

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Amir Hamzah¹⁾, Dedi Irawan²⁾

^{1,2}, Universitas Bina Darma Palembang

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Jalan Jenderal A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan 30265

e-mail: ¹hamzahamir9449@gmail.com, ²dedi.irawan@binadarma.ac.id

Abstrak

PLN MOBILE adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (PERSERO) WS2JB Cabang Palembang rating sekayu menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM), TAM merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile ini, serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam Metode TAM ini antara lain Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan), persepsi kegunaan (Perceived Usefulness), Intensi penggunaan (Behavior Intention To Use), Penggunaan Aktual (Actual Usage). Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna level pegawai pata PT PLN Cabang Palembang rayon sekayu dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci : Analisis, Technology Acceptance Model (TAM), Aplikasi PLN Mobile, PT PLN

Abstract

PLN MOBILE is a mobile-based customer self-service mobile application that is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T). This application is a form of PLN service synergy to customers, after previously utilizing the PLN Contact Center 123, Facebook, Twitter and the PLN Web. This official PLN mobile application contains interactive information and communication services between customers and PLN regarding electricity services. This study aims to analyze user satisfaction with the PLN Mobile application at PT. PLN (PERSERO) WS2JB Palembang Branch Sekayu rating uses the Technology Acceptance Model (TAM) method, TAM is a method of measuring the level of user satisfaction with this PLN Mobile application, and uses quantitative research in collecting data from respondents and analyzing it. There are 4 variables used in the TAM method, including Perceived ease of use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention To Use, Actual Usage. The results obtained from this study are how high is the level of user satisfaction at the employee level of PT PLN Palembang Rayon Sekayu Branch in using the PLN Mobile application.

Keywords: Analysis, Technology Acceptance Model (TAM), PLN Mobile Application, PT PLN

1. PENDAHULUAN

Di era yang modern seperti sekarang ini, Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Berkat teknologi informasi, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Perkembangan teknologi diiringi dengan dengan kebutuhan mobilitas yang tinggi.

Salah satu pendukung mobilitas dalam kehidupan masyarakat adalah smartphone. Salah satu aplikasi mobile yang saat ini populer di kalangan masyarakat untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) menyediakan jasa pada bidang kelistrikan buat rakyat. Tugas PLN asal mulai mengoperasikan pembangkit listrik hingga menggunakan melakukan transmisi kepada rakyat pada seluruh wilayah Indonesia. Mengingat pentingnya layanan TI, PT. PLN (Persero) juga memanfaatkan teknologi tersebut untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa datang langsung ke kantor.

PT. PLN (Persero) terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi untuk menciptakan sebuah aplikasi yang berbasis Android yakni aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile adalah suatu aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dengan aplikasi PLN Mobile pelanggan lebih mudah untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN Mobile ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat.

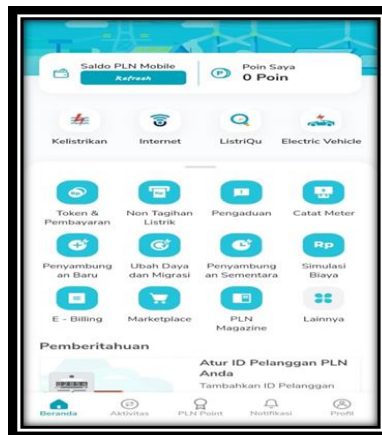
Pada Penelitian ini berfokus untuk menganalisis tingkat kepuasan pegawai PT. PLN cabang Palembang Ratin Sekayu terhadap penggunaan Aplikasi PLN Mobile. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil (P. Kotler, 2000). Dengan adanya kepuasan pengguna akan berdampak pada loyalitas dan kesetiaan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi atau PT dan dapat memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan yang baru (I. Gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, 2017).

Dalam melakukan kegiatan analisis sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan, salah satunya adalah menggunakan metode *technology Acceptance model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah model pendekatan yang digunakan untuk mengukur serta menganalisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya sebuah sistem informasi (Adha et al., 2021).

Pada penelitian ini akan dilakukan penilaian kepuasan Pengguna terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile menggunakan pendekatan dari metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Aplikasi PLN Mobile



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi PLN mobile

PLN MOBILE adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan 6 tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagaimana yang telah disebutkan di atas, fitur cek tagihan listrik menjadi salah satu keuntungan yang bisa dinikmati masyarakat dengan menggunakan PLN Mobile.

Berikut ini adalah langkah-langkah cek tagihan listrik di aplikasi milik PLN.

1. Buka aplikasi PLN Mobile yang telah terpasang di smartphone.
2. Kemudian pilih menu Informasi.
3. Selanjutnya, pilih menu Informasi Tagihan dan Token Listrik.
4. Masukkan ID Pelanggan atau Nomor Meter Anda.
5. Setelah semuanya terisi, pilih Cek Tagihan.
6. Semua informasi tagihan listrik ataupun transaksi pembelian token ditampilkan PLN Mobile (Lifepal, 2020).

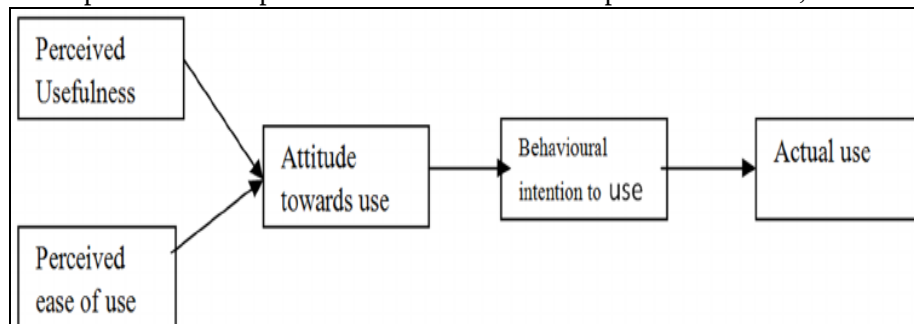
Manfaat aplikasi pln mobile antara lain:

1. Kemudahan pembelian token dan pembayaran tagihan
2. Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi, mudah dan cepat.
3. Kemudahan pengaduan gangguan dan keluhan
4. Kemudahan memonitoring pemakaian listrik pascabayar
5. Notifikasi pemadaman dan pemeliharaan jika ada pemadaman terencana.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

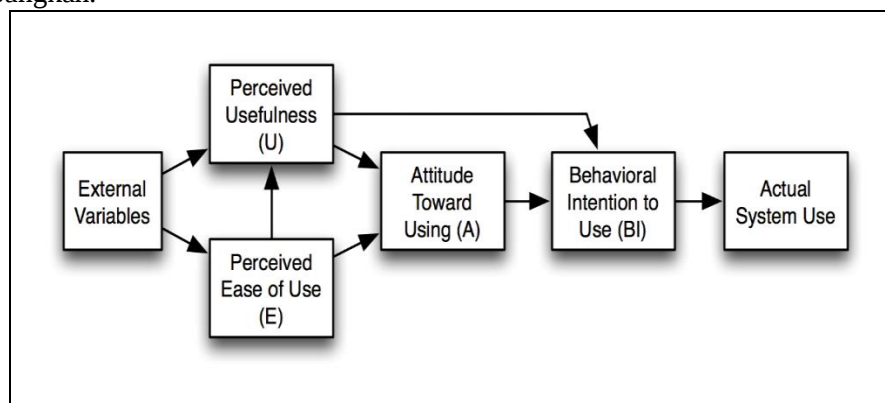
Technology Acceptance Model (TAM) ialah metode penerimaan teknologi yang sangat berpengaruh dan banyak digunakan pada studi bidang Tecnology Information (Syafrizal et al., 2017). TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sisitem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (perceived usefulness) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (perceived ease of use) (Hidayat & Junianto, 2017b). Konsep TAM dikembangkan oleh (Davis, 1989) menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Model ini memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengadopsian teknologi informasi tersebut. Perluasan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut. Berikut ini pengembangan dari metode TAM itu sendiri.

Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986,



Gambar 2.2 Model Tam (Davis, 1989)

Telah terjadi beberapa revisi terhadap model yang diusulkan. Berikut adalah versi terakhir yang dikembangkan.



Gambar 2.3 Model Analisis dan Variabel (Trihandayani & Abdillah, 2019)

Perceived Usefulness (Persepsi Kebermanfaatan) dan Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) mempengaruhi Attitude Toward Using individu terhadap penggunaan teknologi (Medyawati et al., 2011). Peningkatan pada Perceived Ease of Use secara instrumental mempengaruhi kenaikan dari Perceived Usefulness karena sebuah sistem yang mudah digunakan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari sehingga individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain sehingga berkaitan dengan efektifitas kinerja (Davis, 1989). Ada 3 faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh (Davis & Venkatesh, 1996).

Di dalam teori TAM terdapat faktor yang mempengaruhi penerimaan dan pengguna dalam menggunakan sistem informasi yaitu:

1. Kegunaan (Perceived Usefulness)
2. Kemudahan (Perceived ease of use)
3. Sikap (Attitude toward using technology)
4. Intensi (Behavior Intention to use)
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (Actual technology use)

2.3 Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2009), adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai di PT. PLN Rayon Sekayu yang menggunakan aplikasi PLN Mobile yang berjumlah 40 orang.

2.4 Sampel

Pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2009) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) dikutip dari (Hobsi et al., n.d.) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PLN Rayon Sekayu yaitu sebanyak 40 orang responden.

2.5 Operasional Variabel

Operasional variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.5.1 Perceived Ease Of Use

Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan) adalah sejauh mana seseorang tersebut mempercayai bahwa dengan menggunakan teknologi informasi akan membebaskannya dari suatu usaha. (Hartono, Jogiyoanto 2008b).

Persepsi yang ditunjukkan oleh responden terdapat indicator variabel tersebut dapat diukur dengan 5 skala likert yang terdiri dari: sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Semakin tinggi skor yang didapat dalam pengujiannya, berarti persepsi kemudahan penggunaan akan menunjukkan semakin tinggi berdasarkan persepsi penggunaanya. Begitu sebaliknya, semakin rendah skor yang didapat dalam pengujian, berarti persepsi kemudahan penggunaan aplikasi PLN mobile akan menunjukkan semakin rendah berdasarkan persepsi penggunaanya. Variabel ini diuraikan dengan indicator variabel sebagai berikut (Adhiputra, Made Wahyu 2015).

1. dapat mengontrol pekerjaan
2. mudah dipelajari dan dimengerti
3. mudah dikuasi dan mudah digunakan
4. fleksibel.

2.5.2 Perceived UseFullness

Menurut (Hartono, Jogyanto 2008b) mendefinisikan persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya.

persepsi yang ditunjukkan oleh responden terhadap indikator tersebut dapat diukur dengan 5 skala likert yang terdiri dari : sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Semakin tinggi skor yang didapat dalam pengujiannya, berarti kegunaan/kemanfaatan aplikasi pln mobile akan menunjukkan semakin tinggi berdasarkan persepsi penggunanya. Variable ini dapat diuraikan dengan indikator sebagai berikut (Adhiputra, made wahyu 2015) :

1. Pekerjaan menjadi lebih muda
2. Meningkatkan produktifitas
3. Lebih efektif
4. Bermanfaat

2.5.3 Behavioral Intention To Use

Behavioral Intention To Use (BITU) adalah seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah peripheral (pendukung), motivasi untuk tetap menggunakan,serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Minat perilaku (behavioral intention) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu prilaku yang tertentu.

Persepsi yang ditunjukkan oleh responden terdapat indikator tersebut dapat diukur dengan 5 skala likert yang terdiri dari: sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).). Semakin tinggi skor yang didapat dari pengujian, berarti sikap terhadap pengguna aplikasi pln mobile semakin tinggi dan positif berdasarkan persepsi penggunanya. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapat dari pengujian, berarti sikap terhadap penggunaan apliaksi pln mobile akan semakin rendah dan negative berdasarkan persepsi penggunanya. Variabel ini dapat diuraikan dengan indikator variabel sebagai berikut (Adhiputra, Made Wahyu 2015):

1. Menyenangkan untuk digunakan
2. Dinilai perlu
3. Ide yang bagus
4. Ide yang bijaksana

2.5.4 Actual Usage

Perilaku (behavior) adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu. Didalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (behavior) merupakan penggunaan sesungguhnya (Actual Usage) dari suatu teknologi (Hartono, Jogyanto 2008b).

Pada penelitian ini variabel actual usage digunakan sebagai pengukuran dari perilaku pengguna dengan menggunakan 2 indikator. Persepsi yang ditunjukkan responden terhadap indikator ini dapat diukur dengan 5 skala likert yang terdiri dari sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Variabel ini dapat diuraikan dengan indikator sebagai berikut (Adhiputra, M. W. 2015) :

1. penggunaan yang lebih sering
2. Penggunaan yang berulang-ulang
3. Kepuasan

2.6 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang berisikan sekumpulan pertanyaan ataupun pernyataan yang kemudian akan dijawab oleh responden. Pada penelitian ini, untuk penyusunan kuesisionernya menggunakan skala likert. Kuisisioner yang disebarakan tersebut benar-benar dapat mengukur yang diinginkan oleh peneliti sehingga harus valid dan benar. Maka diperlukan uji validitas dan iji reliabilitas akan pertanyaan yang ada di kuesioner tersebut, agar data yang diolah tidak memberikan hasil yang menjerumuskan peneliti (Notoatmodjo, 2010).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.2 Uji Validitas

Pengujian validittas tiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi person product moment antar skor item dari skor total. Hasil uji validitas angket menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

3.2.1 Uji Validitas Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use) (X1)

Tabel 3.5 Validitas (Perceived Ease Of Use) X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTALX_1
X1.1	Pearson Correlation	1	.623**	.444**	.492**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.001
	N	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.623**	1	.605**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003
	N	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.444**	.605**	1	.077
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.639
	N	40	40	40	40
TOTALX_1	Pearson Correlation	.492**	.465**	.077	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.639	
	N	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Hasil pengamatan pada rtabel didapat nilai dari sampel (N) = 40 sebesar 0,3044. Merunjuk pada hasil dari uji validitas yang dihasilkan bahwa semua isntrumen pada variabel Percaived Ease Of Use yang terdiri dari X1.1, X1.2, X1.3 semuanya menghasilkan nilai (rHitung) > dari pada rTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam variable X1 dikatakan valid.

3.2.2 Uji validitas persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) (X2)

Tabel 3.6 Validitas (Perceived Usefulness) (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTALX_2
X2.1	Pearson Correlation	1	.182	.268	.005
	Sig. (2-tailed)		.261	.094	.977
	N	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.182	1	.749**	.374*
	Sig. (2-tailed)	.261		.000	.018

	N	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.268	.749**	1	.321*
	Sig. (2-tailed)	.094	.000		.043
	N	40	40	40	40
TOTALX_2	Pearson Correlation	.005	.374*	.321*	1
	Sig. (2-tailed)	.977	.018	.043	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Hasil pengamatan pada rtabel didapat nilai dari sampel (N) = 40 sebesar 0,3044. Merunjuk pada hasil dari uji validitas yang dihasilkan bahwa semua isntrumen pada variabel Percaived Usefulness yang terdiri dari X2.1, X2.2, X2.3 semuanya menghasilkan nilai (rHitung) > dari pada rTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam variable X1 dikatakan valid.

3.2.3 Uji Validitas Intensi penggunaan (Behavior Intention To Use) (X3)

Tabel 3.7 Validitas (Behavior Intention To Use) (X3)

Correlations		X3.1	X3.2	X3.3	TOTALX_3
X3.1	Pearson Correlation	1	.202	.357*	.235
	Sig. (2-tailed)		.211	.024	.145
	N	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	.202	1	.698**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.211		.000	.000
	N	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	.357*	.698**	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000		.000
	N	40	40	40	40
TOTALX_3	Pearson Correlation	.235	.700**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.145	.000	.000	
	N	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Hasil pengamatan pada rtabel didapat nilai dari sampel (N) = 40 sebesar 0,3044. Merunjuk pada hasil dari uji validitas yang dihasilkan bahwa semua isntrumen pada variabel Behavior Intention To Use yang terdiri dari X3.1, X3.2, X3.3 semuanya menghasilkan nilai (rHitung) > dari pada rTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam variable X1 dikatakan valid

3.2.4 Uji validitas Penggunaan Aktual (Actual Usage) (Y)

Table 3.8 Validitas (Actual Usage) (Y)

Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTALY.1
Y.1	Pearson Correlation	1	.558**	.667**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
Y.2	Pearson Correlation	.558**	1	.383*	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000
	N	40	40	40	40
Y.3	Pearson Correlation	.667**	.383*	1	.420**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.007
	N	40	40	40	40
TOTALY.1	Pearson Correlation	.577**	.539**	.420**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Hasil pengamatan pada rtabel didapat nilai dari sampel (N) = 40 sebesar 0,3044. Merunjuk pada hasil dari uji validitas yang dihasilkan bahwa semua isntrumen pada variabel Actual Usage yang terdiri dari Y.1, Y.2, Y.3 semuanya menghasilkan nilai (rHitung) > dari pada rTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam variable X1 dikatakan valid

3.3 Uji Reliabilitas

3.3.1 Uji reliabilitas Variabel Perceived Ease Of Use (X1)

Tabel 3.9 Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	3

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui angka cronbach's alpha adalah sebesar 0,781. Yang menghasilkan nilai cronbach alpha > 0,6 Oleh karena itu disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel perceived Ease Of Use (X1) dapat dikatakan sangat reliable.

3.3.2 Uji reliabilitas Variabel Perceived Usefulness (X2)

Tabel 3.10 Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.587	3

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui angka cronbach's alpha adalah sebesar 0,587. Yang menghasilkan nilai cronbach alpha < 0,6 Oleh karena itu disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel perceived Usefulness (X2) dapat dikatakan tidak reliable.

3.3.3 Uji reliabilitas Variabel Behavior Intention To Use (X3)

Tabel 3.11 Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.359	3

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui angka cronbach's alpha adalah sebesar 0,359. Yang menghasilkan nilai cronbach alpha < 0,6 Oleh karena itu disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Behavior Intention To Use (X3) dapat dikatakan tidak reliable.

3.3.4 Uji reliabilitas Variabel Aktual Actual Usage (Y)

Tabel 3.12 Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	3

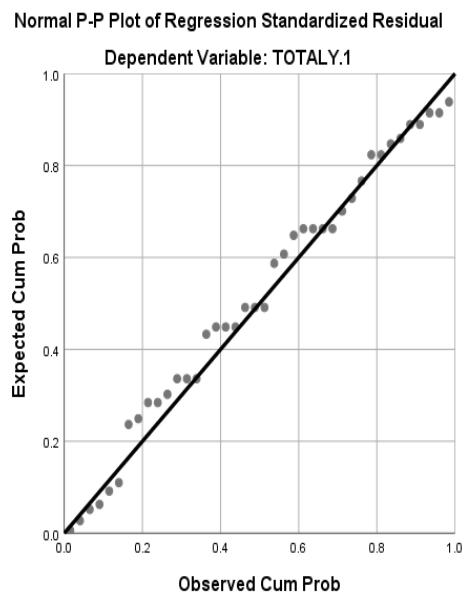
Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui angka cronbach's alpha adalah sebesar 0,702. Yang menghasilkan nilai cronbach alpha > 0,6 Oleh karena itu disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel perceived Ease Of Use (X1) dapat dikatakan sangat reliable.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005) dari uji normalitas penelitian dengan analisis statistic one-sampel Kolmogorov-smirnov test dengan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai signifikan < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikan > 0,05 maka data terdistribusi normal.



Gambar 3.1 Uji Normalitas
Sumber : data yang telah diolah di SPSS

3.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Tania, 2021) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji adanya multikolinearitas dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) atau nilai tolerance. Menurut Ghozali (2011 : 106), bahwa multikolinearitas terjadi apabila nilai $VIF < 0,10$. Hasil perhitungan VIF untuk masing-masing variabel bebas disajikan dalam table berikut ini :

Tabel 3.13 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.040	.817		2.496	.017		
	TOTALX_1	.063	.169	.058	.374	.711	.811	1.233
	TOTALX_2	-.098	.077	-.178	-1.278	.209	.996	1.004
	TOTALX_3	.571	.176	.501	3.251	.003	.812	1.232

a. Dependent Variable: TOTALY.1

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada table hasil uji multikolinearitas didapat hasil bahwa nilai $VIF X_1 = 1,2$, $X_2 = 1$, $X_3 = 1,2$ dimana nilai tersebut lebih dari 0,10. Dengan demikian dapat

dinyatakan juga model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

3.5 Hasil Uji Hipotesis

3.5.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Indevendent) terhadap variabel tidak bebas (dependent). Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui hasil uji t seperti pada table berikut :

Table 3.14 Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.040	.817		2.496	.017
	TOTALX_1	.063	.169	.058	.374	.711
	TOTALX_2	-.098	.077	-.178	-1.278	.209
	TOTALX_3	.571	.176	.501	3.251	.003

a. Dependent Variable: TOTALY.1

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

1. Pengujian Hipotesis (H1)

Diketahui Nilai Sig. Untuk pengaruh X1 (Percaived Ease Of Use) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,711 < 0,05$ dan nilai tHitung $0,374 < tTabel 1.69389$. sehinggga dapat di simpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 (Percaived Ease Of Use) terhadap Y (Actual Usage).

2. Pengujian Hipotesis (H2)

Diketahui Nilai Sig. Untuk pengaruh X2 (Percaived Usefullness) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,209 < 0,05$ dan nilai tHitung $-1.278 < tTabel 1.69389$. sehinggga dapat di simpulkan bahwa H2 ditolak berarti tidak terdapat pengaruh X2 (Percaived Ease Of Use) terhadap Y (Actual Usage).

3. Pengujian Hipotesis (H3)

Diketahui Nilai Sig. Untuk pengaruh X3 (Behavior Intention To Use) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai tHitung $3.251 > tTabel 1.69389$. sehinggga dapat di simpulkan bahwa H3 diterima berarti terdapat pengaruh X3 (Behavior Intention To Use) terhadap Y (Actual Usage).

3.5.2 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi dengan variabel dependen dan variabel independen mempunyai pengaruh secara statistic. Hasil uji F dari tabel dibawah ini akan menjelaskan, F hitung dan Ftabel, yang mendapatkan hasil sebagai berikut :

Table 3.15 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.078	3	2.359	5.302	.004 ^b
	Residual	16.022	36	.445		
	Total	23.100	39			

a. Dependent Variable: TOTALY.1

b. Predictors: (Constant), TOTALX_3, TOTALX_2, TOTALX_1

Sumber : data yang telah diolah di SPSS

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 (Percaived Ease Of Use), X2 (Percaived Usefulness), dan X3 (Behavior Intention To Use) secara simultan terhadap Y (Actual Usage) adalah sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai F hitung $5,302 > F$ tabel 2,89. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima berarti terdapat pengaruh X1(Percaived Ease Of Use), X2 (Percaived Usefulness), dan X3 (Behavior Intention To Use) secara simultan terhadap Y (Actual Usage).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan yang di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan. Dalam penerapan sistem informasi teknologi melalui aplikasi pln mobile memang sangat dibutuhkan karena sangat membantu mempermudah pekerjaan dan dapat menghemat waktu. Dan juga berdasarkan hasil uji f, maka variabel indeviden x yang terdiri dari varibel X1(Percaived Ease Of Use), X2 (Percaived Usefulness), dan X3 (Behavior Intention To Use) secara simultan berpengaruh terhadap Y (Actual Usage), karena setiap variabel saling membutuhkan dan saling berkaitan sehingga hasil dikatakan valid.

Berdasarkan uji t diperoleh fakta bahwa, Diketahui Nilai Sig. Untuk pengaruh X1 (Percaived Ease Of Use) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,711 > 0,05$ dan nilai tHitung $0,374 < t$ Tabel 1.69389. sehingga dapat di simpulkan bahwa X1 (perceived Ease Of Use) tidak terdapat terhadap Y (Actual Usage) yang berarti bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi pln mobile tidak berpengaruh terhadap penggunaan actual atau penggunaan sesungguhnya pada aplikasi pln mobile. Sedangkan pengaruh X2 (Percaived Usefulness) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,209 < 0,05$ dan nilai tHitung $-1.278 < t$ Tabel 1.69389. Sehingga dapat di simpulkan bahwa X2 (perceived Usefulness) tidak terdapat pengaruh X2 (Percaived Usefulness) terhadap Y (Actual Usage) yang berarti bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi pln mobile tidak berpengaruh terhadap penggunaan actual atau penggunaan sesungguhnya pada aplikasi pln mobile. Sedangkan berdasarkan uji t diperoleh fakta bahwa Nilai Sig. Untuk pengaruh X3 (Behavior Intention To Use) terhadap Y (Actual usage) adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai tHitung $3.251 > t$ Tabel 1.69389. sehingga dapat di simpulkan bahwa X3 (Behavior Intention To Use) berpengaruh terhadap Y (Actual Usage) yang berarti bahwa intensi penggunaan aplikasi pln mobile berpengaruh terhadap pengguna actual atau penggunaan sesungguhnya pada aplikasi pln mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler, Marketing Management, Millenium Edition, 10th ed. Prentice-Hall, Inc, 2000.
- [2] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym," J. Ilm. SISFOTENIKA, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017.

- [3] Adha, F. L. Y., Hamzah, M. L., Maita, I., Megawati, & Marsal, A. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 196-205.
- [4] Lifepal 2020. PLN Mobile: Aplikasi Cek Tagihan dan Pembayaran Listrik. <https://lifepal.co.id/media/4-keuntungan-pln-mobile/>
- [5] Syafrizal, A., Ernawati, E., & Dwiandiyanta, Y. (2017). Penerapan Model Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Pemahaman Media Pembelajaran Berbasis Multimedi Interaktif. *Scientific Journal of Information*, 2(1), 9-14.
- [6] Hidayat, A. R., & Junianto, E. (2017b). Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya Dengan Metode TAM. *Jurnal Informatika*, 4(2), 163–173.
- [7] Trihandayani, A., & Abdillah, L. A. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Stigma Terhadap Orang Positif COVID-19 dalam Memanfaatkan Media Sosial Terhadap Usaha Kecil Menengah Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). In *Bina Darma Conference Computer Science (BDCCS2019)*. Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma (pp. 2214-2221).
- [8] Medyawati, H., Christiyanti, M., & Yunanto, M. (2011). E-Banking Adoption Analysis Using Technology Acceptance Model (TAM): Empirical Study of Bank Customers in Bekasi City. *International Journal of Modeling and Optimization*, 14(201 1), 91–95.
- [9] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [11] Hartono, Jogiyanto 2008b. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE.
- [12] Adhiputra, M. W. 2015. “Aplikasi Technology Acceptance Model terhadap pengguna layanan internet banking.” *Jurnal bisnis dan komunikasi*, 2: 52-63.
- [13] Notoadmojo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [14] Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SpSS* Semarang: Badan PenerbitUNDIP.
- [15] Tania, D. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Lms V-Class Menggunakan Technology Acceptance Model pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.



ZONasi: Jurnal Sistem Informasi

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)