

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



**OLEH
SANG PUTU YOGA PRAMANA
NIM 1915091020**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023



**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI



**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

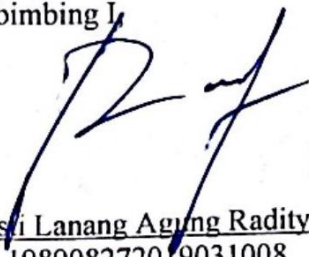
2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui

Pembimbing I,



I Gusni Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

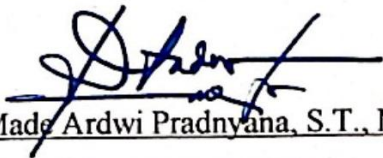
Pembimbing II,



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh Sang Putu Yoga Pramana
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 20 Juli 2023

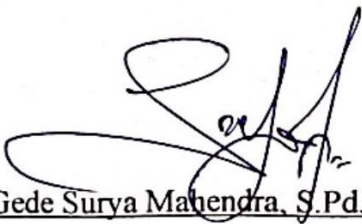
Dewan Penguji,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.

NIP. 198611182015041001

Ketua



Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.

NIP. 199003132022031009

Anggota



I Gusti Lanang Agung Kaditya Putra, S.Pd., M.T.

NIP. 198908272019031008

Anggota



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

NIP. 199105152020121003

Anggota

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada :

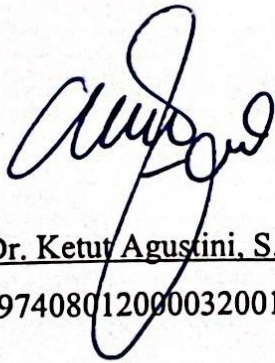
Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2023

Mengetahui,

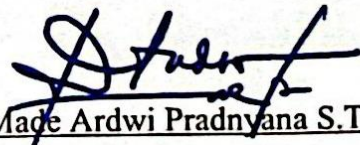
Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.

NIP. 197408012000032001



I Made Ardwi Pradnyana S.T., M.T.

NIP. 198611182015041001

Mengesahkan

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerja Sama



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.

NIP. 197502212003121001

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Sang Putu Yoga Pramana

NIM. 1915091020

MOTTO

“

NIAT ADALAH KUNCI KEBERHASILAN

”



PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Esa, Karena atas berkat, rahmat, karunia serta hidayahnya lah, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul berjudul **“EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program sarjana komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan berupa moral maupun spiritual. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
2. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. Selaku Penguji I yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. Selaku Penguji II yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada Pihak PLN ULP Singaraja yaitu Bapak Ida Bagus Komang Darma Yudanta, Bapak Ida Bagus Raka Dirgayusa dan Sang Nyoman Sukawardana yang telah membantu dan meluangkan waktunya serta telah memberikan banyak saran, dukungan dan bantuan dalam penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Seluruh Responden yaitu pengguna aplikasi PLN Mobile yang bertempat tinggal di daerah Singaraja yang bersedia meluangkan waktunya dalam proses memperoleh data untuk penelitian ini.
9. Kedua orangtua penulis Sang Made Dwi Samudra (Ayah) dan Gusti Ayu Putu Sutariyani (Ibu) yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kedua saudara penulis Sang Made Aris Saputra dan Sang Ayu Nyoman Mutia Darmayanti yang selalu menyemangati saya dalam proses pembuatan skripsi.
11. Ni Kadek Ratna Dewi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dengan tulus untuk berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika / Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik itu dalam bentuk saran ataupun kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembac dan menambah wawasan ilmu pengetahuan.

Singaraja, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	vii
MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori.....	10
2.2.1 Evaluasi	10
2.2.2 User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	10
2.2.3 PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN)	11
2.2.4 PLN Mobile.....	12
2.2.5 Metode Pengumpulan Data	20
2.2.6 Populasi dan Teknik Sampling.....	21
2.2.7 End User Computing Satisfaction (EUCS)	23

2.2.8 IBM SPSS Statistics	25
2.2.9 Teknik Analisis Data.....	26
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Prosedur Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sample	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Instrument Penelitian.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1 Observasi.....	34
3.6.2 Wawancara.....	34
3.6.3 Studi Literatur	34
3.6.4 Kuesioner	35
3.7 Uji Instrumen.....	35
3.7.1 Uji Ahli Instrumen	35
3.7.2 Uji Validitas	36
3.7.3 Uji Reliabilitas	36
3.8 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.1 Uji Normalitas	37
3.8.2 Uji Multikolinearitas	38
3.8.3 Uji Heterokedastisitas	38
3.9 Regresi Linear Berganda.....	38
3.10 Uji Hipotesis.....	39
3.10.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39

3.10.2 Uji F (Uji Simultan)	39
3.10.3 Uji T (Uji Parsial).....	39
3.11 Hipotesis Penelitian.....	40
3.12 Penyusunan Rekomendasi.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ..	44
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	44
4.2 Pengujian Instrumen.....	45
4.2.1 Uji Ahli Instrumen	45
4.2.2 Uji Validitas	52
4.2.3 Uji Reliabilitas	53
4.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.1 Uji Normalitas	53
4.3.2 Uji Multikolinearitas	54
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	55
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.5 Uji Hipotesis.....	57
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.5.2 Uji F (Uji Simultan)	58
4.5.3 Uji T (Uji Parsial).....	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.6.1 Tingkat Kepuasan Pengguna.....	60
4.6.2 Pengaruh Setiap Faktor Terhadap Kepuasan Pengguna.....	65
4.7 Rekomendasi	68
4.7.1 Rekomendasi Variabel <i>Content</i>	69

4.7.2 Rekomendasi Variabel <i>Accuracy</i>	69
4.7.3 Rekomendasi Variabel <i>Format</i>	70
4.7.4 Rekomendasi Variabel <i>Ease of Use</i>	71
4.7.5 Rekomendasi Variabel <i>Timeliness</i>	72
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kriteria Uji Realibilitas	26
Tabel 2.2. Rata-Rata Kepuasan	27
Tabel 3.1 Instrument Penelitian	31
Tabel 3.2 Klasifikasi Penyilangan Uji Gregory	35
Tabel 3.3 Kriteria Validitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	44
Tabel 4.3 Uji Ahli Instumen.....	45
Tabel 4.4 Hasil Perbaikan Instrument.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Keofisien Determinasi	57
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	59
Tabel 4.14 Tabulasi Kuesioner Variabel Content	61
Tabel 4.15 Tabulasi Kuesioner Variabel Accuracy	62
Tabel 4.16 Tabulasi Kuesioner Variabel Format	62
Tabel 4.17 Tabulasi Kuesioner Variabel Ease of Use	63
Tabel 4.18 Tabulasi Kuesioner Variabel Timeliness	64
Tabel 4.19 Perhitungan Variabel Content.....	69
Tabel 4.20 Perhitungan Variabel Accuracy	69

Tabel 4.21 Perhitungan Variabel Format	70
Tabel 4.22 Perhitungan Variabel Ease of Use	71
Tabel 4.23 Perhitungan Variabel Timeliness	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja.....	12
Gambar 2.2 Tampilan Membeli Token dan Membayar Tagihan Listrik.....	13
Gambar 2.3 Tampilan Mengubah Daya Listrik	13
Gambar 2.4 Tampilan Mencatat Angka Meter Mandiri.....	14
Gambar 2.5 Tampilan Pengaduan Gangguan dan Keluhan	15
Gambar 2.6 Tampilan Monitor Pemakaian Listrik Pascaprabayar	15
Gambar 2.7 Tampilan Monitor Pembelian Token Listrik.....	16
Gambar 2.8 Tampilan Mendapatkan Notifikasi Tagihan.....	16
Gambar 2.9 Tampilan Informasi Progress Penyelesaian Gangguan	16
Gambar 2.10 Tampilan Informasi Padam dan Pemeliharaan.....	17
Gambar 2.11 Tampilan Informasi Mengenai SPKLU	17
Gambar 2.12 Tampilan Halaman Login.....	18
Gambar 2.13 Tampilan Halaman Tidak Tersedia	18
Gambar 2.14 Notifikasi dalam Menyampaikan Informasi.....	19
Gambar 2.15 Tampilan Waktu Tunggu Aplikasi PLN Mobile.....	19
Gambar 2.16 End User Computing Satisfaction Instrument.....	23
Gambar 3.1 Hipotesis Penelitian.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup	79
Lampiran 2. Surat Permohonan Data	80
Lampiran 3. Dokumentasi Observasi Ulasan Pada Google Play Store.....	81
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi Kegiatan di PT. PLN ULP Singaraja	82
Lampiran 5 Wawancara Terhadap Pengguna 1 PLN Mobile di Singaraja	83
Lampiran 6. Wawancara Terhadap Pengguna 2 PLN Mobile di Singaraja	84
Lampiran 7. Wawancara dengan Pihak di PT. PLN ULP Singaraja.....	85
Lampiran 8. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 1	88
Lampiran 9. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 2.....	91
Lampiran 10. Tabel Distribusi Nilai r tabel	94
Lampiran 11. Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas	95
Lampiran 12. Uji Validitas.....	98
Lampiran 13. Uji Reliabilitas	101
Lampiran 14. Permohonan Bantuan dalam Menyebarluaskan Kuesioner	102
Lampiran 15. Tabel Distribusi Nilai f Tabel.....	103
Lampiran 16. Tabel Distribusi Nilai t Tabel	104
Lampiran 17. Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas	105
Lampiran 18. Analisis Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 19. Uji Koefisien Determinas, Uji Simultan dan Uji Parsial.....	107
Lampiran 20. Karakteristik berdasarkan Jawaban Responden	108
Lampiran 21 Tabel Data Penelitian.....	110
Lampiran 22. Kuesioner Menggunakan Google Form	118
Lampiran 23. Permohonan Dokumentasi Responden dalam Mengisi Kuesioner.....	126
Lampiran 24. Dokumentasi Responden dalam Mengisi Kuesioner.....	127
Lampiran 25. Konsultasi terkait Penyebaran Kuesioner.....	129
Lampiran 26. Diskusi terkait Rekomendasi Pihak di PT. PLN ULP Singaraja..	130