

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Layanan dalam konteks organisasi terkait keilmuan sistem informasi yaitu komputasi layanan, artinya suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu entitas secara otomatis (Aradea, 2016). Layanan Teknologi informasi (TI) tentunya harus didukung menggunakan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi yang bisa dikelola dengan manajemen layanan TI. Tujuan layanan TI adalah menyampaikan nilai kepada pengguna, yang terdiri dari fungsional dan kualitas layanan TI itu sendiri (Sutomo, 2017). Penerapan layanan TI di sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan menggunakan alasan TI ialah bagian yang tak mampu dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan tersebut.

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Berkat teknologi informasi, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Perkembangan teknologi diiringi dengan dengan kebutuhan mobilitas yang tinggi. Salah satu pendukung mobilitas dalam kehidupan masyarakat adalah smartphone. Salah satu aplikasi *mobile* yang saat ini populer di kalangan masyarakat untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) menyediakan jasa pada bidang kelistrikan buat rakyat. Tugas PLN asal mulai mengoperasikan pembangkit listrik hingga menggunakan melakukan transmisi kepada rakyat pada seluruh wilayah Indonesia. Mengingat pentingnya layanan TI, PT. PLN (Persero) juga memanfaatkan teknologi tersebut untuk mempermudah

masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa datang langsung ke kantor. PT. PLN (Persero) terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi untuk menciptakan sebuah aplikasi yang berbasis Android yakni aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile adalah suatu aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dengan aplikasi PLN Mobile pelanggan lebih mudah untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN Mobile ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat.

Pada penelitian ini, Aplikasi PLN Mobile yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Oleh karena itu, sebagai bentuk tanggungjawab ilmiah, perlu dilakukan tindakan analisis terhadap Aplikasi PLN Mobile terutama dari aspek kegunaan. Banyak pendekatan yang bisa dilakukan dalam melakukan analisis, salah satunya adalah evaluasi usability. Evaluasi usability Aplikasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kegunaannya bagi pengguna. Proses evaluasi sendiri meliputi sintesa dan mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak mengenai fungsionalitas Aplikasi. Usability digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau peralatan. Menurut International Organization for Standardization – ISO 9241-11:1998 disebutkan bahwa usability adalah tingkat kegunaan suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Usability merupakan sebuah konsep yang menitikberatkan pada pembuatan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan. Usability adalah hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi: perilaku, efisiensi, efektifitas, fleksibilitas, keamanan, utilitas, kemudahan dipelajari, dan kemudahan diingat. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kegunaan Aplikasi adalah System Usability Scale. Hal ini mendorong penulis mengangkat judul “EVALUASI *USABILITY* APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE

## SYSTEM USABILITY SCALE”

### 1.2 Tujuan

Adapun Tujuan Penelitian diantaranya:

1. Mengetahui tingkat usability aplikasi PLN Mobile bagi para pengguna
2. Mengetahui apakah pengukuran dengan metode SUS akan memberikan hasil yang lebih baik

### 1.3 Rumusan masalah

Bedasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah Seberapa tinggi tingkat Usability dalam Aplikasi Pln Mobile menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

### 1.4 Manfaat penelitian

Adapun Tujuan Penelitian diantaranya:

1. Mengetahui Tingkat *Usability* pada Aplikasi PLN Mobile dan mengaplikasikan teori System Usability Scale terhadap system secara langsung.
2. Mengetahui hasil pengujian dari metode *system usability scale*.

### 1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya pada tahap analisa dan tidak dilakukan implementasi saran perbaikan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai PLN ULTG Prabumuluh yang menggunakan aplikasi PLN Mobile

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan, dapat diluraikan sebagaiberikut:

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pendahuluan mencakup informasi latar belakang, rumusan masalah, definisi masalah, tujuan penelitian, manfaat dan Batasan masalah

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Di BAB ini, berisi Tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori pendukung dan hasil penelitian terdahulu.

### **BAB III          ANALISA DAN PERANCANGAN**

Di BAB ini, berisi tentang penjelasan Analisa kebutuhan dalam mengevaluasi aplikasi yang di analisa.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di BAB ini, berisi tentang penjelasan hasil evaluasi aplikasi PLN mobile yang menggunakan metode system usability scale

### **BAB V          KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian terakhir yang berisi kesimpulan dan juga saran dari peneliti untuk pengembangan selanjutnya