

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI Studi Kasus ANALISIS PRESEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPADU (AP2T) PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SURAKARTA**

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi  
dalam Program Studi Teknik Informatika  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

**LOLITA ARITONANG**

**NIM. 2011.06.1018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2015**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**Studi Kasus ANALISIS PRESEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA**  
**APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPADU (AP2T)**  
**PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN**  
**SURAKARTA**

Disusun oleh :

**LOLITA ARITONANG**  
**NIM. 2011061018**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
Di hadapan dewan penguji  
pada tanggal \_\_\_\_\_

**Pembimbing I**

Ir. Dahlan Susilo, M.Kom  
NIDN:0614016701

**Pembimbing II**

Firdhaus Hari Saputro A.H.,ST  
NIDN: 0614068201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Firdhaus Hari Saputro A.H.,ST  
NIDN. 0614068201

## LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**Studi Kasus ANALISIS PRESEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA**  
**APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPADU (AP2T)**  
**PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN**  
**SURAKARTA**

Disusun oleh:  
**LOLITA ARITONANG**  
**NIM. 2011061018**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan  
oleh dewan penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Informatika  
Universitas Sahid Surakarta  
pada hari \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_

### Dewan Penguji

1. Penguji 1 Ir. Dahlan Susilo, M.Kom (.....)  
NIDN:0614016701
2. Penguji 2 Firdhaus Hari SaputroA.H.,ST (.....)  
NIDN: 0614068201
3. Penguji 3 Sri Huning A, ST, M.Kom (.....)  
NIDN. 197906172005

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Teknik Informatika

Dekan  
Fakultas Teknik

Firdhaus Hari SaputroA.H.,ST  
NIDN: 0614068201

Ir. Dahlan Susilo, M.Kom  
NIDN. 06140167

**ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY**  
**Study Case Analysis perception of ease USER APPLICATION OF**  
**INTEGRATED CUSTOMER SERVICE (AP2T)**  
**PT. PLN (Persero) AREA NETWORK SERVICES AND**  
**SURAKARTA**

**ABSTRACT**

Results of the data analysis consists of three (3) office, namely PT. PLN (Persero) Service Area and Network Surakarta, PT. PLN (Persero) and PT Kartasura Unit. PLN (Persero) Unit Manahan, that perception results obtained ease of use Integrated Customer Service Application (AP2T) using TAM (Technology Acceptance Model).

Perception of ease of use, perception of usefulness, attitude towards the use of technology, Behavioral use of technology, use of technology in fact the analyst can be seen that through the application CS Integrated (AP2T) online overall employee / user VERY SATISFIED using Application CS Integrated (AP2T) This, so the performance of employees easier and more efficient in serving the needs of customers who can request a new post, change of power, or connect while electricity anytime.

**Keywords:** Application Integrated Customer Service, Technology Acceptance Model

**ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**Studi Kasus ANALISIS PRESEPSI KEMUDAHAN**  
**PENGGUNA APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN**  
**TERPADU (AP2T)**  
**PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN DAN**  
**JARINGAN SURAKARTA**

**ABSTRAK**

Hasil analisis data yang terdiri dari tiga (3) kantor yaitu PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta, PT. PLN (Persero) Unit Kartasura dan PT. PLN (Persero) Unit Manahan, bahwa yang diperoleh hasil persepsi kemudahan penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dengan menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*).

Presepsi kemudahan pengguna, Presepsi kegunaan, Sikap terhadap penggunaan teknologi, Perilaku menggunakan teknologi, Penggunaan teknologi sesungguhnya hasil analisis dapat diketahui bahwa melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) secara *online* secara keseluruhan karyawan/*user* SANGAT PUAS dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) ini, sehingga kinerja karyawan lebih mudah dan efisien dalam melayani kebutuhan pelanggan yang dapat melakukan permintaan pasang baru, perubahan daya, maupun menyambung sementara listrik kapan saja.

**Kata Kunci :** Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu, TAM (*Technology Acceptance Model*)

## MOTTO

*Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap  
hatimu  
seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.  
(Kolose 3:28)*

*Damai sejahtera Allah yang melampaui segalanya akan memelihara  
hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus.  
(filipi 4:7)*

*Jika kau memiliki keinginan dan hasrat untuk melakukan sesuatu,  
dan hal itu sejalan dengan kehendak Tuhan, kau pasti akan  
berhasil.  
(Nick Vujicic)*

## PERSEMBAHAN

Karya ini terkhusus saya persembahkan kepada...

- 1) Tuhan Yesus Kristus atas segala curahan anugrah yang luar biasa dan berlimpah-limpah serta perlindungan damai dalam dekapan kasihNya untukku, hidupku.
- 2) Bapak H. Aritonang, Ibu T. Silalahi terima kasih atas segala dukungan moral dan material. Terima kasih atas sayang yang tulus dan murni, dorongan semangat yang tidak pernah putus, canda yang menceriakan hari, doa yang mendamaikan, menguatkan hati dan menghasilkan mujizat serta transfer keteguhan iman yang luar biasa kepada Yesus dalam setiap hembusan nafas dan langkah untukku.
- 3) Bapak dan Ibu Dosen Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan segala ilmu pengetahuannya untukku.
- 4) Bapak dan Ibu staf di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta yang telah membantu demi kelancaran penyelesaian skripsi ini..
- 5) Almamater serta Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta, semoga Skripsi ini bermanfaat.
- 6) Orang yang special di hatiku keluarga mas Glondong Pulo Okstar untuk semua kasih sayang yang sangat tulus, dukungan dan motivasi.
- 7) Keluarga batak di Solo, Semarang dan Yogyakarta. Horas...Horas..!!!!
- 8) Sahabat-sahabatku baik di Universitas maupun di Sumatra Utara Terimakasih buat doa dan dukungannya.
- 9) Teman-temanku angkatan 2011, yang telah banyak memberiku semangat dan doa.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas anugrah cinta kasihnya yang tak berkesudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari bahasa maupun penulisan, hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bimbingan dan support skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir Kohar Sulistyadi, MSIE selaku Rektor di Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak H. Hartanto SH, M.Hum Selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST, M.kom Selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang juga telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi penulis.
5. Bapak Firdhaus Hari Saputro A.H.,ST Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membantu dan membimbing menyelesaikan skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu tercinta untuk doa, kasih sayang, dan dukungannya.
7. Bapak dan Ibu, staf di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta, PT. PLN (Persero) Unit Kartasuro, PT. PLN (Persero) Unit Manahan.

Penulis menyadari masi banyak kekurangan dalam skripsi ini , segala saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis harapkan semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juli 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	
xii	
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat .....	3
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori .....	6
2.2.1 Keunggulan AP2T .....	6
2.2.2 Hambatan Dari AP2T .....	6

2.2.3 Dampak Positif dan Negatif.....	7
2.3 Pengertian TAM.....	8
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	11
3.2 Jenis Penelitian.....	11
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	12
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	13
3.5 Teknik Pengambilan Data .....	13
3.6 Uji Validasi .....	14
3.7 Analisis Frequencies .....	15
3.7.1 Uji Analisis Frequencies .....	15
3.7.2 Analisis Deskriptif Statistik .....	15
3.7.3 Analisis Eksplorasi Data .....	15
3.8 Teknik Analisis Data.....	16
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	18
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	18
4.1.2 Visi dan Misi.....	22
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	22
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....	23
4.2 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T).....	23
4.3 Analisis Aplikasi Yang Berjalan.....	24
4.3.1 Menu Form Login.....	24
4.3.2 Halaman Utama .....	25
4.3.3 Fungsi-Fungsi Halaman Utama .....	26
4.4 Form Laporan.....	27
4.4.1 Laporan Informasi Tangihan Listrik.....	27
4.4.2 Laporan Rekapitulasi Peremajaan .....	27
4.5 Identitas Responden .....	30
4.5.1 Umur Responden .....	30

4.5.2 Jenis Kelamin Responden.....	30
4.6 Uji Validitas .....	31
4.7 Hasil Frequencies Data .....	32
4.7.1 Uji Frequencies Presepsi Kemudahan Pengguna .....	32
4.7.2 Uji Frequencies Presepsi Kegunaan .....	35
4.7.3 Uji Frequencies Sikap Terhadap Teknologi .....	37
4.7.4 Uji Frequencies Perilaku Menggunakan Teknologi .....	39
4.7.5 Uji Frequencies Penggunaan Teknologi Sesungguhnya.....	42
4.8 Analisis Eksplorasi Data .....	44
4.9 Hasil Keseluruhan Responden .....	47

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	49
5.2 Saran.....	50

## DAFTAR PUSTAKA .....

51

## LAMPIRAN.....

48

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 3.1 Jadwal Penelitian.....	12
Tabel. 4.1 Usia Responden .....	30
Tabel. 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	30
Tabel. 4.3 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel. 4.4 Hasil Frequencies Data Presepsi Kemudahan Penggunaan .....	33
Tabel. 4.5 Frequencies Jawaban Presepsi Kemudahan Pengguna .....	34
Tabel. 4.6 Hasil Frequencies Data Presepsi Kegunaan.....	35
Tabel. 4.7 Frequencies Jawaban Presepsi Kegunaan .....	36
Tabel. 4.8 Hasil Frequencies Data Sikap Terhadap Teknologi.....	37
Tabel. 4.9 Frequencies Jawaban Sikap Terhadap Teknologi.....	39
Tabel. 4.10 Hasil Frequencies Data Perilaku Menggunakan Teknologi.....	40
Tabel. 4.11 Frequencies Jawaban Sikap Perilaku Menggunakan Teknologi..	41
Tabel. 4.12 Hasil Frequencies Data Penggunaan Teknologi Sesungguhnya ..	42
Tabel. 4.13 Frequencies Jawaban Penggunaan Teknologi Sesungguhnya .....	43
Tabel 4.14 Analisis Descriptives Eksplorasi Data .....	44
Tabel 4.15 Analisis Ekplorasi Data.....	45
Tabel 4.16 Descriptive .....	45
Tabel 4.17 Hasil Responden .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	4
Gambar. 2.1 Model Dasar Technology Acceptance Model (TAM) .....	9
Gambar 4.1 Menu Form Login .....	24
Gambar 4.2 Halaman Utama.....	25
Gambar 4.3 Laporan Informasi Tagihan Listrik .....	28
Gambar 4.4 Laporan Rekapitulasi Peremajaan Listrik .....	29
Gambar 4.5 Histogram Jumlah Responden .....	48