



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(*TAM*)**

**AMIR HAMZAH  
181410189**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana  
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE  
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)**

**AMIR HAMZAH**

**181410189**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



**Dedi Irawan, M.Kom**

**Palembang, 16 Maret 2023**

Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,


Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)" Oleh "Amir Hamzah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 16 Maret 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Dedi Irawan, M.Kom
2. Anggota : Afriyudi, M.Kom.
3. Anggota : Andri, S.Kom., M.CS

  
(.....)

  
(.....),

  
(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amir Hamzah

NIM : 181410189

Dengan ini Menyatakan Bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Amir Hamzah

181410189

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO :

“Jalani apa yang ada sekarang, Pasti ada jalan menuju sukses”

## Kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku ayah (Marzali) dan Ibuku (Romasmart) yang telah memberikan dukungan dan material dan selalu berdoa untuk keberhasilanku.
- Adik-adik yang aku sayangi
- Ibu Nita Rosa Damayanti M.Kom.,phd selaku kaprodi sistem informasi
- Bapak dedi irawan M.kom selaku dosen pembimbing yang sayang luar biasa baiknya
- Semua teman-teman yang selalu mensupport dan memberikan semangat kepada saya.
- Almamater kebanggaan ku universitas bina darma.

# ABSTRAK

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 ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (PERSERO)WS2JB Cabang Palembang rating sekayu menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM), TAM merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile ini, serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam Metode TAM ini antara lain *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), persepsi kegunaan (Perceived Usefulness), Intensi penggunaan (Behavior Intention To Use), Penggunaan Aktual (Actual Usage). Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin provinsi sumatera selatan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci : Analisis, Technology Acceptance Model (TAM), Aplikasi PLN Mobile, PT PLN.

## **ABSTRACT**

*PLN MOBILE is a mobile-based customer self-service mobile application that is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T). This application is a form of PLN service synergy to customers, after previously utilizing the PLN Contact Center 123, Facebook, Twitter and the PLN Web. This official PLN mobile application contains interactive information and communication services between customers and PLN regarding electricity services. This study aims to analyze user satisfaction with the PLN Mobile application at PT. PLN (PERSERO) WS2JB Palembang Branch Sekayu rating uses the Technology Acceptance Model (TAM) method, TAM is a method of measuring the level of user satisfaction with this PLN Mobile application, and uses quantitative research in collecting data from respondents and analyzing it. There are 4 variables used in the TAM method, including Perceived ease of use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention To Use, Actual Usage. The results obtained from this study are how high is the level of community satisfaction in Sekayu sub-district, Musi Banyuasin district, South Sumatra province in using the PLN Mobile application.*

*Keywords: Analysis, Technology Acceptance Model (TAM), PLN Mobile Application, PT PLN.*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi skripsi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kulia.

Dalam penulisan skripsi ini, tentu nya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghanturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memeberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.pd., M.M selaku Rector universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Dr. Tata Sutabri S.Kom, MMSI, MKM selaku Dekan Fakultas Ilmu Kompute Universitas Bina Darma Palembang
3. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.kom., Phd selaku Ketua Studi Program Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang
4. Bapak Dedi Irawan M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan serta saran-saran dalam menyusun skripsi ini.
5. Kepada Pihak PT. PLN cabang Palembang rating sekayu yang ada di kecamatan sekayu kabupaten musi banyuasin yang telah memberikan izin penelitian dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Kepada kedua orang tuaku dann seluruh keluarga yang selalu dan tidak hentinya memberikan dorongan dan bantuan serta doa yang tak akan pernah ternilai harganya.
7. Semua pihak yang tidak dapay saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan, semangat serta doa.

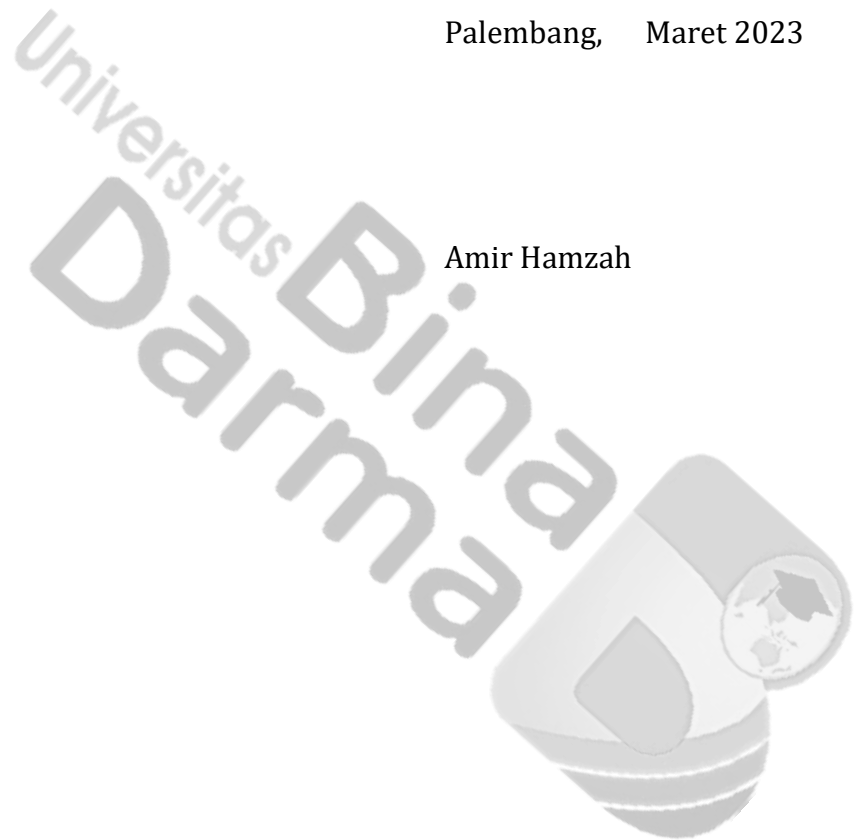


Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan kebaikan yang berlipat ganda, amin.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan bisa menjadi referensi untuk kedepannya.

Palembang, Maret 2023

Amir Hamzah



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Analisa .....	5
2.2 Aplikasi .....	6
2.3 Aplikasi PLN Mobile .....	7
2.4 TAM .....	9
2.5 SPSS .....	12
2.6 Metode Penelitian Kuantitatif .....	14
2.7 Kepuasan .....	15
2.8 Penelitian Terdahulu .....	18

<b>BAB III .....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Waktu dan Tempat.....	22
3.1.1 Waktu Penelitian .....	22
3.1.2 Tempat Penelitian .....	22
3.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	22
3.3 Jenis Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sempel .....	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sempel.....	23
3.5 Teknik Pengambilan Sempel.....	24
3.6 Data dan Sumber Data .....	24
3.6.1 Data Primer.....	25
3.6.2 Data Sekunder.....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7.1 Kuisisioner.....	25
3.7.2 Studi Literatur.....	26
3.8 Variabel Penelitian.....	26
3.8.1 Variabel Indevenden .....	26
3.8.2 Variabel Devenden.....	26
3.9 Operasional Variabel.....	27
3.9.1 Percaived Ease Of Use.....	27
3.9.2 Percaived Usefullness .....	28
3.9.3 Behavioral Intention To Use.....	28
3.9.4 Actual Usage .....	29
3.10 Instrumen Penelitian.....	30
3.10.1 Uji Validitas .....	30
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.11 Teknik Analisa Data .....	31
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.12.1 Uji Normalits.....	31
3.12.2 Uji Multikolinearitas .....	31

3.13 Uji Hipotesis .....	32
3.13.1 Uji t .....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.2 Profil Responden.....	33
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	33
4.3 Hasil Analisis Data.....	34
4.3.1 Deskripsi Jawaban responden.....	34
4.3. Uji Validitas.....	37
4.4.1 Uji Validitas (Perceived Ease Of Use) (X1).....	37
4.4.2 Uji validitas (Perceived Usefulness) (X2).....	38
4.4.3 Uji Validitas (Behavior Intention To Use) (X3).....	39
4.4.4 Uji validitas Penggunaan Aktual (Actual Usage) (Y).....	40
4.4 Uji Reliabilitas .....	40
4.5.1 Uji Reliabilitas Variabel Perceived Ease Of Use (X1) .....	40
4.5.2 Uji Reliabilitas Variabel Perceived Usefulness (X2).....	41
4.5.3 Uji Reliabilitas Variabel Behavior Intention To Use (X3).....	41
4.5.4 Uji Reliabilitas Variabel Aktual Actual Usage (Y).....	42
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.6.1 Uji Normalitas .....	42
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	43
4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	44
4.7.1 Uji t.....	44
4.7.2 Uji F.....	46
<b>BAB V .....</b>	<b>47</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

# DAFTAR GAMBAR

<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1</b> Tampilan aplikasi PLN Mobile.....	<b>7</b>
<b>Gambar 2.2</b> Model Tam (Devis,1989).....	<b>10</b>
<b>Gambar 1.3</b> Model Analisis dan Variabel.....	<b>10</b>



# DAFTAR TABEL

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden.....	34
<b>Tabel 4.2</b> hasil uji jawaban responden X1 (Perceived Ease Of Use).....	34
<b>Tabel 4.3</b> hasil uji jawaban responden X2 (Perceived Usefulness) .....	35
<b>Tabel 4.4</b> hasil uji jawaban responden X3 (Behavior Intention To Use) ...	36
<b>Tabel 4.5</b> hasil uji jawaban responden Y (Actual Usage).....	36
<b>Tabel 4.6</b> Validitas (Perceived Ease Of Use) X1.....	37
<b>Tabel 4.7</b> Validitas (Perceived Usefulness) (X2).....	38
<b>Tabel 4.8</b> Validitas (Behavior Intention To Use) (X3).....	39
<b>Tabel 4.9</b> Validitas (Actual Usage) (Y) .....	40
<b>Tabel 4.10</b> Reliabilitas X1 .....	40
<b>Tabel 4.11</b> reliabilitas X2 .....	41
<b>Tabel 4.12</b> reliabilitas X3 .....	41
<b>Tabel 4.13</b> reliabilitas Y.....	42
<b>Tabel 4.14</b> Uji Normalitas .....	42
<b>Tabel 4.15</b> Uji Multikolinearitas.....	44
<b>Tabel 4.16</b> Hasil uji t .....	45
<b>Table 4.17</b> Hasil Uji F.....	46