

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok yang digunakan setiap hari, setiap manusia menggunakan listrik untuk berbagai kebutuhan mulai dari penerangan kebutuhan industri, komunikasi, dan kegiatan lainnya, Hampir semua sektor memerlukan daya listrik. PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), merupakan penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum. Peningkatan kebutuhan listrik ditandai oleh beberapa faktor yang sangat mempengaruhi perkembangan yang semakin maju melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan (Markoni, 2015).

Layanan PT. PLN meliputi jasa penyediaan pemasangan listrik, pemeliharaan dan penyediaan informasi, sebelumnya PT. PLN menggunakan website sebagai layanan pendukung yang kemudian ditingkatkan ke aplikasi PLN *mobile* (Kaban et al. 2020). Setelah menggunakan pelayanan berbasis internet kembali diluncurkan dengan aplikasi baru dimana aplikasi tersebut dapat digunakan melalui *smartphone*. Perkembangan teknologi yang semakin cepat, mengharuskan berbagai Perusahaan salah satunya PLN dalam mengembangkan bisnisnya untuk memuaskan para pelanggannya dan dapat tetap memberikan kemudahan atau solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan/keinginan pelanggan.

PT. PLN (Persero) unit induk distribusi Jambi, sebagai salah satu unit induk PLN yang memiliki tugas pokok yaitu sebagai penanggung jawab dalam memastikan pendistribusian tenaga listrik di Jambi berjalan dengan lancar dan juga menampung segala aspirasi dan kritik dari masyarakat yang merupakan pelanggan (Budi et al. 2018). Pentingnya perusahaan penyedia jasa sektor publik menjaga kualitas kerja layanannya adalah untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan sebab bagaimanapun satu kesalahan dalam pelayanan adalah kerugian bagi perusahaan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut maka sangat penting bagi PLN Kota Jambi untuk selalu menjaga kualitas kerja layanannya.

Humas PLN telah memberikan layanan yang dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran dengan membuat layanan aplikasi *mobile* versi android dimana sebuah aplikasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, memaksimalkan penggunaan teknologi komunikasi dalam upaya meningkatkan kinerja kualitas sistem pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan PLN Kota Jambi. Penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini akan sangat membantu PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi pada bidang layanan pelanggan di PLN *mobile* Kota Jambi tentunya menjadi suatu kebutuhan, dan tidak hanya ditempatkan pada posisi pendukung saja seperti untuk komputasi data dan otomatisasi proses, namun juga dipandang sebagai aset strategis yang turut menentukan strategi bisnis PLN Kota Jambi.

Menurut Hidayati dan Susanti, 2017 PLN *mobile* adalah aplikasi *mobile customer self service* yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) dan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi dari fitur-fitur, antara lain cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan telepon kontak menjalankan aktivitas yang menjajikan berbagai informasi dan komunikasi 123 dengan *voice over internet protocol* (VoIP). Dimana adanya aplikasi pengaduan tentunya pasti ada kesalahan atau keluhan yang terjadi pada saat pelanggan menyampaikan keluhan, maka dari itu peneliti ingin mengevaluasi tingkat *usablility* dari aplikasi PLN *mobile*.

Aplikasi PLN *mobile* diangkat menjadi objek pada penelitian ini karena di *review* di *playstore* pada tanggal 30-03-2021 masih banyak komentar atau penilaian aplikasi tersebut butuh perbaikan. Hal ini terbukti dari banyaknya komentar negatif pengguna *playstore*, dimana dari 50.000 usulan komentar pengguna, masih banyak yang memberi rating 1 sampai 3 masalah yang ditemui meliputi banyak keluhan terkait antarmuka yang masih membingungkan dan

masih sulit, dimana fitur yang kurang jelas fungsinya dan masih tidak ada penjelasan yang benar untuk cara penggunaan aplikasi PLN *mobile* maka dibutuhkan evaluasi aplikasi dari pandangan pengguna aplikasi itu sendiri (Google playstore, 2021). Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Adapun fungsi berguna bagi pihak *decision maker* untuk mempermudah kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Metode evaluasi *usability* atau yang juga disebut sebagai *usability evaluation method* (UEM) terbagi dua metode antara lain inspeksi berbasis ahli atau *expert - based inspection* dan pengujian berbasis pengguna atau *user-based testing* (Nielsen & Mack 1994). Metode inspeksi melibatkan ahli *usability* untuk menemukan masalah *usability* dengan mengikuti petunjuk, *heuristik*, atau penelusuran. Sedangkan melalui metode pengujian, permasalahan *usability* ditemukan dengan cara melakukan observasi kepada pengguna pada saat menggunakan produk atau sistem, dari beberapa metode pengujian tersebut salah satu yaitu *system usability scale* (SUS) (Hendradewa, 2017).

*System Usability Scale* (SUS) adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kegunaan dari sebuah aplikasi. *system usability scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, pengujian menggunakan SUS melibatkan pengguna akhir dalam pengujiannya. Hasil penilaian dari questioner SUS berupa skor SUS yang juga dalam bentuk NPS (*Net Promoter Score*), *acceptable*, *adjective*, dan *grade* dari *usability* aplikasi yang telah dievaluasi. Menurut John Brooke pada tahun 2013, SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan, diantaranya *hardware*, *software*, perangkat *mobile*, aplikasi maupun aplikasi (Brooke, 2013). *system usability scale* merupakan pengujian *usability* yang *valid* dan *reliabel*. Oleh karena itu, penulis mengusulkan penggunaan SUS untuk menguji *usability* pada PLN *mobile*. Dikarenakan metode *system usability scale* mengukur hasilnya dengan hasil lebih nyata sehingga hasil evaluasi akan lebih sesuai dengan keadaan pengguna akhir.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Aplikasi PLN *Mobile* Kota Jambi ditinjau dari tingkat kemudahan pengguna dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS)”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, Bagaimana tingkat *usability* dari aplikasi PLN *Mobile* di Kota Jambi menggunakan metode *system usability scale* quisioner?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu mengetahui *usability* kemudahan dari aplikasi PLN *mobile* dengan menggunakan metode *system usability scale* quisioner.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tambahan referensi dalam menyusun tulisan dalam tulisan yang relevan dengan sistem informasi.
2. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat akademis/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai implementasi kebijakan PLN Kota Jambi dalam meningkatkan *usability* kemudahan dari PLN *mobile*.
3. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan memberikan masukan pada pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan aplikasi PLN *mobile*.
4. Dapat mengetahui tentang penggunaan aplikasi dari PLN *mobile* itu sendiri.

## **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian ditujukan kepada pengguna PLN *mobile* di Kota Jambi.
2. Penelitian ini berfokus pada aplikasi PLN *mobile*.
3. Kriteria pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi PLN *mobile* yang pernah mengakses PLN lebih dari 3x.
4. Penelitian ini menggunakan metode *system usability scale* (SUS).
5. Sampel yang digunakan adalah yang pernah mengakses aplikasi PLN *mobile*