

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

Oleh

Sang Putu Yoga Pramana, NIM 1915091020

Program Studi Sistem Informasi

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak terhadap perkembangan teknologi informasi memberikan dampak terhadap operasional bisnis organisasi seperti mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efisiensi kegiatan bisnis. Salah satunya seperti yang sudah diterapkan PT. PLN dengan mendirikan Aplikasi PLN Mobile sejak tahun 2020 hingga saat ini yang bertujuan memudahkan pelanggan mengakses informasi tagihan, penambahan daya, pengaduan masyarakat, dan layanan lainnya yang berkaitan dengan PLN. Untuk mengetahui keberhasilan PLN Mobile yang telah diterapkan dapat diukur melalui pengujian terhadap kepuasan pengguna karena kepuasan pengguna dianggap sebagai komponen penting dalam kesuksesan sistem informasi. Melalui observasi dan wawancara pada pengguna dan pihak PLN diketahui bahwa aplikasi PLN Mobile masih banyak pengguna yang merasa kurang puas terhadap kinerja dan layanan aplikasi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling dengan jumlah sampel 92 yang diambil dari populasi pengguna di Kota Singaraja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile secara keseluruhan tergolong puas. Masing-masing variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Adapun rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna meliputi perbaikan navigasi dan konten aplikasi, peningkatan akurasi sistem, penyesuaian format aplikasi dengan kebutuhan pengguna, peningkatan kemudahan penggunaan, dan peningkatan kecepatan respons sistem pada Aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Evaluasi, Kepuasan Pengguna, PLN Mobile

**EVALUATION OF USER SATISFACTION ON PLN MOBILE
APPLICATION USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD**

By

Sang Putu Yoga Pramana, NIM 1915091020

Information System Study Program

Department of Informatics Engineering

Faculty of Engineering and Vocational

Ganesha University of Education

ABSTRACT

The development of information technology has an impact on the development of information technology has an impact on organizational business operations such as accelerating, simplifying, and increasing the efficiency of business activities. One of them is as has been implemented by PT PLN by establishing the PLN Mobile Application since 2020 until now which aims to make it easier for customers to access billing information, additional power, public complaints, and other services related to PLN. To determine the success of PLN Mobile that has been implemented, it can be measured through testing user satisfaction because user satisfaction is considered an important component in the success of information systems. Through observations and interviews with users and PLN, it is known that the PLN Mobile application still has many users who are dissatisfied with the performance and services of the application. Therefore, the purpose of this study is to measure the level of user satisfaction of the PLN Mobile application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study used purposive sampling technique with a total sample of 92 taken from the user population in Singaraja City. The results of this study indicate that the overall level of user satisfaction of the PLN Mobile application is classified as satisfied. Each End User Computing Satisfaction (EUCS) variable, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, has a positive effect on user satisfaction. The recommendations to improve user satisfaction include improving navigation and application content, improving system accuracy, adjusting application formats to user needs, improving ease of use, and increasing system response speed on the PLN Mobile Application.

Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS), Evaluation, User Satisfaction, PLN Mobile*