

BAB I

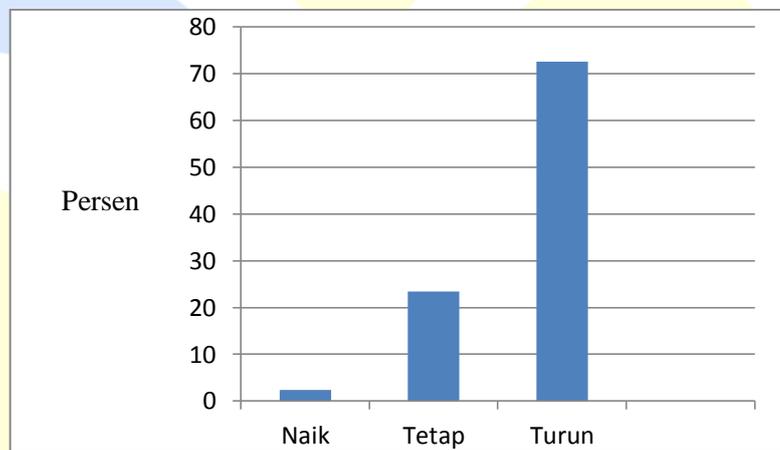
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada Era Industri 4.0 telah mengubah kehidupan manusia dan mempengaruhi sebagian besar aktivitas perekonomian. Di Era ini ditandai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan munculnya sebuah inovasi dibidang teknologi secara terus-menerus. Saat ini kita telah memasuki era dimana tingginya persaingan diberbagai sektor dan masyarakat yang dituntut untuk hidup berdampingan dengan teknologi serta memanfaatkan teknologi dengan sebaik-baiknya, inilah yang disebut dengan Era *Society 5.0*. Teknologi sangat berperan penting dalam proses implementasi sehingga pekerjaan yang biasa dilakukan manusia akan tergeser karna adanya teknologi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi produktivitas kerja. Menurut Wiltshire (2016) pekerjaan adalah suatu kegiatan sosial dimana individu atau kelompoknya menempatkan upaya selama waktu dan ruang tertentu, dan terkadang mengharapkan penghargaan atau tanpa mengharapkan penghargaan tetapi dengan rasa kewajiban pada orang lain.

Pandemi COVID-19 telah melanda hampir di seluruh negara di dunia yang berlangsung selama dua tahun lebih dimana merubah tatanan gaya hidup masyarakat dan memperkenalkan masyarakat pada bentuk gaya hidup baru yang dikenal dengan *New Normal*. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penangan COVID-19 Wiku Adisasmita, *New normal* adalah

perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal seperti biasa namun dengan menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan COVID-19. Dampak dari pandemi COVID-19 yaitu banyak dari para pekerja yang kehilangan pekerjaannya dan menyebabkan turunnya pendapatan atau penghasilan masyarakat. Hasil Survei menunjukkan bahwa 72.6% masyarakat mengalami penurunan pendapatan pada Februari 2021, hal tersebut terjadi karena pandemi COVID-19.



Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Masyarakat Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa sebanyak 2,4% masyarakat mengaku bahwa pendapatannya naik pada masa pandemi, sementara 23,4% masyarakat mengaku bahwa pendapatannya tidak berpengaruh pandemi. Sedangkan 72,6% masyarakat mengaku bahwa pendapatannya mengalami penurunan pendapatan dikarenakan imbas dari pandemi COVID-19.

Menurut Sukirno (2016) pendapatan adalah seluruh total pendapatan yang diterima, termasuk pendapatan yang diterima seseorang tanpa harus bekerja

atau melakukan kegiatan apapun. Selain pendapatan dan pekerjaan, ini juga berpengaruh pada kebebasan bertransaksi dimana keterbatasan bertransaksi secara luring (luar jaringan) dalam rangka pembayaran apapun.

Pada perkembangan teknologi saat ini yang semakin canggih, salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yaitu *smartphone*. *Smartphone* atau *android* merupakan teknologi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat karena menyediakan *platform* terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan berbagai aplikasi. *Android* adalah sebuah sistem operasi untuk perangkat *mobile* berbasis *linux* yang mencakup sistem operasi, *middleware*, dan aplikasi (Nazruddin Safaat H, 2012). Sehingga mempermudah para pengguna dalam mengakses berbagai informasi hanya dengan melalui perangkat teknologi. Salah satunya yaitu pengguna aplikasi PLN *Mobile*, dimana pengguna yang menginginkan segala sesuatu secara efektif dan efisien dalam segi waktu dan tenaga.

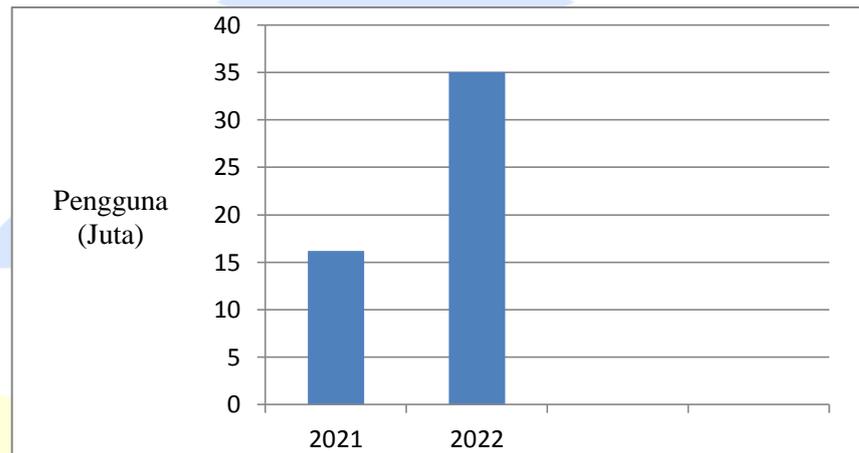
PT. PLN (PERSERO) yaitu Perusahaan Listrik Negara yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan di Indonesia yang dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya (Tarigan & Nasution, 2014). Perusahaan ini juga telah meluncurkan aplikasi PLN *Mobile* dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang resmi dirilis pada tanggal 31 Oktober 2016 oleh Direksi PLN yang bertepatan dengan Hari Listrik Nasional ke-71 dan aplikasi tersebut dapat diunduh melalui *Playstore* atau *Appstore*. Aplikasi PLN *Mobile* adalah aplikasi *mobile customer self service* berbasis *mobile* yang

terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi PLN *Mobile* terdapat berbagai fitur supaya pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi seperti kemudahan pembelian token, pembayaran tagihan, kemudahan ubah daya, kemudahan pengaduan gangguan dan keluhan, catat angka meter sendiri, kemudahan memonitor, notifikasi tagihan, notifikasi progres penyelesaian gangguan, notifikasi padam, pemeliharaan, dan dua sistem meter yaitu meter pascabayar dan prabayar. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna bertransaksi secara digital terhadap kebutuhan yang beragam di era serba digital saat ini dan tidak perlu membuang-buang waktu untuk datang langsung ke kantor karena pengguna aplikasi ini dapat diakses langsung menggunakan handphone yang dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan siapa saja asal terhubung dengan koneksi internet.

Banyak pengguna yang menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* dalam mempermudah transaksi dan pada masa pandemi COVID-19 mengalami kenaikan sampai bulan Desember 2021 secara total telah mencapai 16,2 juta pengguna. Hal ini membuat persepsi pengguna bahwa aplikasi PLN *Mobile* memberikan banyak kemudahan. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Hingga Desember 2022, Kepala Satuan Manajemen Digital dan Teknologi Informasi PLN, Suroso Isnandar mengatakan “semula aplikasi PLN *Mobile* hanya di download oleh 500.000 orang saja dengan rating 2,5. Setelah langkah

transformasi dilakukan, aplikasi PLN *Mobile* sudah di download oleh 35 jutaan downloader dengan rating 4,9⁹ ujarnya.

Seperti ilustrasi yang dinyatakan PT. PLN (PERSERO), menyatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* pada tahun 2021-2022 sebagai berikut :



Sumber : PT. PLN (PERSERO), 2022

Gambar 1.2 Grafik Peningkatan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Tahun 2021-2022

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat bahwa terdapat peningkatan pengguna aplikasi PLN *Mobile* dari tahun 2021 yang mencapai 16,2 juta pengguna dan meningkat pada tahun 2022 sebesar 35 juta pengguna.

Tetapi, selisih antara pelanggan PLN dengan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* saat ini sangat jauh. Berdasarkan data jumlah pengaduan pada PT. PLN (PERSERO) ULP Blora yang dimulai tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2022 yaitu berjumlah 1.014 pengaduan dan dari jumlah tersebut hanya 20% atau 202 pelanggan yang melakukan pengaduan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, pengaduan lainnya melalui center 123, email PLN dan

ada juga yang lebih memilih datang ke kantor untuk melakukan pengaduan, pembelian, pembayaran karena kurangnya pengetahuan tentang PLN *Mobile*.

Berikut data mengenai daftar pengaduan melalui Aplikasi PLN *Mobile* :

Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Pengaduan dan Keluhan
Pada Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)
Periode Januari - Desember Tahun 2022

PENGADUAN DAN KELUHAN	JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Padam Tidak Terencana	8	14	0	11	10	0	0	5	7	15	18	25
Padam Terencana	13	3	3	2	5	1	1	4	3	6	7	5
Permintaan Pemasangan Listrik Rumah Tangga	4	1	2	0	4	3	2	1	0	3	5	1
Kesalahan Alat Meter Listrik	3	0	0	2	0	1	1	1	2	0	0	0
Total	202											

Sumber : PT. PLN (PERSERO) ULP Blora, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat empat klasifikasi pengaduan pada Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), yaitu padam tidak terencana merupakan pemadaman listrik yang terjadi akibat terjadinya gangguan, seperti jaringan tersambar petir, jaringan kerobohan pohon, bencana alam, sedangkan padam terencana merupakan pemadaman listrik yang telah direncanakan karena ada kegiatan oleh PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik ke pengguna listrik, seperti adanya

pemeliharaan atau penambahan peralatan jaringan yang bertujuan agar tidak terjadi kerusakan yang fatal dan pastinya PLN akan mengumumkan melalui surat resmi ke instansi-instansi terkait, lalu permintaan pemasangan listrik rumah tangga, dan kesalahan alat meter listrik.

Selain itu, masih terdapat pengguna yang latar belakang pendidikannya rendah, sehingga wawasan tentang PLN Mobile juga masih kurang. Seperti yang dinyatakan Badan Pusat Statistik Kabupaten Blora, menyatakan bahwa terdapat angkatan kerja berdasarkan tingkat pendidikan pada tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Angkatan Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Tahun 2019

Tingkat Pendidikan	Angkatan Kerja Menurut Tingkat Pendidikan (Jiwa)	
	Jumlah Angkatan Kerja	Persentase Bekerja terhadap Angkatan Kerja
	2019	2019
≤ Sekolah Dasar (SD)/Sederajat	242.675	98,81%
Sekolah Menengah Pertama (SMP)/Sederajat	95.371	97,62%
Sekolah Menengah Atas (SMA)/Sederajat	86.943	91,02%
Perguruan Tinggi	37.784	88,12%

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Blora, 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa presentase bekerja terhadap angkatan kerja menurut tingkat pendidikan tahun 2019 yaitu bahwa seseorang

dengan tingkat pendidikan tidak tamat SD atau tamat SD sebanyak 98.81%, tingkat pendidikan SMP sebanyak 97.62%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 91.02%, sedangkan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 88.12%.

Pentingnya pendidikan di era sekarang, dimana masyarakat dituntut untuk terus belajar dan menciptakan inovasi agar terus bertahan serta dapat membangkitkan pemulihan perekonomian pasca COVID-19. Bukan hanya masyarakat saja yang dituntut untuk terus belajar dan menciptakan inovasi tetapi pemerintah juga harus terus berusaha menciptakan inovasi terutama untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Hasibuan (2006), pendidikan adalah hubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh.

Ada beberapa hasil penelitian yang berbeda (*research gap*) dari variabel yang diteliti diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Maduku (2013) yang berjudul “*Predicting Retail Banking Customers Attitude Towards Internet Banking Services in South Africa*” didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* secara signifikan. Orang-orang yang berpendidikan tinggi memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Koksai (2016) yang berjudul “*The intentions of Lebanese consumers to adopt mobile banking*” didapatkan hasil bahwa pendidikan justru tidak mempengaruhi terhadap penggunaan *mobile banking* secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Johara (2014) yang berjudul “*Consumer’s Pattern and Behaviour toward the Usage of Mobile Banking*” didapatkan hasil

bahwa kelas sosial ekonomi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Dalam penelitiannya, responden sosial ekonomi menengah ke atas dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi cenderung terbuka dalam penerimaan teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Izogo (2012) yang berjudul *“Impact of Demographic Variable on Consumers Adoption of E-banking in Nigeria: An Empirical Investigation”* didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh pendapatan dengan penggunaan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Gaitan (2011) yang berjudul *“Cross Cultural Analysis of The Use and Perceptions of web Based Learning Systems”* didapatkan hasil bahwa pekerjaan berpengaruh positif terhadap persepsi pengguna pada penggunaan *web basic learning*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kaygusuz (2016) yang berjudul *“The Impact of HRIS Usage on Organizational Efficiency and Employee Performance: a Reseach in Industrial and Banking Sector in Ankara and Istambul Cities”* didapatkan hasil bahwa pekerjaan berpengaruh negatif terhadap persepsi pengguna.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan Terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PIn Mobile Pada PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Blora.”**

1.2 Ruang lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Obyek dari penelitian ini adalah PT. PLN (PERSERO) ULP Blora.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu persepsi pengguna.
 - b. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel independen yaitu pendapatan, pendidikan, pekerjaan.
4. Penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Pengguna yang berpendapatan tidak pasti beranggapan bahwa aplikasi PLN *Mobile* justru menambah pengeluaran.
2. Sebagian pengguna berlatar belakang pendidikan rendah, sehingga wawasan tentang PLN *Mobile* kurang.

3. Semenjak pandemi Covid-19 banyak pengguna yang kehilangan pekerjaan dan menyebabkan turunnya pendapatan, sehingga mereka merasa belum membutuhkan aplikasi *PLN Mobile*.
4. Sebagian pengguna takut menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dikarenakan banyaknya penipuan dan modus yang mengatasnamakan PLN untuk menguras rekening melalui aplikasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pendapatan berpengaruh terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* ?
2. Apakah Pendidikan berpengaruh terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* ?
3. Apakah Pekerjaan berpengaruh terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* ?
4. Apakah Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan berpengaruh terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian maka dapat dikembangkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Pengaruh Pendapatan terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.
2. Untuk menganalisis Pengaruh Pendidikan terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Pekerjaan terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.
4. Untuk menganalisis Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam hal yang berkaitan dengan pendapatan, pendidikan, pekerjaan, dan persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dan bagi pihak yang membutuhkan terutama dengan hal-hal yang berkaitan dengan pendapatan, pendidikan, pekerjaan, dan persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*.