

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara atau yang biasa dikenal dengan PT. PLN merupakan perusahaan BUMN yang bergerak didalam bidang penyedia jasa listrik yang ada diseluruh Indonesia. Sebagai salah satu BUMN PT. PLN memiliki peranan yang sangat amat penting dalam kehidupan masyarakat, peranan itu meliputi usaha penyediaan dan penunjang tenaga listrik, dan juga usaha lain seperti pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya energi yang berkaitan dengan tenaga kelistrikan. Dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat PLN pastinya harus menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggannya, salah satu pelayanan yang diberikan oleh PLN adalah dengan menciptakan suatu aplikasi *Mobile customer self service* atau kita kenal dengan Aplikasi PLN *Mobile* yang mengintegrasikan 2 aplikasi yang dipakai sebelumnya yaitu Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dengan tujuan untuk mempermudah komunikasi pihak PLN dengan pelanggan mereka. Di dalam Aplikasi PLN *Mobile* ini pelanggan mendapatkan informasi mengenai tagihan listrik, permohonan untuk pasang baru, pengaduan, informasi pemadaman dan informasi lainnya yang terkait dengan layanan PLN kepada pelanggannya (ZAHRA NADHIF, 2018).

Aplikasi PLN *Mobile* terus dikembangkan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan, namun pada saat ini pengguna dari Aplikasi PLN *Mobile* untuk wilayah Kota Palembang masih dalam kategori sedikit dengan hanya berjumlah 9.540 pengguna dan kontradiktif dengan jumlah pelanggan PLN yang ada di Kota Palembang yang kurang lebih mencapai 800.000 pelanggan. Dan juga pada tahun 2020 pihak PLN akan melakukan promosi dan sosialisasi untuk meningkatkan pengguna dari PLN *Mobile*, untuk itu pihak PLN ingin mengetahui target pemasaran mereka berdasarkan umur, jenis kelamin, dan juga pengalaman, karena untuk saat ini

pengguna Aplikasi PLN *Mobile* ini masih dikatakan sedikit untuk pelanggan PLN di wilayah Kota Palembang.

Maka dari itu pada penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap suatu teori tentang perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Penulis ingin melihat perilaku dan penerimaan suatu aplikasi tersebut dengan menggunakan kerangka kerja *UTAUT 2* sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Venkatesh et al., 2012) dalam penggunaan teknologi internet oleh konsumen, dengan jumlah sampel 1.512 yang terdiri dari 601 wanita dan 912 laki-laki menunjukkan bahwa perilaku pengguna dalam penggunaan Teknologi Internet harus diukur yang nantinya akan mendapatkan data yang sesuai variabel yang digunakan dalam metode *UTAUT 2*. Dan juga melihat apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna mengadopsi suatu teknologi informasi dan bagaimana penerimaannya sehingga nanti didapatkan sebuah data untuk pengembangan aplikasi ke arah yang tepat dan berorientasi terhadap pengguna di masa depan. Dalam hal ini penulis menggunakan suatu model pendekatan *UTAUT 2* dimana model ini adalah pengembangan dari model *UTAUT* sebelumnya yang ditujukan untuk mempelajari bagaimana penerimaan dan penggunaan sebuah teknologi informasi dalam konteks konsumen (Venkatesh et al., 2012).

Maka dari itu pada penelitian ini penulis memberi judul “ Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* Menggunakan *Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)* ”. Penelitian ini akan dibatasi dan hanya akan dilakukan terhadap pengguna Aplikasi *PLN Mobile* di Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perilaku pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi informasi dan apa saja faktor yang mempengaruhinya ?

2. Apa saja faktor yang memoderati perilaku pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi informasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penerimaan aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan metode *UTAUT 2*.
2. Sebagai pedoman untuk pengembangan kedepannya agar aplikasi PLN *Mobile* lebih berorientasi kepada pengguna.
3. Menganalisis perilaku pengguna agar didapatkan sebuah data untuk mengenal target pemasaran teknologi informasi terkhusus aplikasi yang berbasis *Mobile apps*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian hanya berfokus pada beberapa variabel yang ada di metode *UTAUT 2* yaitu : *Performance expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social influence (SI)* , *Facilitation condition (FC)*, dan *Habit (H)*, dengan variabel moderati *Age*, *Gender*, dan *Experience*, hal ini dikarenakan variabel-variabel tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada aplikasi PLN *Mobile*. Penulis melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan hasil yang nantinya sebagai acuan dalam penerapan variabel-variabel yang digunakan. Dan penelitian ini hanya dibatasi pada pengguna Aplikasi PLN *Mobile* yang ada di Kota Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini nantinya adalah :

1. Dapat mengenal dengan lebih jauh pengguna Aplikasi PLN *Mobile* dan hal ini sangat diperlukan oleh pengembang aplikasi agar lebih berorientasi kepada pengguna.

2. Mengetahui sejauh mana pengguna menerima Aplikasi *PLN Mobile* dan apa saja faktor yang mempengaruhinya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian, penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya dapat mempermudah pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini akan menjelaskan dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II menjelaskan kajian teori atau tinjauan pustaka yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab III mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian Tugas Akhir.

### **BAB IV ANALISA DAN HASIL**

Bab IV dilakukan suatu penguraian dari analisa masalah, mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menerima Aplikasi *PLN Mobile* menggunakan model *UTAUT 2*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab V akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas sekaligus saran yang akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang akan dilakukan.