strategis dan penyedia listrik terbesar di Indonesia, memegang peran krusial dalam memenuhi kebutuhan energi nasional dan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanannya. Untuk menjawab tantangan era digital dan secara proaktif meningkatkan kenyamanan serta aksesibilitas bagi jutaan pelanggannya di seluruh penjuru negeri, PLN secara masif melakukan transformasi digital. Salah satu inisiatif digitalisasi paling menonjol dan menjadi ujung tombak pelayanan adalah Aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2016 dan terus mengalami pembaruan besar, dengan peluncuran tampilan dan fitur yang

semakin lengkap pada akhir tahun 2020. Dirancang sebagai platform terpadu, PLN Mobile kini mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan esensial secara digital, mulai dari pengecekan dan pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pengajuan permohonan pasang baru atau perubahan daya, hingga pelaporan gangguan dan informasi terkini seputar layanan PLN. Inovasi ini merupakan bagian integral dari strategi besar PLN untuk mewujudkan pelayanan yang lebih modern, efisien, dan inklusif bagi jutaan pelanggan di seluruh Indonesia, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke.

Meskipun digitalisasi layanan, seperti PLN Mobile, menawarkan potensi besar untuk peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan secara nasional, implementasinya di lapangan tidak selalu seragam dan seringkali menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah dengan karakteristik geografis dan sosial-ekonomi yang unik. *Paradoks* muncul dalam implementasi PLN Mobile di wilayah Kepulauan Nias. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nias, sebagai representasi PLN di regional ini, memiliki tanggung jawab vital dalam mengelola dan menyediakan layanan kelistrikan di seluruh wilayah Kepulauan Nias. Wilayah operasional ini meliputi Kota Gunungsitoli, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Utara, Kabupaten Nias Barat, dan Kabupaten Nias Selatan. Kepulauan Nias sendiri dikenal memiliki karakteristik geografis yang menantang, dengan topografi berbukit, penyebaran pulau yang bervariasi, serta infrastruktur yang mungkin belum semaju wilayah perkotaan besar di Indonesia. Kondisi ini secara langsung memengaruhi aksesibilitas layanan dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital. Inisiatif seperti pemanfaatan energi terbarukan dan

digitalisasi layanan melalui PLN Mobile merupakan langkah strategis yang terus didorong oleh PLN UP3 Nias untuk meningkatkan layanan pelanggan dan keandalan pasokan listrik di wilayah tersebut. Meskipun aplikasi ini didesain untuk Memberikan kemudahan dan efisiensi, data menunjukkan adanya penurunan signifikan dalam jumlah transaksi melalui PLN Mobile di wilayah ini dari bulan Juni hingga September 2024:



Gambar 1 1 Jumlah Transaksi Melalui Aplikasi PLN Mobile di Pulau Nias

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Nias

Dapat di lihat dari grafik bahwa terjadi penurunan jumlah transaksi, penurunan ini secara jelas mengindikasikan bahwa adopsi dan minat pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile di Nias masih menghadapi tantangan serius. Berdasarkan Gambar 1.1, dari 2.201 transaksi pada bulan Juni, angka tersebut menurun menjadi sekitar 1.442 transaksi di bulan September, yang menunjukkan penurunan drastis sebesar 34,48% dalam kurun waktu empat bulan.

Kondisi ini diperparah oleh kendala spesifik yang melekat pada karakteristik Kepulauan Nias, seperti tingkat literasi digital yang masih relatif rendah di sebagian populasi, keterbatasan infrastruktur dan akses internet yang

belum merata, serta fakta bahwa masih terdapat wilayah-wilayah yang belum terjangkau jaringan listrik yang memadai. Akibatnya, masyarakat setempat masih cenderung memilih metode transaksi kelistrikan secara konvensional, seperti mendatangi konter pembayaran terdekat atau loket fisik, yang tentu saja menghambat upaya digitalisasi layanan PLN dan mengurangi manfaat efisiensi bagi pelanggan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan yang substansial antara potensi dan tujuan PLN Mobile dengan realitas penggunaannya di lapangan, yang diduga kuat karena pelanggan belum sepenuhnya merasakan efektivitas dan kemudahan dalam bertransaksi melalui aplikasi, atau bahkan adanya keraguan terhadap keamanan dan keandalan informasi yang disajikan, sehingga minat mereka untuk terus menggunakan aplikasi menjadi rendah.

Pemilihan lokasi dan topik penelitian ini didasari oleh observasi awal dan pengalaman langsung penulis selama menjalani program magang MSIB di PT PLN (Persero) UP3 Nias selama lima bulan. Selama periode tersebut, penulis memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung kondisi operasional di lapangan, berinteraksi dengan pelanggan, dan menyaksikan kendala-kendala praktis yang dihadapi dalam penggunaan PLN Mobile di Kepulauan Nias. Pengalaman ini memberikan pemahaman mendalam mengenai urgensi permasalahan yang ada, memperkuat keyakinan penulis akan relevansi penelitian ini, dan berfungsi sebagai pra-survei informal yang memvalidasi adanya fenomena kesenjangan minat penggunaan aplikasi tersebut.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan pelanggan bahwa penggunaan suatu aplikasi akan meningkatkan efektivitas kinerja mereka

dalam menyelesaikan tugas-tugas terkait layanan PLN. Pelanggan yang merasakan manfaat nyata dari PLN Mobile, seperti efektivitas dalam menghemat waktu dan tenaga untuk pembayaran tagihan listrik, cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk terus menggunakannya. Seperti penelitian oleh Rozi & Ziyad (2019) konsisten menunjukkan pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap minat Penggunaan layanan digital. Namun, studi lain oleh Mogot *et al.*, (2023) menggarisbawahi bahwa efektivitas persepsi kegunaan dapat bervariasi dan masih terdapat kesenjangan pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor lain, seperti perubahan teknologi, fitur baru, dan latar belakang budaya, dapat memengaruhi persepsi ini serta interaksinya dengan niat penggunaan. Oleh karena itu, dalam konteks PLN Mobile di Pulau Nias, di mana tantangan geografis dan tingkat literasi digital dapat secara signifikan memengaruhi cara pelanggan merasakan kegunaan aplikasi, penelitian ini menjadi krusial untuk mengeksplorasi sejauh mana persepsi kegunaan memengaruhi minat pelanggan. Observasi awal di lapangan mengindikasikan bahwa beberapa pelanggan mungkin masih merasa tidak ada perbedaan signifikan dalam efisiensi waktu atau upaya saat menggunakan PLN Mobile dibandingkan cara manual, atau bahkan fitur-fitur yang tersedia belum sepenuhnya dirasakan solutif untuk permasalahan mereka sehari-hari, yang mencerminkan belum optimalnya persepsi kegunaan.

Selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) juga memegang peran vital dalam keputusan pelanggan untuk mengadopsi teknologi. Persepsi kemudahan mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan aplikasi tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Penelitian terdahulu oleh Prayudi *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap niat penggunaan ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pelanggan untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Hasil berbeda ditemukan oleh Susanto *et al.*, (2022) pada mobile payment di Indonesia, di mana persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Hal ini menunjukkan bahwa di beberapa konteks, faktor kemudahan tidak selalu menjadi faktor utama pendorong adopsi teknologi. Inkonsistensi temuan ini menjadi celah penelitian yang perlu diisi, terutama dalam konteks PLN Mobile di UP3 Nias, di mana literasi digital pelanggan dan tantangan infrastruktur internet mungkin memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan aplikasi. Dugaan dari kondisi lapangan menunjukkan bahwa beberapa pelanggan masih menemui kesulitan dalam mempelajari atau menavigasi aplikasi, atau merasa tampilan antarmuka yang ada belum sepenuhnya intuitif bagi mereka yang memiliki literasi digital beragam, yang menjadi indikasi rendahnya persepsi kemudahan.

Selanjutnya, kepercayaan (*trust*) juga menjadi sangat penting dalam menentukan minat pelanggan terhadap penggunaan aplikasi digital. Kepercayaan terhadap PLN Mobile berarti keyakinan pelanggan bahwa aplikasi tersebut aman dan dapat diandalkan, terutama terkait keamanan data pribadi dan transaksi finansial. Penelitian oleh Alfani *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh langsung terhadap niat penggunaan ulang aplikasi. Namun, Nabila *et al.*, (2023) dalam penelitiannya pada *e-commerce* di Indonesia menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan jika *perceived risk* (persepsi risiko) pelanggan sangat tinggi. Artinya,

meskipun pelanggan percaya pada aplikasi, jika mereka merasa ada risiko besar, mereka tetap enggan menggunakan. Celah ini perlu diuji lebih lanjut dalam konteks aplikasi PLN Mobile di UP3 Nias, karena layanan publik memiliki karakteristik risiko dan kepercayaan yang berbeda dengan e-commerce atau mobile payment. Potensi kekhawatiran terkait keamanan data pribadi atau keraguan terhadap integritas informasi dan keandalan sistem saat melakukan transaksi juga dapat menjadi penghambat utama minat mereka untuk terus menggunakan PLN Mobile, yang mencerminkan pentingnya variabel kepercayaan.

Observasi awal di lapangan mengindikasikan bahwa beberapa pelanggan mungkin masih merasa tidak ada perbedaan signifikan dalam efisiensi waktu atau upaya saat menggunakan PLN Mobile dibandingkan cara manual (keyakinan kegunaan yang rendah), atau menemui kesulitan dalam mempelajari atau menavigasi aplikasi (keyakinan kemudahan yang rendah), atau memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi atau keraguan terhadap integritas informasi dan keandalan sistem saat melakukan transaksi (keyakinan kepercayaan yang rendah). Semua ini diduga berkontribusi pada sikap yang kurang positif terhadap PLN Mobile, sehingga minat mereka untuk terus menggunakan aplikasi menjadi rendah.

Berdasarkan fenomena penurunan transaksi PLN Mobile di Pulau Nias, ditambah dengan adanya *research gap* pada studi-studi terdahulu terkait persepsi kegunaan, kemudahan, dan kepercayaan dalam konteks adopsi aplikasi digital, serta didukung oleh observasi langsung selama magang, penelitian ini menjadi sangat relevan dan mendesak. Keunikan wilayah Pulau Nias dengan tantangan geografis,

literasi digital, dan infrastruktur yang spesifik, menjadikan studi kasus ini penting untuk memperkaya literatur dan memberikan kontribusi praktis bagi PLN UP3 Nias. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai minat pelanggan, berbeda dari sebagian besar penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada satu teori.

Oleh karena itu, dengan latar belakang pembahasan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "**Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Pelanggan Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT PLN (Persero) UP3 Nias)**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.
- 2 Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

- 3 Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen PT PLN (Persero)

Hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu manajemen PT PLN (Persero) dalam mengoptimalkan aplikasi PLN Mobile dan meningkatkan adposi pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi teknologi dalam sektor industri.

3. Bagi Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk membantu pelanggan untuk memahami pentingnya persepsi kegunaan, kemudahan dan kepercayaan dalam menggunakan layanan digital PLN Mobile.