BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan badan usaha Negara yang memenuhi kebutuhan penduduk dalam menunjang pengembangan suatu Negara. Indonesia memiliki banyak BUMN yang bergerak dalam berbagai bidang. Salah satu BUMN yang ada adalah PT. PLN (Persero). Perusahaan ini bertugas untuk mengurusi semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Dalam upaya meningkatkan kualitas pekerjaan dan pelayanan PT. PLN (Persero) diperlukan informasi yang cepat dan akurat yang dapat membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut PT. PLN (Persero) telah memanfaatkan teknologi informasi yang dapat mendukung berbagai aktifitas.

Salah satu teknologi informasi yang tersedia pada PT. PLN (Persero) yakni Layanan PLN Online yang dapat diakses melalui *website* http://www.pln.co.id. Layanan PLN Online adalah sistem informasi berbasis web yang dibuat khusus untuk pelanggan agar dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor PLN dan menunggu antrian. Adapun kemudahan yang didapatkan dalam Layanan PLN Online yaitu pelanggan dapat melakukan transaksi pemasangan baru, penyambungan sementara dan mutasi/ubah daya. Dengan Layanan PLN Online dapat mencegah oknum yang mencoba mengambil keuntungan dari ketidakahuan masyarakat tentang teknologi, karena dengan Layanan PLN Online pelanggan dapat membayar tagihan melalui atm *transfer*, sms *banking* maupun internet

banking. Namun berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada salah satu pegawai PT. PLN (Persero), penerapan Layanan PLN Online belum berjalan dengan maksimal. Adapun masalah yang masih sering terjadi yakni kurangnya respon dari pihak PT. PLN (Persero) karena tidak adanya notifikasi langsung ke pegawai pengelola sistem ketika adanya konfirmasi dari pelanggan. Hal ini disebabkan sedikitnya sumber daya manusia yang dikhususkan untuk mengelola sistem dan banyaknya pekerjaan membuat pegawai PT. PLN (Persero) tidak sering membuka Layana PLN Online sehingga pelanggan yang telah mengkonfirmasi pembayaran melalui Layanan PLN Online harus datang ke kantor untuk mengkonfirmasi lagi. Selain itu ketika pelanggan yang mengunjungi website Layanan PLN Online terlalu banyak mengakibatkan server *down.*

Berdasarkan permasalahan yang ada maka perlu adanya penelitian dengan tujuan evaluasi. Selain itu, untuk memastikan kesesuaian antara teknologi informasi, perusahaan dan pegawai maupun pelanggan perlu adanya evaluasi. Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan banyak model diantaranya HOT (*Human-Organization-Techonoly)* FIT Model. Model ini dipilih karena mampu menjelaskan evaluasi secara konferhensif dengan pendekatan komponen inti sistem informasi, yaitu Human (Manusia), Organization (Organisasi), Technology (teknologi) serta kesesuaian di antara ketiga komponen tersebut mempengaruhi manfaat (Net Benefits) dari penerapan sistem informasi tersebut. Model ini juga pengembangan dari gabungan 2 model yaitu IS Success Model (DeLone dan McLean, 2003) dan IT-Organization Fit Model yang dikemukakan oleh Scott-Morton (1991 dalam Yosuf et al., 2008).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan :

1. Bagaimana kesesuaian antara kepuasan pengguna, organisasi dan kualitas sistem informasi untuk menghasilkan manfaat?
2. Bagaimana mengvaluasi sistem Layanan PLN Online menggunakan HOT FIT Model?

2.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini berfokus pada keberhasilan implementasi sistem Layanan PLN Online pada PT. PLN (Persero)
2. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah HOT (*Human-Organization-Technology)* Fit Model
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan variabel kepuasan pengguna, kualitas sistem informasi, struktur organisasi dan net benefit

2.4 Tujuan

1. Untuk mengetahui proses bisnis Layanan PLN Online
2. Untuk mengevaluasi sistem Layanan PLN Online menggunakan HOT FIT Model

2.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesesuaian antara *Human*, *Organization* dan *Technology* agar dapat mengoptimalkan penerapan Layanan PLN Online dan lebih mempermudah pelanggan dalam memakai sistem serta memberikan hasil yang terbaik bagi PT. PLN (Persero).

2. Memberikan masukan pemanfaatan serta pengembangan Layanan PLN Online kepada pihal PT. PLN (Persero).