

BAB I

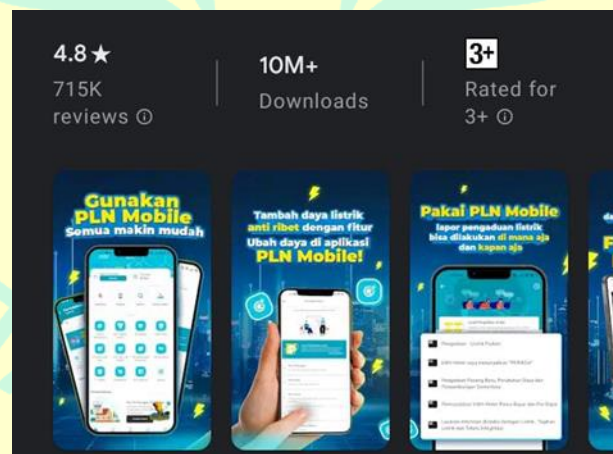
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah perkembangan teknologi yang kini ikut berperan penting dalam kehidupan manusia. Hal ini menjadikan teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Perkembangan teknologi ini ditandai dengan revolusi digital dengan teknologi mobilisasi internet yang menciptakan berbagai inovasi sosial yang dapat memfasilitasi kebutuhan masyarakat. Memasuki era transformasi digital ini menandai sebuah langkah percepatan arus globalisasi yang semakin maju dan mengantarkan masyarakat ke pola interaksi sosial yang baru. Teknologi telah melekat pada masyarakat sehingga tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari seperti *smartphone* yang menjadi alat bantu dalam menjalankan aktivitas. Perkembangan teknologi ini didorong juga oleh kebutuhan masyarakat untuk memudahkan kehidupan mereka, sehingga terciptanya alat atau teknologi yang semakin canggih (Hermawanto & Anggraini, 2020).

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, perusahaan harus beradaptasi dan berinovasi untuk mengembangkan bisnisnya, memberikan layanan yang lebih baik dengan lebih cepat dan tepat, serta

memberikan kemudahan bagi konsumen seperti penciptaan PLN Mobile yang dimiliki oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) memberikan pelayanan ketenagalistrikan kepada masyarakat Indonesia. PLN Mobile adalah aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sehingga pelanggan lebih mudah mengakses layanan seperti pengaduan kelistrikan, informasi tagihan, penambahan daya, permohonan pasang baru, *marketplace* dan informasi lainnya. Aplikasi PLN Mobile ini dapat digunakan oleh seluruh rakyat Indonesia sejak tanggal 31 Oktober 2016 yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN Mobile dengan tujuan memudahkan pelanggan untuk mengakses pelayanan kelistrikan yang lebih mengefisiensikan waktu (Fujiyanto, 2020).



Gambar 1.1 Jumlah Unduhan Aplikasi PLN Mobile pada Playstore
Sumber : Google Playstore (2023)

Aplikasi PLN Mobile di Playstore sudah mencapai 10 juta pengguna *smartphone* android di seluruh Indonesia yang mengunduh aplikasi PLN

Mobile dan 4,8 *rating* aplikasi PLN Mobile di Playstore. Namun tidak sedikit juga memberikan ulasan negatif pada aplikasi PLN Mobile. Salah satu faktor yang saat ini memegang peran penting untuk keberhasilan penerapan teknologi yang diciptakan oleh PLN yaitu pengguna aplikasi itu sendiri (*user satisfaction*).

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan per Jenis Pelanggan PLN Pada Tahun 2022

Satuan PLN/Provinsi	Jumlah Pengguna dalam Kategori Pelanggan Rumah Tangga
UID Jawa Barat	15.053.623
UID Banten	3.501.321
UID Jakarta Raya	4.670.638
JUMLAH	47.009.082

Sumber : Statistik PLN Final (2023)

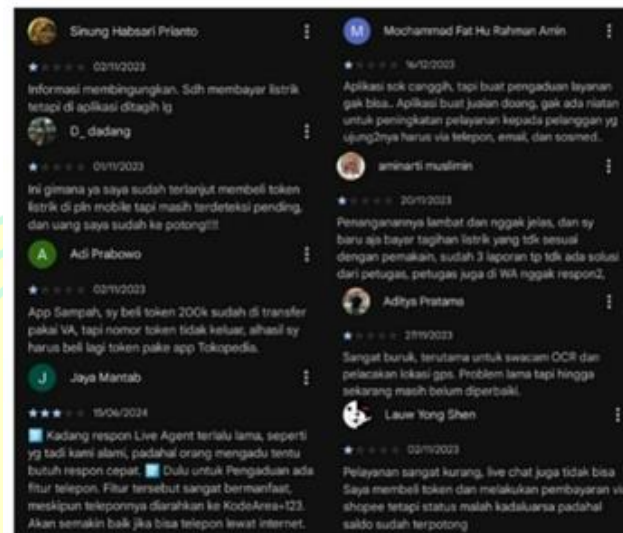
Data yang dilansir dari artikel website resmi PLN total pengguna listrik pada jenis pelanggan rumah tangga di pulau Jawa hingga akhir tahun 2022 yaitu sebanyak 47.009.082 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PLN masih banyak yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile (Statistik PLN Final, 2023)

Tabel 1.2 Contoh Ulasan PLN Mobile di Google Playstore

NO	NAMA KONSUMEN	BINTANG	ULASAN	PENILAIAN <i>REVIEW</i>
1.	Jaya Mantab	3	Respon <i>live agent</i> terlalu lama seperti yang dialami tadi, padahal kami mengadu karena butuh repon yang cepat. Sebelumnya pengaduan ada fitur telepon yang sangat bermanfaat meskipun diarahkan ke kode area +123 namun akan lebih baik jika telepon menggunakan internet.	Negatif

NO	NAMA KONSUMEN	BINTANG	ULASAN	PENILAIAN REVIEW
2.	Sinung Habsari Prianto	1	Aplikasi membingungkan, saya sudah membayar listrik namun di aplikasi mendapat tagihan kembali	Negatif
3.	Adi Prabowo	1	Saya membeli token listrik Rp200.000 melalui pembayaran <i>Virtual Account</i> namun nomor token tidak muncul dan berakhir membeli di aplikasi lain.	Negatif
4.	Aminarti Muslimin	1	Penanganan lambat dan tidak jelas. Pembayaran tagihan pun tidak sesuai dengan pemakaian dan laporan sudah 3 hari tidak ada solusi.	Negatif
5.	Law Yong Shen	1	Pelayanan sangat kurang, <i>live chat</i> juga tidak bisa. Saya membeli token dan melakukan pembayaran via Shopee tetapi status kadaluwarsa padahal status sudah terpotong.	Negatif
6.	Mochammad Fat Hu Rahman Amin	1	Saat buat pengaduan layanan tidak bisa. Aplikasi yang sepertinya hanya untuk jualan saja, tidak ada peningkatan pelayanan kepada pelanggan yang ketika lapor berkahir harus via telepon, email dan social media.	Negatif
7.	Aditya Pratama	1	Sangat buruk terutama untuk <i>swacam OCR</i> dan pelacakan GPS yang sampai saat ini belum ada perbaikan.	Negatif

Sumber : Google Playstore (2023)



Gambar 1.2 Screenshot Ulasan Pengguna PLN Mobile di Google Playstore

Sumber : Google Playstore (2024)

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas tingkat kepuasan pada aplikasi PLN Mobile terlihat pada ulasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile di Playstore menggambarkan bahwa aplikasi PLN Mobile belum dapat digunakan secara maksimal. Hal tersebut juga dapat dilihat dari perbandingan jumlah pelanggan listrik rumah tangga dengan unduhan aplikasi PLN Mobile di Playstore yang sangat signifikan perbandingannya. Selain itu tabel di atas menggambarkan masalah yang dihadapi oleh pengguna PLN Mobile ini yaitu aplikasi yang merespon secara lambat, pelayanan pengaduan tidak responsif hingga fitur PLN Mobile yang tidak informatif bagi pengguna. Ulasan baik berupa kritik maupun saran pada di Playstore tersebut ditujukan untuk peningkatan kualitas layanan pada aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan pengguna aplikasi tersebut. Gusni

(2023) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakannya dengan harapan mereka, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan tidak sesuai maka pelanggan akan kecewa.

Pada penelitian dengan metode kualitatif yang dilakukan oleh Susanti dan Apriansyah dengan wawancara terhadap beberapa warga bahwa pelayanan pada aplikasi PLN Mobile ini harus menekankan kepada petugas dari masing-masing vendor untuk meningkatkan pelayanan seperti keramahan kepada pelanggan, agar terciptanya kepuasan pelanggan. Pihak PLN harus selalu melayani dengan ramah, sopan, dan menguasai pekerjaannya sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan (Susanti & Apriansyah 2023).

Hasil penelitian menggambarkan 22,77% pengguna masih tidak puas dengan PLN Mobile karena beberapa kendala seperti pengguna tidak dapat merubah biodata pribadi pada aplikasi, pemasalahan dalam mengisi daya pemasangan listrik yang disediakan dikarenakan tidak ditemukannya daya dengan besar 450 dan 900 serta membuka akses membaca memori *handphone* oleh aplikasi ketika laporan pemadaman listrik meskipun tidak ditempat (Ekklesioga et al., 2020). Selain itu penelitan lain juga menyatakan bahwa aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam

menggunakan layanan PLN seperti pengaduan dan berbagai fitur lainnya. Namun aplikasi PLN *Mobile* masih memiliki beberapa permasalahan seperti dalam melakukan pembayaran token. Untuk itu pihak PLN diharapkan dapat melakukan evaluasi kembali terkait fitur yang masih belum maksimal dan mengembangkan layanan yang lebih baik lagi dan berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* (Syafrizal et al., 2023)

Alanzi (2020) melakukan penelitian mengenai “*User’s satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia*” melalui kuesioner dengan data yang dikumpulkan menghasilkan data sebagai berikut :

Tabel 1.3 Penelitian Alanzi pada Presepsi Kepuasan Pengguna terhadap Kemudahan Penggunaan Kepuasan Aplikasi mHealth

<i>Items</i>	<i>Rata-Rata Rating</i>
Aplikasi ini mudah digunakan.	3.2
Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi ini.	3.9
Saya menyukai antarmuka aplikasi ini	3.8
Informasi dalam terorganisir dengan baik, sehingga dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan.	3.9
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial	3.1
Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi saya.	3.1
Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi.	3.6
Secara keseluruhan saya merasa puas dengan aplikasi ini.	3.8

Sumber : Alanzi (2020)

Rata-rata ulasan pada penelitian yang dilakukan Alanzi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mHealth pada indikator kemudahan dan penggunaan aplikasi menggambarkan angka terkecil di 3,1 yaitu pada *items*

“Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi di lingkungan sosial” dan “Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi sudah sesuai”.

Tabel 1.4 Penelitian Alanzi pada Presepsi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi dan Pengaturan.

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Setiap kali melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya.	2.9
Aplikasi mHelath ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan kesehatan	3.9
Aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberi tahu saya kemajuan dari Tindakan yang saya lakukan	3.4
Navigasinya konsisten saat berpindah antar layar	2.9
Antarmuka pada aplikasi ini memungkinkan saya dalam menggunakan semua fungsi (seperti memasukan informasi, merespon pengingat dan melihat informasi) yang ditawarkan aplikasi ini.	3.8

Sumber : Alanzi (2020)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alanzi pada dimensi sistem informasi dan pengaturan pada aplikasi mHealth ini yang dirasa oleh pengguna kurang puas yaitu pada *items* “Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan” yang menggambarkan kurangnya ketersediaan fungsi dalam aplikasi mHealth ini. Alanzi (2020) menyatakan bahwa selama pandemi COVID-19 mengalami lonjakan yang memiliki berbagai permintaan dari pengguna yaitu seperti membuat janji temu, pengiriman obat dan lain sebagainya yang mengakibatkan pengguna merasa bergantung pada aplikasi ini dengan harapan dalam satu aplikasi ini pengguna mendapatkan informasi dan kebutuhan yang mereka harapkan.

**Tabel 1.5 Penelitian Alanzi pada
Presepsi Kepuasan Pengguna terhadap Kegunaan**

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Aplikasi ini akan berguna untuk kesehatan saya	3.9
Aplikasi ini meningkatkan akses saya ke layanan kesehatan	3.6
Aplikasi ini membantu saya dalam mengelola kesehatan secara efektif	3.8
Aplikasi ini memudahkan saya berkomunikasi dengan petugas penyedia layanan kesehatan.	3.7
Dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan.	3.9
Saya merasa yakin bahwa informasi apapun yang saya kirim ke penyedia akan diterima.	3.4
Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saat menggunakan aplikasi ini	2.6

Sumber : Alanzi (2020)

Tabel diatas menggambarkan bahwa *items* yang paling signifikan yang menggambarkan ketidakpuasan pengguna terhadap kegunaan yaitu saat berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan meskipun tabel tersebut juga menggambarkan responden menyatakan nyaman berkomunikasi menggunakan aplikasi mHealth ini.

**Tabel 1.6 Penelitian Alanzi pada Presepsi Kepuasan Pengguna
terhadap Niat Menggunakan**

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Saya ingin menggunakan aplikasi mHealth di masa mendatang.	2.1
Saya akan berhenti menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> mHealth setelah pandemi berakhir	3.8
Saya akan menghentikan/menggunakan aplikasi mHealth berdasarkan kebutuhan bukan karena minat	3.9

Sumber : Alanzi (2020)

Alanzi (2020) menyatakan mendapatkan temuan dengan tabel menggambarkan bahwa responden memiliki niat untuk menggunakan aplikasi pada masa depan disebabkan oleh kebutuhan akan masalah kesehatan mereka serta situasi darurat selama pandemi COVID-19 lalu.

Peneliti melakukan pra-riset penyebaran kuesioner yang menggunakan Google Formulir dengan beberapa indikator yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di Jabodetabek dengan 30 responden. Penelitian ini diukur menggunakan *Scale Likert* dengan skala 1-5 dengan alternatif jawaban diberi nilai numerik sebagai berikut : 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = kurang setuju; 4 = setuju; 5 = sangat setuju. Berikut hasil penelitian yang menunjukkan kendala yang pernah.

Tabel 1.7 Pra -Riset Persepsi Pengguna terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Aplikasi PLN Mobile

Items	Rating
Aplikasi PLN Mobile mudah digunakan.	2.0
Mudah untuk belajar menggunakan aplikasi PLN Mobile ini.	2.1
Saya menyukai tampilan aplikasi PLN Mobile.	1.8
Informasi dalam aplikasi PLN Mobile terorganisir dengan baik, sehingga dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.	2.1
Merasa nyaman menggunakan aplikasi PLN Mobile di lingkungan sosial	2.1
Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile sudah sesuai	2.0
Akan menggunakan aplikasi PLN Mobile lagi.	1.9
Secara keseluruhan puas dengan aplikasi PLN Mobile ini.	1.9

Sumber : Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.7 terdapat persyaratan kuesioner pra-riset mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan pada responden, *items* termasuk “Aplikasi PLN Mobile mudah digunakan” dengan nilai 2.0. “Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi PLN Mobile” dengan nilai 2.1. “Saya menyukai tampilan aplikasi PLN Mobile” dengan nilai 1.8. “Informasi

dalam aplikasi PLN Mobile terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan” dengan nilai 2.1. “Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi PLN Mobile di lingkungan sosial” dengan nilai 2.1. “Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile sudah sesuai bagi saya” dengan nilai 2.0 dan untuk items “Saya akan menggunakan aplikasi PLN Mobile lagi” dengan nilai 1.9. “Secara keseluruhan saya puas dengan aplikasi PLN Mobile” dengan nilai 1.9. Menggambarkan bahwa rata-rata responden merasa kurang puas terhadap tampilan aplikasi PLN Mobile akan tetapi merasa sedikit nyaman ketika menggunakan aplikasi tersebut dilingkungan sosial.

Tabel 1.8 Pra-Riset Persepsi Pengguna terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem Aplikasi PLN Mobile

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Setiap kali melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya.	1.7
Aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan kelistrikan	1.8
Aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini cukup memberikan informasi untuk memberi tau progres yang saya lakukan	1.8
Navigasinya konsisten saat berpindah layer ke aplikasi lain	1.7
Tampilan pada aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini memungkinkan dalam menggunakan semua fungsi (seperti memasukan informasi keluhan, melihat informasi dan merespons notifikasi masuk seperti pengingat) yang ditawarkan aplikasi	1.7
Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	2

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.8 terdapat hasil pernyataan kuesioner pra-riset mengenai informasi dan pengaturan sistem pada responden, *items* termasuk “Setiap kali melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi saya dapat

dengan mudah dan cepat memulihkannya” dengan nilai 1.7. “Aplikasi PLN Mobile ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan kelistrikan” dengan nilai 1.8. “Aplikasi PLN Mobile ini cukup memberikan informasi untuk memberi tau progres yang saya lakukan” dengan nilai 1.8. “Navigasinya konsisten saat berpindah layar ke aplikasi lain” dengan nilai 1.7. “Tampilan pada aplikasi PLN Mobile ini memungkinkan saya dalam menggunakan semua fungsi (seperti memasukan informasi keluhan, melihat informasi dan meresponse notifikasi masuk seperti pengingat) yang ditawarkan aplikasi” dengan nilai 1.7 “Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan” dengan nilai 2.0.

Tabel 1.9 Pra-Riset Persepsi Pengguna tentang Kegunaan Aplikasi PLN Mobile

<i>Items</i>	<i>Rating</i>
Aplikasi PLN Mobile ini akan berguna untuk informasi kelistrikan saya lebih mudah.	2.1
Aplikasi PLN Mobile ini memberikan akses saya ke layanan kelistrikan.	1.8
Aplikasi ini membantu saya dalam mengelola kelistrikan secara efektif	1.8
Aplikasi PLN Mobile memudahkan saya berkomunikasi dengan petugas penyedia layanan kelistrikan.	1.5
Dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan petugas penyedia layanan kelistrikan.	1.6
Saya merasa yakin bahwa informasi apapun yang saya kirimkan akan diterima oleh penyedia layanan kelistrikan dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile	1.6
Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kelistrikan saat menggunakan aplikasi PLN Mobile ini.	1.5

Sumber : Diolah oleh peneliti (2024)

Bagdasarian tabel 1.9 terdapat hasil pernyataan kuesioner pra-riset mengenai informasi dan pengaturan sistem pada responden, *items* termasuk “Aplikasi PLN Mobile ini akan berguna untuk informasi kelistrikan saya lebih

mudah.” dengan nilai 2.1. “Aplikasi PLN Mobile ini memberikan akses saya ke layanan kelistrikan.” dengan nilai 1.8. “Aplikasi ini membantu saya dalam mengelola kelistrikan secara efektif” dengan nilai 1.8. “Aplikasi PLN Mobile memudahkan saya berkomunikasi dengan petugas penyedia layanan kelistrikan.” dengan nilai 1.5. “Dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan petugas penyedia layanan kelistrikan” dengan nilai 1.6. “Saya merasa yakin bahwa informasi apapun yang saya kirimkan akan diterima oleh penyedia layanan kelistrikan dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile” dengan nilai 1.6. Dan untuk items “Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kelistrikan saat menggunakan aplikasi PLN Mobile ini.” dengan nilai 1.5.

**Tabel 1.10 Pra-Riset Presepsi Pengguna tentang
Kegunaan Aplikasi PLN Mobile**

Items	Rating
Saya ingin menggunakan aplikasi PLN Mobile di masa mendatang.	2.1
Saya akan tetap menggunakan aplikasi PLN Mobile.	1.9
Saya akan terus menggunakan aplikasi PLN Mobile berdasarkan kebutuhan, namun bukan ketertarikan	2.2

Sumber : Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.10 terdapat hasil pernyataan kuesioner pra-riset mengenai informasi dan pengaturan sistem pada responden, *items* termasuk “Saya ingin menggunakan aplikasi PLN Mobile di masa yang akan datang” dengan nilai 2.1.” Saya akan tetap menggunakan aplikasi PLN Mobile.” dengan nilai 1.9. Dan *items* terakhir “Saya akan terus menggunakan aplikasi

PLN *Mobile* berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena ketertarikan” dengan nilai 2.2.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pada pra-riset melalui kuesioner yang tertera pada tabel 1.7, 1.8, 1.9 dan 2.0 terkait aplikasi PLN *Mobile* terdapat beberapa aspek yang mendapatkan penilaian kurang memuaskan bagi responden. Secara khusus ada beberapa *items* pada kategori kemudahan penggunaan dan kepuasan aplikasi seperti “Informasi dalam aplikasi PLN *Mobile* terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan” dengan nilai 2.1 dan “Secara keseluruhan saya puas dengan aplikasi PLN *Mobile* ini” dengan nilai 1.9. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki persepsi yang negatif terhadap aspek tersebut. Pada kategori informasi dan pengaturan sistem aplikasi terdapat beberapa *items* yang juga mendapatkan nilai di bawah 2.0 dari responden seperti “Navigasinya konsisten saat berpindah layar ke aplikasi lain” dengan nilai 1.7 dan “Aplikasi PLN *Mobile* ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan kelistrikan” dengan nilai 1.8. Ini menunjukkan bahwa Sebagian responden mengalami sangat ketidakpuasan terkait aspek Informasi dan pengaturan sistem pada penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu pada kategori kenggunaan aplikasi terdapat beberapa *items* yang memiliki penilaian di bawah 3.0 seperti “Aplikasi PLN *Mobile* memudahkan saya berkomunikasi dengan petugas

penyedia layanan kelistrikan” dengan nilai 1.5 dan “Saya ingin menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di masa mendatang” dengan nilai 2.1 serta beberapa *items* lainnya yang memiliki penilaian di bawah 3.0 yang menunjukkan bahwa sebagian responden merasa kurang puas terkait kegunaan aplikasi PLN *Mobile* bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan layanan yang disediakan aplikasi. Secara keseluruhan hasil pra-riset pada aplikasi PLN *Mobile* ini mempunyai hasil negatif yang menunjukkan bahwa beberapa bagian pada aplikasi PLN *Mobile* ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan serta harapan layanan akan aplikasi PLN *Mobile* ini menjadi lebih baik. Selain itu mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa banyak fitur dalam aplikasi PLN *Mobile* yang harus diperbaharui dan ditambahkan contohnya seperti fitur *FAQ* guna memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* secara keseluruhan dan efisien.

Hasil data ulasan dan pra-riset pada aplikasi PLN *Mobile* ini kendala yang paling signifikan terjadi yaitu pelayanan komunikasi pada petugas kelistrikan dan diikuti dengan beberapa kendala lainnya seperti pada tabel di atas. Hal ini tentu saja membuat pengguna listrik untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* kurang percaya akan aplikasi tersebut. Berdasarkan fenomena di atas yang didukung oleh data dan pra-riset maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan metode kuantitatif mengenai kepuasan konsumen pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Peneliti ingin mengetahui Tingkat kepuasan pengguna

dalam memakai jasa layanan kelistrikan pada aplikasi PLN *Mobile* beserta fitur-fitur didalamnya. Diharapkan melalui penelitian ini akan memberikan jawaban pada kendala-kendala yang dirasakan pengguna aplikasi PLN *Mobile* serta tentang analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* yang dapat menjadi refrensi kedepannya untuk meningkatkan kualitas layanan.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas kepuasan pengguna PLN *Mobile* yang sudah dibahas di bagian latar belakang. Maka penulis dapat mengemukakan pertanyaan penelitian yaitu:

Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengembangan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) beserta faktor-faktornya

bagi mahasiswa dan diharapkan menjadi tambahan referensi serta menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pengguna aplikasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan PT PLN (Persero) dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan menggunakan penelitian ini sebagai informasi tambahan serta bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan.

