

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan cara baru dalam menjalankan bisnis bagi organisasi. Hal tersebut telah membuat proses bisnis menjadi lebih cepat, lebih mudah dan lebih efisien. Laporan ekonomi dari berbagai negara telah mengakui akan pentingnya teknologi untuk meningkatkan produktivitas. Para pakar yang ahli di bidang teknolog juga memprediksi bahwa teknologi akan memegang peranan penting yang dilihat berdasarkan kegiatan industri yang melakukan rekapitulasi biaya atau hal yang berkaitan dengan bisnis menggunakan teknologi (Dzaky, 2018). Pengujian terhadap kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi dapat mengukur keberhasilan sebuah sistem, karena hal tersebut merupakan komponen penting dalam menentukan keberhasilan sistem (Liu & Guo, 2008).

Kepuasan pengguna pada sistem adalah respons atau umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem. Perilaku pengguna kepada sistem merupakan kriteria khusus terkait seberapa senang pengguna dalam menggunakan sistem (Machmud, 2018). Selain itu, kepuasan pengguna adalah ketentuan penting bagi perusahaan, maka dengan menjaga kepuasan pengguna maka akan terwujudnya citra yang baik dan membangun hubungan dengan pengguna. Sehingga perlu dilakukan sebuah evaluasi agar dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan sistem dan pemberi layanan dalam aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

PLN Mobile adalah sebuah aplikasi yang dibangun oleh Pihak PLN yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan PLN seperti memperoleh informasi mengenai tagihan listrik, peningkatan daya, pengaduan masyarakat dan informasi lain dalam layanan kelistrikan. Selain itu, aplikasi tersebut juga mempermudah masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan pelayanan PLN saat tempat tinggal masyarakat jauh dari kantor PLN (Nadhif & Niswah, 2018). Peneliti juga melakukan perbandingan terhadap penelitian sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Putra et al., (2019); Rachmawati & Krisbiantoro (2021) yang menggunakan objek sistem informasi akademik yang

diterapkan pada sebuah instansi pendidikan dengan teknik pengambilan sampel yaitu non-probability sampling dengan pendekatan aksidental sampling, sedangkan pada penelitian ini menggunakan Aplikasi PLN Mobile yang diterapkan di Kota Singaraja dengan teknik pengambilan sampel yaitu non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling.

Dalam tahap melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile diperlukannya metode yang dapat mendukung penelitian ini sesuai dengan permasalahan. Metode yang dapat digunakan beragam diantaranya metode PIECES Network, metode HOT (Human, Organization, Technology) Fit dan metode EUCS. Metode PIECES Network adalah metode yang dikenalkan oleh James Wetherbe pada buku yang berjudul *System Analysis and Design Methods* ditulis oleh Whitten, J & Bentley (2007). Metode tersebut merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna yang memiliki 6 variabel yaitu *performance* (performa), *information* (informasi), *economic* (ekonomi), *control* (kontrol), *efficiency* (efisiensi), dan *service* (servis). Selanjutnya Metode HOT (*Human, Organization, Technology*) Fit adalah metode yang dikembangkan oleh Yusof, Paul, & Stergioulas (2006) yang dapat dijadikan sebagai metode dalam pengukuran kepuasan pengguna sebuah sistem dengan memiliki 6 variabel yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas service), *system use* (penggunaan sistem), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *net benefits* (manfaat). End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan setiap pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dalam suatu sistem informasi (Harsono, Iswandhari, Rinayati, & Sugiharto, 2022). Dalam metode ini terdapat 5 variabel independen yaitu variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *format* (bentuk atau tampilan) dan *timeliness* (kecepatan), selain itu terdapat satu variabel dependen yaitu *end user satisfaction* (kepuasan pengguna akhir).

Terkait ketiga metode yang telah disampaikan, metode yang sesuai dengan penelitian ini untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode tersebut digunakan karena memiliki enam variabel yang berkaitan dengan permasalahan

pada aplikasi PLN Mobile. Variabel *content* digunakan untuk mengukur sistem dari segi isi saat menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur sistem dari segi keakuratan sistem saat menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Variabel *format* digunakan untuk mengukur sistem dari segi bentuk atau tampilan sistem ketika Aplikasi PLN Mobile digunakan. Variabel *ease of use* digunakan untuk pengukuran sistem dari segi kemudahan saat menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Variabel *timeliness* digunakan untuk mengukur sistem dari segi kecepatan waktu saat menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Konstruk EUCS telah menarik para peneliti dan praktisi sejak tahun 1960 dikarenakan dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi seluruh faktor berdasarkan variabel metode EUCS yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir, sehingga organisasi dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan menghindari pengguna akhir yang tidak puas (Putra et al., 2019). Dari keenam variabel tersebut akan membantu penulis dalam mengidentifikasi masalah yang terdapat dalam aplikasi PLN Mobile.

Hasil observasi pada platform *Google Play Store* dan berkunjung ke PLN ULP Singaraja, peneliti mendapatkan informasi berupa masih banyak pengguna yang belum puas terhadap kinerja maupun pelayanan aplikasi dan belum adanya informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna di Kota Singaraja. Oleh karena itu, dilakukannya wawancara kepada Manager Unit Layanan Pelanggan Singaraja, Pejabat Pelaksana K3, dan Koordinator TAD PLN Bali Utara mengenai evaluasi kepuasan pengguna, layanan, pelanggan serta pengguna aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja agar mendapatkan data pendukung penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak PLN ULP Singaraja didapatkan informasi bahwa belum ada yang melakukan penelitian untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja, jumlah pengguna yang tercatat pada PLN ULP Singaraja, dan beberapa masalah yang pernah dikeluhkan pengguna aplikasi di Kota Singaraja. Dengan hasil tersebut maka pengguna aplikasi di Kota Singaraja dapat dijadikan sampel penelitian ini. Terkait hal tersebut hasil dari penelitian ini juga dapat diajukan kepada PLN Pusat untuk ditinjau lebih lanjut sehingga dapat memberikan dampak terhadap seluruh pengguna di Indonesia, selain itu dikarenakan penelitian ini bersifat studi kasus maka menurut buku karya Matthew

B. Miles, A. Michael Huberman (2019) dimana studi kasus merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk mempelajari kasus-kasus yang spesifik dan kompleks maka dari itu penelitian ini dengan menggunakan pengguna pada suatu daerah yakni Kota Singaraja dapat mewakili user aplikasi secara global.

Keterkaitan penelitian ini terhadap variabel pada model EUCS diperoleh berdasarkan hasil pelaksanaan observasi dan wawancara yang telah disampaikan diantaranya, Pertama mengenai variabel *content dan accuracy*, yaitu pada Aplikasi PLN Mobile beberapa fungsi sistem tidak berjalan dengan baik seperti fitur PLN Magazine, Tap Tap MCB dan saat melakukan peningkatan akun fitur kamera kadang tidak kompatibel di beberapa device. Kedua mengenai variabel format yaitu pada Aplikasi PLN Mobile, untuk keseluruhan format telah disesuaikan atau diseragamkan dengan aplikasi namun terdapat beberapa menu yang kurang jelas. Ketiga mengenai variabel *ease of use* yaitu pada Aplikasi PLN Mobile ditemukan dalam melakukan pembayaran non tagihan listrik susah terdeteksi, susah dalam melakukan pelengkapan data terkait upgrade akun serta terdapat fitur yang sedikit susah digunakan oleh orang awam. Keempat mengenai variabel *timeliness*, pada Aplikasi PLN Mobile dapat diketahui bahwa *loading time* yang digunakan untuk login serta melakukan pengecekan maupun penukaran poin tidak sedikit lambat, selain itu sistem sering kali mengalami error gangguan sistem ketika mengakses sebuah fitur.

Berdasarkan pemaparan diatas, didapatkan kesimpulan bahwa permasalahan pada Aplikasi PLN Mobile adalah terjadinya kesenjangan antara pengguna dengan aplikasi yakni terdapat keterbatasan dalam menggunakan aplikasi sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penulis menggunakan lima variabel yang terdapat dalam metode EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile. Berlandaskan latar belakang diatas, maka akan dilakukannya penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Penulis berharap penelitian ini akan menghasilkan temuan yang dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang sistem saat pengambilan 5



keputusan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna agar tercapainya keberhasilan dari sistem tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*?
2. Bagaimana pengaruh setiap faktor terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan variabel dari metode *End User Computing Satisfaction*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini seperti berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.
2. Untuk mengetahui pengaruh setiap faktor terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja.
3. Untuk memberikan rekomendasi pada aplikasi PLN Mobile agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan variabel dari metode *End User Computing Satisfaction*.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini seperti berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap aplikasi PLN Mobile yang diterapkan di Kota Singaraja
2. Penelitian ini menggunakan variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timelines.

3. Alat yang dipakai untuk menganalisa data adalah Microsoft Excel 2019 dan IBM SPSS Statistic 26.
4. Data yang digunakan diperoleh dari pengguna aplikasi PLN Mobile di Kota Singaraja dari penyebaran kuesioner penelitian secara online dengan Google Formulir.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini agar dapat memberikan manfaat pada dunia pendidikan pada bidang evaluasi sistem dengan metode end user computing satisfaction (EUCS) khususnya mengenai content, accuracy, format, ease of use dan timelines yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem serta berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang didapat pada dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

Adanya penelitian agar dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan dalam peningkatan kepuasan pengguna serta keberhasilan aplikasi PLN Mobile yang diterapkan di Kota Singaraja serta menjadi evaluasi bagi pengembangan kepuasan pengguna kedepannya.

