

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet dan perangkat komputasi yang semakin canggih membuat akses terhadap informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Sebuah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dalam pengembangan jaringan internet di Indonesia telah meneliti tingkat penetrasi internet di Indonesia yang meningkat menjadi 79,50 persen pada tahun 2024, dari persentase tahun sebelumnya, yaitu sebesar 78,19 persen (APJII, 2024), dimana internet digunakan untuk berbagai macam keperluan mulai dari mengakses sosial media, konten hiburan, transportasi online, hingga mengakses layanan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, didukung juga oleh penelitian yang menyatakan bahwa teknologi informasi telah membawa dampak pada pada bidang pariwisata (Vukadinović., *et al.*, 2016), pembelajaran digital (Abuhassna, *et al.*, 2023; Rokhmah dan Setyaningsih, 2020) hingga manajemen pengelolaan suatu negara (IM Ronyastara, *et al.*, 2018).

Meskipun penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin intensif sehingga mendukung peningkatan permintaan layanan *online*, beberapa entitas masih belum dapat memanfaatkan manfaatnya secara maksimal (Capistrano, *et al.*, 2023). Hal ini sebagian besar disebabkan oleh perbedaan tingkat adopsi teknologi informasi dan apresiasi terhadap apa yang dapat dilakukan oleh teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut juga didukung

oleh sebuah studi yang menyatakan bahwa mengintegrasikan teknologi ke dalam sektor kehidupan apa pun merupakan prosedur kompleks yang memerlukan persiapan dan kesiapan (Blut & Wang, 2020).

Kecenderungan masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keakraban mereka dengan model penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1989). *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan hasil dari pengembangan TRA (*Theory of Reasoned Action*), yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein terlebih dahulu pada tahun 1980 (Ju, *et al.*, 2018). TAM merupakan sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap penggunaan terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor utama, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang menjelaskan bahwa TAM berfokus pada sikap terhadap penggunaan teknologi informasi, dimana pengguna mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi (J. Li, *et al.*, 2014; Handayani & Harsono, 2016; Komlan *et al.*, 2019). TAM adalah teori yang telah diuji oleh banyak peneliti, sebagian besar hasilnya mendukung dan menarik kesimpulan bahwa TAM model penelitian yang baik (Widiastuti, 2016 dan Suseno, 2019).

Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* yang memiliki 4 variabel utama yaitu: (1) *Perceived Usefulness (PU)* atau persepsi manfaat; (2) *Perceived Ease of Use (PE)* atau persepsi kemudahan; (3) *Attitude*, dan; (4) *Behavioral Intention of Use (BI)*. *Perceived Usefulness* atau persepsi manfaat merupakan suatu ukuran di mana penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan

manfaat bagi orang yang menggunakannya, sedangkan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) adalah suatu ukuran di mana seseorang yakin bahwa sistem informasi dapat dipahami dan digunakan dengan mudah (Davis, 1989).

Attitude toward using (sikap pengguna) merupakan suatu disposisi untuk merespon secara positif atau negatif suatu perilaku. Secara umum, semakin individu memiliki evaluasi bahwa suatu perilaku akan menghasilkan konsekuensi positif maka individu akan cenderung bersikap baik terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya, semakin individu memiliki evaluasi negatif maka individu akan cenderung bersikap tidak baik terhadap perilaku tersebut (Ajzen dalam Handayani, 2016).

Niat menggunakan (*Behavioral Intention of Use*) berasal dari konsep niat perilaku yang diperkenalkan dalam teori tindakan beralasan (TRA). Teori tersebut menegaskan bahwa perilaku tertentu dapat diprediksi oleh niat untuk melakukan perilaku tersebut (Fishbein dan Ajzen, 1980). Niat menggunakan kemudian dapat diterjemahkan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan sistem.

Dalam era digital yang semakin maju, aplikasi mobile menjadi salah satu alat penting bagi perusahaan untuk mendekati diri dengan pelanggan mereka. PLN Mobile, aplikasi resmi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN), telah menjadi solusi inovatif dalam memberikan layanan kelistrikan kepada masyarakat Indonesia. Hingga saat ini, aplikasi PLN Mobile telah diunduh sebanyak 10 juta kali, menunjukkan adopsi yang signifikan di kalangan pengguna.

Hadirnya *Superapps* PLN Mobile, merupakan bagian dari transformasi yang PLN lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan pengalaman yang baru ditengah keinginan masyarakat yang serba

praktis dalam memenuhi kebutuhannya tidak hanya dalam layanan kelistrikan tetapi juga di luar bisnis kelistrikan hanya dengan satu sentuh. Beberapa fitur utama yang ada di PLN Mobile, yaitu: (1) pembelian token bagi pelanggan pra bayar; (2) pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan paska bayar; (3) monitor penggunaan listrik dan pembelian token; (4) beragam metode pembayaran; (5) permohonan pasang baru; (6) permohonan perubahan daya; (7) swadaya catat angka meter; (8) layanan pengaduan yang dapat monitor *progress* nya; (9) internet, dan; (10) *marketplace*.

Survei pendahuluan telah dilakukan terhadap 20 responden pengguna PLN Mobile secara daring pada Mei, 2024 (Lampiran 1). Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara acak. Berdasarkan hasil prasurvei tersebut, didapat data yang menjelaskan pernyataan responden terkait bagaimana Aplikasi PLN Mobile dapat diterima atau diadopsi oleh responden. Hasil survei dirangkum pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Prasurvei Penerimaan Aplikasi PLN Mobile

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Persentase (%)
1	Saya menggunakan PLN Mobile karena memberikan kemudahan	17	3	85
2	Saya menggunakan PLN Mobile karena memberikan banyak manfaat	9	11	45
3	Saya menggunakan PLN Mobile karena memberikan kenyamanan	16	4	80
4	Saya tertarik menggunakan PLN Mobile secara rutin	18	2	90

Sumber: Data primer diolah, 2024 (Lampiran 1)

Berdasarkan Tabel 1.1 mengindikasikan bahwa 17 dari 20 responden atau 85 persen dari jumlah responden setuju bahwa responden menggunakan PLN Mobile karena mudah dipahami. Artinya *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau kemudahan yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile berpengaruh secara positif terhadap

penerimaan penggunaan. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan website Sistem Informasi Pelayanan Administrasi (Novianti, dkk., 2021).

Penelitian lainnya menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan (*Behavioral Intention of Use*) (Saleh, et al., 2022 dan I M Ronyastra, et al., 2019). *Perceived Ease of Use* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*) (Saleh, et al., 2022 dan I M Ronyastra, et al., 2019). Namun hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*). Penelitian tersebut menyatakan walaupun ada kesulitan yang dihadapi dalam pengoprasian aplikasi, tidak mempengaruhi aspek perilaku dalam penggunaan aplikasi (Rokhmah dan Setyaningsih, 2020).

Data prasurvei yang disajikan pada Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa hanya 9 dari 20 responden atau 45 persen setuju bahwa mereka menggunakan PLN Mobile karena memberikan banyak manfaat. Hal tersebut bertolak belakang dengan sebuah penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari persepsi manfaat terhadap sikap terhadap penggunaan (*Attitude Towards Using*) (Rokhmah dan Setyaningsih, 2020). Namun penelitian lainnya menyatakan bahwa persepsi manfaat diprediksi memberikan pengaruh yang positif terhadap sikap penggunaan (I M Ronyastra, et al., 2019). Persepsi manfaat diprediksi memberikan pengaruh yang positif terhadap niat menggunakan. Individu lebih cenderung mengadopsi

teknologi baru ketika mereka menganggapnya memberikan manfaat yang dapat mereka hargai (Saleh, *et al.*, 2022).

Pada data prasurvei yang disajikan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa 16 dari 20 responden atau 80 persen menyatakan bahwa menggunakan PLN Mobile karena memberikan kenyamanan. Hal ini dikarenakan sikap dalam penggunaan sistem informasi tersebut, baik positif maupun negatif, menentukan perilaku pengguna dalam waktu mendatang. Jika pengguna merasa nyaman dan senang, maka pengguna cenderung akan terus menggunakan sistem informasi tersebut (Rokhmah dan Setyaningsih, 2020). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention of Use*) (I M Ronyastra, *et al.*, 2019).

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?

3. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?
4. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan terhadap *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan terhadap *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?
6. Bagaimana pengaruh *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Ruang Lingkup Pengguna Aplikasi, Penelitian ini dibatasi pada pengguna Aplikasi PLN Mobile yang aktif. Pengguna yang tidak aktif atau yang belum pernah menggunakan aplikasi tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
2. Fokus Variabel Penelitian, Penelitian ini hanya akan mengkaji pengaruh dari variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Towards Using* (ATU), dan *Behavioral Intention of Use* (BIU) dalam konteks penggunaan Aplikasi PLN Mobile. Variabel lain yang

mungkin mempengaruhi niat perilaku atau sikap pengguna, seperti kepuasan pengguna atau pengaruh sosial, tidak akan dibahas.

3. Aspek Pengukuran, Penelitian ini akan menggunakan instrumen pengukuran yang mengacu pada model Teknologi Penerimaan (TAM) dan asumsi dasar yang terdapat dalam model tersebut. Instrumen ini mungkin tidak mencakup semua aspek atau dimensi lain dari pengalaman pengguna yang lebih luas.
4. Metodologi Penelitian, Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross-sectional, yang hanya memberikan gambaran pada satu titik waktu. Perubahan sikap atau niat perilaku pengguna yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu tidak akan dianalisis dalam penelitian ini.
5. Jenis Data dan Analisis, Data yang dikumpulkan akan berbasis pada survei atau kuesioner yang diisi oleh responden. Hasil penelitian ini akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial, tanpa mempertimbangkan data kualitatif yang mungkin memberikan wawasan tambahan tentang pengalaman pengguna.
6. Konteks Teknologi, Penelitian ini terfokus pada aplikasi PLN Mobile pada saat penelitian dilakukan. Hasil penelitian mungkin tidak berlaku untuk versi aplikasi di masa depan atau aplikasi serupa dari penyedia layanan lain dengan fitur atau desain yang berbeda.
7. Keterbatasan Umum, Penelitian ini tidak mencakup analisis mendalam terhadap faktor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi penggunaan aplikasi, seperti kondisi ekonomi, kebijakan perusahaan, atau perubahan dalam teknologi.

8. Waktu dan Lokasi, Penelitian ini dibatasi pada periode waktu tertentu dan lokasi geografis yang spesifik (misalnya, wilayah Indonesia), sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk pengguna di wilayah lain atau untuk periode waktu yang berbeda.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.
2. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.
3. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.
4. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan terhadap *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.
5. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) atau Persepsi Kegunaan terhadap *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.

6. Untuk menjelaskan pengaruh *Attitude Towards Using* (ATU) atau Sikap Penggunaan pada *Behavioral Intention of Use* (BIU) atau Niat Perilaku pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pengayaan di bidang Teknologi Informasi, khususnya mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention of Use*).
 - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih konkrit dan dapat dijadikan referensi dalam menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention of Use*).
2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pelaku usaha, hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan oleh pelaku usaha dalam bisnis terutama dalam menentukan kebijakan di bidang teknologi informasi.
- 2) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan informasi mengenai bagaimana suatu teknologi dapat diterima dan diadopsi berdasarkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention of Use*).

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup hal berikut.

1. Penelitian ini difokuskan pada penggunaan Aplikasi PLN Mobile.
2. Variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) *Perceived Ease of Use* (PEOU), yaitu persepsi pengguna tentang kemudahan dalam menggunakan aplikasi; (2) *Perceived Usefulness* (PU), yaitu Persepsi pengguna mengenai sejauh mana aplikasi bermanfaat dan memberikan keuntungan; (3) *Attitude Towards Using* (ATU), yaitu Sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi, baik positif maupun negatif; (4) *Behavioral Intention of Use* (BIU), yaitu niat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan di masa depan.
3. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* untuk mengumpulkan data pada satu titik waktu. Metode ini memungkinkan

peneliti untuk mengevaluasi hubungan antara variabel tanpa mempertimbangkan perubahan dari waktu ke waktu.

4. Data akan dikumpulkan menggunakan survei atau kuesioner yang berfokus pada variabel-variabel yang diteliti. Instrumen ini akan dirancang untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan, sikap, dan niat perilaku.
5. Populasi merupakan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang.
6. Responden akan dipilih secara acak. Ukuran sampel akan ditentukan untuk memastikan representativitas dan validitas hasil penelitian.
7. Aspek yang diteliti yaitu: (1) Bagaimana kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi kegunaan aplikasi; (2) Bagaimana kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap pengguna terhadap aplikasi; (3) Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi; (4) Pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap pengguna; (5) Pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi; (6) Pengaruh sikap pengguna terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi.
8. Penelitian ini terbatas pada konteks penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada saat penelitian dilakukan. Hasil penelitian mungkin tidak berlaku untuk aplikasi dengan fitur atau desain yang berbeda, atau untuk versi aplikasi di masa depan.
9. Penelitian akan dilakukan selama periode tertentu, yang akan mencakup fase pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan hasil. Rentang

waktu yang ditetapkan untuk penelitian akan mempengaruhi relevansi hasil dan rekomendasi yang diberikan.

1.7 Susunan dan Struktur Tesis

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam beberapa bab secara sistematis sebagai berikut.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang fenomena bisnis yang terjadi di masyarakat yaitu tentang bagaimana suatu teknologi dapat diterima dan diadopsi berdasarkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention of Use*). Kemudian berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian, Batasan masaah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis Penelitian

Bab ini memuat landasan teori yang diawali dengan teori yang mendasari penelitian ini (*grand theory*) yaitu tentang *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudian memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian ini yaitu tentang persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention of Use*). Teori-

teori tersebut kemudian digunakan untuk dapat mengakomodasi argumentasi yang akurat dalam penyusunan hipotesis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini memuat metode penelitian yang meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, populasi, sampel, metode penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai analisis penerimaan sistem informasi menggunakan *Technology Acceptance Model* terhadap penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*.

Bab V : Simpulan dan Saran

Bab ini menguraikan simpulan yang disusun berdasarkan uraian pada bab sebelumnya serta saran-saran yang nantinya diharapkan dapat berguna untuk penelitian berikutnya.