

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang berkembang pesat, aplikasi penghitung listrik memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Namun, di Desa Gedangan, Kabupaten Malang, terdapat Fenomena yaitu penurunan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini seiring berjalannya waktu. Misalnya, seorang warga Desa Gedangan mungkin kesulitan menemukan aplikasi yang secara tepat dapat memprediksi konsumsi listrik untuk memungkinkan perencanaan penggunaan yang lebih efisien. Aplikasi Penghitung Listrik memberikan kemudahan dalam memantau dan mengelola konsumsi listrik, namun dengan maraknya berbagai aplikasi yang tersedia di Google Play Store, pengguna dihadapkan pada kesulitan dalam memilih aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Google Play Store, sebagai platform utama untuk mendistribusikan aplikasi Android, memiliki peran kunci dalam menawarkan berbagai aplikasi tersebut. Meskipun aplikasi ini memiliki manfaat yang signifikan, pengguna sering kali kesulitan dalam memilih aplikasi yang paling cocok untuk mereka gunakan. Kualitas aplikasi, fitur yang disediakan, dan tingkat kemudahan penggunaan menjadi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti kualitas aplikasi, fitur tidak memadai dan lain-lain dalam playstore. Penting untuk mencatat bahwa Google Play Store telah menjadi platform yang sangat vital dalam mendistribusikan aplikasi mobile, dengan jumlah pengunduhan aplikasi Android yang mencapai angka 10 miliar pada tahun 2011 [1].

Google Play Store memungkinkan para pengguna untuk mengunduh aplikasi secara bebas, terutama yang berkaitan dengan teknologi. Teknologi aplikasi memiliki peran yang signifikan dalam mendukung berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam lingkup organisasi, baik itu unit kecil maupun perusahaan besar, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Mubarok et al., 2018 dalam Bagus

Satrio, 2022) [2]. Dalam era digital, kemajuan teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pengawasan dan pengaturan konsumsi energi listrik. Teknologi informasi dapat diartikan sebagai alat teknologi yang digunakan oleh perusahaan untuk menghasilkan, memproses, dan menyebarkan informasi dalam berbagai bentuk. Dengan demikian, teknologi informasi dapat memberikan dukungan yang efisien dalam operasional perusahaan. Manfaat utama dari teknologi informasi adalah kemampuannya untuk mengurangi biaya dalam menjalankan aktivitas bisnis, termasuk bagi pelaku usaha UMKM, yang dalam rutinitas mereka mengalokasikan dan menyimpan dana untuk pengembangan selanjutnya [3].

Seiring kemajuan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, pengguna dihadapkan pada beragam pilihan aplikasi seperti pada penelitian ini mengenai aplikasi penghitung listrik, memilih aplikasi yang tepat untuk kebutuhan mereka bisa jadi sulit. Kualitas aplikasi, fitur dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem (User satisfaction) adalah tanggapan dan reaksi yang muncul dari pengguna setelah mereka menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi mencerminkan evaluasi subjektif mereka tentang tingkat kepuasan terhadap sistem yang mereka gunakan [4]. Tjiptono (2012:146 dalam Isfahila, Fatimah, Eko S 2018:3) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya” [5].

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Kesimpulan
Asyida Leila Ramadhan, Mukhamad Najib (2017)	Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan	Analisis deskriptif, <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i> , <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , Chi Square dan Uji T-tes	Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada dimensi <i>reability, responsiveness, assurance, tangible</i> dan <i>emphaty</i> pada pelanggan listrik

	Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat		prabayar lebih tinggi dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar [6].
Fauziah Gusni, Rahmat Gunawan, Lila Setiyani, Yeny Rostiani (2023)	Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisa kepuasan pengguna akhir terhadap Sistem yang digunakan dengan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	Pengguna PLN Mobile puas karena kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan dukungan teknis. Fleksibilitas dan keamanan tidak berpengaruh signifikan. Penelitian berkontribusi pada pengembangan aplikasi dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna [7].
Zulkarnain, Irwan Dinata, Muhammad Jumnahdi (2017)	Analisa Permasalahan Teknis Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar Di PT. PLN (Persero) Area Bangka	penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mengumpulkan dan menganalisis data tentang kerusakan pada kWh Meter Prabayar (MPB) di PT. PLN (Persero) Area Bangka selama tahun 2016. Selain itu, penelitian juga melibatkan survei pelanggan dengan	Pada tahun 2016, Terdapat 31.469 kerusakan meter prabayar di PT PLN Area Bangka. Jenis kerusakan beragam. Pelanggan puas dengan kualitas pelayanan, tetapi tidak puas dengan kepuasan konsumen [8].

		<p>n kuesioner untuk mengukur tingkatkepuasan mereka terhadap layanan prabayar PLN bertujuan memberikan gambaran tentang jenis kerusakan yang terjadi pada meter prabayar dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut.</p>	
<p>Faiz Binzafrah, Faisal Taleedi (2022)</p>	<p><i>The effect of business intelligence practices on job satisfaction in the Saudi Electricity Company in the Asir Region</i></p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah campuran, termasuk pendekatan deskriptif, pengumpulan data melalui kuesioner, dan analisis data. Populasi sampel</p>	<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem BI dan praktik yang terkait memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja karyawan. Studi ini merekomendasikan adopsi sistem BI dalam aktivitas organisasi. Organisasi semacam ini perlu mempertimbangkan penggunaan alat BI terbaru untuk mengatasi masalahbisnis [9].</p>
<p>Nusrat Sharmin Khadiza,</p>	<p><i>E-service Delivery of</i></p>	<p>Penelitian menggunakan</p>	<p>Layanan elektronik ini</p>

Mohammad NurUllah (2020)	<i>Union Digital Center in Rural Bangladesh : A Perspective Analysis of Client's Satisfaction</i>	pendekatan kualitatif dan kuantitatif, mengumpulkan data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui tinjauan literatur.	sangat bergantung pada kepuasan masyarakat lokal dan elemen tambahannya. Studi ini juga menemukan bahwa <i>UDC (Unified Delivery Center)</i> memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan dengan pengaturan pemberian layanan alternatif, dan hal inilah memberikan hasil positif dalam menyelesaikan masalah tersebut [10].
--------------------------	---	---	--

Kepuasan pengguna adalah faktor yang subjektif dari perasaan oleh para pengguna, perasaan tersebut dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna saat membandingkan kinerja aplikasi atau produk dengan kinerja aplikasi yang diharapkannya (Sari, Nasir, & Andriyani, 2019).

Keberhasilan sistem ditandai dengan adanya 3 komponen yaitu kualitas, manfaat, dan kepuasan pengguna (Guimaraes, Staples, & Mckeen, 2003). Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari kepuasan pengguna seperti hubungan perusahaan dengan pengguna menjadi baik, memberikan dasar yang baik bagi para pengguna, adanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi informal sesuai perkataan pelanggan yang akan menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan akan meningkat di mata para pengguna (Tjiptono & Diana, 2003).

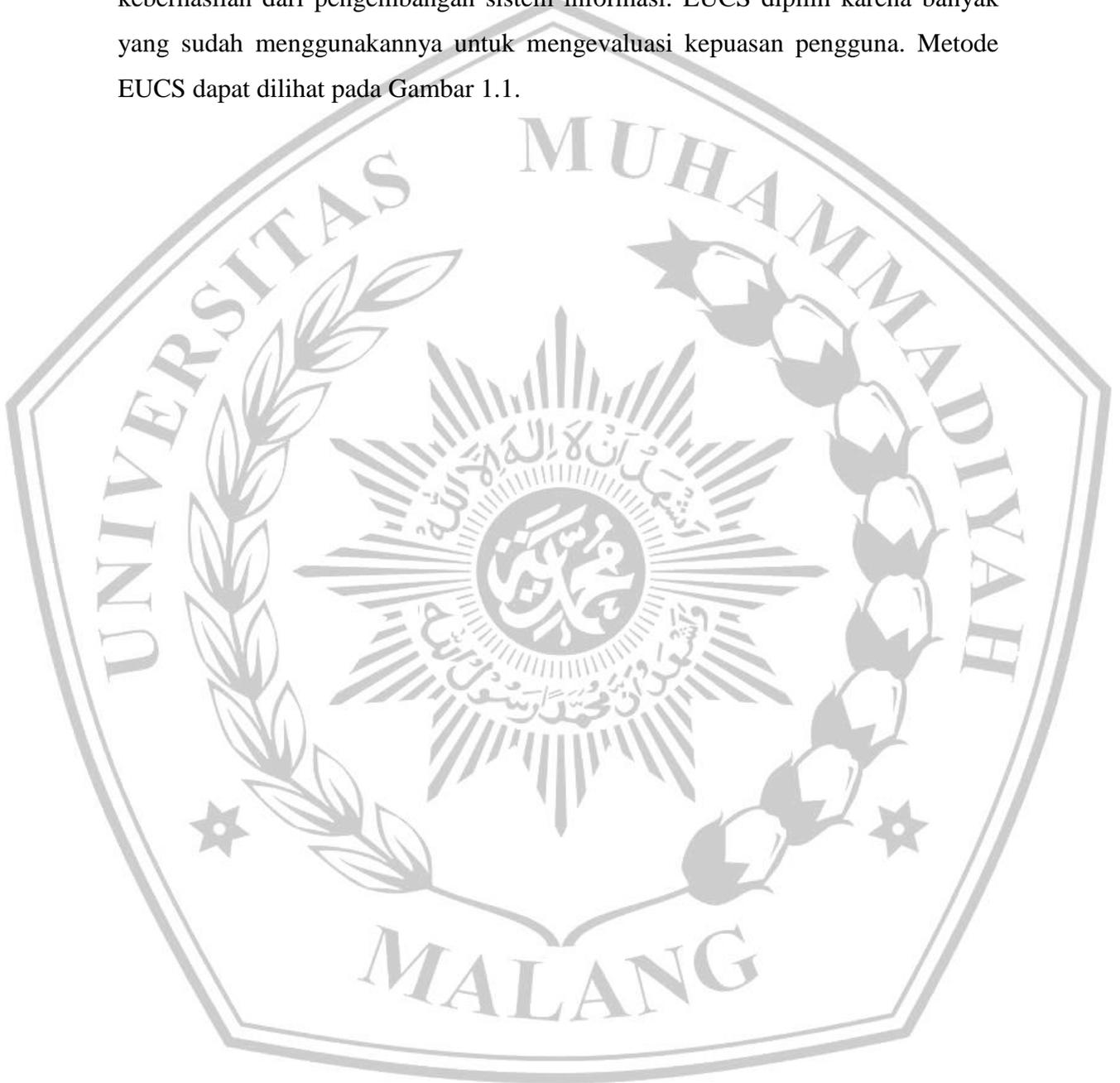
Salah satu faktor suksesnya teknologi informasi yang dikembangkan adalah kepuasan penggunanya, dari penerimaan aplikasi maupun saat pengguna menggunakan aplikasi, untuk itu harus dilakukan analisis atau pengukuran dari kepuasan pengguna aplikasi atau sistem tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang merupakan model analisis kepuasan pengguna yang bergerak sebagai pengukuran sistem dan

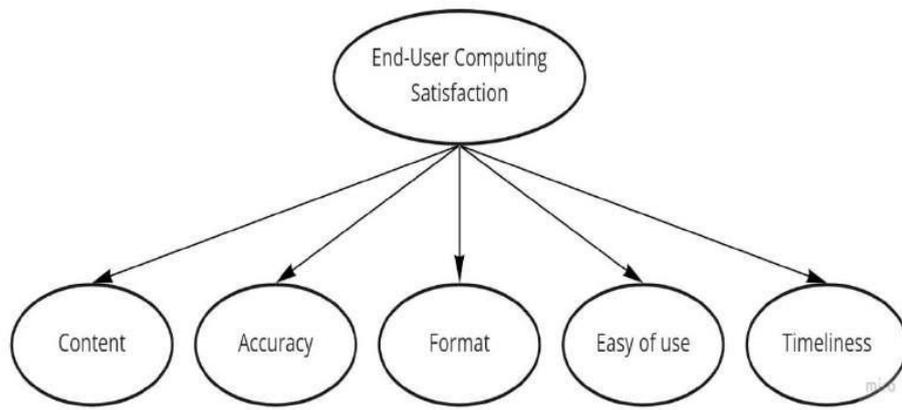
menambahkan variabel *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *service* (layanan). Peneliti menambahkan variabel *perceived usefulness* karena sesuai dengan fasilitas yang disediakan tiket.com yaitu berfokus dalam menyediakan atau memfasilitasi pemesanan transportasi dan penginapan serta acara tertentu secara online yang akan bermanfaat dan membantu para penggunanya saat bepergian, sehingga dibutuhkan variabel *perceived usefulness* dari pengguna untuk menganalisis kepuasan pengguna. Menurut penelitian Rukmiyati & Budiarta (2016) yaitu pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Penelitian Hanadia mengatakan bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dihasilkan oleh suatu sistem dan informasi, akan meningkatkan kepuasan pemakainya (Hanadia & Rahayu, 2017).

Penambahan variabel *service* atau layanan berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh tiket.com yaitu masih terdapat masalah seperti lambatnya respon dari tim penghitung listrik dalam menanggapi masalah yang dihadapi pengguna, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna penghitung listrik karena aspek kualitas layanan menjadi salah satu tantangan utama bagi OTA (Pertiwi, 2014). Oleh sebab itu dimensi kualitas layanan sangat penting menentukan kepuasan pelanggan (Saragih & Nasruddin, 2022). Kualitas pelayanan menjadi penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pengguna sistem sekarang adalah para pelanggan (DeLone & McLean, 1992). Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan salah satu faktor dalam penentu suksesnya yang berpengaruh pada persaingan perusahaan (Saputra & Mulyadi, 2018). Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pengguna mengenai layanan dan layanan yang mereka benar-benar terima (Haetami & Widodo, 2021).

Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 (Fitriansyah & Harris, 2018). Metode evaluasi ini menggunakan kepuasan pengguna di akhir terhadap aspek-aspek teknologi yang terlibat seperti isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease

of use) dan ketepatan waktu (timeliness) dari suatu sistem. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika memiliki kualitas yang bagus dan dapat memberikan rasa senang atau puas kepada para pengguna aplikasi atau sistem tersebut. Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pengembangan sistem informasi. EUCS dipilih karena banyak yang sudah menggunakannya untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Metode EUCS dapat dilihat pada Gambar 1.1.





Gambar 1.1 Metode EUCS

Dari beberapa penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dibuktikan bahwa metode ini dapat memberikan hasil pengukuran kepuasan pengguna suatu sistem informasi maupun aplikasi. Menurut penelitian Hutami & Camilla (2016), definisi EUCS sebuah sistem informasi yaitu mengevaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. EUCS menganalisis kepuasan pengguna dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan Dalimunthe & Ismiati (2016), sehingga EUCS menjadi metode alat ukur dalam keberhasilan suatu aplikasi mobile dalam hal pengukuran kepuasan pengguna (Sugandi & Halim, 2020).

Pentingnya memilih Aplikasi terutama aplikasi untuk keseharian seperti aplikasi penghitung listrik sangat berguna bagi masyarakat terutama untuk mengetahui seberapa besar pengeluaran listrik yang konsumsi masyarakat. Meskipun penelitian- penelitian diatas telah memberikan pemahaman yang berharga, belum ada penelitian yang secara khusus fokus pada tingkat kepuasan penggunaan aplikasi penghitung listrik di lingkungan pedesaan seperti Desa Gedangan, mulai dari usia, latar belakang pendidikan dan jenis kelamin pemakainya di Kabupaten Malang. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna di lingkungan pedesaan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna baik dari segi jrnis kelamin, latar belakang pendidikan dalam penggunaan aplikasi penghitung listrik ini. Serta Penelitian ini akan memperluas pemahaman tentang kepuasan pengguna aplikasi penghitung listrik di lingkungan pedesaan. Fokusnya adalah untuk mengidentifikasi faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, memberikan wawasan tentang efektivitas penggunaan aplikasi, dan

menganalisis perbedaan karakteristik kepuasan pengguna berdasarkan variabel tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan fokus pada Desa Gedangan, Kabupaten Malang, sebagai studi kasus untuk mendalami permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi penghitung listrik di lingkungan pedesaan. Desa Gedangan dipilih karena mencerminkan banyak lingkungan pedesaan di Indonesia yang mengalami pertumbuhan teknologi yang pesat. Meskipun aplikasi penghitung listrik tersedia secara luas di PlayStore, namun masih perlu diungkap sejauh mana tingkat kepuasan pengguna di Desa Gedangan terhadap aplikasi-aplikasi tersebut, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Dalam konteks ini peneliti akan merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana aplikasi ini memenuhi atau mungkin tidak memenuhi harapan pengguna terkait kebutuhan informasi penghitungan listrik?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik yang dapat diunduh dari Play Store di Desa Gedangan, Kabupaten Malang?
3. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi penghitung listrik di lingkungan Pedesaan?

1.3 Tujuan

1. Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.
2. Memahami pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi.
3. Memberikan wawasan tentang penggunaan teknologi di pedesaan.

1.4 Mamfaat

Bagi pengembang aplikasi: Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan relevansi aplikasi penghitung listrik yang mereka tawarkan kepada pengguna di lingkungan.

1. Bagi pengembang aplikasi: Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan

relevansi aplikasi penghitung listrik yang mereka tawarkan kepada pengguna di lingkungan pedesaan.

2. Bagi pengguna: Pengguna aplikasi penghitung listrik di lingkungan pedesaan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Bagi penelitian selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam tentang manajemen konsumsi listrik di lingkungan pedesaan.

1.5 Batasan

1. Penelitian ini akan memfokuskan pada penggunaan aplikasi penghitung listrik di Desa Gedangan, Kabupaten Malang, dan hasilnya mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada lingkungan pedesaan lainnya.
2. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Oleh karena itu, hasil penelitian mungkin tidak dapat secara statistik mewakili seluruh populasi pengguna aplikasi penghitung listrik di Desa Gedangan.

Penelitian ini tidak akan mendalam ke aspek teknis pengembangan aplikasi, lebih focus pengguna.