

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
(Studi Kasus Pada Warga Kampong Jawa
Sukajadi Banyuasin III)



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

WINDY YULAINI
NPM 062030601556

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
(Studi Kasus Pada Warga Kampong Jawa
Sukajadi Banyuasin III)



LAPORAN AKHIR


OLEH:

WINDY YULAINI
NPM 062030601556


Menyetujui,

Palembang, 22 AGUSTUS 2023

Pembimbing I,

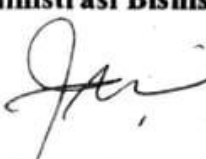

Al Hushori, S.E., M.AB.
NIP 197004142001121001

Pembimbing II,

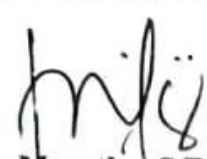

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP 198602262015042003

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 19760222202121001

Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,


Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Windy Yulaini
NPM : 062030601556
Jurusan /Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*
(Studi Kasus Pada Warga Kampong Jawa Sukajadi
Banyuasin III)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Windy Yulaini
NPM 062030601556


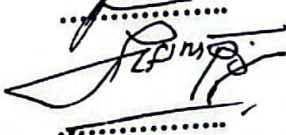
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Windy Yulaini
NPM : 062030601556
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile
(Studi Kasus Pada Warga Kampong Jawa
Sukajadi Banyuasin III)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Yulia Pebrianti, S.EI, M.Si Ketua Penguji		24/8/2023
2.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si Anggota Penguji		24/8/2023
3.	Abdul Hamid, S.E., M.Si Anggota Penguji		24/8/2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Setetes Keringat Orangtuaku Seribu Langkahku Untuk Maju
(Windy)**

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua tercinta**
- **Adikku Tersayang**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman seangkatan,
khususnya Kelas 6NG**
- **Dosen dan Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* (Studi Kasus Pada Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III)”. Sholawat serta salam tidak lupa senantiasa tercurahkan kepada junjungan nabi kita Baginda Rasulullah SAW.

Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi pln *mobile* pada Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Laporan Akhir ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 22 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, ST., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB,CPMA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Al Hushori, S.E., M.AB. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta para staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama proses belajar mengajar.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara materi, semangat, nasihat serta Do'a untuk keberhasilan penulis.

9. Teman-teman DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
khususnya teman-teman kelas 6 NG.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis, semoga Allah SWT. membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya Aamiin.

Palembang, Agustus 2023
Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus Pada Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III)”. Penulisan laporan akhir ini dibuat untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Aplikasi PLN *Mobile* pada Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 orang warga kampoeng jawa yang menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* menggunakan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*). Perhitungan dan analisa data yang didapat menunjukkan bahwa rata-rata interpretasi skor kegunaan sebesar 85 persen, kemudahan sebesar 87,33 persen, sikap penggunaan teknologi sebesar 89 persen, minat perilaku penggunaan sebesar 85,66 persen, penggunaan yang sesungguhnya sebesar 85 persen dan kepuasan pengguna sebesar 84,75 persen. Secara keseluruhan menunjukkan hasil sebesar 86,12 persen atau pada tingkat Sangat Kuat. Hasil interpretasi skor tersebut membuktikan bahwa Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III sangat puas dengan kinerja Aplikasi PLN *Mobile*. Penulis memberikan saran kepada PT PLN ULP Pangkalan Balai agar tetap mempertahankan kualitas Aplikasi PLN *Mobile* dengan terus memperhatikan mengenai apa yang diharapkan pengguna dan terus melakukan inovasi agar dapat menarik pengguna yang lebih banyak lagi.

Kata kunci: Aplikasi PLN Mobile, Kepuasan Pengguna, Model Penerimaan Teknologi.

ABSTRACT

This Final Report is entitled "Analysis of Mobile PLN Application User Satisfaction (Case Study on the Residents of Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III)". The writing of this final report was made to find out the satisfaction of users with the Mobile PLN Application in the residents of Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III Method used in this study by distributing questionnaires to 30 Javanese campoeng residents using the Mobile PLN Application. The data analysis used in this study used a likert scale to find out the satisfaction of users of the PLN Mobile Application using the Technology Acceptance Model. Calculation and analysis of the data showed that the average usability score was 85 percent, ease of use of 87.33 percent, technology usage attitude was 89 percent, usage behavior interest was 85.66 percent, actual usage was 85 percent and user satisfaction was 84.75 percent. Overall it showed a yield of 86.12 percent or at the Very Strong level. The result of the score interperformance proved that the residents of Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III were very satisfied with the performance of the PLN Mobile Application. The author advised PT PLN ULP Pangkalan Balai to keep maintaining the quality of PLN Mobile Application by continuing to pay attention to what users expect and continue to innovate so that they can attract more users.

Keywords: Mobile PLN Application, User Satisfaction, Technology Acceptance Model.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
a. Data Primer.....	5
b. Data Skunder	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	5
a. Riset Lapangan (<i>Field Research</i>).....	5
b. Riset Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
a. Populasi.....	6
b. Sampel	6
1.5.5 Analisis Data.....	8
a. Data Kualitatif	8
b. Data Kuantitaif	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Sistem Informasi	11
2.2 Pemasaran.....	11
2.3 Aplikasi.....	12
2.4 Model Penerimaan Teknologi.....	13
a. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Use Fulness</i>).....	13
b. Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease Of Use</i>).....	14
c. Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi (<i>Attitude Toward Using</i>).....	14
d. Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (<i>Behavioral Intention To Use</i>).....	14
e. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (<i>Actual Technology Usage</i>)	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.6 Hubungan Model Penerimaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.7 Kerangka Berpikir.....	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	18
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	19
3.2.1 Visi Perusahaan	19
3.2.2 Misi Perusahaan.....	19
3.2.3 Moto Perusahaan	19
3.3 Logo Perusahaan	19
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	20
3.4.1 Struktur Organisasi.....	20
3.4.2 Pembagian Tugas	20
3.5 Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	21
3.5.1 Keunggulan PLN <i>Mobile</i>	22
3.5.2 Langkah-langkah memiliki PLN <i>Mobile</i>	24
3.5.3 Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	25
3.5.4 Tampilan PLN <i>Mobile</i>	26
3.6 Profil Responden.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	31
4.2 Rekapitulasi Hasil Interpretasi Skor	38

Halaman

4.3 Pembahasan Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	40
4.3.1 Dimensi Kegunaan	40
4.3.2 Dimensi Kemudahan	42
4.3.3 Dimensi Sikap Penggunaan Teknologi	44
4.3.4 Dimensi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi.....	46
4.3.5 Dimensi Penggunaan Yang Sebenarnya	48
4.3.6 Dimensi Kepuasan Penggunaan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Responden.....	7
Tabel 1.2 Skala <i>Likert</i>	8
Tabel 1.3 Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian	10
Tabel 3.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 3.3 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	30
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Kegunaan.....	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Kemudahan.....	33
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Penggunaan Teknologi	34
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi.....	35
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Penggunaan Yang Sesungguhnya.....	36
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dimensi Kepuasan Pengguna.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengunduhan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai	20
Gambar 3.3 Tampilan Unduh Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	24
Gambar 3.4 Tampilan Daftar PLN <i>Mobile</i>	26
Gambar 3.5 Tampilan Kode OTP	27
Gambar 3.6 Tampilan Verifikasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	27
Gambar 3.7 Tampilan Verifikasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i> berhasil.....	28
Gambar 3.8 Menu Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing 1
2. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing 2
3. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Lembar Kuesioner
7. Skor Hasil Kuesioner
8. Data Responden
9. Dokumentasi