

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, diketahui bahwa abad telah memasuki era globalisasi. Dimana pada abad globalisasi ini mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya dan operasi industri semakin meningkat. Sehingga peran inovasi tentunya akan lebih penting dan sangat menentukan. Pasar global tidak hanya menghasilkan persaingan yang lebih ketat terhadap pola dan kompleksitas yang diwarnai dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, yang mengarah pada persaingan pasar yang sempurna.

Era globalisasi saat ini, menuntut organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam pelayanannya kepada pelanggan, karyawan diuntut untuk meningkatkan kinerjanya. Selain kinerja karyawan, perusahaan harus mampu menciptakan inovasi-inovasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Banyak cara yang telah dilakukan organisasi perusahaan dan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, diantaranya adalah dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk dan jasa maupun pelayanan kepada pelanggan. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Salah satu perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. PLN bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya terus meningkat setiap tahunnya.

Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, banyak hal-hal yang perlu diperhatikan oleh PT PLN (Persero) Area Surakarta. Selain berinovasi terhadap produk baru, PT PLN juga harus terus mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Untuk mengevaluasi pelayanan tersebut, kinerja yang baik dari karyawan PT PLN

(Persero) Area Surakarta harus ditingkatkan. Dengan adanya aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T) yang di sediakan oleh perusahaan, kinerja karyawan bisa lebih cepat dan rapi. Dengan aplikasi ini karyawan bisa melayani permintaan pasang baru, perubahan daya, serta pemasangan listrik sementara kapan saja dan dimana saja. Selain itu perusahaan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Surakarta juga memiliki aplikasi selain AP2T yaitu SIMANIS (Sistem Manajemen Informasi) yang sekarang sudah tidak di gunakan oleh perusahaan PT. PLN sehingga yang dipakai sekarang oleh karyawan yaitu aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T) untuk melayani pelanggan. Tujuan dari analisis Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) adalah untuk mengetahui seberapa jauh karyawan menguasai aplikasi yang di sediakan oleh perusahaan dan mengetahui seberapa bagus Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dari SIMANIS (Sistem Manajemen Informasi), sehingga perlu di analisis Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) di perusahaan PT. PLN (Persero) Area Surakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan analisis teknologi informasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana menganalisis persepsi kemudahan penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dan tingkat penerimaan karyawan terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar masalah yang dibahas pada penelitian ini tidak terlalu meluas dan tidak menyimpang dari topik yang ada, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Membahas teknologi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.
2. Tempat penelitian 3 kantor yaitu PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta sebagai pusatnya, Unit Kartasura, dan Unit Manahan.

3. Tidak membahas algoritma.
4. Waktu penelitian tiga bulan dengan 3 kondisi yaitu kondisi kosong, normal, dan sibuk.
5. Analisis menggunakan metode TAM.

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan skripsi ini adalah menganalisis persepsi kemudahan penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dan tingkat penerimaan karyawan terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptence Model*).

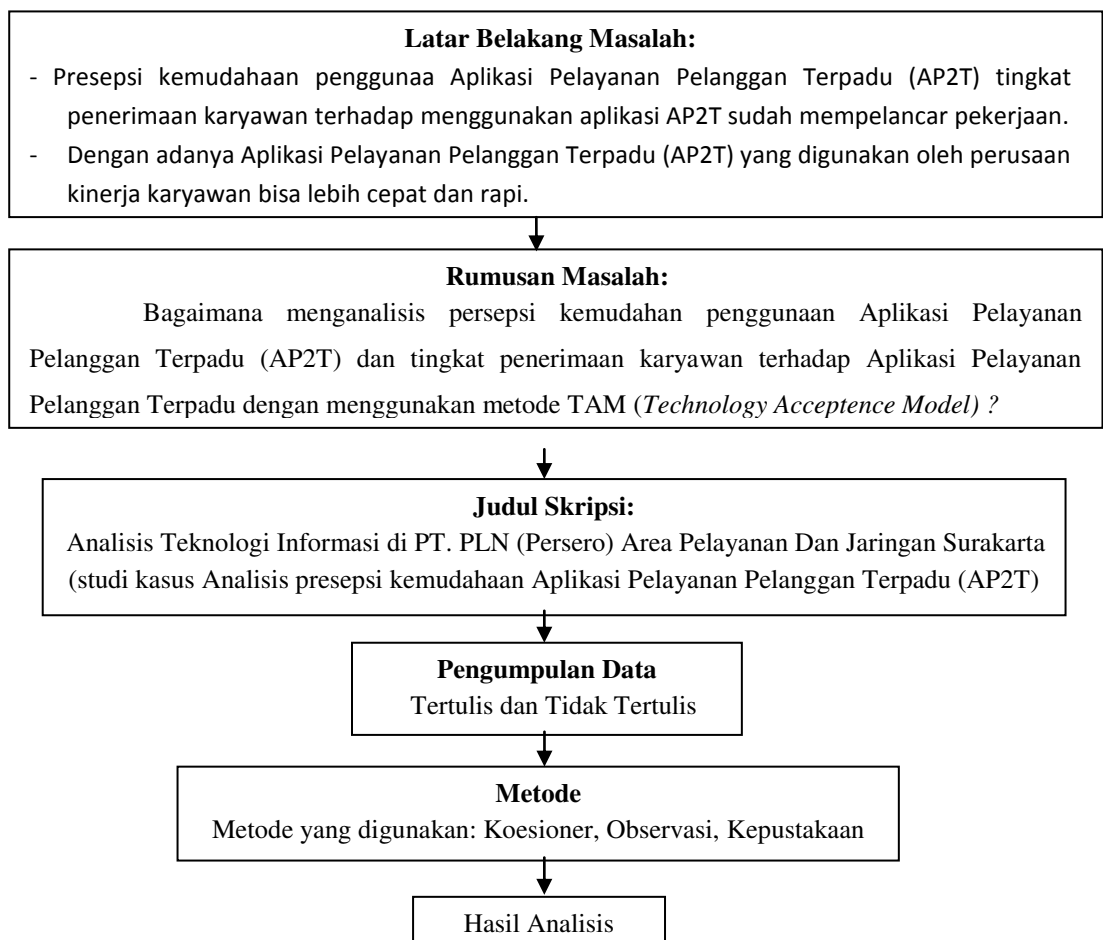
##### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari Skripsi ini adalah :

1. Bagi Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Surakarta  
Penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi teknologi informasi sebagai salah satu pertimbangan untuk melakukan pengembangan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.
2. Bagi Mahasiswa
  - a) Penelitian ini mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam berkaitan dengan setiap tanggung jawab PLN secara umum dan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta pada khususnya serta memberikan kesempatan bagi penulis dalam mengetahui sejauh mana penerapan teori di dalam praktek dunia kerja sehingga penulis dapat berpikir sistematis.
  - b) Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan dalam mendapatkan informasi tambahan untuk melengkapi dan memperbaiki penelitian yang dilakukan dalam penelitian yang serupa.
3. Bagi Universitas Sahid Surakarta

Terjalin kerja sama dan saling mengenal antara instansi kerja dan pendidikan, sehingga bisa dijadikan referensi untuk menyiapkan tenaga kerja yang lebih maju dan kompetitif. Tujuan dari analisis Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) adalah untuk mengetahui seberapa jauh karyawan menguasai aplikasi yang di sediakan oleh perusahaan dan mengetahui seberapa bagus Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dari SIMANIS (Sistem Manajemen Informasi), sehingga perlu di analisis Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) di perusahaan PT. PLN (Persero) Area Surakarta.

### 1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Diagram Kerangka Pemikiran

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metode penyusunan skripsi dan sistematika penelitian skripsi.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang dasar, dan manfaat teori – teori yang ada sebagai bahan untuk memecahkan masalah. Sehingga perlu adanya bahan pustaka yang ada hubungannya dengan objek yang akan diteliti dan yang penting untuk memperdalam pengetahuan mengenai objek yang bersangkutan.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai metode atau langkah-langkah dalam penelitian dan bagaimana cara pengambilan data di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Surakarta.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai hasil analisis kinerja teknologi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dengan menggunakan metode TAM yaitu, perilaku kemudahan pengguna, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan teknologi, perilaku menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi sesungguhnya di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta yang baik secara teknis maupun operasionalnya.

### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan penjelasan atau kesimpulan akhir yang dibuat, kritik, serta saran yang mungkin dapat melengkapi skripsi dari penulis.