

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PLN MOBILE MENGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. NIP.196012311986011004
Pembimbing II	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakn dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Tesis oleh Ni Putu Viky Aryani telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Ilmu Komputer (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 03 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008
Anggota	Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. NIP.196012311986011004
Anggota	Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. NIP.197601022003121001
Anggota	Dr. I Made Agus Wirawan, S.Kom., M.Cs. NIP.198408272008121001

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, dan etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 4 Agustus 2026

Yang memberi pernyataan

Ni Putu Viky Aryani

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: <Analisis Kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *Delone* dan *Mclean*=, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs., sebagai pembimbing II, telah memberikan semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan.
3. Bapak Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. dan Bapak Dr. I Made Agus Wirawan, S.Kom., M.Cs. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
4. Koordinator Program Studi Magister Kompter Universitas Pendidikan Ganesha staf dosen pengajar yang telah banyak membantudan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. PLN Unit Distribusi Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian Aplikasi PLN *Mobile*.
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Pascasarjana Ilmu Komputer yang telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
9. Segenap keluarga tercinta, Bapak, Ibu dan Saudara yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Singaraja , 4 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Penjelasan Istilah.....	14
1.8 Rencana Publikasi	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kajian Teori	19
2.2 Pengertian Aplikasi (PLN <i>Mobile</i>).....	22
2.2.1 Kesuksesan Aplikasi	26
2.2.2 Model Dasar Kesuksesan Informasi (<i>DeLone McLean</i>)	39
2.3 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	46
2.4 Kerangka Berpikir.....	49
2.5 Hipotesis Penelitian.....	51
2.6 Deskripsi Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	70
3.1 Jenis Penelitian.....	70
3.2 Populasi dan Sampel	70
3.2.1 Populasi	70
3.2.2 Sampel.....	71

3.3	Prosedur Penelitian.....	76
3.4	Variabel Penelitian.....	77
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	80
3.6	Teknik Analisis Data	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		97
4.1	Analisa Data	97
4.1.1	Uji Asumsi Structural Equation Modelling (SEM).....	97
4.1.1.1	Uji Normalitas	99
4.1.1.2	Uji <i>Outlier</i>	101
4.2	Pembahasan	123
4.2.1	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 1: Kualitas Sistem Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	123
4.2.2	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 2: Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Pengguna.....	127
4.2.3	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 3: Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna.....	130
4.2.4	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 4: Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.....	134
4.2.5	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 5: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Penggunaan.....	138
4.2.6	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 6: Minat Pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	141
4.2.7	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 7: Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>	145
BAB V PENUTUP		153
5.1	Simpulan.....	153
5.2	Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA		158
LAMPIRAN		165

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Kualitas Sistem.....	83
Tabel 3. 2 Instrumen Kualitas Informasi	84
Tabel 3. 3 Instrumen Minat Pengguna.....	84
Tabel 3. 4 Instrumen Kepuasan Pengguna.....	85
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Net Benefit</i>	86
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Outlier</i>	101
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	105
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Goodness Fit</i>	109
Tabel 4. 5 Nilai <i>Goodness of Fit</i> setelah Modifikasi	113
Tabel 4. 6 Uji Pengaruh Langsung	116
Tabel 4. 7 Uji Pengaruh Tidak langsung	117
Tabel 4. 8 Uji Pengaruh Total.....	119
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Regression Weight</i>	121
Tabel 4. 10 Hasil Uji Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	149



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Gambar 2. 1 Komponen Aplikasi	35
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Menurut <i>DeLone and McLean</i>	39
Gambar 2. 3 Model Kesuksesan Sistem Informasi	45
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	50
Gambar 2. 5 Bagan Hipotesis	51
Gambar 2. 6 Tampilan Halaman Awal dan Tampilan Akun pengguna.....	52
Gambar 2. 7 Tampilan Semua Menu	53
Gambar 2. 8 Fitur Token dan pembayaran dan PLN NON-Taglis	55
Gambar 2.9 Pengaduan dan Catat meter	56
Gambar 2.10 Pasang Baru Satu Pintu dan Ubah Daya serta Migrasi.....	58
Gambar 2. 11 Penyambungan Sementara Gambar dan Simulasi Biaya Permohonan	59
Gambar 2.12 <i>E billing</i> dan <i>Marketplace</i>	61
Gambar 2. 13 Pulsa dan tagihan dan Fitur lainnya isi Balik Nama.....	62
Gambar 2.14 Kompor Induksi dan PV Rooftop	63
Gambar 2.15 <i>Lifestyle</i> dan <i>Streaming</i>	65
Gambar 2.16 REC dan Internet PLN.....	66
Gambar 2.17 ListriQu dan <i>Electric Vehicle</i>	67
Gambar 2.18 Lokasi Stasiun Pengisian	69
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	98
Gambar 4. 2 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	109
Gambar 4. 3 Model CFA Setelah Modifikasi	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden Skala Likert Kualitas Sistem	165
Lampiran 2 Hasil Analisis SEM AMOS.....	185
Lampiran 3 Kuisisioner.....	231
Lampiran 4 Dokumentasi Responden	239
Lampiran 5 Wawancara dengan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	268
Lampiran 6. Surat Perijinan dan pelaporan hasil penelitian PLN Unit Distribusi Bali	273
Lampiran 7 Laporan Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan Aplikasi PLN Mobile	274

