

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia saat ini berkembang dengan cepat, penuh dengan gejolak (*Volatility*), tidak jelas (*Uncertainty*), rumit (*Complexity*), dan ambigu (*Ambiguity*), atau yang lebih dikenal dengan era VUCA. Era ini mengharuskan setiap individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri dengan cepat dan *responsive* terhadap perubahan yang terjadi. Perubahan yang terus-menerus dalam era VUCA mendatangkan berbagai tantangan bagi para pemimpin. Maka dari itu, seorang pemimpin harus percaya bahwa bisnis mereka memiliki banyak peluang dan siap menghadapi tantangan. (Azahari dkk., 2021).

Pada era VUCA saat ini, sangat penting untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi agar memiliki kemampuan untuk mengontrol dan menguasai keadaan dengan baik. Hal ini dikarenakan kemajuan teknologi merupakan penyebab dunia mengalami perubahan yang signifikan (Bahri, 2022). Pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi (TI) muncul sebagai komponen penting di tengah laju perkembangan teknologi, yang dapat mendorong inovasi bisnis (Salwa & Nasution 2024). Inovasi merupakan salah satu cara agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang menghadapi perubahan yang ada. Inovasi ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan daya saing, menciptakan peluang baru, dan mengurangi resiko. Contoh inovasi yang bisa dilakukan diantaranya seperti, pengembangan produk dan layanan baru, penerapan teknologi baru, pengembangan model bisnis baru, dan peningkatan budaya inovasi.

Sebagai bagian penting dari perekonomian Indonesia, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga dituntut untuk melakukan inovasi agar mampu beradaptasi dengan perubahan serta bisa memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanannya kepada masyarakat. Medina (dalam Sitindaon & Munthe, 2024) mendefinisikan BUMN sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ekonomi dengan tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sosial negara. Salah satu contoh nyata BUMN yang berinovasi dalam pelayanannya adalah PT PLN. PLN menghadirkan aplikasi *mobile* untuk memudahkan pelanggan melakukan berbagai transaksi dan mendapatkan informasi terkait layanan.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan BUMN yang mengelola segala aspek kelistrikan di Indonesia. Semua yang berkaitan dengan listrik pasti akan berhubungan dengan PLN sebagai penyedia sumber daya listrik. PT PLN (Persero) dapat dikatakan sebagai salah satu BUMN yang berkontribusi besar bagi pembangunan negara. PLN tidak hanya menyediakan energi listrik bagi masyarakat, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan bagi pendapatan negara. Hal ini bisa dilihat pada Gambar 1.1



Sumber : www.beritasatu.com

Gambar 1. 1 List Pendapatan BUMN Tertinggi

Untuk memenuhi tugas dan meningkatkan layanannya pada Oktober 2016 PT PLN bekerjasama dengan sub-*holding* nya yaitu PT Indonesia Comnet Plus (PLN Icon Plus) merilis aplikasi PLN Mobile guna membantu pelanggan dalam mengelola kelistrikannya dengan mempermudah dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Adina & Nasution, (Adina & Nasution, 2021) PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi yang dibuat khusus untuk mempermudah pelanggan dalam menikmati berbagai layanan PT PLN (Persero) seperti, catat meter mandiri, pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, pengajuan penambahan daya dan juga pemasangan listrik baru, serta pengaduan gangguan yang terjadi yang bisa di *monitoring* secara *realtime* mengenai gangguan tersebut hingga bagaimana penanganannya sampai selesai.

Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini diharapkan bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menikmati layanan dari PT PLN. Hal ini sesuai dengan *tagline* yang digunakan yaitu *hastag* semua makin mudah. Keberadaan aplikasi ini juga mendapatkan respon positif dari Masyarakat terutama pelanggan PT PLN. Hal ini terbukti dengan kenaikan jumlah pengguna aplikasi yang signifikan. Jumlah downloader PLN Mobile mencapai angka 47 juta pada tahun 2023, meningkat 8 juta dari tahun 2022 (Syofiadi, 2024). Walaupun PT PLN telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile, beberapa kekurangan masih ditemukan, terutama pada beberapa fitur dan layanan. Hal ini dibuktikan dengan ulasan negatif dari pengguna di *App Store* dan *Playstore*.. Ulasan penilaian pengguna aplikasi PLN Mobile pada *App Store* dan *Playstore* bisa dilihat pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2

Tabel 1.1
Ulasan pengguna PLN Mobile di Appstore

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
15 Juli 2024	K*****	Tidak bisa login, padahal wifo udah full sinyal
13 Juli 2024	R*****	Aplikasi terlalu lama untuk melakukan swacam
4 Juli 2024	K****	Beli token sudah di bayar via virtual akun via bank btn saldo kepotong no token tidak muncul.
1 Juli 2024	B** ****	Aplikasi buatan siapa ini, jelek bgt. Kalo transaksi suka <i>delay</i> .
27 Juni 2024	L***** ****	Apps pemerintah gag heran. Kalian kerja lamban dan malas
27 Juni 2024	H*****	Kurang update, barusan saya isi token di meteran udah terisi tapi di aplikasinya masih belum terisi, tolong diperbarui lagi biar lebih akurat.
16 Juni 2024	0*****	Sekarang mau pemasangan awal sangat ribet saat mau minta nidi dan Iso nya. Seharusnya dengan adanya aplikasi di

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
13 Juni 2024	J*****	permudah tapi malah makin dipersulit. Harus menghubungi siujang dan wa adminnya tapi adminnya slowres.
23 Mei 2024	T*****	Monopoli Masyarakat pelayanan payah mahal pula
16 Mei 2024	R***** *****	Jelek banget aplikasinya, loading nya lama, gak user friendly. Sering terkendala pembelian token,lapor ke cs malah dibilang tidak ada transaksi di database pusat padahal di aplikasi tertulis jelas historinya, cs sangat tidak <i>helpful</i> , mohon maaf tidak akan saya rekomendasikan aplikasi ini

(Sumber : *App store*)

Berdasarkan ulasan pengguna PLN Mobile di *App Store* yang disajikan dalam tabel 1.1 diatas, terdapat sejumlah masalah yang sering dikeluhkan. Masalah utama meliputi kesulitan login, proses transaksi yang lambat dan sering gagal, serta kurangnya akurasi data dalam aplikasi. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan kurangnya kemudahan dalam proses pemasangan baru, respon lambat dari customer service, dan antarmuka aplikasi yang kurang *user-friendly*. Secara umum, pengguna masih merasa kurang puas dengan kinerja aplikasi PLN Mobile dan menganggap bahwa aplikasi ini masih banyak kekurangan, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan kemudahan penggunaan

Tabel 1. 2
Ulasan Pengguna di Playstore

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
01 Juli 2024	I***** R*****	Fitur bayar Wifi Iconnect di aplikasi sering eror tidak ada “Bayar” email juga tidak dikirim detail tagihan, jadi gimana mau bayar wifinya ini!. Di telpon dan di hub WA gajelas banget sahutannya dan gada jawab malah diarahkan kemana-

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
26 Juni 2024	M***** C*****	mana, pas dihubungi malah gada yg menyelesaikan masalah dilempar terus kesana kemari gajelas!! Sangat buruk, aplikasi mau cek detail permohonan lemot sekali, pemasangan asal”an tidak ada yang sesuai, sudah bayar lewat PLN Mobile tapi dieting belum bayar, sampai telpon pusat 123 untuk pengaduan, dan untuk pengerjaannya semena”, dan proses sampai berbulan-bulan, ga masuk akal.
24 Juni 2024	N*** F*****	Mohon untuk menu swacam perbaiki lagi, karena pending lama saat pengiriman, baik menggunakan wifi maupun jaringan seluler, kita TAD di target untuk pengerjaan swacam, kalua begini bisa” target tidak tercapai kita yang kena imbasnya, mohon kerjasamanya terimakasih,.
31 Mei 2024	I***** P*****	Beberapa ada yang perlu direvisi dari sistemnya. Sistem ini tidak bisa diaplikasikan diseluruh daerah di Indonesia tapi dipaksakan untuk dipakai disemua daerah, khususnya saya di Kalteng yang jangkauan daerahnya sangat luas, banyak daerah pelosok yang akses jalan tidak sebagus dikota-kota. Semoga disediakan wadah untuk memberikan opini ulasan untuk pelayanan pelanggan lebih baik.

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
28 Mei 2024	M***** A****	Ada update...tujuannya sih bagus.... waktu daftar pasang baru.. alamatnya sesuai tag gps lokasi.Tapi ada kendala Alamat hasil lokasi tag gps tidak sesuai dan tidak bisa diedit. (tidak semua google map menunjukkan Alamat lokasi lengkap). Jadi yang terlanjur daftar alamatnya tidak sesuai kena restitusi.
27 Juni 2024	K* E***** C*****	Kualitas produk buruk, layanan, buruk, apknya pun ga simple, dengan PDnya pake nama terbaik!! Ga ada perubahan dari dulu buruk ya buruk..
6 Juli 2024	R***** A****	Nanya paket iconnect di lempar2 padahal mau pasang, csnya seperti itu jadi males pasang hadehh, mau pasang aja sulit apalagi mau complain masalah jaringan, dari sini paham.
20 Juli 2024	I**** M*****	Jangan pernah daftar ataupun download di aplikasi ini karena ketika saya download dan saya registrasi udah lengkap tuh, trs juga udah verifikasi akun, Eh 2 hari kemudian akun Instagram saya di hack oleh karyawan PLN Mobile dengan menggunakan MACBOOK. Segera uninstall apk PLN Mobile guyssss.. Untung ig saya udah cepet” saya ganti passwordnya.
1 Juli 2024	K**** N*****	Sangat buruk. Pelayanannya buruk. Admin chat buruk. Bicara belum selesai udah di close. Beli pulsa status gagal tapi pembayaran berhasil katanya diproses

<i>Tanggal</i>	<i>Nama</i>	<i>Ulasan</i>
21 Juni 2024	F***** E***** K*****	dalam 1 hari. Tetapi sampai 6 hari kalau ga kutanya lagi gaada respon balik lah. Hati2 aplikasi ini ternyata tidak akurat. Apalagi untuk fitur pasang baru, mulai dari data yang kita input nanti tidak diterima oleh pihak PLN setempat dan petugas penyambungan. Belum didatangi petugas tapi status dalam penyambungan, Laporan keluhan tapi berujung pemaksaan restitusi sepihak.

(Sumber : *Playstore*)

Temuan yang serupa juga ditemukan pada ulasan pengguna di *Playstore*. Pengguna Android ini umumnya mengeluhkan permasalahan yang hampir identik dengan pengguna iOS, seperti yang telah terpaparkan pada Tabel 1.2. Keluhan mengenai sering terjadinya eror, kesulitan ketika login dan aplikasi yang kurang *user friendly* menjadi bukti bahwa masalah yang dihadapi pelanggan PLN Mobile bersifat menyeluruh dan tidak terbatas pada satu platform saja

Berdasarkan ulasan yang dipaparkan, terlihat bahwa terdapat fenomena dan masalah mengenai aplikasi PLN Mobile. Dapat dilihat bahwa *user experience* aplikasi PLN Mobile belum baik. Hal ini juga berdampak kepada pengguna yang menyebabkan pengguna memilih alternatif lain dalam melakukan pembelian, seperti aplikasi lain atau datang langsung ke kantor PLN. Hal ini tentu menjadi indikasi bahwa terdapat beberapa aspek dalam aplikasi PLN Mobile yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Dengan permasalahan dan fenomena yang dihadapi aplikasi PLN Mobile, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penyelidikan lebih lanjut. Peneliti ingin memahami secara mendalam akar permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *user experience* terhadap keputusan pembelian pengguna PLN Mobile. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. PLN dalam mengembangkan strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif."

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience* yang dikemukakan oleh (Schrepp & Thomaschewski, 2019). Dimana terdapat enam indikator *user experience* yaitu, *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Metode ini dipilih karena mengacu pada sejumlah studi terdahulu, yang metode ini dianggap paling relevan untuk mengukur aspek *user experience* pada aplikasi PLN Mobile.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Aspek UX manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna PLN Mobile ?
- 2) Bagaimana pengaruh *User Experience* (UX) terhadap keputusan pembelian pengguna PLN Mobile ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menganalisis aspek *User Experience* (UX) apa saja yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pengguna PLN Mobile
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *User Experience* (UX) terhadap keputusan pembelian pengguna PLN Mobile

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan yang digambarkan diatas, terdapat beberapa manfaat penting baik secara teoritis dan praktis dari penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan diantaranya :

1. Mengembangkan teori *User Experience* (UX)

Penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana elemen-elemen UX (seperti kemudahan penggunaan, desain, dan interaksi) memengaruhi keputusan pembelian pengguna di aplikasi PLN Mobile. Hasil penelitian dapat membantu menyempurnakan teori UX yang ada dan memberikan wawasan baru tentang bagaimana UX dapat dioptimalkan untuk meningkatkan konversi penjualan.

2. Memperkuat teori tentang keputusan pembelian
Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap teori tentang bagaimana UX memengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen. Hasil penelitian dapat membantu menjelaskan faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk melakukan pembelian melalui aplikasi PLN Mobile dan memberikan panduan untuk merancang aplikasi yang lebih efektif dalam mendorong konversi.
3. Sebagai referensi penelitian sejenis berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh *user experience* terhadap keputusan pembelian
Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap teori tentang bagaimana UX memengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen. Hasil penelitian dapat membantu menjelaskan faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk melakukan pembelian melalui aplikasi PLN Mobile dan memberikan panduan untuk merancang aplikasi yang lebih efektif dalam mendorong konversi

1.4.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis diantaranya

1. Bagi PT. PLN
Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada PT PLN untuk memperhatikan kualitas *user experience* untuk meningkatkan konversi penjualan, meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan efisiensi biaya operasional, dan memperkuat citra dan reputasi Perusahaan.
2. Bagi Perusahaan Lain
Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai *user experience* kepada perusahaan lain sebagai acuan untuk mengembangkan aplikasi *mobile*, memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, serta meningkatkan kualitas aplikasi *mobile* yang dimiliki
3. Bagi Pengguna
Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengalaman yang baik untuk pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kepercayaan pengguna kepada Perusahaan

4. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk mendapatkan ilmu dan menyelesaikan permasalahan secara nyata dan juga sebagai sarana untuk menyelesaikan studi S1 Bisnis Digital

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi berisi merupakan keseluruhan isi skripsi serta pembahasannya. Struktur organisasi skripsi dapat dijelaskan dengan sistematika penulisan yang urut. Struktur organisasi skripsi ini dimulai dari bab I hingga bab V.

1. **Bab I**, bagian ini berisi pendahuluan yang dimulai dengan menguraikan latar belakang skripsi, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah, membahas tentang tujuan penelitian, menjelaskan manfaat penelitian serta penulisan struktur organisasi skripsi
2. **Bab II**, bagian ini berisi tentang kajian Pustaka yang berisi teori-teori tentang penelitian ini, berisi tentang teori keputusan pembelian, aplikasi mobile dan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti persepsi kemudahan, ketersediaan fitur-fitur aplikasi, dan juga promo pada aplikasi. Bab ini berisi kerangka kerangka pemikiran serta hipotesis atau dugaan mengenai topik penelitian
3. **Bab III**, bagian ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, mulai dari objek penelitian, metode penelitian yang dibagi lagi menjadi jenis penelitian dan metode yang digunakan, operasionalisasi variable, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan reabilitas, serta rancangan analisis data
4. **Bab IV**, Bagian ini berisi tentang hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan dan disertai dengan pembahasannya.
5. **Bab V**, Bagian ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran peneliti terhadap hasil penelitian dan temuan yang dilaksanakan peneliti.