

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era yang *modern* seperti sekarang ini, 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 berfokus untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin provinsi sumatera

selatan terhadap penggunaan Aplikasi PLN Mobile. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil (P. Kotler, 2000). Dengan adanya kepuasan pengguna akan berdampak pada loyalitas dan kesetiaan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi atau PT dan dapat memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan yang baru (I. Gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, 2017).

Dalam melakukan kegiatan analisis sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan, salah satunya adalah menggunakan metode *technology Acceptance model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah model pendekatan yang digunakan untuk mengukur serta menganalisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya sebuah sistem informasi (Adha et al., 2021).

Pada penelitian ini akan dilakukan penilaian kepuasan Pengguna terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile menggunakan pendekatan dari metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.2. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah Seberapa tinggi tingkat Kepuasan masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin provinsi sumatera selatan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile menggunakan metode *technology acceptance model (TAM)*.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah. Maka dari itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada:

1. Penelitian ini hanya pada analisis kepuasan masyarakat kecamatan sekayu terhadap penggunaan aplikasi pln mobile.

2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin yang menggunakan aplikasi PLN Mobile.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile menggunakan metode *technology acceptance model (TAM)*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Manfaat penelitian ini diantaranya :

1. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Dapat mengetahui sejauh mana kegunaan aplikasi PLN Mobile oleh masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin.
3. Bisa menjadi masukan kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari aplikasi PLN Mobile.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran atas tujuan dari apa yang penulis uraikan diatas, maka dibuat sistematis penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini yang dibahas adalah tinjauan umum, landasan teori dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian proposal skripsi.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tahapan penelitian serta deskriptif dari masing-masing tahapan, pembuatan instrument penelitian yang berupa penyusunan pernyataan kuisisioner berdasarkan variable yang digunakan pada metode TAM (*Technology Accetance Model*)

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini uji intrumen dan memberikan kesimpulan hasil uji coba, deskripsi penelitian, hasil uji hipotesis serta memberikan penjelasan tentang kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile menggunakan metode Tam (*Technology Acceptance Model*).

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran, kesimpulan di tulis berdasarkan penelitian yang didapat pada bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran ditulis berdasarkan kekurangan yang didapat peneliti selama melakukan penelitian, dapat dijadikan rekomendasi untuk melakukan penelitian lanjutan pada penelitian ini.