

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) menyediakan jasa di bidang kelistrikan untuk masyarakat sebagai pelanggan pengguna listrik. Tugas PLN dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik hingga penyelesaian transmisi kepada pelanggan pengguna listrik di seluruh wilayah Indonesia. mengingat kembali pentingnya layanan TI Teknologi ini juga dimanfaatkan oleh PLN (Persero) untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan tanpa harus ke kantor. PT. PLN (Persero) terus mengikuti kemajuan jaman dan inovasi untuk menghadirkan sebuah aplikasi yang berbasis Android yakni aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile merupakan aplikasi yang berkoordinasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) [1] dengan aplikasi PLN Mobile lebih memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan administrasi, misalnya, memperoleh informasi mengenai tagihan listrik, agregasi energi, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN Mobile dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan masyarakat sebagai pelanggan.

PT PLN (Persero) termasuk perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi tersebut dengan diluncurkannya aplikasi PLN Mobile pada tahun 2016. Penelitian pada tahun 2019 terhadap aplikasi ini menunjukkan kepuasan pelanggan masih rendah terhadap kualitas layanan aplikasi [2]. Namun, telah diadakan perbaikan dan penambahan fitur aplikasi untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut seiring dengan terjadinya wabah Covid-19 sepanjang tahun 2020 hingga saat ini yang menyebabkan penggunaan aplikasi PLN Mobile semakin meningkat.

Aplikasi PLN Mobile saat ini terdiri dari fitur Kelistrikan, Internet, ListriQu, Token & Pembayaran, Pengaduan, Catat Meter, Informasi Stimulus, SPKLU, Penyambung Baru dan Sementara, Perubahan Daya, serta Simulasi Biaya. PLN Mobile juga bekerja sama dengan beberapa Bank dan FinTech dalam menunjang transaksi pembayaran tagihan listrik atau pembelian token listrik. Merujuk pada

komentar pengguna aplikasi PLN Mobile di Google Play, dapat dilihat terdapat berbagai keluhan pengguna selama penggunaan aplikasi tersebut. Namun, tentu saja ulasan pengguna di Google Play tidak sepenuhnya dapat dijadikan acuan oleh tim pengembang aplikasi ini sebagai dasar pengembangan maupun perbaikan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Metode EUCS adalah teknik yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Metode ini menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai dari lima komponen variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeline*) [3]. Penelitian ini akan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), metode EUCS dipilih karena memiliki 5 variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* dengan 12 instrumen untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi [3], sehingga cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN mobile.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di PT. PLN (Persero) ULP Matangglumpang dua, penulis mendapatkan informasi dari pihak staff PLN (Persero) ULP Matangglumpang dua bahwa dari tanggal 1 Februari hingga 30 Desember 2023, PLN (Persero) ULP Matangglumpang dua mendapati pengaduan pelanggan mencapai 4.950 aduan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan penggunaan aplikasi PLN MOBILE dengan teknik EUCS berdasarkan prospektif pelanggan yang telah di sesuaikan dengan masalah sebelumnya. Pembahasan masalah di atas menjadi dasar untuk menjalankan penelitian dengan dengan judul **“Analisis Kepuasan Penggunaan PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS Berdasarkan Pengaduan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Matangglumpang dua”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode EUCS dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile ?
2. Apa faktor yang menyebabkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah :

1. Mengetahui penerapan metode EUCS dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.
2. Mengetahui faktor yang menyebabkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang ingin dicapai oleh penulisan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti
 - 1) Mampu menerapkan metode EUCS sebagai alat untuk menganalisa faktor- faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan PLN Mobile secara parsial maupun simultan.
 - 2) Meningkatkan pengetahuan tentang pengukuran kepuasan penggunaan untuk layanan TI suatu perusahaan

- b. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi untuk pihak PT.PLN (PERSERO) ULP Matangglumpang dua mengenai analisis kepuasan penggunaan PLN Mobile menggunakan metode EUCS berdasarkan pengaduan pelanggan. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan di dalam perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian mempunyai definisi sebagai sebuah metode pembatasan permasalahan dan juga ilmu yang akan dikaji. Jika dihubungkan dengan proses pembuatan sebuah penelitian, maka ruang lingkup berarti batasan subjek yang akan kita teliti [4]. Ruang lingkup penelitian perlu didefinisikan dengan jelas agar dapat direncanakan dengan baik dan mengatasi terbentuknya penyimpangan dalam penyusunan tugas akhir ini,

1. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN MOBILE.
2. Penelitian ini dilakukan hanya terhadap pengguna aplikasi PLN MOBILE yang merupakan warga Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen yang berada di sekitar PT. PLN ULP Matanglumpang dua.
3. Penelitian menggunakan metode evaluasi End User Computing Satisfaction (EUCS).
4. Pengumpulan data responden dilaksanakan dengan melakukan survey dalam bentuk kuesioner dan di sebarakan kepada pengguna aplikasi PLN MOBILE.
5. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling, yaitu teknik yang penentuan sampelnya menggunakan pertimbangan tertentu.