

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada masa kini memberikan pengaruh dan dampak yang luar biasa bagi kehidupan manusia. Dimana tidak bisa dihindari bahwa kehidupan masyarakat jauh lebih efektif dan efisien di masa depan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, perusahaan menggunakan teknologi untuk menyediakan layanan *online*, diantaranya dengan menggunakan aplikasi.

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah Perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) di Indonesia yang bergerak di bidang kelistrikan, mulai dari pembangkit, transmisi, hingga pendistribusian listrik untuk dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia. Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terutama dalam kehidupan sehari-hari. Selain untuk sarana penerangan dan teknologi, juga membantu dalam meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik.

Dalam meningkatkan pelayanannya, PT PLN menciptakan aplikasi PLN *Mobile*, aplikasi ini merupakan aplikasi yang memfasilitasi pelayanan pelanggan dengan fitur yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan, mendapatkan info terkait kelistrikan dan sebagai wadah pengaduan atau saran dari pelanggan.



Sumber: Aplikasi PLN Mobile

Gambar 1.1
Halaman Awal Fitur Aplikasi PLN Mobile

Fitur yang disediakan oleh aplikasi *PLN Mobile* ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Fitur Aplikasi PLN Mobile

No	Fitur	Keterangan
1	Kelistrikan	Menambahkan nomor meter pelanggan lebih dari 1 (maksimal 4 nomor meter).
2	Internet	Berisi tentang informasi <i>ICONNET</i> .
3	ListriQu	Melayani gangguan terkait dengan instalasi listrik pelanggan melalui PT Haleyora Power.
4	<i>Electric Vehicle</i>	Informasi pengisian daya pada kendaraan listrik.
5	Token dan Pembayaran	Pembelian token dan pembayaran listrik pascabayar.
6	<i>PLN Non-Taglis</i>	Pembayaran pasang baru, naik daya, <i>loss</i> listrik, dan lain-lain.
7	Pengaduan	Tempat pengaduan gangguan listrik yang dialami oleh pelanggan.

8	Catat Meter	Informasi tagihan meteran yang pelanggan miliki.
9	Sambung Baru LSP Plus	Informasi terkait pemasangan listrik baru bagi calon pelanggan.
10	Ubah Daya dan Migrasi	Mengubah daya atau migrasi pelanggan.
11	Penyambungan Sementara	Layanan ekstra atau multiguna (<i>loss</i> listrik).
12	Simulasi Biaya	Informasi estimasi biaya yang akan ditanggung oleh pelanggan.
13	E-Billing	Pencetakan rekening pelanggan.
14	Marketplace	Digunakan pelanggan untuk berbelanja <i>online</i> .
15	Pulsa & Tagihan	Membayar tagihan PDAM, BPJS, pulsa dan paket data.
16	PLN Magazine	Artikel-artikel terbaru terkait PLN.
17	Info Stimulus	Memberikan diskon 50% dari pembayaran rekening listrik bersubsidi pada masa Covid-19 kemarin.
18	Kompur Induksi	Informasi terkait kompor induksi.
19	PV Rooftop	Informasi terkait panel surya.

Sumber: Karyawan PLN, 2024

Berdasarkan hasil olah data pelanggan PLN *Mobile* di Tanjungpinang, terdapat 10.664 pelanggan aplikasi PLN *Mobile* terhitung sejak bulan Februari – Juni 2023, dimana jumlah pelanggan tersebut terus meningkat.



Sumber : PLN UP3 Tanjungpinang, 2023

Gambar 1.2
Pelanggan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang

Peningkatan jumlah pelanggan tersebut, tidak membuat semua pelanggan merasa puas terhadap aplikasi PLN *Mobile*. Berdasarkan pra survei yang peneliti lakukan kepada beberapa pelanggan, mereka menggunakan suatu aplikasi karena merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan yang diberikan.

Banyak pelanggan aplikasi PLN *Mobile* merasa pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Rasa kepercayaan bahwa aplikasi yang digunakan dapat mempermudah menjadi faktor yang menyebabkan kurang baiknya persepsi kepercayaan. Hal ini dikarenakan lambatnya respon dari petugas atas pengaduan pelanggan. Selain itu aplikasi PLN *Mobile* masih sangatlah baru sehingga pelanggan kurang memahami fitur-fitur yang terdapat di aplikasi PLN *Mobile*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Romadon & Nurhapsari (2020) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihatini & Hidayati (2019) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Selain itu pelanggan mengeluhkan adanya *bug* atau *error* pada saat menggunakan aplikasi. *Error* yang terjadi diantaranya adalah aplikasi yang kembali ke menu awal pada saat melakukan pengaduan, verifikasi melalui email tidak bisa, dan pending pada saat melakukan transaksi pemasangan listrik baru. Penyebab terjadinya *bug* atau *error* itu sendiri tidak diketahui, padahal jaringan internet pelanggan stabil, aplikasi yang digunakan pun merupakan aplikasi dengan *update*-an terbaru. Hal tersebut menjadi penyebab kemudahan kurang baik di

mata pelanggan aplikasi PLN *Mobile*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bangsa & Khumaeroh (2023) kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwan & Setiawan (2023) yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Keamanan dalam dunia *online* menjadi faktor penting. Adanya beberapa kasus kebocoran data pada aplikasi PLN *Mobile* membuat keamanan menjadi hal yang diperhatikan pelanggan, keamanan yang mumpuni akan menjadi nilai lebih bagi pelanggan pada saat akan menggunakan aplikasi. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Pitura et al. (2022) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kholifah et al. (2023) yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Hasil penelitian yang konsisten dari satu peneliti dengan peneliti yang lainnya menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Respon yang lama dari petugas atas pengaduan pelanggan dan aplikasi yang masih baru sehingga pelanggan kurang memahami fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *PLN Mobile*.
2. Terjadinya *bug* atau *error* pada saat menggunakan aplikasi, seperti aplikasi yang kembali ke menu awal pada saat melakukan pengaduan, verifikasi melalui email tidak bisa, dan pending pada saat melakukan transaksi pemasangan listrik baru.
3. Pelanggan merasa khawatir akan privasi dan keamanan dari data pribadi mereka.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di Tanjungpinang?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di Tanjungpinang?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di Tanjungpinang?
4. Apakah kepercayaan, kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini ditetapkan batasan agar fokus pada topik yang akan dibahas. Tujuannya untuk menghindari keterluasan dan memastikan penelitian dapat secara

efektif menggali aspek-aspek penting dan relevan dari topik yang dipilih. Dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dari objek yang digunakan, ditemukan masalah yang berkaitan dengan variabel kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Oleh karena itu, peneliti melakukan uji ulang terkait variabel tersebut.
2. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

Dengan adanya batasan variabel-variabel ini, diharapkan penelitian ini dapat lebih terfokus dan memberikan kontribusi yang relevan terhadap pemahaman pelanggan terhadap aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini sebagai acuan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana dan menambah wawasan serta pemahaman peneliti terkait pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca dan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan yang jelas bagi penelitian selanjutnya oleh para Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim serta dapat dijadikan arsip bagi jurusan maupun fakultas.

4. Bagi Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan panduan serta informasi terkait Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca dalam memahami penelitian ini. Adapun masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan teori-teori dasar dari pembahasan dari penelitian, dan penjelasan terkait hubungan terkait permasalahan pada penelitian ini. Bab ini juga menjelaskan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan mengemukakan hipotesis penelitian sebagai acuan atau gambaran pada saat melakukan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, lokasi dan waktu penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan selama penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, distribusi responden, demografi variabel penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan dari hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya.

