

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap tahunnya penggunaan teknologi semakin meningkat salah satu fungsinya teknologi diyakini dapat mempermudah pertukaran informasi, mempersingkat proses-proses manual, sistem informasi merupakan bagian dari teknologi sudah banyak digunakan diberbagai organisasi seperti inatansi pemerintah, binis, sekolah, dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi. Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan umum semua bagian fungsi organisasi, membantu oraganisasi dalam membuat keputusan, Sistem informasi diyakini dapat berpengaruh untuk kesuksesan dan kelancaran berjalannya organisasi (**Sylvi Ellyusman, Rieka F Hutami, 2017**).

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang saat ini dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan, salah satunya sistem informasi yang digunakan dalam aktifitasnya. Oleh karena itu sistem informasi yang berkualitas dibutuhkan oleh perusahaan agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan, untuk mencapai sistem informasi yang berkualitas perlu dilakukan pengukuran kualitas sebuah sistem untuk mengetahui kekurangan yang ada pada sistem tersebut dengan demikian diharapkan kekurangan yang ada pada sistem dapat diketahui secara cepat dan segera diatasi dengan cepat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Tidak terkecuali klinik yang merupakan

salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dan untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka diperlukan pengelolaan sistem informasi yang baik. Dalam penggunaannya sistem informasi pada suatu instansi yaitu rumah sakit tentu membutuhkan adanya mekanisme kontrol internal **(Zulkarnaen, Wahyudi, & Wijanarko, 2017)**.

Pengukuran perangkat lunak diperlukan agar pengembangan sistem yang akan dilakukan dapat lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan dengan melihat kekurangan-kekurangan yang ditemukan dari hasil pengukuran **(Sutanti, 2016)**. Pengukuran dan evaluasi terhadap sebuah sistem informasi perlu dilakukan demi perbaikan sistem yang lebih baik lagi **(Mustofa & Handani, 2017)**.

Penerapan teknologi informasi yang berupa perangkat lunak yang berbasis dekstop maupun berbasis website telah menjadi pilihan strategis yang efektif dan efisien bagi perusahaan untuk menunjang proses bisnis yang dilakukan. Sehingga kualitas dari sebuah perangkat lunak menjadi sangat penting yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan sebuah perangkat lunak **(Andriansyah, 2017)**.

Penggunaan metode Importance Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance Performance Matrix. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa

yang di inginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (**Drajat Indraajaya, 2018**).

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tentang kualitas pelayanan, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih (**Yudi Siyamto, 2017**).

Dari uraian diatas maka penulis menyusun skripsi dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA LISTRIK PRABAYAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS: PLN INDARUNG)**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yakni:

1. Bagaimanakah untuk mengetahui secara teknis gangguan yang terjadi pada Meter Prabayar yang digunakan di PT.PLN (Persero) area Indarung?
2. Apakah perlu adanya peningkatan kualitas sistem pada aplikasi pelayanan terpadu ini?

3. Bagaimanakah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan Meter Prabayar di area Indarung?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama bangku perkuliahan, melatih dalam berfikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengukuran kualitas sistem informasi.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi masukan untuk berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini PLN agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.
3. Pihak lain, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian serupa.
4. Mendapatkan data dan Tingkat Kepuasan pelanggan Prabayar di PT.PLN (Persero) area Indarung.

1.4. Hipotesa

Dari rumusan masalah yang telah di uraikan di atas maka hipotesa penelitian yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan penilaian secara rasional terhadap sistem ini
2. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan informasi apakah sistem ini perlu dilakukan peningkatan atau tidak.

3. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan informasi indikator apa saja yang perlu ditingkatkan.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan masalah yang dihadapi tidak terlalu luas serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang diinginkan, maka permasalahan yang ada perlu dibatasi, yaitu :

1. Penyajian penilaian pengguna terhadap sistem kualitas aplikasi pelayanan terpadu.
2. Hasil pengukuran kualitas sistem berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang aplikasi pengukuran kualitas software aplikasi pelayanan terpadu dengan menggunakan skala likert dan metode Importance Performance Analysis (IPA).
2. Mendapatkan dan tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan Meter Prabayar dan hasil survei kuesioner.

1.7. Tinjauan Objek

1.7.1 Sejarah PT.PLN (Persero) Indonesia

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945

terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

1.7.2 Visi dan Misi

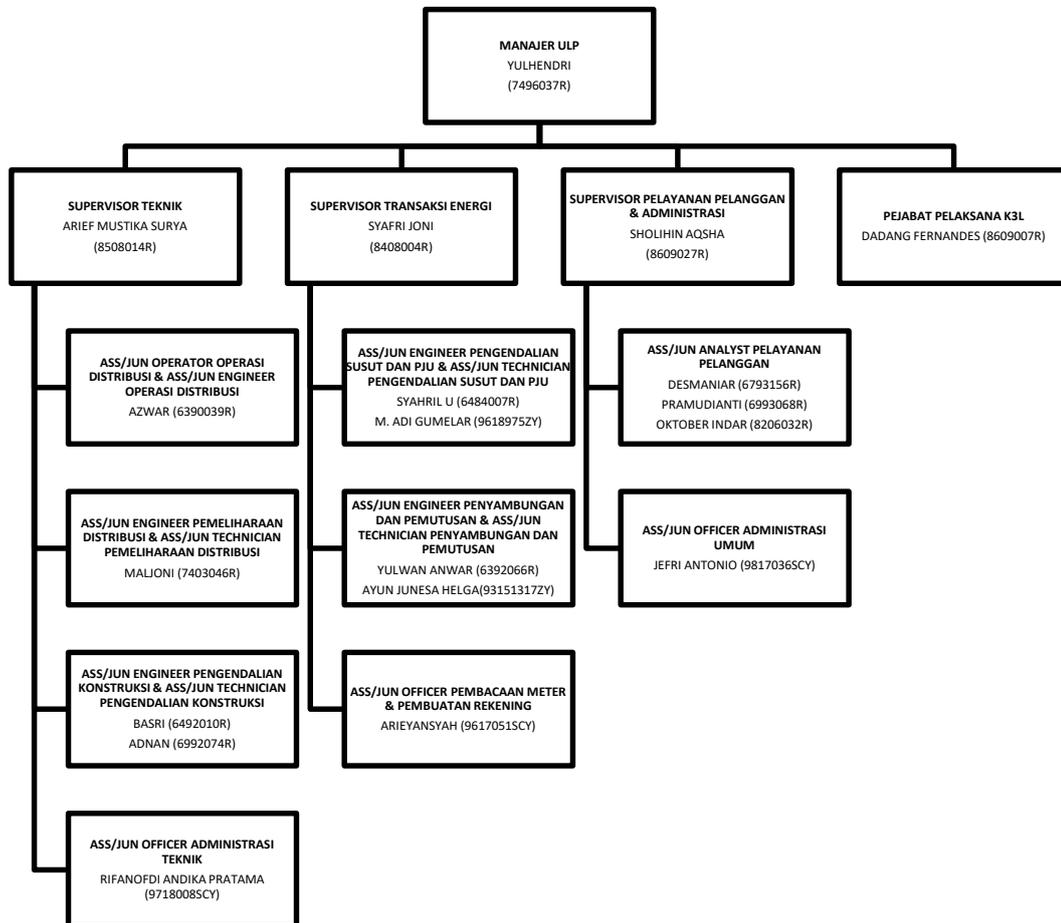
Visi:

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.7.3 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Indarung



Sumber: PT. PLN (Persero) rayon Indarung

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) rayon Indarung