

BAB I

PENDAHULUAN

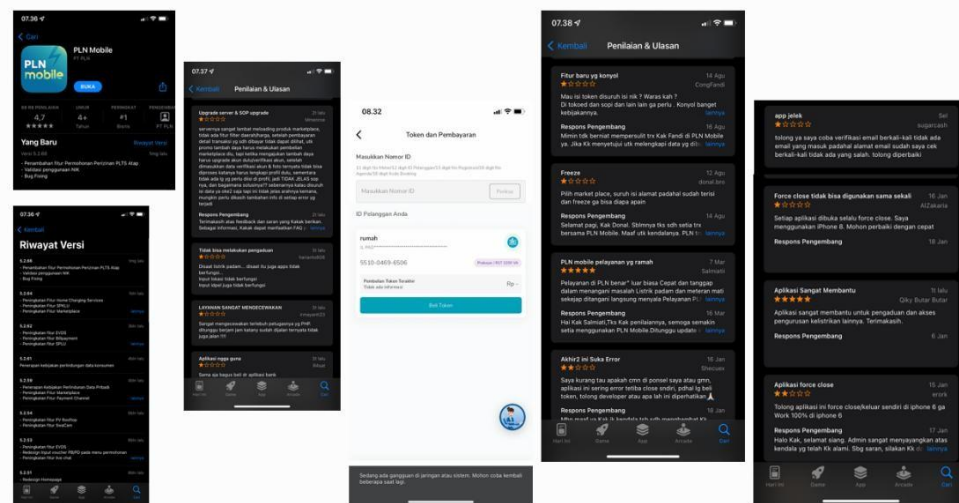
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk sektor energi. Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis yang dijalankan oleh banyak negara, termasuk Indonesia, guna menciptakan layanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Wahyudi & Suryani, 2021). Dalam konteks penyediaan energi listrik, PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai platform digital terpadu yang memungkinkan pelanggan mengakses berbagai layanan antara lain pengecekan tagihan, pembelian token, pelaporan gangguan, serta edukasi tentang kendaraan listrik berbasis baterai (Syafrizal & others, 2024). Peluncuran aplikasi ini juga dilengkapi pengingat otomatis untuk pembayaran, guna meningkatkan ketepatan waktu dan kenyamanan pelanggan (Lubis & Ikhwan, 2023). Inisiatif ini merupakan bagian dari transformasi PLN bertajuk “*Green, Lean, Innovative, and Customer Focused*” yang bertujuan memperluas jangkauan layanan digital, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Secara nasional, PLN *Mobile* turut mendukung program digitalisasi pelayanan publik dan transisi menuju energi bersih (Syafrizal & others, 2024).

Aplikasi PLN *Mobile* telah diunduh oleh lebih dari 10 juta pengguna, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan dengan realitas penggunaan.

 PLN Mobile by P L N 10,000,000+ Installs											
Android application <i>PLN Mobile</i> developed by P L N is listed under category Business. According to Google Play <i>PLN Mobile</i> achieved more than 10,000,000 installs. <i>PLN Mobile</i> currently has 1,211,634 ratings with average rating value of 4.74. The current percentage of ratings achieved in last 30 days is 2.42%, percentage of ratings achieved in last 60 days is 4.41%. <i>PLN Mobile</i> has the current market position #1088 by number of ratings. A sample of the market history data for <i>PLN Mobile</i> can be found below. Last update on 2025-07-13.											
Android application info <table> <tr><td>Title:</td><td>PLN Mobile</td></tr> <tr><td>Developer:</td><td>P L N</td></tr> <tr><td>Category:</td><td>Business</td></tr> <tr><td>Price:</td><td>Free</td></tr> <tr><td>System:</td><td>Android</td></tr> </table>		Title:	PLN Mobile	Developer:	P L N	Category:	Business	Price:	Free	System:	Android
Title:	PLN Mobile										
Developer:	P L N										
Category:	Business										
Price:	Free										
System:	Android										
Rating scores <table> <tr><td>Total ratings:</td><td>1211634</td></tr> <tr><td>Growth (30 days):</td><td>2.42%</td></tr> <tr><td>Growth (60 days):</td><td>4.41%</td></tr> <tr><td>Average rating:</td><td>4.74</td></tr> </table>		Total ratings:	1211634	Growth (30 days):	2.42%	Growth (60 days):	4.41%	Average rating:	4.74		
Total ratings:	1211634										
Growth (30 days):	2.42%										
Growth (60 days):	4.41%										
Average rating:	4.74										
App installs <table> <tr><td>Installs (achieved):</td><td>10,000,000+</td></tr> <tr><td>Installs (estimated):</td><td>50,000,000</td></tr> </table>		Installs (achieved):	10,000,000+	Installs (estimated):	50,000,000						
Installs (achieved):	10,000,000+										
Installs (estimated):	50,000,000										
Rating values <table> <tr><td>5 star ratings:</td><td>1,102,712</td></tr> <tr><td>4 star ratings:</td><td>27,005</td></tr> <tr><td>3 star ratings:</td><td>18,003</td></tr> <tr><td>2 star ratings:</td><td>9,001</td></tr> <tr><td>1 star ratings:</td><td>54,010</td></tr> </table>		5 star ratings:	1,102,712	4 star ratings:	27,005	3 star ratings:	18,003	2 star ratings:	9,001	1 star ratings:	54,010
5 star ratings:	1,102,712										
4 star ratings:	27,005										
3 star ratings:	18,003										
2 star ratings:	9,001										
1 star ratings:	54,010										

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi *PLN Mobile*



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi *PLN Mobile*

Berdasarkan ulasan pengguna di *Play Store*, sebanyak 4,45% pengguna memberikan rating terendah (1 bintang), dan lebih dari 6,6% memberikan rating di bawah 4, yang menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan yang cukup signifikan terhadap kinerja aplikasi *PLN Mobile* (Google Play Store, 2025). Ketidakpuasan tersebut diperkuat dengan banyaknya komentar negatif yang menyoroti permasalahan teknis aplikasi *PLN Mobile*. Kondisi ini diperburuk oleh adanya ketimpangan infrastruktur digital di berbagai wilayah di Indonesia, yang turut

menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi secara merata dan maksimal (Lestari, Sari, & Hidayat, 2019; Lestari et al., 2019; Mayasari, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja Aplikasi PLN *Mobile* yang perlu ditelusuri secara lebih sistematis. Permasalahan teknis yang tercermin dalam ulasan pengguna mengarah pada dugaan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang dirasakan pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.

Aplikasi PLN *Mobile* secara ideal dirancang sebagai platform layanan digital terintegrasi yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan keandalan dalam mengakses layanan kelistrikan. Aplikasi ini diharapkan memiliki sistem yang stabil, informasi yang akurat dan *real time*, serta antarmuka yang mudah dipahami oleh pengguna. Dalam perspektif model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kondisi ideal tersebut tercermin melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang tinggi, sehingga mampu meningkatkan minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan pada akhirnya menghasilkan manfaat bersih bagi pengguna maupun organisasi penyedia layanan (DeLone & McLean, 2003).

Pada permasalahan ini, sejumlah pendekatan evaluasi telah dikembangkan dalam penelitian terdahulu, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, *System Usability Scale (SUS)*, dan *SERVQUAL*. Namun, metode-metode tersebut memiliki keterbatasan. TAM dan UTAUT hanya memfokuskan pada niat penggunaan dan persepsi awal,

sementara SUS hanya menilai kemudahan penggunaan sistem. *SERVQUAL* lebih menekankan pada aspek layanan fisik dan tidak menyentuh dimensi sistem informasi secara menyeluruh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003; Suharyanto, Dewi, & Rachmawati, 2022; Amini, Pradnyana, & Wirawan, 2019). Model DeLone dan McLean dinilai lebih holistik karena mengintegrasikan enam dimensi penting dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan *net benefit*. Model ini terbukti efektif dalam mengevaluasi sistem layanan keuangan digital dengan mempertimbangkan kualitas sistem dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Haryono, Setiawan, & Lestari, 2020) menunjukkan bahwa dimensi kualitas sistem dan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan penggunaan sistem informasi perpajakan di Indonesia. Relevansi model ini semakin kuat karena dimensi-dimensi yang diukur sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi PLN *Mobile*, menjadikannya relevan untuk mengevaluasi aplikasi PLN *Mobile* yang kompleks dan bersifat publik.

Evaluasi yang terstruktur diperlukan untuk mengidentifikasi secara tepat dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan aplikasi, apakah berasal dari kualitas sistem atau kualitas informasi. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean* (2003) menyediakan kerangka holistik untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna, dan *net benefit*. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengukur secara kuantitatif seberapa besar kontribusi setiap

faktor, termasuk menguji efek mediasi antarvariabel. Tanpa evaluasi semacam ini, upaya perbaikan cenderung bersifat spekulatif dan berpotensi tidak efisien.

Evaluasi menyeluruh juga memberikan dasar yang kuat untuk penyusunan rekomendasi kebijakan dan pengambilan keputusan strategis. Instrumen evaluasi berbasis kuesioner terstruktur dan *valid* memungkinkan pengumpulan data yang representatif, sehingga mampu menggambarkan persepsi dan pengalaman mayoritas pengguna secara objektif. Hal ini penting untuk menghindari bias akibat opini minoritas yang lebih vokal di media sosial. Hasil evaluasi dapat dimanfaatkan untuk menentukan prioritas pengembangan, pengalokasian sumber daya, dan perencanaan strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan. Sejalan dengan *Expectation-Confirmation Model* (Bhattacharjee, 2001), kepuasan pengguna setelah penggunaan akan menentukan keberlanjutan pemanfaatan aplikasi. Tanpa kepuasan tersebut, risiko *user churn* atau penurunan penggunaan akan terus terjadi, mengancam efektivitas transformasi digital PLN. Evaluasi sistem informasi juga menjadi bagian penting dari tata kelola layanan publik berbasis digital yang akuntabel dan berorientasi pada nilai manfaat masyarakat (Osborne & Brown, 2011).

Kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya tercapai dalam implementasi Aplikasi PLN *Mobile* di lapangan. Berdasarkan pengalaman pengguna dan berbagai komplain yang muncul, masih ditemukan sejumlah permasalahan teknis dan nonteknis dalam penggunaan aplikasi. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan kualitas sistem, khususnya pada fitur *E-Billing*, di mana aplikasi tidak dapat memuat data tagihan dan menampilkan pesan “Tidak

dapat memuat data”. Kondisi ini menyebabkan pengguna tidak memperoleh informasi tagihan secara tepat waktu, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam proses pembayaran dan menurunkan kepercayaan terhadap keandalan sistem. Selain fitur *E-Billing*, komplain pengguna juga muncul pada fitur lain seperti *SwaCAM*, Kompor Induksi, dan beberapa layanan administratif yang pada kondisi tertentu menampilkan kegagalan pemuatan data atau informasi yang tidak lengkap. Permasalahan ini menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek kualitas informasi, terutama terkait keakuratan, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan oleh sistem. Informasi yang tidak konsisten atau sulit diakses dapat menghambat proses pengambilan keputusan pengguna dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan terhadap sistem informasi.

Kondisi riil tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual Aplikasi PLN *Mobile*. Meskipun kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki peran penting dalam mendorong minat penggunaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut belum secara langsung mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh pengalaman penggunaan secara keseluruhan, termasuk pemahaman terhadap fitur, kemudahan navigasi, serta respons sistem ketika terjadi gangguan (Petter, DeLone, & McLean, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi secara empiris hubungan

antara kualitas sistem, kualitas informasi, minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, sekaligus memberikan dasar ilmiah dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran, khususnya pada fitur-fitur yang masih sering dikomplain oleh pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

Dalam konteks pengembangan dan evaluasi sistem informasi layanan publik aplikasi PLN *Mobile*, identifikasi masalah penelitian menjadi langkah fundamental untuk memastikan ketepatan model analisis yang digunakan. Berdasarkan hasil observasi awal dan studi empiris yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa masih terdapat permasalahan pada beberapa fitur utama aplikasi, antara lain keterlambatan pembaruan data, respons pengaduan yang belum optimal, serta ketidakkonsistenan notifikasi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga berdampak pada menurunnya minat penggunaan dan kepuasan pengguna. Permasalahan penelitian ini tidak hanya terletak pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada bagaimana keterkaitan antarvariabel dalam menentukan keberhasilan aplikasi secara menyeluruh.

Model DeLone and McLean IS Success Model secara teoretis menawarkan kerangka yang komprehensif melalui lima aspek utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, minat pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*). Terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan, yaitu sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung menguji model ini secara parsial atau hanya

berfokus pada hubungan langsung antar variabel, tanpa mengkaji secara mendalam mekanisme mediasi antara minat pengguna dan kepuasan pengguna dalam menghasilkan manfaat bersih. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengaplikasikan model ini secara kontekstual pada sistem informasi layanan publik berbasis aplikasi *mobile* di sektor kelistrikan, khususnya dalam mengaitkan kualitas fitur secara spesifik dengan persepsi pengguna. Pendekatan UTAUT lebih banyak digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi melalui *behavioral intention* dan *use behavior*, sehingga fokus utamanya berada pada adopsi teknologi, bukan evaluasi kesuksesan sistem informasi secara menyeluruh (Aprianto, 2022).

Berlandaskan kesenjangan penelitian yang teridentifikasi, studi ini menghadirkan kontribusi kebaruan ilmiah berupa berupa integrasi analisis komprehensif terhadap kelima aspek dalam model DeLone and McLean dengan penekanan pada peran simultan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam memengaruhi minat pengguna dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi menuju manfaat bersih (*net benefit*). Kebaruan lainnya terletak pada pendekatan yang tidak hanya menguji hubungan statistik, tetapi juga mengaitkannya secara langsung dengan evaluasi fitur-fitur spesifik dalam aplikasi PLN *Mobile*, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual dan aplikatif. Pendekatan ini merepresentasikan kedalaman kemampuan analisis kritis yang terstruktur dan sistematis dalam mengkaji serta mengevaluasi hubungan antarvariabel penelitian.

Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan dan menguji model kesuksesan sistem informasi, tetapi juga menghasilkan dasar empiris untuk

merumuskan rekomendasi perbaikan pada Aplikasi PLN *Mobile*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berperan penting dalam membentuk minat pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih penggunaan aplikasi. Rekomendasi perbaikan diarahkan pada peningkatan stabilitas sistem, kecepatan respons aplikasi, akurasi informasi tagihan, keterbaruan data, konsistensi notifikasi, serta kejelasan status layanan dan pengaduan. Rekomendasi tersebut disusun berdasarkan temuan empiris, sehingga dapat menjadi dasar bagi PT PLN (Persero) dalam menentukan prioritas pengembangan aplikasi secara lebih tepat sasaran. Kontribusi penelitian ini tidak terletak pada pengujian langsung terhadap solusi teknis, tetapi pada penyediaan bukti empiris yang dapat digunakan untuk merancang solusi peningkatan kualitas layanan digital PLN *Mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan kesuksesan aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode DeLone dan McLean. Dengan menggunakan metode ini, dapat dihasilkan evaluasi yang menyeluruh terhadap performa aplikasi, mulai dari input (kualitas sistem dan informasi), proses (penggunaan dan kepuasan), hingga output (*net benefit* bagi pelanggan dan PLN). Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan model evaluasi sistem informasi, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi PLN untuk meningkatkan efektivitas layanan digitalnya di masa depan.

Dalam kerangka evaluasi sistem informasi pada layanan publik, masalah penelitian ini terletak pada belum terjelaskannya secara empiris dan terstruktur faktor-faktor yang menentukan kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile*, khususnya

apakah persoalan utama aplikasi lebih dominan bersumber dari kualitas sistem atau kualitas informasi, serta bagaimana kedua dimensi tersebut mempengaruhi minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan *net benefit* yang dihasilkan. Masalah ini menjadi signifikan karena berbagai keluhan pengguna, antara lain keterlambatan pembaruan data, respons pengaduan yang belum optimal, dan ketidakkonsistenan notifikasi layanan, menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi tidak cukup diukur dari jumlah unduhan atau banyaknya pengguna, melainkan harus dibuktikan melalui hubungan kausal antarvariabel yang membentuk kesuksesan sistem secara menyeluruh. Atas dasar hal tersebut penelitian ini mengajukan model DeLone dan McLean sebagai solusi analitis karena model tersebut memiliki kapasitas konseptual untuk mengevaluasi kesuksesan aplikasi secara komprehensif melalui lima dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, minat pengguna, kepuasan pengguna, dan *net benefit*. Penerapan model ini dilakukan melalui tahapan evaluasi yang tersusun secara sistematis, mulai dari identifikasi masalah empiris pada fitur-fitur utama aplikasi, penyusunan instrumen berdasarkan konstruk teoritis, pengumpulan data dari pengguna aktif, pengujian model pengukuran dan model struktural menggunakan SEM-AMOS, hingga penafsiran hasil evaluasi sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Penelitian ini tidak hanya pada penilaian deskriptif mengenai berhasil atau tidaknya PLN *Mobile* sebagai layanan digital, tetapi menegaskan letak masalah secara lebih presisi, menjelaskan pola pengaruh antarvariabel secara empiris, dan menunjukkan arah solusi yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan digital PT PLN (Persero).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang menjadi fokus penelitian ini:

1. Banyaknya ulasan negatif terhadap aplikasi PLN *Mobile*, dibuktikan dengan data dari *AndroidRank.org* yang menunjukkan bahwa sekitar 4,45% pengguna memberikan rating bintang 1, serta lebih dari 6,6% memberikan rating di bawah 4. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi.
2. Belum ada evaluasi sistematis berbasis pendekatan teoritis sistem informasi yang komprehensif terhadap aplikasi PLN *Mobile*.
3. Belum teridentifikasi secara jelas faktor utama yang berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi PLN *Mobile*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan bahwa analisis yang dilakukan tetap terfokus, relevan, dan dapat diukur dengan jelas, dengan memperhatikan aspek-aspek khusus yang berkaitan langsung dengan objek dan lingkup penelitian.

1. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang merupakan pelanggan resmi PT PLN (Persero) dan telah menggunakan minimal satu fitur dalam aplikasi, antara lain pengecekan tagihan, pembelian token, pelaporan gangguan, atau akses informasi kelistrikan.
2. Penelitian ini hanya menganalisis kesuksesan aplikasi PLN *Mobile* berdasarkan metode DeLone dan McLean namun hanya fokus pada lima

dimensi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Minat Pengguna, Kepuasan Pengguna dan *Net benefit*.

3. Penelitian tidak membahas aspek teknis pemrograman aplikasi, kebijakan internal PLN secara mendalam, ataupun aspek keamanan siber secara teknis mendalam.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi PLN *Mobile* adalah sebagai berikut.

1. Apakah model teoretik *DeLone & McLean* untuk kesuksesan aplikasi PLN mobile teruji secara empirik?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat pengguna dan kepuasan pengguna dan pengaruh minat pengguna dan kepuasan pengguna terhadap *net benefit*? ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi PLN *Mobile* adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji secara empiris model teoretik *DeLone & McLean* dalam mengukur kesuksesan aplikasi PLN *Mobile*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat pengguna serta kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* dan

pengaruh minat pengguna dan kepuasan pengguna terhadap net benefit yang diperoleh dari penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis, dengan fokus pada pengembangan model konseptual serta peningkatan kualitas dan efektivitas aplikasi PLN *Mobile* dalam mendukung layanan utilitas publik.

1. Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan dan adaptasi model DeLone dan McLean dalam konteks aplikasi *mobile* untuk layanan utilitas publik, khususnya sektor kelistrikan. Hasil penelitian dapat memvalidasi atau memodifikasi teori kesuksesan sistem informasi, memberikan wawasan baru tentang hubungan antar variabel dalam model. Selain itu, penelitian ini menambah literatur tentang penerapan model DeLone dan McLean di sektor energi dan utilitas publik.

2. Praktis

Penelitian ini memberikan evaluasi komprehensif tentang kinerja Aplikasi PLN *Mobile*, membantu PLN mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem saat ini. Hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem, informasi dan layanan aplikasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Penelitian ini juga menyediakan dasar empiris untuk strategi pengembangan aplikasi di masa depan. Hal ini memungkinkan PLN untuk mengoptimalkan investasi teknologi informasi dan merancang strategi yang lebih efektif dalam

mempertahankan dan meningkatkan basis pelanggan. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi area-area di mana Aplikasi PLN *Mobile* dapat meningkatkan efisiensi operasional, serta menyediakan data dan analisis yang mendukung pengambilan keputusan manajemen terkait pengembangan layanan digital PLN. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori, tetapi juga memberikan implikasi praktis yang signifikan bagi PLN dalam meningkatkan pelayanan melalui Aplikasi PLN *Mobile*.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan penafsiran yang keliru, setiap istilah yang digunakan dalam penelitian ini perlu didefinisikan dengan jelas. Penjelasan mengenai definisi dan ukuran dari masing-masing istilah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Aplikasi PLN *Mobile*

Aplikasi berbasis *mobile* yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan terkait listrik, antara lain pembayaran tagihan, pengajuan keluhan, *monitoring* penggunaan listrik, serta mendapatkan informasi terbaru seputar layanan listrik (Akromah & Kusumasari, 2023). Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat hubungan antara PLN dan pelanggannya.

2. Minat Pengguna

Minat pengguna mengacu pada sejauh mana seseorang tertarik untuk menggunakan aplikasi atau layanan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor

seperti kemudahan akses, fitur yang tersedia, dan pengalaman keseluruhan saat menggunakannya.

3. Model *DeLone* dan *McLean*

Sebuah model konseptual yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini mencakup enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan *net benefit* (Zulkarnain & Ramdansyah, 2020). Dalam penelitian ini, model *DeLone* dan *McLean* digunakan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi PLN *Mobile*.

4. Kualitas Sistem

Aspek teknis dari aplikasi yang mencakup keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan (Nainggolan, 2022). Kualitas sistem yang baik diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan.

5. Kualitas Informasi

Tingkat akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disediakan oleh aplikasi (Tanaya, Setiawan, Wirawan, & Djajadikerta, 2023). Kualitas informasi yang tinggi berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap aplikasi.

6. Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi (Istianah & Yustanti, 2022). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kunci dalam model *DeLone* dan *McLean* yang mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

7. *Net Benefit*

Manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sebagai hasil dari penggunaan aplikasi PLN *Mobile* (Ahzahro, 2023). Manfaat ini dapat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, dan pengalaman pengguna yang lebih baik. *net benefit* menjadi indikator akhir dalam model *DeLone* dan *McLean* untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

1.8 Rencana Publikasi

1. Pemilihan Jurnal

Penelitian ini akan diajukan ke jurnal nasional dan internasional terakreditasi yang relevan dengan topik penelitian, seperti *Jurnal Sistem Informasi*, *Journal of Information Systems*, atau *International Journal of Information Management*.

2. Persiapan Manuskrip

Manuskrip penelitian akan disusun sesuai dengan format dan pedoman yang ditetapkan oleh jurnal yang dipilih. Penyusunan manuskrip akan mencakup latar belakang, metodologi, hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan rekomendasi.

3. Proses *Peer Review*

Setelah manuskrip diajukan, penelitian ini akan menjalani proses *peer review* di mana para ahli di bidang terkait akan menilai kualitas, validitas, dan kontribusi penelitian. Revisi akan dilakukan berdasarkan umpan balik dari *reviewer* untuk meningkatkan kualitas manuskrip.

4. Publikasi

Setelah melalui proses *review* dan revisi, manuskrip yang disetujui akan dipublikasikan di jurnal yang dipilih. Publikasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dan manajemen layanan publik

5. Diseminasi Hasil

Selain publikasi di jurnal, hasil penelitian ini juga akan dipresentasikan di konferensi akademik dan seminar yang relevan, seperti *International Conference on Information Systems* atau *Konferensi Nasional Sistem Informasi*. Hal ini bertujuan untuk memperluas jangkauan hasil penelitian dan mendorong diskusi lebih lanjut di kalangan akademisi dan praktisi.

