

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, Dengan berkembangnya secara pesat kualitas aplikasi mobile akan membuat pelayanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam mencapai level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan. Semakin meningkatnya perkembangan internet perusahaan juga harus mampu menciptakan pelayanan online untuk mempermudah pelanggan atau pengguna agar dapat mengetahui manfaat layanan dari aplikasi mobile dan juga untuk mengetahui pelanggan atau pengguna merasa puas atau tidak puas dengan layanan aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan pelanggan, atau respon setelah melakukan transaksi dan mendapatkan produk dari suatu perusahaan. Semakin baik sebuah produk atau layanan, maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pengguna atau pelanggan diartikan sebagai penentu dalam seberapa besar dari kinerja perusahaan mampu memenuhi harapan tersebut [1].

Kepuasan pengguna atau pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana akan kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus diubah karena adanya pelanggan yang merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puas tentunya tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentu saja hal tersebut menjadi ancaman bagi perusahaan. Sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik, agar si pengguna atau pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan tersebut. Dimana kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan selama ini kepada si pengguna atau pelanggan sudah sesuai dengan keinginannya atau belum. Kualitas pelayanan adalah perbedaan baik buruknya antara kenyataan dan harapan dalam memenuhi kebutuhan [2].

Saat ini banyak bermunculan aplikasi yang memudahkan para penggunanya untuk mengakses aplikasi mobile. Menyikapi hal tersebut kini PLN sudah mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi yang bernama PLN Mobile. PLN Mobile merupakan layanan yang *customer focused* dimana memiliki arti sebuah strategi yang diterapkan untuk melayani pelanggan lebih baik dan lebih cepat. Tujuan penerapan aplikasi ini adalah untuk mewujudkan digitalisasi layanan ketenagalistrikan konsumen, memenuhi kebutuhan konsumen dengan mudah, cepat, akurat, dan transparan [3].

PT PLN (Persero) adalah sebuah perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya [4].

Untuk mengukur tingkat kualitas kepuasan pengguna terdapat banyak metode untuk mengetahuinya antara lain menggunakan metode Webqual 4.0. Webqual 4.0 adalah metode untuk menilai dengan cakupan masalah *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*. Maka dari itu hasil akhir kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile yang nantinya akan menjadi sebagai bahan rekomendasi perbaikan tingkat kepuasan pengguna kepada PT.PLN (Persero) Dengan konteks yang sudah dijelaskan di atas, maka dari itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Aplikasi PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT.PLN (Persero) Kota Lhokseumawe)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang sudah di paparkan diatas, maka rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile terhadap layanan yang diberikan ?
2. Bagaimana Menganalisis Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas Aplikasi PLN Mobile pada Kota Lhokseumawe ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan untuk memfokuskan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Penilaian yang dilakukan berfokus pada kepuasan pengguna pada fitur pengaduan Aplikasi PLN Mobile di Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuesioner yang disebarkan dengan teknik pengambilan sampel.
3. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penilaian berdasarkan bobot pada kriteria penilaian Aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode Webqual 4.0. dan hanya berdasarkan faktor-faktor yang sudah disiapkan dalam kerangka Webqual 4.0.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut;

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang mempengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas Aplikasi PLN Mobile.
2. Mengetahui harapan pengguna atas manfaat yang diberikan oleh Aplikasi PLN Mobile yang benar-benar memberikan kualitas yang baik.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi berdasarkan hasil analisis.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut; Bagi penulis diharapkan mampu menerapkan metode Webqual 4.0 sebagai alat untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile. Selain itu ingin dapat menambah pengetahuan tentang metode pengukuran kepuasan pengguna. Dengan menganalisis kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile. Dan bagi perusahaan penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang preferensi dan kebutuhan pengguna, yang mana informasi ini menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Dengan memahami area-area di mana pengguna merasa puas atau tidak puas, PLN dapat fokus pada peningkatan aspek-aspek kritis yang dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna secara teratur, PLN dapat melacak perubahan dalam persepsi pengguna terhadap aplikasi mereka seiring waktu. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi tren positif atau negatif dalam pengalaman pengguna, yang dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan, perbaikan, atau strategi bisnis lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile bukan hanya sebagai alat perbaikan, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang dapat membimbing perusahaan menuju pencapaian tujuan bisnisnya.