

**IDENTIFIKASI KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PENGADUAN  
DAN KELUHAN TERPADU (APKT)**  
**(STUDI KASUS: PT.PLN (PERSERO) DI JEMBER)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**  
**DELLA NOVITASARI**  
**1535010069**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**  
**S U R A B A Y A**  
**2018**

**SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI  
PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) (STUDI KASUS: PT.PLN  
(PERSERO) DI JEMBER)**

**Disusun Oleh:**

**DELLA NOVITASARI**

**1535010069**

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Pengaji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 20 September 2019

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing :**

1.

Prisia Marga K., S.Kom, M.Cs

NPT. 3 8211 060 206 1

2.

Tri Lathif Mardi S., S.Kom, MT

NPT. 3 8902 130 352 1

**Dosen Pengaji :**

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

NPT. 3 8107 130 358 1

2.

Syurfah Ayu L., S.Kom, M.Kom

NPT. 3 8501 100 294 1

3.

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

NIP. 19870519 201803 1 061

**Mengetahui,**

**Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer,**



**Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT**

NIP. 19650731 199203 2 001

**Koordinator Program Studi  
Sistem Informasi,**

**Nur Cahyo W., S.Kom, M.Kom**

NPT. 3 7903 04 0197 1



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR

RISTEKDIKTI Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 Telp. (031) 8706369, 878 3189  
Fax. (031) 8706372 Website. [www.upnjatim.ac.id](http://www.upnjatim.ac.id)



### KETERANGAN REVISI

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Della Novitasari  
NPM : 1535010069  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer

Telah mengerjakan Revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 20 September 2019 dengan judul:

**IDENTIFIKASI KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI  
PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) (STUDI KASUS:  
PT.PLN (PERSERO) DI JEMBER)**

Oleh karena itu mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan Laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8107 13 0358 1
2. Syurfah Ayu Ithriah, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 3 8501 100 294 1
3. Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom  
NIP/NPT. 19870519 201803 1 001

Surabaya, September 2019

{ }

{ }

{ }

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Prisa Marga K., S.Kom, M.Cs  
NIP/NPT. 3 8211 060 206 1

Pembimbing Pendamping

Tri Lathif Mardi S., S.Kom, MT  
NIP/NPT. 3 8902 130 352 1



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 Telp. (031) 8706369, 878 3189  
Fax. (031) 8706372 Website. [www.upnjatim.ac.id](http://www.upnjatim.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Della Novitasari  
NPM : 1535010069  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

### IDENTIFIKASI KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) (STUDI KASUS: PT.PLN (PERSERO) DI JEMBER)

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Tempel  
1609BAHF004392321  
Rp 5000  
Della Novitasari

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis telah menyelesaikan penelitian dengan judul “Identifikasi Kesuksesan Penggunaan Sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) di Jember)” ini dalam tenggang waktu yang diberikan.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari tanpa bantuan banyak pihak sangat sulit bagi penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dimana penulis telah menimba ilmu.
2. Kedua orang tua penulis yang banyak memberikan dukungan, doa dan materi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Prisa Marga Kusumantara, S.Kom., M.Cs dan Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Untuk Bapak Supriyadi yang membantu relasi kepada pihak PT. PLN (Persero) di Jember.
7. Kepada para responden yang terhormat, terimakasih banyak, partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
8. Untuk Udin, Nor, serta teman-teman Sistem Informasi angkatan 2015 yang turut memberi bantuan, masukan dan dukungan.

9. Boneka kesayangan yang setia menemani dalam pengerjaan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya di sini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan penelitian ini.

Surabaya, September 2019

Della Novitasari

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR RUMUS.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 BATASAN MASALAH.....	7
1.4 TUJUAN.....	8
1.5 MANFAAT.....	8
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teknologi Informasi.....	11
2.2 Sistem Informasi.....	12
2.3 PT. PLN (PERSERO).....	15

2.4 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	19
2.5 Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Alur Penelitian.....	42
3.2 Identifikasi Masalah.....	43
3.3 Literature Review.....	44
3.4 Model Konseptual.....	44
3.5 Hipotesis penelitian.....	45
3.5.1 Kualitas Sistem terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna	45
3.5.2 Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kualitas Pengguna	46
3.5.3 Kualitas Informasi terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna	47
3.5.4 Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	48
3.5.5 Penggunaan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.....	49
3.5.6 Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.....	49
3.5 Penyusunan Instrumen.....	50
3.6 Pengujian Instrumen.....	53
3.6.1 Uji Validitas.....	53
3.6.1 Uji Reabilitas.....	57
3.7 Target dan Jumlah Populasi.....	58
3.8 Ukuran Sampel.....	60

3.9 Teknik Sampling.....	61
3.10 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.10.1 Jenis Data.....	63
3.10.2 Penelitian Lapangan.....	64
3.11 Analisis dan Pembahasan.....	66
3.11.1 Kriteria Kesuksesan.....	66
3.11.2 Analisis statistik deskriptif variabel.....	67
3.11.3 Analisis Inferensial.....	68
3.11.4 Model Fit.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Kesuksesan Sistem APKT.....	72
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	73
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality.....	74
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality.....	75
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality.....	77
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Use.....	78
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	79
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefit.....	81
4.3 Analisis Inferensial.....	82
4.3.1 Outer Model.....	82
4.3.2 Inner Model.....	88

4.3.3 Uji Hipotesis.....	90
<b>4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>95</b>
4.4.1 Hubungan Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	95
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	97
4.4.3 Hubungan Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	99
4.4.4 Hubungan Penggunaan (Use) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dan Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit).....	101
4.4.5 Hubungan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Manfaat- Manfaat Bersih (Net Benefit).....	103
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 PERINGKAT PT. PLN (PERSERO) (FORTUNE 500, DIAKSES 13 OKTOBER 2018).....	16
GAMBAR 2.2 ALUR KERJA PENGADUAN TEKNIS (MAIL.ICONPLN.NET.ID, DIAKSES 13 OKTOBER 2018).....	21
GAMBAR 2.3 MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI D&M (1992:12)	22
GAMBAR 2.4 MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI D&M (2003: 24)	24
GAMBAR 3.1 ALUR PENELITIAN.....	42
GAMBAR 3.2 MODEL ANALISIS DELONE & MCLEAN.....	45
GAMBAR 3.3 TABEL KREJCIE DAN MORGAN (KREJCIE & MORGAN, 1970)	61
GAMBAR 4.1 OUTER MODEL.....	83
GAMBAR 4.2 OUTER MODEL VARIABEL SYSTEM QUALITY.....	96
GAMBAR 4.3 OUTER MODEL VARIABEL SERVICE QUALITY.....	98
GAMBAR 4.4 OUTER MODEL VARIABEL INFORMATION QUALITY..	100
GAMBAR 4.5 OUTER MODEL VARIABEL USE.....	102
GAMBAR 4.6 OUTER MODEL VARIABEL USER SATISFACTION.....	104
GAMBAR 4.7 OUTER MODEL VARIABEL NET BENEFIT.....	105

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	29
TABEL 3.1 KONSEP OPERASIONAL VARIABEL.....	50
TABEL 3.2 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SYSTEM QUALITY.....	54
TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SERVICE QUALITY.....	55
TABEL 3.4 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL INFORMATION QUALITY	55
TABEL 3.5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL USE.....	56
TABEL 3.6 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL USER SATISFACTION...	56
TABEL 3.7 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL NET BENEFIT.....	57
TABEL 3.8 HASIL UJI RELIABILITAS.....	58
TABEL 3.9 BOBOT SKALA LIKERT.....	66
TABEL 3.10 TINGKATAN KESUKSESAN.....	67
TABEL 4.1 DATA TANGGAPAN TIAP RESPONDEN.....	72
TABEL 4.2 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL SYSTEM QUALITY.....	74
TABEL 4.3 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL SYSTEM QUALITY	74
TABEL 4.4 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL SERVICE QUALITY....	75
TABEL 4.5 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL SERVICE QUALITY	75

TABEL 4.6 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL INFORMATION QUALITY	77
TABEL 4.7 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL INFORMATION QUALITY	77
TABEL 4.8 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL USE.....	78
TABEL 4.9 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL USE.....	78
TABEL 4.10 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL USER SATISFACTION	79
TABEL 4.11 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL USER SATISFACTION	80
TABEL 4.12 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL NET BENEFIT.....	81
TABEL 4.13 HASIL STATISTIK JAWABAN VARIABEL NET BENEFIT...	81
TABEL 4.14 OUTER LOADINGS.....	83
TABEL 4.15 HASIL AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE).....	85
TABEL 4.16 HASIL CROSS LOADING.....	86
TABEL 4.17 COMPOSITE REABILITY.....	87
TABEL 4.18 HASIL R-SQUARE.....	88
TABEL 4.19 MODEL FIT.....	90
TABEL 4.20 HASIL PATH COEFFICIENTS.....	90
TABEL 4.21 TOTAL EFFECT.....	94

## **DAFTAR RUMUS**

RUMUS 3.1 RUMUS PRODUCT MOMENT.....	53
RUMUS 3.2 RUMUS CRONBACH ALPHA.....	58
RUMUS 3.3 RUMUS RENTANG SKALA.....	65
RUMUS 3.4 RUMUS RATA-RATA ITEM PENGUKURAN.....	66
RUMUS 3.5 RUMUS BOBOT RATA-RATA ITEM PENGUKURAN.....	67
RUMUS 3.6 RUMUS PROSENTASE KESUKSESAN.....	67
RUMUS 3.7 RUMUS Q-SQUARE.....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : MODEL ACUAN PENELITI.....	114
LAMPIRAN 2 : REFERENSI ACUAN PERTANYAAN KUESIONER.....	115
LAMPIRAN 3 : KUESIONER.....	116
LAMPIRAN 4 : ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	119
LAMPIRAN 5 : ANALISIS PLS.....	124

**Judul : IDENTIFIKASI KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM  
APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) (STUDI KASUS:  
PT.PLN (PERSERO) DI JEMBER)**

**Pembimbing 1 : Prisa Marga Kusumantara, S.Kom, M.Cs**

**Pembimbing 2 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T**

---

## **ABSTRAK**

Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan dalam perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dengan sistem informasi. Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan sukses dalam pelaksanaannya.

Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kesuksesan sistem APKT dan menguji hubungan antar variabel terhadap *net benefit* dalam PT.PLN (Persero) di Jember sebagai studi kasus. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah model *Delone & McLean*, dengan enam variabel pengukuran yaitu variabel *system quality, service quality, information quality, use, user satisfaction*, dan *net benefit*. Kuesioner dalam penelitian disebarluaskan kepada 45 responden yang merupakan pegawai PT.PLN (Persero) di Jember.

Berdasarkan hasil analisis, tingkat kesuksesan sistem APKT memiliki persentase sebesar 82% yang artinya sangat sukses. Kemudian hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa variabel *system quality, use* dan *user satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *net benefit*. Sedangkan variabel *service quality* dan *information quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *net benefit*.

**Kata Kunci : Delone & Mclean, sistem APKT, net benefit**