

ABSTRAK

Aryani, Viky, (2026), Analisis Kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode *DeLone* Dan *McLean*.

Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp. dan Pembimbing II: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Kata-kata kunci: PLN *Mobile*, model *DeLone-McLean*, SEM, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna.

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan publik, termasuk sektor kelistrikan. PT PLN (Persero) menghadirkan PLN *Mobile* sebagai aplikasi layanan digital terintegrasi untuk pembayaran tagihan, pembelian token, pelaporan gangguan, dan *marketplace*. Dalam penggunaannya masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pembaruan data, respons pengaduan yang belum optimal, notifikasi yang tidak konsisten, serta keluhan pada beberapa fitur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile* menggunakan model *DeLone* dan *McLean*, yang terdiri atas enam dimensi utama, namun penelitian ini difokuskan pada lima dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan AMOS. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dari 150 responden pengguna aktif Aplikasi PLN *Mobile*, yang secara umum didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki (52%) dan Perempuan (48%) dengan proporsi yang relatif seimbang, serta berada pada rentang usia produktif 21-34 tahun, yang merupakan kelompok pengguna paling intensif dalam pemanfaatan layanan digital. Hasil analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa kualitas sistem ($\beta = 0,240$; $p = 0,006$) dan kualitas informasi ($\beta = 0,381$; $p < 0,001$) berpengaruh positif terhadap minat pengguna. Minat pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0,501$; $p < 0,001$), sementara kualitas sistem ($\beta = 0,091$; $p = 0,275$) dan kualitas informasi ($\beta = 0,110$; $p = 0,209$) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, minat pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih ($\beta = 0,153$; $p = 0,125$), sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih ($\beta = 0,420$; $p < 0,001$). Temuan ini menjawab permasalahan penelitian bahwa kesuksesan Aplikasi PLN *Mobile* tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem dan kualitas informasi secara langsung, tetapi juga melalui peran minat pengguna dan kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan dasar empiris untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut dan membuka peluang penelitian masa depan dengan menambahkan variabel terkait perilaku pengguna atau demografi.

ABSTRACT

Aryani, Viky (2026). *Analysis of the Success of the PLN Mobile Application Using the DeLone and McLean Method.*

Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp. and Supervisor II: Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Keywords: PLN Mobile, DeLone-McLean model, SEM, system quality, information quality, user satisfaction.

The development of digital technology has driven the transformation of public services, including the electricity sector. PT PLN (Persero) has introduced PLN Mobile as an integrated digital service application for bill payments, electricity token purchases, outage reporting, and a marketplace. However, in its implementation, several issues have been identified, such as delays in data updates, suboptimal complaint response, inconsistent notifications, and user complaints regarding certain features. This study aims to evaluate the success of the PLN Mobile Application using the DeLone and McLean Information Systems Success Model, which consists of six main dimensions; however, this study focuses on five dimensions, namely system quality, information quality, intention to use, user satisfaction, and net benefits. This study employs a quantitative research method with Structural Equation Modeling (SEM) analysis using AMOS. Data were collected through a five-point Likert scale questionnaire from 150 active users of the PLN Mobile Application. The respondents were generally dominated by male (52%) and female (48%) users in relatively balanced proportions and were within the productive age range of 21–45 years, which represents the most intensive group in utilizing digital services. The results of the Structural Equation Modeling (SEM) analysis indicate that system quality ($\beta = 0.240$; $p = 0.006$) and information quality ($\beta = 0.381$; $p < 0.001$) have a positive effect on users' intention to use. Intention to use has a positive effect on user satisfaction ($\beta = 0.501$; $p < 0.001$), while system quality ($\beta = 0.091$; $p = 0.275$) and information quality ($\beta = 0.110$; $p = 0.209$) do not have a significant effect on user satisfaction. Furthermore, intention to use does not have a significant effect on net benefits ($\beta = 0.153$; $p = 0.125$), whereas user satisfaction has a positive effect on net benefits ($\beta = 0.420$; $p < 0.001$). These findings indicate that the success of the PLN Mobile application depends not only on system quality and information quality but also on user intention and user satisfaction. The results provide an empirical basis for further application development and future research incorporating user behavior or demographic variables.