

**ANALISA PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI *REVENUE*
ASSURANCE PEMBENAHAN DATA PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE TAM**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

RIANTO
11353100605



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI *REVENUE* *ASSURANCE* PEMBENAHAN DATA PELANGGAN MENGUNAKAN METODE TAM

TUGAS AKHIR

Oleh:

RIANTO

11353100605

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Januari 2020

Ketua Program Studi



Idria Meita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Nurmains Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

NIP. 197305292001122000

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI *REVENUE ASSURANCE* PEMBENAHAN DATA PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE TAM

TUGAS AKHIR

Oleh:

RIANTO


11353100605

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 13 Januari 2020


Pekanbaru, 13 Januari 2020

Mengesahkan,

Dekan


Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi


Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syaifullah, SE., M.Sc.

sekretaris : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

anggota 2 : Inggih Permana, ST., M.Kom.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

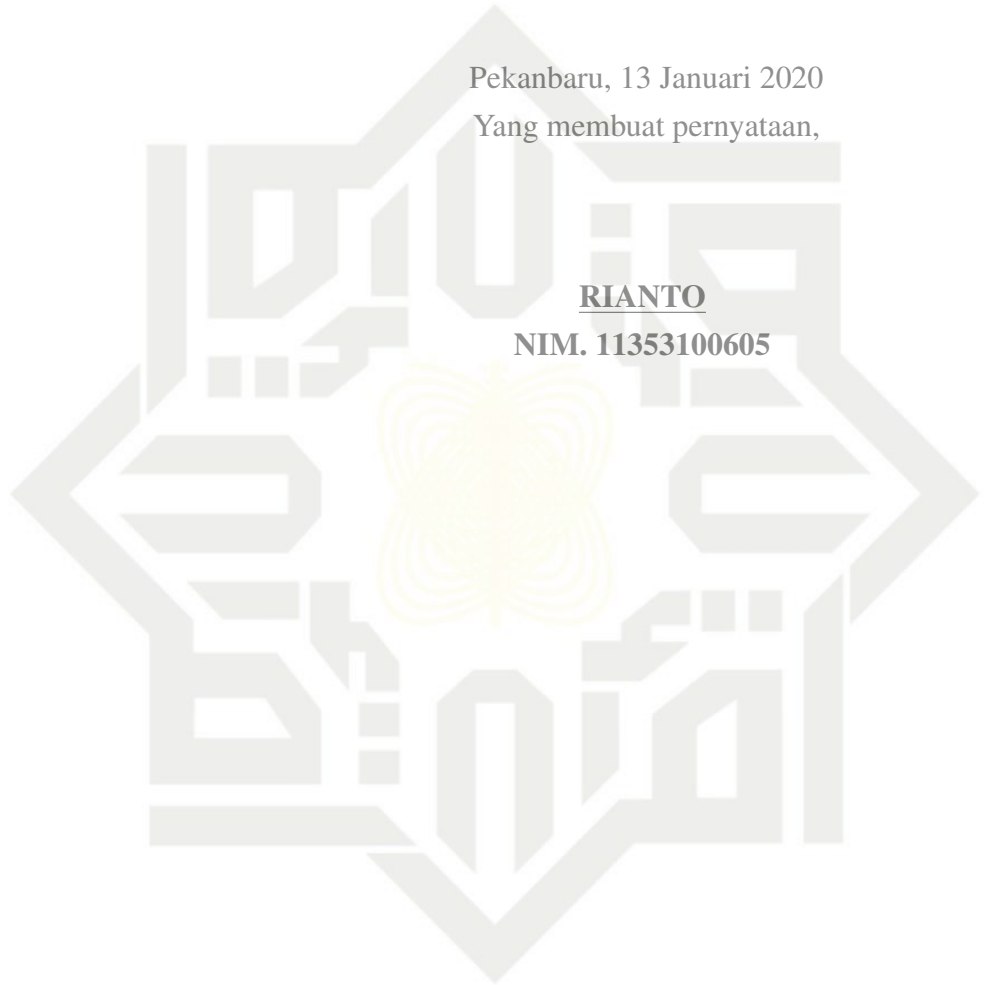
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diadopsi dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 13 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,

RIANTO

NIM. 11353100605



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini aku persembahkan untuk Alm.Ayahku, Ibuku dan Kakakku untuk teman teman ku SIF 2013. Untuk diri ku sendiri yang berhasil melewati segala proses perkuliahan hingga meyelesaikan Tugas Akhir ini.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin penulis ucapkan sebagai rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia, dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue assurance Pembenahan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan Studi Kasus PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Sholawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW Allahuma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Laporan tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pula yang telah membantu penulis baik berupa materi, moril dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc, sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom, Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc, sebagai ketua sidang tugas akhir.
6. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes, Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam memberi nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc, Penguji I Proposal dan Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.
8. Bapak Inggih Permana, ST., M.Kom. Penguji II Proposal dan Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.
9. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom, Penasehat Akademik yang telah banyak membantu memberikan motivasi, serta arahan untuk memper-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cepat dalam menyelesaikan tugas akhir

Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informatika yang telah banyak memberikan ilmunya kepada saya.

Ayah dan ibu sebagai motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil, do'a, perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti. Dan kakak-kakak ku yang memberi do'a, semangat, dan dukungan hingga selesainya tugas akhir ini.

Terimakasih untuk sahabat-sahabat, Popi Astika, Nika Waty, Ruwadi Saputra, Riandi Selvi, Muhammad Thoha, Rahmat, Danil Septa, dan Sistem Informasi F angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang memberikan inspirasi, semangat, dan membantu penulis dari awal sampai selesai penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 30 Januari 2020

Penulis,

RIANTO

NIM. 11353100605

UIN SUSKA RIAU

ANALISA PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI *REVENUE ASSURANCE* PEMBENAHAN DATA PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE TAM

RIANTO
NIM: 11353100605

Tanggal Sidang: 13 Januari 2020
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Aplikasi *Revenue Assurance* Pembenaan Data Pelanggan (PDP) merupakan aplikasi yang memudahkan pengguna untuk memperbaiki data pelanggan dan menyimpan berkas data pelanggan secara digital sehingga mempermudah pengguna dalam mencari data pelanggan yang diinginkan. Dalam penggunaan aplikasi *revenue assurance* PDP ini masih ada pengguna yang belum mengetahui kemudahan dan manfaat yang ada pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi *revenue assurance* PDP dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang dimodifikasi, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) sebagai variabel independen sedangkan *Acceptance of IT* sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 50 orang pengguna. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap penerapan aplikasi *revenue assurance* PDP sebesar 72,06% dipengaruhi oleh faktor kemudahan (*perceived ease of use*) dan manfaat (5) dengan hubungannya tergolong cukup berarti sebesar 71,0%. Hal ini dapat membuktikan bahwa apabila nilai dari faktor kemudahan dan manfaat meningkat, maka penerimaan pengguna terhadap sistem informasi akan meningkat.

Kata Kunci: PEOU, PU, *Revenue Assurance*, PDP, TAM.

ANALYSIS OF RECEPTION OF USERS OF REVENUE ASSURANCE APPLICATIONS FOR CUSTOMER DATA (PDP) USING TAM METHOD

RIANTO
NIM: 11353100605

Date of Final Exam: January 13th 2020
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Revenue Assurance Application for Improving Customer Data (PDP) is an application that makes it easy for users to improve customer data and store customer data files digitally so that it makes it easier for users to find the desired customer data. In using the PDP revenue assurance application, there are still users who do not know the ease and benefits of the application. This study aims to analyze the acceptance of PDP revenue assurance application users using the Technology Acceptance Model (TAM) method. This study uses three modified variables, namely Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) as an independent variable while Acceptance of IT as the dependent variable. The sampling technique uses saturated sample technique with the number of respondents as many as 50 users. The data analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that the user acceptance of the application of the PDP revenue assurance application of 72.06% was influenced by the perceived ease of use and perceived usefulness with a relatively significant relationship of 71.0%. This can prove that if the value of the ease and benefit factor increases, then user acceptance of the information system will increase.

Keywords: PEOU, PU, Revenue Assurance, PDP, TAM.

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Model Penerimaan Teknologi	6
2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	6
2.2.1 Variabel dan Indikator TAM	7
2.2.2 Perkembangan TAM	9
2.2.3 Kerangka Modifikasi TAM Penelitian ini	9
2.3 PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1	Visi, Misi dan Moto	13
2.3.2	Alamat Instansi	13
2.3.3	Struktur Organisasi PT. PLN Bidang Niaga	13
2.4	Aplikasi Pembenahan Data Pelanggan (PDP)	14
2.4.1	Sistem Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> Pembenahan Data Pelanggan	16
2.4.2	Waktu tanggap (<i>Response time</i>)	20
2.4.3	Information (<i>Analisis Informasi</i>)	21
2.5	Populasi dan Sampel	23
2.5.1	Defenisi Populasi	23
2.5.2	Defenisi Sampel	23
2.5.3	Pengambilan Sampel	23
2.5.4	Penentuan Jumlah Sampel	25
2.5.5	Analisa Regresi Linear Berganda	25
2.5.6	Analisa Persamaan Regresi Linier Berganda	26
2.5.7	Menentukan ukuran sampel	26
2.6	Skala Pengukuran	26
2.6.1	Skala <i>Likert</i>	26
2.6.2	<i>Skala Guttman</i>	27
2.6.3	<i>Rating Scale</i>	27
2.6.4	<i>Semantic Deferential</i>	27
2.7	<i>Statistical Package of Social Science (SPSS)</i>	28
2.8	Uji Validitas dan Realibilitas	29
2.9	Uji Asumsi Klasik	30
2.10	Uji Normalitas	30
2.11	Uji Autokorelasi	30
2.12	Uji Multikolinieritas	31
2.13	Uji Heteroskedastistas	31
2.14	Hipotesis	31
2.15	Penelitian Terdahulu	32
	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Proses Alur Penelitian	35
3.2	Perencanaan	36
3.3	Pengumpulan Data	37
3.4	Analisis dan Pembahasan	38
3.5	Dokumentasi	38

4	ANALISIS DAN HASIL	40
4.1	Pengumpulan Data	40
4.1.1	Penjelasan Responden	40
4.1.2	Angket Pengumpulan Data	40
4.2	Uji Coba Instrumen	41
4.3	Karakteristik Responden	41
4.3.1	Karakteristik Berdasarkan Usia	41
4.3.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.3.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.4.1	Uji Validitas	44
4.4.2	Uji Reliabilitas	45
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	46
4.5.1	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	47
4.5.2	Tanggapan Responden Terhadap Manfaat	48
4.5.3	Tanggapan Responden Terhadap Penerimaan Pengguna	49
4.6	Deskriptif Penelitian	49
4.6.1	Deskriptif Variabel Manfaat (X1)	50
4.6.2	Deskriptif Variabel Penerimaan Pengguna Terhadap IT (Y)	51
4.7	Uji Asumsi Klasik	51
4.7.1	Uji Multikolinieritas	51
4.7.2	Uji Autokorelasi	52
4.7.3	Uji Heteroskedastitas	52
4.7.4	Uji Normalitas	53
4.8	Analisa Regresi Linier Berganda	54
4.8.1	Model Persamaan Regresi Linear Berganda	55
4.8.2	Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi	56
4.9	Uji Hipotesis	56
4.9.1	Uji Signifikan Bersamaan (Uji Statistik F)	56
4.9.2	Uji Signifikan Individual (Uji Statistik t)	57
4.9.3	Faktor Dominan	58
4.10	Pembahasan	58
4.10.1	Pengaruh Faktor Kemudahan Terhadap Penerimaan Pengguna	58
4.10.2	Pengaruh Faktor Manfaat Terhadap Penerimaan Pengguna Aplikasi	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.10.3 Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Manfaat Secara Bersamaan Terhadap Penerimaan Pengguna	60
---	----

PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B HASIL DATA PELANGGAN	B - 1
LAMPIRAN C ANGKET PENELITIAN	C - 1
LAMPIRAN D HASIL JAWABAN RESPONDEN	D - 2
D.1 Kemanfaatan (X1)	D - 2
D.2 Kemudahan (X2)	D - 3
D.3 Penerimaan (Y)	D - 4
LAMPIRAN E HASIL UJI SPSS	E - 1
LAMPIRAN F HASIL DOKUMENTASI	F - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
2.1	Kerangka TAM Lima Variabel Yang Dikembangkan 7
2.2	Perkembangan TAM Saat Ini 9
2.3	Kerangka Penelitian TAM 10
2.4	Struktur Organisasi 14
2.5	Alur Pemasukan Data Ke Aplikasi PDP5 16
2.6	Login Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> PDP 16
2.7	Loading Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> PDP 17
2.8	Kesalahan Penginputan Data Pelanggan 17
2.9	Edit Informasi Ail 18
2.10	Verifikasi Informasi Ail 18
2.11	Data Pelanggan Yang Telah Di Setujui 19
2.12	Lihat Informasi Ail 19
2.13	Memonitoring Hasil Kerja 20
2.14	Form Pemohon Listrik 22
3.1	Metodologi Penelitian 35
3.2	Tahap Dokumentasi 39
4.1	Karakteristik Berdasarkan Usia 42
4.2	karakteristik Pendidikan Terakhir 43
4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 44
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan 47
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Manfaat 48
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Penerimaan Pengguna 49
4.7	Deskripsi Data Hasil Penelitian 50
4.8	Uji Multikolinieritas 52
4.9	Uji Autokorelasi 52
4.10	Uji Heteroskedasitas 53
4.11	Uji Normalitas 54
4.12	Grafik Normal Plot 54
4.13	Regresi Linier Berganda 55
4.14	Koefisien Korelasi dan Determinasi 56
4.15	Uji Statistik F 56
4.16	Uji Statistik T 57
E.1	Uji Validitas Kemanfaatan E - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E.2	Uji Validitas Kemudahan	E - 2
E.3	Uji Validitas Penerimaan	E - 2
E.4	Uji Reliabilitas Kemanfaatan	E - 3
E.5	Uji Reliabilitas Kemudahan	E - 3
E.6	Uji Reliabilitas Penerimaan	E - 4
E.7	Uji Multikolinieritas	E - 4
E.8	Uji Autokorelasi	E - 4
E.9	Uji Heteroskedastitas	E - 5
E.10	Uji Normalitas	E - 5
E.11	Uji Regresi Linier Berganda (Uji Statistik T)	E - 5
E.12	Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi	E - 5
E.13	Uji Statistik F	E - 6
F.1	PT. Pln Tampak Depan	F - 1
F.2	PT. Pln Tampak Dalam	F - 1
F.3	Salah Satu Ruang Di PT. Pln	F - 2
F.4	Ruangan Di PT. Pln	F - 2
F.5	Ruangan pada PT. Pln	F - 3
F.6	Wawancara Kepada Salah Satu Staff Di PT. PLN	F - 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

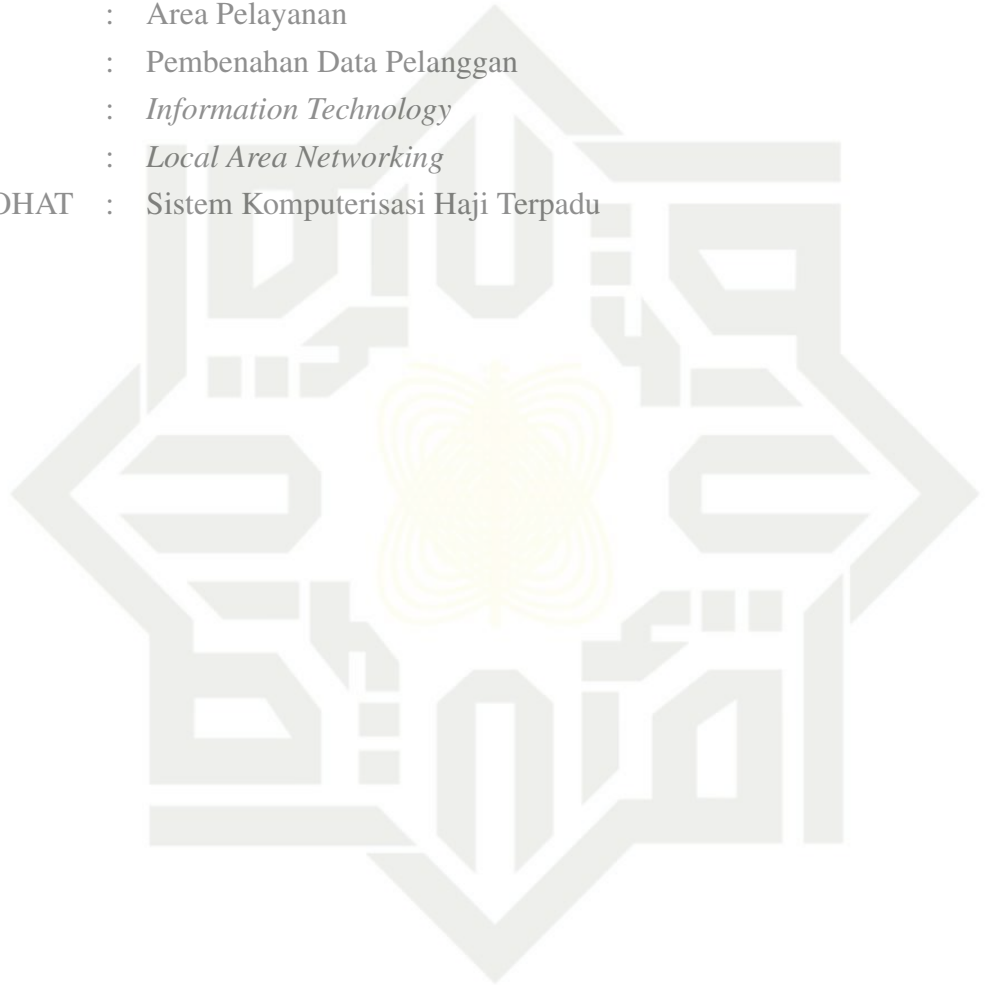
© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
2.1	Variabel Penelitian 11
2.2	Tabel Skala <i>likert</i> 27
2.3	Tabel Nilai <i>Cronbach Alpha</i> 30
2.4	Tabel Penelitian Terdahulu 32
4.1	Tabel Keterangan kuisioner yang diolah 40
4.2	Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia 41
4.3	Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir 42
4.4	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.5	Uji Validitas 45
4.6	Uji Reliabilitas 46
B.1	Tabel Data Pelanggan B - 1
C.1	Tabel <i>Checklist</i> C - 2
C.2	Tabel Pertanyaan C - 3
D.1	Tabel Jawaban Responden Kemanfaatan D - 2
D.2	Tabel Jawaban Responden Kemudahan D - 3
D.3	Tabel Jawaban Penerimaan D - 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

TAM	:	<i>Technology Acceptance Model</i>
PEOU	:	<i>Perceived Ease Of Use</i>
PU	:	<i>Perceived Usefulness</i>
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
PERSERO	:	Perusahaan Perseorangan
APJ	:	Area Pelayanan dan Jaringan
AP	:	Area Pelayanan
PDP	:	Pembenahan Data Pelanggan
IT	:	<i>Information Technology</i>
LAN	:	<i>Local Area Networking</i>
SISKOHAT	:	Sistem Komputerisasi Haji Terpadu



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1. Pendahuluan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah perusahaan yang didirikan dan dikelola oleh negara untuk menjalankan kegiatan operasional di sektor industri dan bisnis strategis. Salah satu tujuan utama Pemerintah Indonesia mendirikan BUMN yaitu berhubungan dengan perekonomian. Dalam tujuan yang bersifat ekonomi, BUMN bertugas untuk mengelola sektor-sektor bisnis strategis agar tidak dikuasai pihak-pihak tertentu. Bidang-bidang usaha yang menyangkut hajat hidup orang banyak, seperti perusahaan listrik yaitu PT. PLN (persero).

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. PT. PLN (Persero) telah menerapkan penggunaan teknologi informasi pada perusahaannya. PT. PLN (Persero) memiliki teknologi informasi yang beragam yaitu dilihat dari bagian-bagian yang ada pada perusahaan, antara lain Audit *Internal*, Area Pelayanan dan Jaringan (APJ), Area Pelayanan (AP), Area Jaringan (AJ), dan Area Pengatur Distribusi (APD).

Pada area pelayanan dan bidang niaga di PT. PLN (Persero) terdapat Aplikasi *Revenue Assurance* pembenahan data pelanggan (PDP) yang telah digunakan selama 5 tahun oleh PT. PLN (Persero). Aplikasi PDP adalah Aplikasi yang memudahkan pengguna untuk memperbaiki data pelanggan dan menyimpan berkas data pelanggan secara digital sehingga mempermudah pengguna dalam mencari data pelanggan yang diinginkan. Informasi yang akurat, tepat waktu sangat dibutuhkan agar dapat melayani pelanggan dengan sebaik baiknya, agar dapat menghindari terjadinya komplain pelanggan karena keterlambatan dalam pelayanan akibat informasi layanan terlambat dilakukan. Dengan adanya aplikasi *Revenue Assurance* PDP dapat mengurangi biaya, waktu dan tenaga bagi mitra kerja PT. PLN yang mengelola data pelanggan. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi *Revenue Assurance* PDP tentang informasi pelanggan dapat memberikan layanan yang baik kepada pelanggan dengan memanfaatkan berbagai informasi penting mengenai pelanggan tersebut.

Kegiatan Aplikasi *Revenue Assurance* PDP yang dilakukan adalah menata kembali data pelanggan seperti Data Induk Langgan (DIL) maupun Arsip Induk Langgan (AIL). Dengan adanya prosedur pembenahan dan pemutakhiran data pelanggan yang memadai maka diharapkan dapat menyelaraskan informasi pelang-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



gan pada Data Induk Pelanggan (DIL) dengan informasi yang tercantum pada dokumen pendukung yang tersimpan di dalam Arsip Induk Pelanggan (AIL) dan data fisik aktual di lapangan (terkait data pengukuran arus listrik, faktor kali meter). Data yang Update akan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada PT. PLN, karena keakuratan data pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran energi listrik akan lebih tepat dan meminimalkan kesalahan.

Revenue Assurance adalah pengamanan pendapatan atau suatu program pengamanan pendapatan perusahaan dari kebocoran-kebocoran (leakage). Pada umumnya *Revenue Assurance* dikenal di perusahaan-perusahaan telekomunikasi. Karena di perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi banyak didukung oleh komponen atau elemen *Information Technology* (IT) yang memungkinkan terjadinya anomali. Jika anomali tersebut dibiarkan membesar maka kemungkinan timbulnya kebocoran (*leakage*) perusahaan semakin besar. *Revenue Assurance* menjawab pertanyaan tersebut dengan menciptakan peralatan manajemen kontrol yang ketat.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* PDP di PT. PLN (Persero) terdapat beberapa permasalahan yaitu, koneksi jaringan yang kurang stabil, koneksi jaringan di PT. PLN (Persero) menggunakan jaringan *Local Area Network* (LAN), pengguna juga merasa rumit dalam menjalankan beberapa menu, terdapat beberapa menu yang tidak digunakan oleh pengguna seperti pada menu monitoring, update data pelanggan yang masih manual, update data dilakukan 1 kali perbulan sehingga terjadinya data menumpuk membuat pengguna kesulitan dalam proses update data dan menyebabkan pengguna tidak bisa melihat informasi terbaru, saat proses penggunaan aplikasi *Revenue Assurance* PDP sering terjadi masalah loading Aplikasi yang terkadang sangat lambat, membuat pengguna mengalami kesalahan dalam penginputan data pelanggan, dikarenakan banyaknya data yang harus di input sehingga pengguna merasa jenuh dan bosan ketika menggunakan Aplikasi *Revenue Assurance* PDP dan mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi *Revenue Assurance* PDP.

Berdasarkan kendala diatas terlihat adanya permasalahan antara Aplikasi *Revenue Assurance* PDP dengan pengguna. Permasalahan ini akan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap Aplikasi *Revenue Assurance* PDP tersebut. Oleh karena itu perlu dianalisa penerimaan pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* PDP ditinjau dari faktor persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) yang ada pada sistem dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan teknologi infor-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masi salah satunya adalah pengguna. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kesuksesan penerapan teknologi informasi (Jogiyanto, 2007). Terdapatnya perbedaan antara realita dengan tujuan dibuatnya Aplikasi *Revenue Assurance* PDP di PT. PLN (Persero) dan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap Aplikasi *Revenue Assurance* PDP tersebut.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan oleh Davis (1989) yang terdiri dari lima variabel yaitu *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards behavior*, *behavioral intention*, dan *behavior*. Davis (1989) dalam penelitian yang melibatkan 152 pengguna dan 4 buah aplikasi menemukan dua variabel penting untuk menentukan penerimaan terhadap teknologi informasi, bahwa faktor *perceived usefulness* secara signifikan berhubungan dengan penggunaan sistem saat ini dan mampu memprediksi penggunaan yang akan datang. Faktor *perceived usefulness* disini didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi/sistem tertentu akan meningkatkan kinerja. Sementara faktor *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya (Surachman, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Rangga Arief Putra (2018) menggunakan Pendekatan TAM, Permasalahan yang terjadi seperti kurangnya pemahaman dari pengguna terhadap penggunaan SRO sesuai dengan faktor *perceived ease of use* yang dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi atau pelatihan tentang SRO. Karena sebanyak 67.6% distributor belum pernah mendapatkan pelatihan sama sekali, sedangkan 52.9% responden tidak memiliki latar belakang pendidikan komputer, hanya 47.1% yang berasal dari latar belakang pendidikan komputer.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nina Fadilah Najwa (2016) menggunakan Metode TAM, Permasalahan yang terjadi seperti kurangnya pemahaman dari pengguna terhadap penggunaan SISKOHAT Gen 2 sesuai dengan faktor *ease of use perceived* dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi atau pelatihan tentang SISKOHAT. Sebanyak 70% pegawai belum pernah mendapatkan pelatihan sama sekali, sedangkan 90% responden tidak memiliki latar belakang pendidikan komputer, hanya 10% yang berasal dari latar belakang pendidikan komputer. Permasalahan selanjutnya mengenai kecepatan pengaksesan dan pengoperasian sistem yang tidak cepat sesuai dengan indikator pada *usefulness perceived* dan *ease of use perceived*. Faktor Kegunaan (*Usefulness Perceived*) dan faktor Kemudahan (*Ease*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

of Use Perceived) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penerimaan SISKOHAT Gen 2. Jadi, semakin meningkat kegunaan dan kemudahan SISKOHAT Gen 2, maka semakin meningkat penerimaan SISKOHAT Gen 2.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mengambil judul penelitian ini **“Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembinaan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode Tam (Technology Acceptance Model) Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau”**.

1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana penerimaan pengguna Aplikasi Revenue Assurance PDP menggunakan Metode TAM pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

1. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa penerimaan pengguna Aplikasi Revenue Assurance PDP menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) pada faktor Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) sebagai variabel independen sedangkan penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) sebagai variabel dependen.
2. Analisa dilakukan hanya pada area pelayanan dan bidang Niaga selaku pengguna Aplikasi Revenue Assurance PDP di PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.
3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh
4. Responden penelitian adalah pegawai area pelayanan dan bidang niaga selaku pengguna Aplikasi Revenue Assurance PDP di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau berjumlah 50 orang pengguna.
5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Revenue Assurance PDP menggunakan metode TAM.
2. Untuk mengetahui variabel paling dominan yang berpengaruh dalam penerapan Aplikasi Revenue Assurance PDP.

1. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dapat mengetahui penerimaan terhadap Aplikasi *Revenue Assurance* PDP berdasarkan faktor kemudahan dan faktor rmanfaat secara bersama-sama terhadap faktor penerimaan pengguna.
2. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi PT. PLN untuk meningkatkan pelayanan dalam menggunakan Aplikasi *Revenue Assurance* PDP

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri menjadi lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang Masalah; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan Penelitian; (5) Manfaat Penelitian; dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Model Penerimaan Teknologi; (2) *Technology Acceptance Model* (TAM); (3) PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau; (4) Aplikasi Pembinaan Data Pelanggan (PDP); (5) Populasi dan Sampel; (6) Skala Pengukuran; (7) *Statistical Package of Social Science* (SPSS); (8) Uji Validitas dan Realibilitas; (9) Uji Asumsi Klasik; (10) Uji Normalitas; (11) Uji Autokorelasi; (12) Uji Multikolinieritas; (13) Uji Heteroskedastistas; (14) Hipotesis; dan (15) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Proses Alur Penelitian; (2) Pencanaan; (3) Pengumpulan Data; (4) Analisis dan Pembahasan; dab (5) Dokumentasi.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Pengumpulan Data; (2) Uji Coba Instrumen; (3) Karakteristik Responden; (4) Uji Validitas dan Reliabilitas; (5) Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian; (6) Deskriptif Penelitian; (7) Uji Asumsi Klasik; (8) Analisa Regresi Linier Berganda; (9) Uji Hipotesis; dan (10) Pembahasan.

BAB 5.

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; dan (2) saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2. Model Penerimaan Teknologi

Menurut Iqbaria dalam secara individu maupun berkelompok, penerimaan teknologi dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini bahwa penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat meningkatkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Indikator penerimaan teknologi informasi, dapat dilihat dengan adanya indikator penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan komputer atau dari aspek kepuasan pengguna.

Penerimaan pengguna terhadap implementasi sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai keinginan yang nampak didalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya. Semakin menerima sistem teknologi informasi yang baru, semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan waktu serta usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru. Akan tetapi apabila pemakai tidak mau menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka perubahan sistem tersebut menyebabkan tidak memberikan keuntungan yang banyak bagi organisasi/perusahaan (PALOPO, n.d.).

2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM), diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. TAM dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna komputer.

TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, dan *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan system tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa system tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka (Rizal, 2014).

Menurut Davis (1989) tingkat penerimaan teknologi informasi (*Informa-*

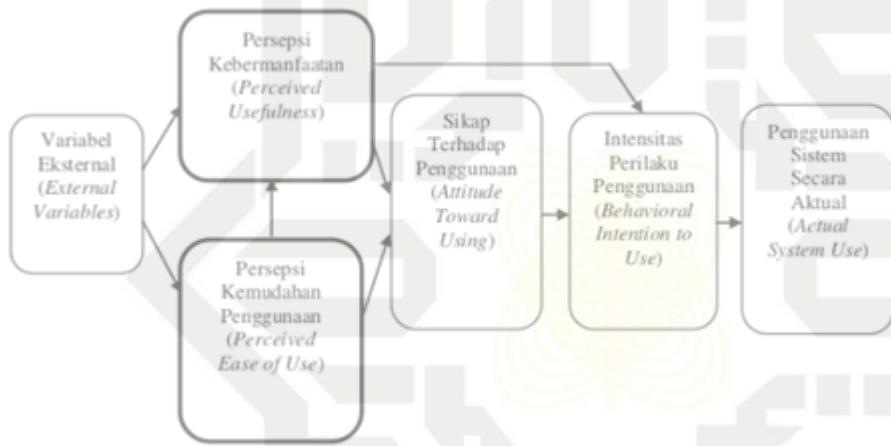
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tion technology Acceptance) ditentukan oleh enam faktor, yaitu variabel dari luar (*external variable*), persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), persepsi pengguna terhadap daya guna teknologi (*Perceived Usefulness*), sikap pengguna terhadap teknologi (*Attitude Toward Using*), kecenderungan perilaku (*Behavioral Intention*) dan pemakaian actual (*Actual Usage*). TAM memiliki dua sisi yaitu: sisi pertama yang biasa disebut *beliefs* yang terdiri dari *perceived usefulness* dan *Perceived ease of use*. Sisi kedua terdiri dari *attitude*, *behavior intention to use* serta *usage behavior*(Jogiyanto, 2007).

2.1.1 Variabel dan Indikator TAM

Technolgy Acceptance Model (TAM) yang pertama yang belum dimodifikasi menggunakan lima konstruks utama (Jogiyanto, 2007):



Gambar 2.1. Kerangka TAM Lima Variabel Yang Dikembangkan

Dari Gambar 2.1 terdapat lima konstruks sebagai berikut

Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Konstruk pertama di TAM adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*”as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance”*). Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived use fulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika sesorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Davis menggunakan 6 buah item untuk membentuk kon-

struk ini. Keenam item tersebut adalah *Work More Quickly*, *Job Performance*, *Increase Productivity*, *Effectiveness*, *Makes Job Easier*, dan *Useful*. Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived ease of use*)

Konstruk tambahan yang kedua di TAM adalah kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) Didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*“is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort.”*) Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Seperti halnya pada konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) Davis menggunakan 6 buah item untuk membentuk konstruk ini. Keenam item tersebut adalah *Easy of Learn*, *Controllable*, *Clear & Understandable*, *Flexible*, *Easy to Become Skillful*, dan *Ease to Use*.

3. Sikap Terhadap Perilaku (Attitude Towards Behavior)

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan oleh Davis et al. (1989) sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*“an individual’s positive or negative feelings about performing the target behavior.”*) Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) juga didefinisikan oleh Mathieson (1991) sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem (*“the user’s evaluation of the desirability of his or her using the system”*). Hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) ini berpengaruh secara positif ke niat perilaku (*behavioral intention*). Akan tetapi beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) ini tidak mempunyai pengaruh yang signifikan ke niat perilaku (*behavioral intention*). Oleh karena itu, beberapa penelitian yang menggunakan TAM tidak memasukkan konstruk sikap (*attitude*) dalam modelnya.

Niat Perilaku (Behavioral Intention)

Niat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau niat (*behavioral*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

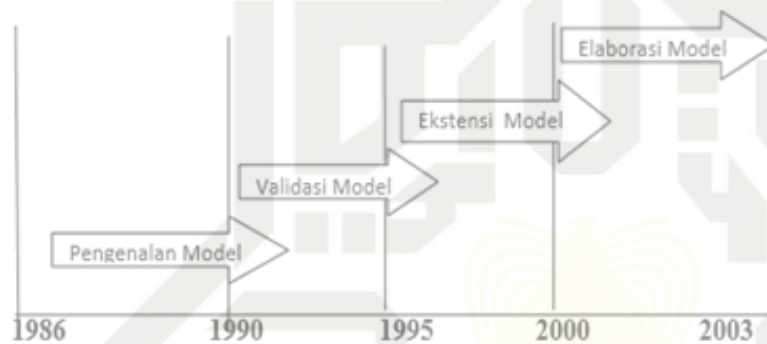
intention) untuk melakukannya.

Perilaku (*Behavior*)

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi.

2.2.2 Perkembangan TAM

Perkembangan TAM sampai dengan tahun 2003 diklasifikasikan kedalam empat kemajuan yaitu pengenalan model (*model introduction*), validasi model (*model validation*), ekstensi model (*model extention*) dan elaborasi model (*model elaboration*) yang terdapat pada Gambar 2.2



Gambar 2.2. Perkembangan TAM Saat Ini

2.2.3 Kerangka Modifikasi TAM Penelitian ini

Pada skema TAM, manfaat dan kemudahan mempengaruhi penggunaan sistem (*actual system use*) melalui sebuah variabel intervening yakni intensitas penggunaan (*behavioural intention to use*). Dinyatakan bahwa intensitas penggunaan (*behavioural intention to use*) dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system use*) dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap TI (*Acceptance of IT*) (Mutmainah, Nurtantiono, dan Kurnianingsih, n.d.). Sehingga model yang akan digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3. Kerangka Penelitian TAM

Konstruk TAM yang telah dimodifikasi:

1. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*"as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance"*). Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived use fulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

2. Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) Didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*"is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort"*). Konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. (Jogiyanto, 2007)

3. Penerimaan Penggunaan (*Acceptance of IT*)

Penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan yang di hasilkan oleh sistem informasi tersebut. Sehingga kemudahan dan manfaat ini menjadi faktor penting

bagi pengguna sistem informasi untuk menerima dan menggunakan sistem informasi yang ditawarkan (Surachman, 2008).

Berdasarkan Kontruks TAM yang di modifikasi maka dapat dijelaskan variabel penelitian yang terdapat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1. Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Kode Item
1	<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	Menyelesaikan tugas dengan cepat (<i>work more quickly</i>)	PU1
		Meningkatkan kinerja (<i>job performance</i>)	PU2
		Meningkatkan produktifitas (<i>increase productivity</i>)	PU3
		Meningkatkan efektifitas (<i>effectiveness</i>)	PU4
		Membuat pekerjaan lebih mudah (<i>makes job easier</i>)	PU5
		Menemukan manfaat (<i>usefull</i>)	PU6
2	<i>Perceived Ease of Use</i> (PEU)	Mudah dalam mengoperasikan sistem (<i>easy to learn</i>)	PEU1
		Mudah diakses (<i>controllable</i>)	PEU2
		Kemudahan untuk memahami (<i>clear and understandable</i>)	PEU3
		Kemudahan interaksi (<i>flexible</i>)	PEU4
		Kemudahan untuk menjadi mahir (<i>easy to become skillful</i>)	PEU5
		Kemudahan penggunaan (<i>easy to use</i>)	PEU6
3	<i>Acceptance of IT</i> (ACC)	Rasa Terbantu.	ACC1
		Menerima penerapan sistem informasi	ACC2
		Fitur sudah memenuhi kebutuhan	ACC3
		Merasa puas dengan kinerja sistem	ACC4

2. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang dan Cabang Rengat, PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahannya ke arah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.

Dengan pembentukan Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT. PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.

2.3.1 Visi, Misi dan Moto

1. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

2. Misi

Misi pertama adalah “Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan”. Sedangkan Misi kedua adalah “Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi”.

3. Moto

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

2.3.2 Alamat Instansi

Nama Instansi: PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan kepri

Alamat: JL. Musyawarah

Kel. Labuh Baru Barat

Kec. Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Telepon/Fax: 0761-853737

2.3.3 Struktur Organisasi PT. PLN Bidang Niaga

Dibawah ini pada Gambar 2.4 adalah struktur organisasi di PT. PLN Bidang Niaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

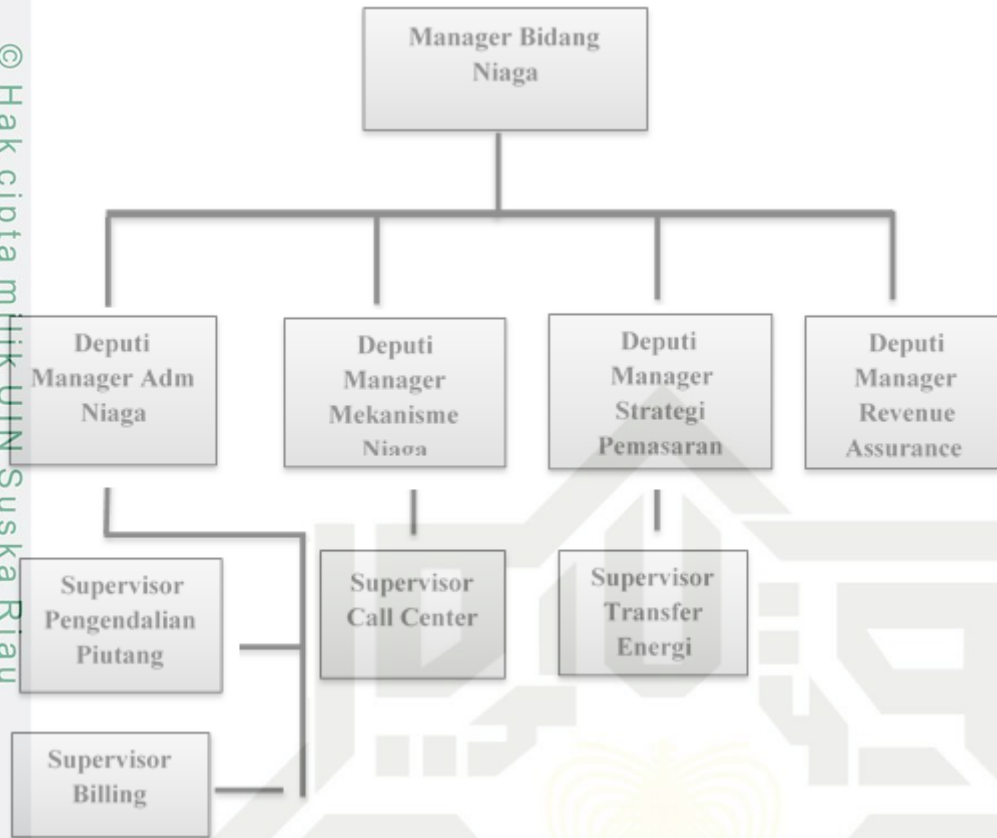
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Struktur Organisasi

2.4 Aplikasi Pembenahan Data Pelanggan (PDP)

Aplikasi pembenahan data pelanggan (PDP) diterapkan sejak tahun 2014 di PT. PLN (Persero) unit induk wilayah riau dan kepulauan riau. aplikasi pembenahan data pelanggan (PDP) terdapat pada bagian area pelayanan (AP) dan Bidang Niaga. Aplikasi PDP adalah Aplikasi yang memudahkan pengguna untuk memperbaiki data pelanggan, memudahkan dalam pencarian data pelanggan dan menyimpan berkas secara digital. Aplikasi PDP merupakan suatu Aplikasi yang sangat penting bagi PLN karena didalam nya terdapat data-data milik pelanggan yang harus dijaga dengan baik dan tidak semua orang dapat membuka Aplikasi ini karena harus meminta izin terlebih dahulupada pegawai yang bersangkutan. Kegiatan Aplikasi PDP yang dilakukan adalah menata kembali data pelanggan seperti Data Induk Langganan (DIL) maupun Arsip Induk Langganan (AIL). Kegiatan ini kelihatannya mudah namun memerlukan tenaga dan waktu yang cukup besar. Karena menangani data pelanggan di PLN memerlukan konsistensi dan ketelitian yang cukup tinggi.

Revenue Assurance adalah pengamanan pendapatan atau suatu program pengamanan pendapatan perusahaan dari kebocoran-kebocoran (leakage). Pada umumnya *Revenue Assurance* dikenal di perusahaan-perusahaan telekomunikasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

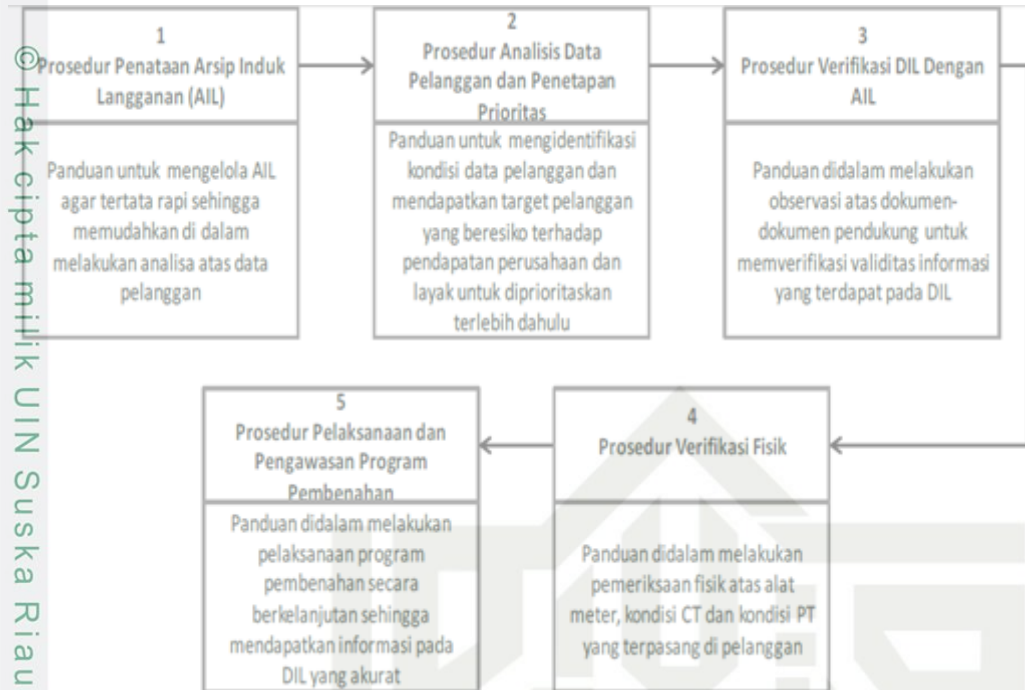
Karena di perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi banyak didukung oleh komponen atau elemen *Information Technology* (IT) yang memungkinkan terjadinya anomali. Jika anomali tersebut dibiarkan membesar maka kemungkinan timbulnya kebocoran (*leakage*) perusahaan semakin besar. *Revenue Assurance* menjawab pertanyaan tersebut dengan menciptakan peralatan manajemen kontrol yang ketat. Tujuan *Revenue Assurance* Memaksimalkan pendapatan yang seharusnya diterima dengan memastikan keseluruhan proses yang dilalui telah dicatat dengan lengkap, akurat, terbayar dan sesuai antara arus data dan dana:

1. Menghentikan terjadinya *revenue leakage* dan melakukan analisa penyebab *revenue leakage*
2. Identifikasi area resiko dan ketidak efisienan di seluruh proses pendapatan
3. Memastikan tidak ada kebocoran dalam transaksi energi dan benar dalam perhitungannya
4. Secara Singkat Perang Bocor adalah Kegiatan *Revenue Assurance* meliputi Rekonsiliasi Energi, Rekonsiliasi Komersial dan PDP (Pembenahan Data Pelanggan)

Data pelanggan adalah dasar informasi yang digunakan unit dalam mengidentifikasi status pelanggan terkait, baik dari sisi jaringan dan tagihan. Informasi pelanggan hendaknya selalu menggambarkan kondisi terkini dari pelanggan tersebut dan didukung dengan dokumentasi yang memadai. Adapun alasan pembuatan Aplikasi PDP adalah sebagai salah satu kebijakan teknis perusahaan tentang penggunaan komputer dalam usaha meningkatkan pelayanan pengolahan data dan informasi pelanggan. Hal ini dikarenakan meningkatnya pelanggan dari tahun ke tahun yang jumlahnya ribuan. Dengan adanya prosedur pembenahan dan pemutakhiran data pelanggan yang memadai maka diharapkan dapat menyelaraskan informasi pelanggan pada Data Induk Pelanggan (DIL) dengan informasi yang tercantum pada dokumen pendukung yang tersimpan di dalam Arsip Induk Pelanggan (AIL) dan data fisik aktual di lapangan.

Data yang *Uptodate* akan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada PLN, karena keakuratan data pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran energi listrik akan lebih tepat dan meminimalkan kesalahan. Tujuan utama dari Aplikasi Pembenahan Data Pelanggan adalah untuk memastikan bahwa data pelanggan yang tersimpan dalam DIL telah sesuai dengan dokumen pendukung yang disimpan dalam AIL dan kondisi sesungguhnya.

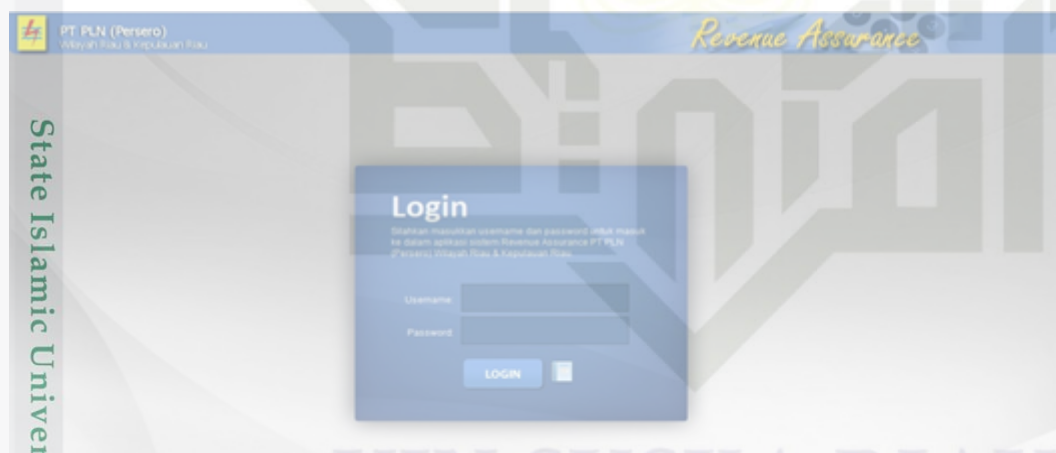
Tahapan pelaksanaan Pembenahan Data Pelanggan dapat dijelaskan skema pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Alur Pemasukan Data Ke Aplikasi PDP5

2.4.1 Sistem Aplikasi *Revenue Assurance* Pembinaan Data Pelanggan

Berikut Gambar 2.6 tampilan login Aplikasi PDP dan fitur-fitur yang ada pada PDP yang digunakan pengguna.



Gambar 2.6. Login Aplikasi *Revenue Assurance* PDP

Berikut Gambar 2.7 adalah masalah loading Aplikasi *Revenue Assurance*

PDP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Revenue Assurance
Pembayaran Data Pelanggan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Loading Aplikasi Revenue Assurance PDP

Berikut Gambar 2.8 adalah kesalahan dalam penginputan data pelanggan, ID pelanggan yang kurang, atau tidak cocok, membuat data survey tidak terbaca dan eror karena ada kesalah saat penginputan ID pelanggan.

Revenue Assurance
Pembayaran Data Pelanggan

UIN SUSKA RIAU
KOTA TEMBILAH

ID Pelanggan : 1811003731
 Nama Pelanggan : YUSRIZAL SALADIN, 2
 Alamat Pelanggan : JL. SUKA DAMAI No.32
 Tarif : R1
 Daya : 1300
 Rupiah UJL :
 Status Pelanggan : AKTIF

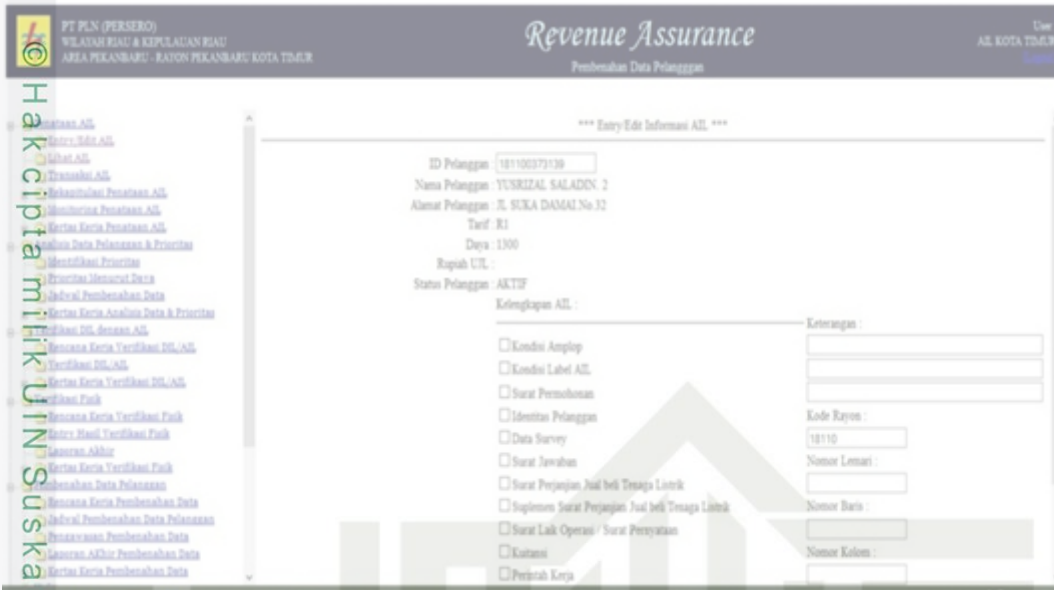
Kelengkapan AIL :

<input type="checkbox"/> Kondisi Amplop	<input type="checkbox"/> Keterangan :
<input type="checkbox"/> Kondisi Label AIL	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Surat Permohonan	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Identitas Pelanggan	Kode Rayon :
<input type="checkbox"/> Data Survey	<input type="text"/> ⚠
<input type="checkbox"/> Surat Jawaban	Nomor Lemari :
<input type="checkbox"/> Surat Perjanjian Jual beli Tenaga Listrik	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Suplemen Surat Perjanjian Jual beli Tenaga Listrik	Nomor Baris :
<input type="checkbox"/> Surat Laik Operasi / Surat Pernyataan	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Kuitansi	Nomor Kolom :
<input type="checkbox"/> Perintah Kerja	<input type="text"/>

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

Gambar 2.8. Kesalahan Penginputan Data Pelanggan

Berikut Gambar 2.9 adalah edit informasi Ail jika masih ada kesalahan atau kekurangan pada Id pelanggan atau data pelanggan tersebut.



Gambar 2.9. Edit Informasi Ail

Berikut Gambar 2.10 adalah Verifikasi kebenaran data, data yang dikumpulkan akan cek kebenarannya dan diolah kemudian diselesaikan agar dapat diterbitkan.



Gambar 2.10. Verifikasi Informasi Ail

Berikut Gambar 2.11 adalah data pelanggan yang telah disetujui dengan proses-proses yang telah ditentukan dan menjadi status data pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.11. Data Pelanggan Yang Telah Di Setujui

Berikut Gambar 2.12 adalah lihat informasi AIL, dimana Arsip induk langganan berisikan informasi-informasi data yang telah disetujui.



Gambar 2.12. Lihat Informasi Ail

Pada Gambar 2.13 adalah tampilan monitoring hasil kerja Aplikasi *Revenue Assurance* PDP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

Revenue Assurance

Pembekuan Data Pelanggan

UIN Suska Riau tanggal 11/03/2013 pukul 08:13:20 dari IP Address 10.2.70.75 [Refresh](#) [Home - Login](#)

No	Area Pimbal	REALISASI PDP-1			REALISASI PDP-2			REALISASI PDP-3			REALISASI PDP-4			REALISASI PDP		
		KELOMPOK DATA	TARIKAT	REAL	PROG (%)	STATUS	REAL	PROG (%)	STATUS	REAL	PROG (%)	STATUS	REAL	PROG (%)	STATUS	REAL
1	Daya diatas 197 kVA	314	313	99.01	●	477	92.0	●	371	72.03	●	0	0	●	0	0
2	Daya 4,5 kVA s.d. 197 kVA	2911	2409	97.13	●	2360	91.99	●	2003	80.37	●	0	0	●	0	0
3	Daya 6,6 kVA s.d. 33 kVA	10867	726	3.81	●	502	2.66	●	301	1.6	●	0	0	●	0	0
4	Daya 2,2 kVA s.d. 5,5 kVA	12085	191	1.5	●	53	0.4	●	23	0.2	●	0	0	●	0	0
5	Daya kurang dari 2,2 kVA	521733	799	1.5	●	249	0.5	●	45	0.1	●	0	0	●	0	0

Gambar 2.13. Memonitoring Hasil Kerja

Dari gambar di atas dapat kita lihat bulatan-bulatan kecil berwarna hijau, kuning dan merah, itulah hasil kerja dari kantor di bawah pimpinan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Penjelasan:

1. Merah: 0 – 25% kurang baik
2. Kuning: lebih dari 25% tetapi kurang atau sama dengan 90% baik
3. Hijau: lebih dari 90% sangat baik

2.4.2 Waktu tanggap (*Response time*)

Sistem Aplikasi *Revenue Assurance* PDP di PT. PLN (persero) menjadi media yang sangat efektif dan akurat dalam penyimpanan data pelanggan dari nama, alamat dan kWh untuk setiap pelanggan, sehingga dalam penagihan pembayaran, penagih hanya melihat atau membuka ID pelanggan tersebut, disitu akan dijelaskan semua tentang pelanggan yang bersangkutan, Kecepatan (*Response time*) dalam menggunakan sistem aplikasi PDP di PT. PLN (persero) ini terbilang cukup cepat, karena para karyawan tidak lagi harus mencari Arsip dari para pelanggan, karena pelanggan PLN cukup luas, dengan adanya Aplikasi PDP ini, karyawan hanya memasukkan ID pelanggan maka akan muncul seluruhnya data pelanggan tersebut.

2.4.3 Information (*Analisis Informasi*)

Informasi merupakan nilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Yang dimaksud kualitas informasi yang semakin baik adalah yang semakin relevan, akurat, handal, dan lengkap serta disajikan secara tepat waktu. Analisa terhadap kemampuan Sistem Aplikasi PDP PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau Kepri dalam menghasilkan pengamanan data pelanggan yang bermanfaat perlu dilakukan untuk menyikapi peluang dan menangani masalah yang muncul. Dalam hal ini meningkatkan kualitas informasi tidak dengan menambah jumlah informasi, karena terlalu banyak informasi malah akan menimbulkan masalah baru. Hasil dari analisis yang dilakukan oleh penulis terhadap Sistem Aplikasi PDP PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau Kepri yaitu:

1. Relevan informasi/data

Dengan adanya Sistem Aplikasi PDP tersebut maka akan sangat membantu bagi instansi dalam menyimpan data para pelanggan, sehingga tidak akan terjadi leakage atau kebocoran arus listrik, karena dalam memasukkan data ke dalam Sistem Aplikasi PDP ini ada 5 tahapan yang harus dilakukan yaitu:

- (a) Prosedur Penataan Arsip Induk Langganan (AIL) Panduan untuk mengelola AIL agar tertata rapi sehingga memudahkan didalam melakukan analisa atas data pelanggan.
- (b) Prosedur Analisis Data Pelanggan dan Penetapan Prioritas Panduan untuk mengidentifikasi si data pelanggan dan mendapatkan target pelangganyang beresiko terhadap pendapatan perusahaan dan layak untuk diprioritaskan terlebih dahulu.
- (c) Prosedur Verifikasi DIL Dengan AIL Panduan didalam melakukan observasi atas dokumen-dokumen pendukung untuk memverifikasi validitas informasi yang terdapat pada DIL.
- (d) Prosedur Pelaksanaan dan Pengawasan Program Pembenahan Panduan didalam melakukan pelaksanaan program pembenahan secara berkelanjutan sehingga mendapatkan informasi pada DIL yang akurat.
- (e) Prosedur Verifikasi Fisik Panduan didalam melakukan pemeriksaan fisik atas alat meter, kondisi CT dan kondisi PT yang terpasang dipelanggan.

Akurasi Data

PT. PLN (Persero) Unit Induk Riau Dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang dan Cabang Rengat, dari beberapa cabang tersebut, mengawasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap pelanggan di bagiannya masing-masing, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang terletak di pekanbaru yang di tentukan sebagai kantor pusat, artinya di cabang pekanbaru yang berwenang mengatur setiap pekerjaan di cabang cabang lainnya.

Sistem Aplikasi PDP pada menyediakan informasi mengenai seluruh kegiatan atau pekerjaan di setiap cabang, sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau bisa memonitoring pekerjaan di setiap cabang tersebut, mulai dari pekerjaan yang terselesaikan sampai data dan informasi setiap pelanggan yang ada atau berita-berita yang terkait *internal* setiap cabang seperti pengumuman dari Pimpinan Karyawan serta staff dan lain-lain.

Setiap Pelanggan memiliki ID yang berbeda, sehingga terjadinya tertukar data itu sangat minim sekali. Para karyawan sebelum menginput data ke dalam Sistem Aplikasi PDP harus mengoreksi sebanyak lima kali, sehingga keakurasian data pelanggan itu sudah sangat terjamin.

3. Kelengkapan Data Penginputan data ke dalam Sistem Aplikasi PDP harus melalui langkah:

Karyawan harus mendata secara manual terlebih dahulu atau langsung terjun ke lapangan sebelum memasukkan data ke dalam Sistem PDP ada beberapa hal yang harus di isi seperti Gambar 2.14 di bawah ini:

**FORMULIR SURVEY
PERMORONAN LISTRIK**
Nomor :

<ol style="list-style-type: none"> 1. CALON PELANGGAN <ol style="list-style-type: none"> a. Nama : b. Alamat : c. Kode : 2. DAYA YANG DININTA <ol style="list-style-type: none"> a. TARIF/ DAYA : b. Rp. BP : 4. EKISTING <ol style="list-style-type: none"> a. Penyulang : - Kap Peny : - Beban Max Peny : 5. DATA GARDU <ol style="list-style-type: none"> - NO / Nama Gardu : - Jenis Gardu : - Kap Gardu Diat : - Beban Gardu Diat : - Persentase trafo : - Kap Gardu Diat : 	<ol style="list-style-type: none"> 3. JENIS PENYAMBUNGAN <ol style="list-style-type: none"> a. Sambungan <ol style="list-style-type: none"> - Tiang Honor : b. Perluasan <ol style="list-style-type: none"> - Tiang : c. Perluasan <ol style="list-style-type: none"> - Tiang : d. Penambahan <ol style="list-style-type: none"> - Tiang :
--	--

PENGUKURAN GARDU :	
Beban Jarak	
Jarak	Total
f1	
f2	
f3	
Tegangan Ujung Tiang	
f1	
f2	
f3	

DAFTAR SITUASI :



Gambar 2.14. Form Pemohon Listrik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil pendataan secara langsung akan di jadikan Arsip, lalu dari Arsip tersebut di masukkan secara manual oleh user Revas dan mengisi setiap kolom secara lengkap.

2. Populasi dan Sampel

2.1 Defenisi Populasi

Menurut Sugiyono (2015), bahwa Populasi adalah objek atau subyek meliputi seluruh karakteristik atau sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2.2 Defenisi Sampel

Menurut Sugiyono (2015), bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Juliansyah (2011) dalam penelitian, populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian. Populasi dibedakan menjadi dua, yaitu populasi homogen dan populasi heterogen. Populasi homogen memudahkan penarikan sampel dan semakin homogen populasi maka memungkinkan penggunaan sampel penelitian yang kecil. Sebaliknya, jika populasi heterogen maka terdapat kecenderungan menggunakan sampel penelitian yang besar. Dengan kata lain, semakin kompleks, derajat keberagaman, maka semakin besar pula sampel penelitiannya. Sampel sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Subjek adalah suatu anggota dari sampel, sebagaimana elemen anggot dari populasi, sebelum ditentukan sampel, peneliti harus menetapkan populasi penelitian.

2.3 Pengambilan Sampel

Dalam Jogiyanto (2008) Pengambilan sampel (*sampling*) adalah metode sistematis untuk pemilihan subjek yang akan diteliti. Tujuan pengambilan sampel (*sampling*) adalah untuk memperoleh gambaran deskriptif tentang karakteristik suatu observasi yang termasuk di dalam sampel, dan untuk melakukan generalisasi serta memperkirakan parameter populasi. Ada dua metode pengambilan sampel, yaitu pengambilan sampel berbasis pada probabilitas (pemilihan secara *random*) atau pengambilan sampel secara *non-probabilistik* (pemilihan *non-random*). Secara probabilitas, metode-metode yang dapat digunakan adalah:

1. Sampel Probabilitas

Ciri-ciri dari probability sampling ini adalah setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel, pemilihan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel bersifat objektif, estimasi parameter dapat dilakukan, bias dapat diperkirakan.

Jenis-jenis sampel probabilitas antara lain:

(a) *Random* Sederhana

Pengambilan sampel secara *random* sederhana dilakukan dengan mengambil secara langsung dari populasinya secara *random*.

(b) *Random* Komplek

i. *Systematic Random Sampling*

Pengambilan sampel secara *random* sistematis dilakukan dengan membagi populasi sebanyak n bagian dan mengambil sebuah sampel pada masing-masing bagian dimulai dari bagian pertama *random*.

ii. *Cluster Sampling*

Pengambilan sampel secara kluster adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian. Beberapa grup bagian kemudian dipilih secara *random* dari beberapa grup bagian yang ada. Item-item yang berada di dalam *cluster* yang terpilih merupakan sampelnya.

iii. *Stratified Sampling*

Pengambilan sampel secara strata adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa sub-populasi atau strata dan kemudian pengambilan sampel *random* sederhana dapat dilakukan di dalam masing-masing strata.

iv. *Double Sampling*

Double sampling merupakan metode sampling yang mengumpulkan sampel dengan dasar sampel yang ada dan dari informasi yang diperoleh digunakan untuk mengambil sampel berikutnya.

(c) *Sampel Non-probabilitas*

Ciri-ciri dari *non-probability* sampling ini adalah setiap anggota populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, sifatnya subyektif, bias tidak dapat diperkirakan besarnya, tidak dapat digunakan untuk estimasi parameter. Teknik yang termasuk ke dalam *non-probability* ini antara lain:

i. *Convenience Sampling*

Pada pengambilan sampel dengan cara ini, sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendap-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atkannya. Dengan kata lain sampel dipilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat.

ii. *Judgment Sampling*

Judgment sampling adalah *purposive sampling* dengan kriteria a berupa suatu pertimbangan tertentu. Misalnya perusahaan-perusahaan yang sudah *public*. Kriteria lain misalnya adalah perusahaan-perusahaan yang membangun sendiri sistem teknologi informasinya, bukan mereka yang membeli atau melakukan *outsourcing*.

iii. *Quota Sampling* *Quota sampling* adalah *purposive sampling* yang mengambil persentase sampelnya sesuai dengan persentase jumlah dipopulasinya. *Quota sampling* berdalih bahwa sampel harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya. Misalnya populasi terdiri dari 70% perusahaan kecil dan 30% perusahaan besar maka sampel juga harus mempunyai kriteria sesuai dengan kriteria tersebut.

iv. *Snowball Sampling*

Cara mengambil sampel dengan teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan sampel dari responden yang berasal dari referensi suatu jaringan, misalnya lewat Newgroup di internet.

v. *Sampel Jenuh* Sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari 100. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, yaitu semua populasi dijadikan sampel.

2.4 Penentuan Jumlah Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan sampel jenuh (metode sensus). Dimana metode sensus merupakan metode pengambilan sampel dari semua anggota populasi yang akan dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 10 responden yang sudah terdaftar menjadi pengguna pada PT. PLN (Persero).

2.5 Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang dilakukan untuk mengatur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas. Definisi lain Gujarati (2006) dalam Sawono (2011) analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel

yang disebut sebagai variabel yang diterangkan dengan satu atau dua variabel yang menerangkan. Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung, sedangkan variabel kedua disebut juga sebagai variabel bebas. Jika variabel bebas lebih dari satu maka analisis regresi disebut regresi linear berganda. Disebut berganda karena pengaruh beberapa variabel bebas akan dikenakan kepada variabel tergantung (Sarwono, 2011).

2.5.6 Analisa Persamaan Regresi Linier Berganda

Kegunaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai alat untuk meramalkan nilai pengaruh variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih dan juga untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau kausal antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Persamaan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y: variabel terikat (Kepuasan Pengguna)

X: variabel bebas (Keakuratan)

X₂: variabel bebas (Kemudahan Penggunaan)

a: Konstanta atau Parameter

b_{1, 2}: nilai koefisien regresi

2.5.7 Menentukan ukuran sampel

Menentukan unit sampel merupakan langkah untuk menentukan siapa saja dari anggota populasi yang harus dijadikan sampel.

2.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono:135-136, 2013). Berikut macam-macam skala yang digunakan dalam pengukuran:

2.6.1 Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya pada Tabel 2.2.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2. Tabel Skala *likert*

No	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor	4
2	Setuju/sering/positif diberi skor	3
3	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor	2
4	Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor	1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* maupun pilihan ganda.

2.6.2 Skala Guttman

Skala pengukuran dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”; “benar-salah”; “pernah-tidak pernah”; “positif-negatif”. Peneliti menggunakan skala Guttman dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan.

2.6.3 Rating Scale

Pada *rating scale*, data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan.

Oleh karena itu *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti skala untuk mengukur status sosial-ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan.

2.6.4 Semantic Differential

Skala pengukuran yang berbentuk *semantic differential* dikembangkan oleh Osgood. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang “sangat negatif” terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh adalah data interval, dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dipunyai oleh seseorang.



2.7 *Statistical Package of Social Science (SPSS)*

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di University of Chicago (Indonesia dan Kebudayaan, 2014).

Semula SPSS hanya digunakan untuk ilmu social saja, tapi perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu sehingga kepanjangannya berubah menjadi “Statistical Product and Service Solution” (Nisfiannoor, Mohammad, Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Social, Salemba Humanika 2009:15.)

Program SPSS adalah salah satu program pengolahan data statistik yang paling umum digunakan dalam penelitian yang menggunakan data kuantitatif atau data kualitatif yang dikuantitatifkan (Janie, 2012).

Semula SPSS hanya digunakan untuk ilmu social saja, tapi perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu sehingga kepanjangannya berubah menjadi “Statistical Product and Service Solution” yaitu peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS:

1. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, Statistik Deskripsi Rasio.
2. Statistik Bivariat: Rata-rata, T-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), Nonparametric tests
3. Prediksi Hasil Numerik: Regresi Linear
4. Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis Cluster (Two step, K-means, hierarkis), Diskriminan.

Adapun kebutuhan sistem SPSS 20 adalah sebagai berikut:

1. Sistem operasi: Windows XP (32 bit), Windows Vista (32 atau 64 bit) dan Windows 7 (32 atau 64 bit)
2. Sistem operasi: Windows XP (32 bit), Windows Vista (32 atau 64 bit) dan Windows 7 (32 atau 64 bit)
3. Memori: Minimum 1 GB RAM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Minimum free hard drive space 800 MB

SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS:

1. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, S- statistik Deskripsi Rasio
2. Statistik Bivariat: Rata-rata, T-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), Nonparametric tests
3. Prediksi Hasil Numerik: Regresi Linear
4. Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis Cluster (Two step, K-means, hierarkis), Diskriminan.

Apapun kebutuhan sistem SPSS 16.0 adalah sebagai berikut:

1. Sistem operasi: Windows XP (32 bit), Windows Vista (32 atau 64 bit) dan Windows 7 (32 atau 64 bit)
2. Hardware: intel pentium atau AMDx86 compatible processor 1 GHz atau yang lebih tinggi
3. Memori: Minimum 1 GB RAM Minimum free hard drive space 800 MB

2.8 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur, validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang disusun tersebut valid, maka perlu dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuisisioner tersebut (Noor, 2015)s. Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Kuisisioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Kuisisioner dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemandapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukuran dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama. Butir pernyataan dikatakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha*. Jika skala dikelompokkan kedalam kelas dengan range yang sama, maka kemandapan dapat dilihat

pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Tabel Nilai *Cronbach Alpha*

Alpha Cronbach's	Tingkat Reliabilitas
0.0 0.0 s.d 0.20	Kurang Reliabel
> 0.21 s.d 0.40	Agak Reliabel
> 0.40 s.d 0.60	Cukup Reliabel
> 0.60 s.d 0.80	Sangat Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

2.10 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistic parametik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal (Santosa, 2005). Uji normalitas bisa dilakukan dengan dua cara yaitu "Normal P-P Plot" dan "Tabel Kolmogrov Smirnov". Yang paling umum digunakan adalah Normal P-P Plot. Pada Normal P-P Plot prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Menurut Ghozali (2006) dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2.11 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

problem auto korelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2006).

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi
2. Angka D-W antara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka D-W diatas 2 berarti ada autokorelasi

2.12 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Jika $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya jika $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat multikolinieritas.

2.13 Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu ke pengamatan lainnya tetap, maka terjadi heteroskedastitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastitas adalah dengan cara melihat garis plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dan residunya SRESID. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastitas. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastitas.

2.14 Hipotesis

Menurut Sarwono (2011) hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih perlu diuji. Oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Pengujian hipotesis dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didasarkan dengan menggunakan dua hal, yaitu tingkat signifikan atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau confidence interval. Dalam melakukan uji hipotesis terdapat dua hipotesis, yaitu H_0 (Hipotesis nol) dan H_1 (Hipotesis Alternatif).

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam uji hipotesis adalah:

1. Untuk pengujian hipotesis, gunakan data sampel.
2. Dalam pengujian akan menghasilkan dua kemungkinan, yaitu pengujian signifikan secara statistik jika kita menolak H_0 dan pengujian tidak signifikan secara statistik jika kita menerima H_0 .
3. Jika menggunakan nilai T maka nilai T semakin besar atau menjauhi 0, akan cenderung menolak H_0 . Sebaliknya, jika nilai T semakin kecil dan mendekati 0, akan cenderung menerima H_0 .

Untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat dipergunakan, maka diperlukan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan analisis koefisien determinasi, uji F dan juga uji T.

Langkah analisis dan prosedur pengujiannya sebagai berikut (Santosa, 2005):

1. Uji F
Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel.
2. Uji T
Uji T dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan T hitung dan T tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing T hitung, proses uji T identik dengan uji F.
3. Analisis koefisien determinasi
Analisis Adjusted R Square atau koefisien determinasi sumbangan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada Tabel 2.4 penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

Tabel 2.4. Tabel Penelitian Terdahulu

1	Nama Peneliti	Nina Fadilah (2016)
---	---------------	---------------------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

Judul Penelitian	Analisis Penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menggunakan Metode TAM
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menggunakan Metode TAM.
Alat analisis	Menggunakan analisis regresi berganda
Hasil penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diketahui, sedangkan faktor Kegunaan (perceived usefulness) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penerimaan SISKOHAT Gen 2 dengan signifikan (0.007). Jadi semakin baik kegunaan SISKOHAT Gen 2, maka semakin meningkat penerimaan SISKOHAT Gen 2. 2. Faktor Kemudahan (Perceived Easy of Use) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan SISKOHAT Gen 2 dengan signifikan (0,166). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, jadi pengguna sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna. 3. Diketahui, faktor Kegunaan (perceived usefulness) dan faktor Kemudahan (Perceived Easy of Use) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penerimaan SISKOHAT Gen 2. Permasalahan yang terjadi seperti kurangnya pemahaman dari pengguna terhadap penggunaan SISKOHAT Gen 2 sesuai dengan faktor perceived ease of use dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi atau pelatihan tentang SISKOHAT. Sebanyak 70% pegawai belum pernah mendapatkan pelatihan sama sekali, sedangkan 90% responden tidak memiliki latar belakang pendidikan komputer (Najwa, 2016).
2 Nama Peneliti	Timothy Teo
Judul penelitian	Establishing gender structural invariance of Technology Acceptance Model (TAM)
Alat analisis	Structural Equation Modeling (SEM)

Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

<p>Hasil</p>	<p>the results of this study showed that the TAM is structurally invariant by gender. Further research is recommended to gain deeper insights into the structural invariance of the TAM by using different subgroups such as culture, age-groups, and technologies (Teo, 2010).</p>
--------------	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

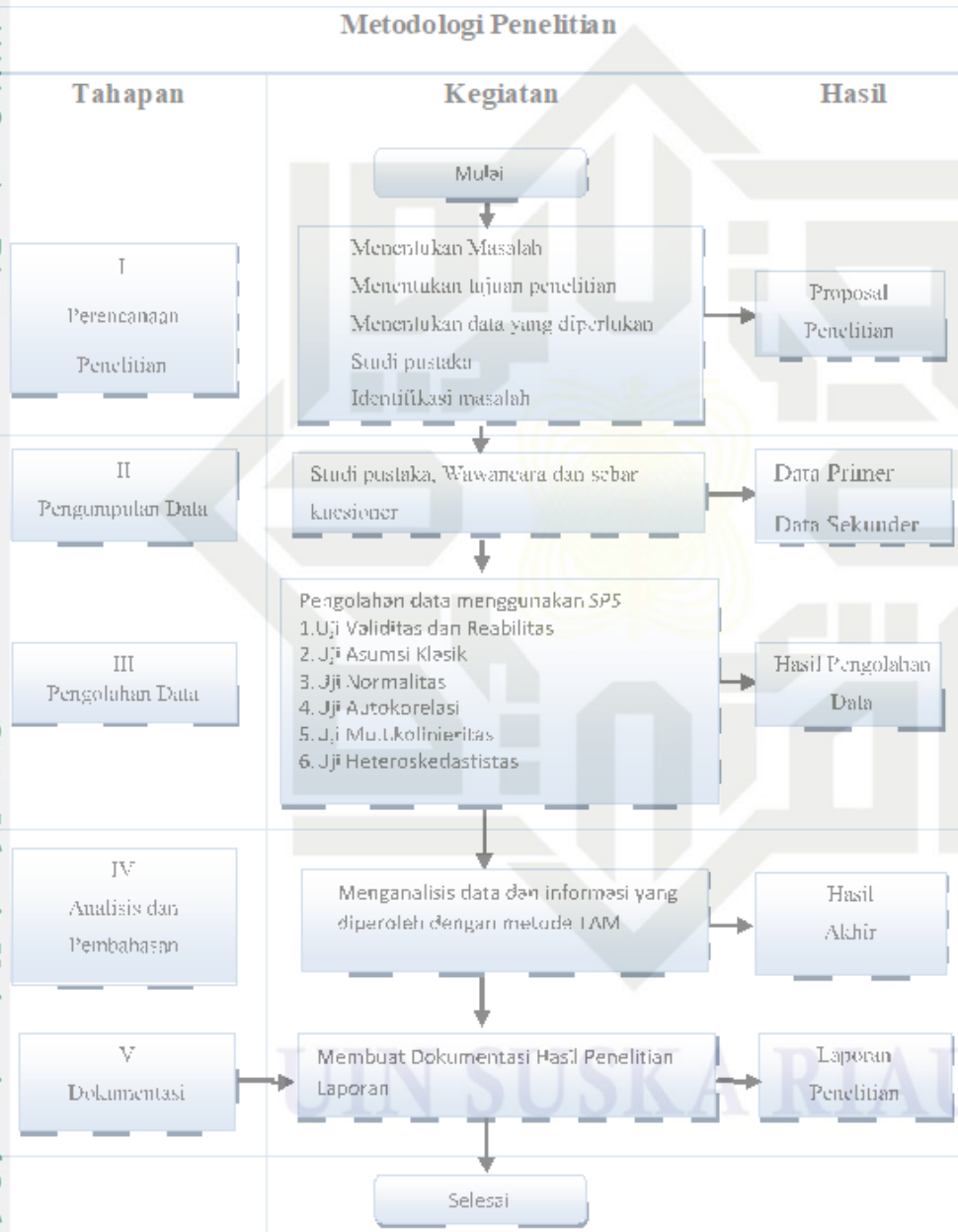
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Proses Alur Penelitian

Berikut ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan Tugas Akhir yang dibuat. Adapun langkah-langkah yang ditempuh pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini adalah penjelasan langkah-langkah metodologi penelitian tugas

akhir.

3. Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahapan yang harus direncanakan saat akan melakukan penelitian, data yang direncanakan adalah:

1. Perumusan Masalah

Mengamati dan mencari permasalahan yang terjadi pada topik atau judul yang sedang peneliti.

2. Penentuan tujuan

Penentuan tujuan berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini.

3. Studi Pustaka

Bertujuan untuk mengetahui teori-teori apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi peneliti untuk menganalisa metode TAM pada sistem Aplikasi Pembenahan Data Pelanggan (PDP) dan mencari jurnal penelitian terlebih dahulu yang bias dijadikan data pendukung penelitian. Salah satu *paper* yang didapat adalah jurnal KARMAPATI tentang sebuah penelitian yang dilakukan Putu rima yuiadewi, ketut agustini, dan made ardwi pradnyana ialah Analisis penerimaan sistem absensi wajah dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) studi kasus: SMK N 1 singaraja (Yulianadewi dkk., 2016), jurnal ilmiah informatika dan komputer Vol. 21 No. 1 tentang sebuah penelitian yang dilakukan dewi andryani ialah analisis penerimaan sistem informasi pengisian KRS dari sudut pandang mahasiswa menggunakan metode TAM (Andryani, 2017), jurnal *australasian journal of education technology* tentang sebuah penelitian yang dilakukan oleh ahmad al-azawei dan petrick parslow dan karsten lundqvist ialah *investigating the effect of learning styles in a blended e-learning system: an extension of the technology acceptance model (TAM)* (Al-Azawei, Parslow, dan Lundqvist, 2017), jurnal *the asia-pacific education researcher* tentang sebuah penelitian yang dilakukan wong su luan dan timothy teo ialah *investigating the technology acceptance among student teacher in malaysia: an application of the technology acceptance model (TAM)* (Luan dan Teo, 2009), jurnal *management science letters* tentang sebuah penelitian yang dilakukan Samar rahi, mazuri abd.ghani dan feras MI alnaser ialah *predicting customer's intentions to use internet banking: the role of technology accep-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tance model (TAM) in e-banking (Samar, Ghani, dan Alnaser, 2017).

Pengumpulan Data

Metode penelitian yang akan dilaksanakan adalah:

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan mengambil beberapa literature yang berkaitan dengan materi penelitian baik dari buku-buku ataupun dari internet (website dan sejenisnya). Beberapa teori yang diambil adalah sebagai berikut:

- (a) Jurnal penelitian tentang Analisis Penerimaan Sistem
- (b) Jurnal penelitian tentang metode TAM
- (c) Jurnal penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen
- (d) Buku tentang Konsep Sistem Informasi
- (e) Buku tentang Kualitas Sistem Informasi
- (f) Buku tentang metode TAM

2. Kuesioner

Tahapan ini merupakan form berisi biodata dari user. Hal ini berguna untuk melihat pengaruh-pengaruh keakuratan dalam pengisian kuesioner. Data-data yang dicantumkan adalah sebagai berikut:

Kode Agen:

Usia:

Pendidikan terakhir:

Latar belakang pendidikan:

Jenis Kelamin:

Mendapat Pelatihan:

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, (Sanjaya dkk, 2011) antara lain:

Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4

Setuju (S) diberi nilai 3

Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1

3. Data primer Data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari narasumber. Data primer digunakan dalam penelitian yang bersumber dari proses wawancara pada Lampiran A, dan angket kepada pihak yang terlibat langsung dalam topik penelitian, seperti sebagai berikut:

- (a) Data identitas responden, berupa data identitas diri, data latar belakang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- pendidikan, data pemakaian sistem, data jabatan, data usia, dsb.
- (b) Data angket yang akan disebarakan kepada responden.
- Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka atau teori pendukung, yaitu berupa buku dan jurnal-jurnal terhadulu. Data sekunder juga dapat diperoleh dari arsip-arsip instansi, seperti sebagai berikut:
- (a) Data untuk literatur yang berkaitan tentang penelitian analisis sistem informasi manajemen, analisis penerimaan sistem informasi, dsb.
 - (b) Data tentang sistem yang sedang berjalan.

Pengolahan Data Setelah data dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah tahap Pengolahan data. Tahapan ini merupakan tahapan penting dari penulisan laporan penelitian ini. Sebagai *output* dari pengolahan data, akan dibuat hasil pengolahan data untuk mempermudah pembaca dalam mengambil intisari dari analisis permasalahan yang ada. Pada tahap pengolahan data ini, dilakukan pengolahan data yang telah didapat menjadi sebuah informasi.

3.4 Analisis dan Pembahasan

Setelah data diolah, tahap selanjutnya adalah tahap analisa dan pembahasan. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini dengan data yang telah terkumpul akan diproses sesuai dengan tahapan TAM dengan menggunakan 2 faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

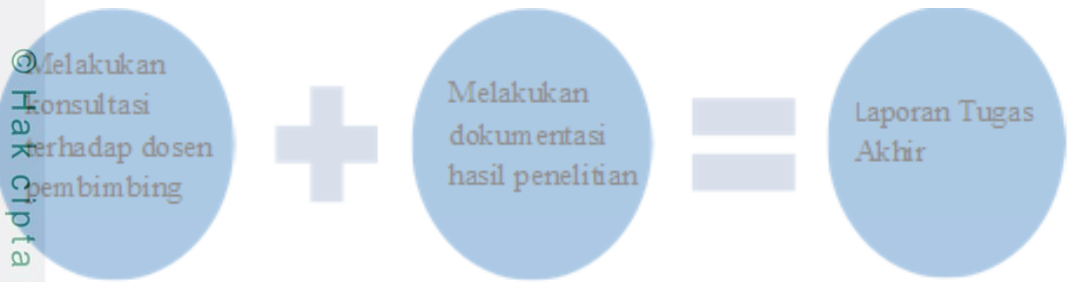
1. Persepsi Kebermanfaatan (*Usefulness Perceived*).
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use Perceived*).
3. Penerimaan Pengguna (*Acceptance of IT*).

Format data dibuat dalam bentuk tabel dengan memberikan atribut nama dan hasil pertanyaan yang terlampir pada kuisisioner. Hasil dari transformasi data ini akan digunakan sebagai dataset yang akan diolah menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 20.

Setelah tahapan pengolahan data awal dilakukan maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan beberapa uji statistik menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 20 guna mendapatkan data yang signifikan untuk melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap PIP pada PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

3.5 Dokumentasi

Tahap dokumentasi yaitu tahapan penulisan laporan penelitian pada Lampiran F. Adapun tahap-tahapnya yaitu pada Gambar 3.2:



Gambar 3.2. Tahap Dokumentasi

Melakukan konsultasi terhadap dosen pembimbing

Konsultasi atau bimbingan diperlukan dalam penulisan laporan, karena dibutuhkan masukan, kritik, dan saran dari dosen untuk keberhasilan dalam penulisan laporan penelitian.

Melakukan dokumentasi hasil penelitian

Dokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan pada Tugas Akhir ini. Mulai dari proses pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data, analisa dan hasil. Hasil dari dokumentasi ini adalah laporan Tugas Akhir, dan hasil dari laporan Tugas Akhir akan dipersentasikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5 PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Penerimaan Pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* Pembinaan Data Pelanggan (PDP) pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki persentase sebesar 71,12%, maka penerimaan Aplikasi PDP dapat dikatakan sukses.
2. Variabel yang paling dominan berpengaruh dalam penerapan aplikasi *revenue assurance* PDP adalah variabel kebermanfaatan (*perceived usefulness*) sebesar 74,41% karena sistem dapat menyelesaikan tugas dengan cepat, meningkatkan kinerja, membuat pekerjaan lebih mudah dan menemukan manfaat dari sistem sehingga pekerjaan yang dilakukan pengguna dapat terselesaikan dengan baik dan mampu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap PDP.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberi saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

1. Bagi instansi, Beberapa cara untuk meningkatkan penerimaan aplikasi PDP, seperti: koneksi jaringan, pelatihan dan dll.
2. Bagi pengembang sistem, perlu memperhatikan faktor kemudahan dan kebutuhan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna aplikasi PDP.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel *external* dari metode Technology Acceptance Model (TAM).



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Azawei, A., Parslow, P., dan Lundqvist, K. (2017). Investigating the effect of learning styles in a blended e-learning system: An extension of the technology acceptance model (tam). *Australasian Journal of Educational Technology*, 33(2).
- Andryani, D. (2017). Analisis penerimaan sistem informasi pengisian krs dari sudut pandang mahasiswa menggunakan metode tam. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 21(1).
- Gozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, K. P., dan Kebudayaan, M. P. S. (2014). *Pusat data dan statistik pendidikan*. Jakarta.
- Jainie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan spss. *Jurnal*, April.
- Jogiyanto, H. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Luan, W. S., dan Teo, T. (2009). Investigating the technology acceptance among student teachers in malaysia: An application of the technology acceptance model (tam). *The Asia-Pacific Education Researcher*, 18(2), 261–272.
- Mutmainah, H., Nurtantiono, A., dan Kurnianingsih, H. (n.d.). Analisis penerimaan teknologi perpustakaan digital pada perpustakaan perguruan tinggi swasta di sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 12(02).
- Najwa, N. F. (2016). *Analisis penerimaan sistem komputerisasi haji terpadu (sisko-hat) menggunakan metode tam (studi kasus: Kantor wilayah kementerian agama provinsi riau)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Noor, J. (2015). *Metodologi penelitian (cet. keenam)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- PA LOPO, K. (n.d.). Analisis penerapan sistem informasi e-musrenbang dalam perencanaan pembangunan partisipatif.
- Rizal, A. (2014). Analisis penerapan project management information system (p-mis) menggunakan metode technology acceptance model (tam) studi kasus pt. indosat, tbk. *InComTech*, 5(1), 1–24.
- Samar, S., Ghani, M., dan Alnaser, F. (2017). Predicting customer's intentions to use internet banking: the role of technology acceptance model (tam) in e-banking. *Management Science Letters*, 7(11), 513–524.
- Santosa, P. B. (2005). Ashari. 2005. *Analisis statistik dengan Microsoft Excel dan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

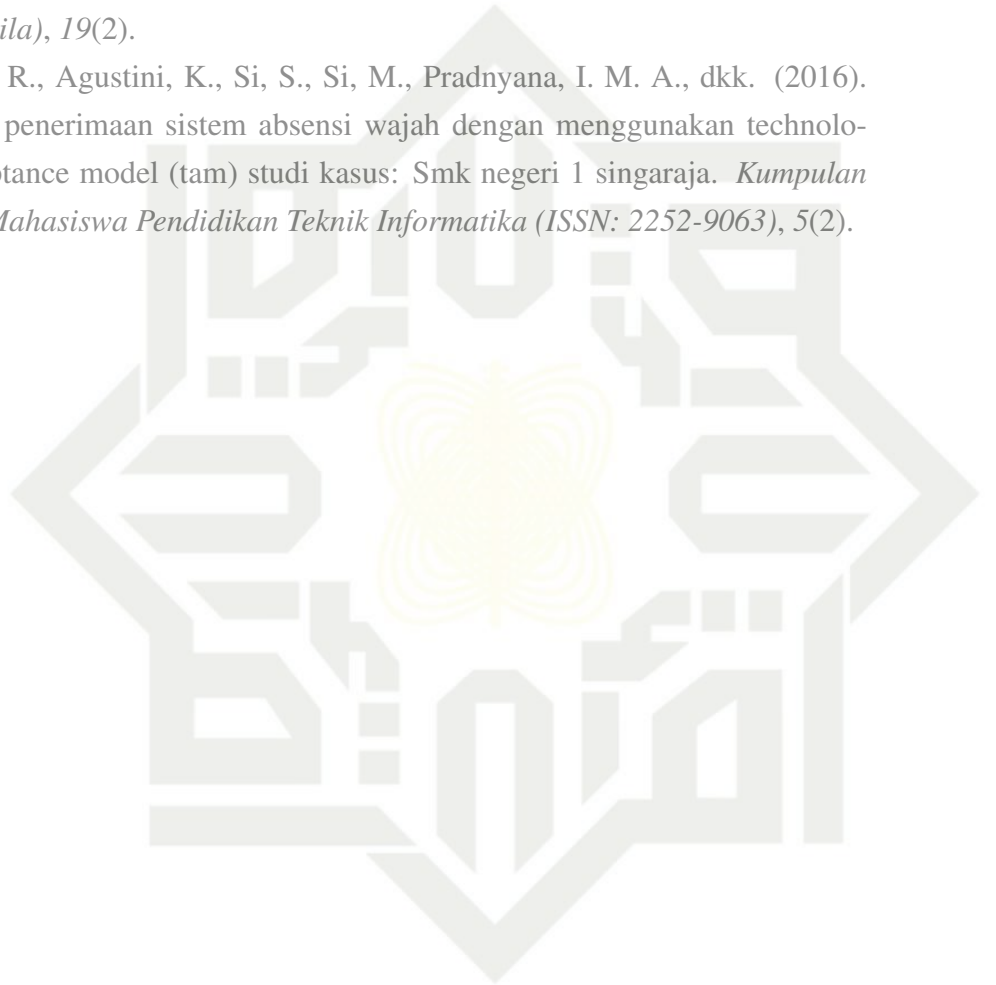


SPSS, 144–146.

- Sawono, J. (2011). Mixed methods: Cara menggabung riset kuantitatif dan kualitatif secara benar. *Elex Media Komputindo. Jakarta.*
- Sachman, A. (2008). Analisis penerimaan sistem informasi perpustakaan (sipus) terpadu versi 3 di lingkungan universitas gadjah mada (ugm). *Jurnal, Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*
- T. (2010). Establishing gender structural invariance of technology acceptance model (tam). *Asia-Pacific Education Researcher (De La Salle University Manila), 19(2).*
- Yuliantewi, P. R., Agustini, K., Si, S., Si, M., Pradnyana, I. M. A., dkk. (2016). Analisis penerimaan sistem absensi wajah dengan menggunakan technology acceptance model (tam) studi kasus: Smk negeri 1 singlaraja. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (ISSN: 2252-9063), 5(2).*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

Lampiran ini dibuat untuk memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang sedang dilakukan peneliti. Lampiran ini terbukti benar dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

LOKASI: PLN UNIT INDUK WILAYAH RIAU & KEPRI

HARI/TANGGAL: KAMIS 24-01-2019

PENELITI

NAMA: RIANTO

NIM : 11353100605

JURUSAN: SISTEM INFORMASI

NARASUMBER

NAMA: IRFAN GUSTIAN

JABATAN: ASISTEN MANAGER PDP

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apa sebenarnya fungsi dari Aplikasi PDP itu ?
Jawaban : Fungsi aplikasi PDP untuk menyimpan berkas secara digital dan mempermudah dalam pencarian data pelanggan.
2. Apakah Aplikasi PDP sudah pernah dilakukan evaluasi ?
Jawaban : Sudah pernah di evaluasi
3. Apa saja fitur yang disediakan oleh Aplikasi PDP ?
Jawaban : Input data, pencarian data, menyimpan data
4. Selama dipublikasikan apakah Aplikasi PDP memiliki masalah dalam segi manfaat ?
Jawaban : belum pernah
5. Sejak kapan Aplikasi PDP diterapkan dan apa tujuan dari Aplikasi PDP ?
Jawaban : sejak 2014, tujuan mempermudah dalam mengolah data pelanggan
6. Untuk dapat mengakses Aplikasi PDP apa saja yang diperlukan ?
Jawaban : koneksi PLN, PC
7. Selama penggunaannya, apakah Aplikasi PDP itu sendiri sering terjadi kendala ?
Jawaban : iya pernah terjadi kendala
8. Apa saja kendala yang dialami dalam menggunakan Aplikasi PDP ?
Jawaban : pengguna mengalami kesalahan dalam penginputan data, karena banyak nya data pelanggan yang harus di input kan, koneksi jaringan kurang stabil, update data pelanggan yang masih manual dilakukan sebulan sekali, kesulitan saat proses update data, loading web terkadang sangat lama.



LAMPIRAN B

HASIL DATA PELANGGAN

Pengguna Aplikasi PDP di PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Bagian Bidang Niaga

Tabel B.1. Tabel Data Pelanggan

No	Nama	NIP
1	FIRDAUS	195802071980032001
2	IRFAN GUSTIAN	195811201982031004
3	RUDI AKMAL	195809031983031006
4	SUCI HIDAYATI	195807061981031010
5	RIZKI SAPUTRA	195811171984031004
6	NURUL AMBIYA	195804051985071001
7	CITA GUSTI	195811051980102001
8	NURISA MIRA	195802011987101002
9	ZULKIFLI	195811041977011001
10	ZAKIAH	195810151986032001
11	SYAMSIR	195808051983031033
12	BARITA	195810101983091002
13	M.NASIR	195805021979031002
14	M. ALI.B	195801061980031003
15	FIRDAUS	195805081982081002
16	SAADUNIR	195808131989031004
17	YULIASRITA	195807141980022004
18	EKA DEWI	195807101980032004
19	ENNY MAKHDALENA	195807101980112001
20	SITI HAWA	195810051983022001
21	BETTY NURBAITY	195807251986032003
22	NURIDAH	195803221977102001
23	EDY SIDIK	195803251981121001
24	MURTIANA	195805061983032004
25	DELIANA SINAGA	195808011984032003
26	YETI HERYATI	195804131982122001
27	M. KAMAL	195811061982121001
28	MUHADIRIN	195806041985031008
29	FARIDAYATI	195808061981122003
30	SUNARTO	195805031983031006
31	SUMARNI	195805201983031012
32	ZULKHAIZAR	195807121983031011
33	GADIS	195802141984032002
34	ZAMRI	195808061985031007
35	DAFLIS	195806091989031002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.1 Tabel Data Pelanggan (Tabel lanjutan...)

No	Nama	NIP
36	SEKARYENI	195804241980032001
37	SARJASMAN	195810151988031005
38	BAKHTIAR	195811111986031008
39	RAIMI. S	195809301983031004
40	NURSAL AHMAD	195807051986031009
41	MOHD. KARYANTO	195810031986031008
42	ROSMANIZAR	195809211987122001
43	SELAMAT	195808121981021003
44	SAID ISMED	195802011986031003
45	ZISMARITHA	195807121983012001
46	SAID HASYIM	195803181983031007
47	MARIATI	195811071980032006
48	SRI MULYATI	195810091982032004
49	ERVINDA	195804011981032003
50	NURHAYATI	195810121982032005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

ANGKET PENELITIAN

ANALISA PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI REVENUE ASSURANCE MEMBENAHAN DATA PELANGGAN (PDP) MENGGUNAKAN METODE TAM (STUDI KASUS : PT. PLN (Persero) UNIT INDUK WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU)

Bapak/ Ibu Responden Yth,

Pertama-tama saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/ Ibu sebagai responden dalam kuisisioner ini. Saya Rianto adalah mahasiswa dari jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sain dan Teknologi UIN Suska Riau. Memohon Bapak/ Ibu jika bersedia membantu untuk menjadi responden penelitian sebagai Tugas Akhir saya. Adapun judul yang saya ambil dalam penelitian ini adalah “**Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* Pembenaan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode TAM**”.

Jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan dipergunakan seperlunya untuk menunjang penyusunan laporan penelitian ini. Untuk itu saya berharap Bapak/ Ibu menjawab setiap pertanyaan dengan apa adanya, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi yang Bapak/ Ibu alami dan tanpa pengaruh dari orang lain. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/ Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hormat Saya,

RIANTO
NIM. 11353100605

Petunjuk Pengisian

1. Isi terlebih dahulu data pribadi Bapak/ Ibu yang ada dibawah ini, serta jawaban Bapak/ Ibu yang disampaikan akan dijamin kerahasiaannya.
2. Berikan tanda *checklist* pada bagian yang sesuai dengan data Bapak/ Ibu.

Identitas Responden

Nama / Inisial:

Usia:

Jabatan:

Pendidikan Terakhir:

Jenis Kelamin:

Daftar Pertanyaan

Berikan tanda *checklist* pada kolom yang menunjukkan tingkat persetujuan Bapak/ Ibu pada pernyataan dengan kategori jawaban pada Tabel C.1 serta Tabel C.2

Tabel C.1. Tabel *Checklist*

Skala	keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawablah pertanyaan berikut sesuai kenyataan/realita yang dialami dengan memberikan tanda *checklist* pada setiap jawaban yang anda pilih.

Tabel C.2. Tabel Pertanyaan

Variabel	(STS) 1	(TS) 2	(S) 3	(SS) 4
<p>Manfaat Kegunaan Aplikasi Revenue Assurance Pembinaan Data Pelanggan (PDP)</p> <p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) bisa menyelesaikan tugas dengan cepat</p> <p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) bisa meningkatkan kinerja saya</p> <p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) bisa meningkatkan produktifitas saya dalam melakukan pekerjaan</p>				
<p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) bisa meningkatkan efektifitas saya dalam melakukan pekerjaan</p> <p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) bisa membuat pekerjaan saya lebih mudah</p> <p>Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP) sangat berguna atau bermanfaat untuk pekerjaan saya</p>				
<p>Kemudahan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembinaan Data Pelanggan (PDP)</p> <p>Saya merasa mudah dalam mengoperasikan atau menjalankan Aplikasi Revenue assurance (PDP)</p> <p>Saya merasa mudah dalam mengakses Aplikasi Revenue assurance (PDP)</p> <p>Saya merasa mudah memahami dalam menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP)</p> <p>Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan Aplikasi Revenue assurance (PDP)</p>				

Tabel C.2 Tabel Pertanyaan (Tabel lanjutan...)

Variabel	(STS) 1	(TS) 2	(S) 3	(SS) 4
<p>Saya merasa mudah menjadi pengguna yang mahir dalam menggunakan Aplikasi Revenue assurance (PDP)</p> <p>Saya merasa keseluruhan Aplikasi <i>Revenue assurance</i> (PDP) mudah digunakan</p> <p>Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembenahan Data Pelanggan (PDP)</p> <p>Dengan adanya Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> (PDP) saya merasa terbantu</p> <p>Saya menerima penerapan Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> (PDP) di PT. PLN Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau</p> <p>Pada fitur Aplikasi <i>Revenue Assurance</i> (PDP) sudah memenuhi kebutuhan saya</p> <p>Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja Aplikasi Revenue Assurance (PDP)</p>				

© Hak cipta milik UIN Suska Riau 4

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

HASIL JAWABAN RESPONDEN

Kemanfaatan (X1)

Tabel D.1. Tabel Jawaban Responden Kemanfaatan

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	3	18
	4	4	4	4	4	24
	2	3	3	2	3	16
	4	4	4	4	4	24
	4	4	3	4	3	21
	3	3	3	3	3	18
	2	2	2	2	2	12
	3	2	2	3	3	16
	3	3	2	3	3	17
	3	3	3	3	3	18
	2	2	2	2	3	14
	3	2	2	3	3	16
	2	2	2	2	2	12
	3	3	2	2	3	16
	2	3	2	3	3	16
	3	2	3	3	2	17
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	3	18
	3	2	3	2	3	15
	3	3	3	3	3	18
	2	2	2	2	3	13
	2	2	3	3	2	15
	3	3	3	3	3	18
	2	3	2	3	3	16
	3	3	3	3	3	18
	2	2	3	3	3	15
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	2	2	15
	3	3	3	3	3	18
	4	4	3	3	3	21
	3	3	4	3	4	20
	3	3	3	3	3	18
	3	4	3	3	3	19
	3	3	3	3	3	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel D.1 Tabel Jawaban Responden Kemanfaatan (Tabel lanjutan...)

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	3	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	1	2	3	3	15
4	4	4	4	3	3	23
4	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	2	3	3	17
4	4	3	3	3	3	21
2	2	2	2	2	2	13

D.2 Kemudahan (X2)

Tabel D.2. Tabel Jawaban Responden Kemudahan

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	4	20
3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	3	2	3	15
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	3	3	3	16
2	2	2	2	2	2	11
2	2	2	3	2	3	15
2	2	2	3	3	3	15
2	3	3	3	2	2	16
3	2	3	3	3	2	16
2	2	2	3	2	3	14
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	3	3	2	16
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	2	17
2	3	2	2	3	3	16
3	3	2	2	3	2	15
3	3	3	3	3	2	17

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel D.2 Tabel Jawaban Responden Kemudahan (Tabel lanjutan...)

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
	2	2	2	2	3	13
	2	2	2	2	2	12
	3	3	3	4	3	20
	2	2	2	3	2	13
	3	3	3	3	3	18
	2	2	3	3	2	15
	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	3	18
	2	2	2	2	2	12
	3	3	2	2	3	15
	2	2	3	2	2	13
	2	2	3	3	2	15
	3	2	2	4	4	17
	2	2	3	3	3	15
	2	2	2	2	3	13
	2	3	3	2	2	15
	2	3	2	3	2	15
	3	3	3	3	3	18
	3	4	4	4	3	21
	2	2	3	3	3	16
	3	3	2	2	1	14
	2	2	3	3	2	14
	4	4	3	4	4	22
	3	2	3	2	3	16
	2	3	2	3	2	15
	2	2	3	3	2	14
	2	3	2	2	2	14
	4	4	3	3	3	20
	2	2	3	2	2	13

D.3 Penerimaan (Y)

Tabel D.3. Tabel Jawaban Penerimaan

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
	3	2	2	10		
	4	2	3	13		
	3	4	4	14		
	3	2	2	10		
	4	4	4	16		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel D.3 Tabel Jawaban Penerimaan (Tabel lanjutan...)

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
3	3	3	3	12		
4	3	3	3	14		
3	2	2	1	8		
2	4	4	3	12		
3	2	2	2	10		
3	2	2	2	10		
3	2	2	2	10		
3	2	2	2	10		
3	3	3	1	10		
3	2	2	3	12		
3	2	2	1	8		
3	3	3	3	12		
3	3	3	3	12		
3	2	2	2	9		
3	3	3	1	9		
3	2	2	1	9		
3	3	3	3	12		
3	3	3	4	13		
3	2	2	2	10		
3	3	3	4	13		
3	3	3	2	11		
3	2	2	3	11		
4	3	3	3	14		
3	2	2	2	10		
3	3	3	3	12		
3	3	3	2	11		
4	3	3	3	14		
2	2	2	1	8		
3	2	2	2	10		
3	2	2	1	9		
3	3	3	3	12		
4	2	2	2	12		
3	3	3	4	13		
3	3	3	3	12		
4	2	2	2	12		
4	3	3	1	11		
4	2	2	2	12		
4	4	4	3	15		
3	3	3	1	10		
3	3	3	4	13		
4	3	3	3	13		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel D.3 Tabel Jawaban Penerimaan (Tabel lanjutan...)

Manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	Keterangan
	3	3	3	12		
	4	4	3	15		
	3	2	1	9		

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN E HASIL UJI SPSS

LAMPIRAN C UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS¹.

Uji Validitas, Reliabilitas, dan Tabel R

1. Uji Validitas

(a) (Kemanfaatan)

		manfaat	m2	m3	m4	m5	m6	total
manfaat	Pearson Correlation	1	.665**	.506**	.588**	.671**	.466**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
m2	Pearson Correlation	.665**	1	.736**	.565**	.648**	.517**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
m3	Pearson Correlation	.506**	.736**	1	.481**	.567**	.567**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
m4	Pearson Correlation	.588**	.565**	.481**	1	.661**	.516**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
m5	Pearson Correlation	.671**	.648**	.567**	.661**	1	.618**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
m6	Pearson Correlation	.466**	.517**	.567**	.516**	.618**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
total	Pearson Correlation	.807**	.859**	.801**	.789**	.856**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

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

Gambar E.1. Uji Validitas Kemanfaatan

(b) (Kemudahan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		kemudahan	k2	k3	k4	k5	k6	total2
kemudahan	Pearson Correlation	1	.389**	.544**	.492**	.456**	.238	.731**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.001	.096	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
k2	Pearson Correlation	.389**	1	.690**	.364**	.466**	.435**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.009	.001	.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
k3	Pearson Correlation	.544**	.690**	1	.322*	.419**	.313*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.023	.002	.027	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
k4	Pearson Correlation	.492**	.364**	.322*	1	.405**	.346*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.023		.004	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
k5	Pearson Correlation	.456**	.466**	.419**	.405**	1	.435**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.004		.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
k6	Pearson Correlation	.238	.435**	.313*	.346*	.435**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.096	.002	.027	.014	.002		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
total2	Pearson Correlation	.731**	.773**	.766**	.659**	.737**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Gambar E.2. Uji Validitas Kemudahan

(c) (Penerimaan)

Correlations

		penerimaan	p2	p3	p4	total3
penerimaan	Pearson Correlation	1	.663**	.203	.370**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.158	.008	.000
	N	50	50	50	50	50
p2	Pearson Correlation	.663**	1	.162	.174	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000		.262	.227	.000
	N	50	50	50	50	50
p3	Pearson Correlation	.203	.162	1	.559**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.158	.262		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
p4	Pearson Correlation	.370**	.174	.559**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.008	.227	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
total3	Pearson Correlation	.700**	.582**	.717**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

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

Gambar E.3. Uji Validitas Penerimaan

Uji Reliabilitas

(a) (Kemanfaatan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
manfaat	14.80	6.163	.711	.875
m2	14.82	5.906	.782	.863
m3	14.88	6.067	.695	.878
m4	15.00	6.163	.682	.880
m5	14.94	6.058	.784	.864
m6	14.86	6.817	.648	.885

Gambar E.4. Uji Reliabilitas Kemanfaatan

- (b) (Kemudahan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kemudahan	13.22	5.114	.573	.783
k2	13.30	5.194	.653	.764
k3	13.26	5.135	.637	.767
k4	13.14	5.756	.523	.793
k5	13.10	5.276	.600	.776
k6	13.28	5.471	.465	.807

Gambar E.5. Uji Reliabilitas Kemudahan

- (c) (Penerimaan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
penerimaan	8.24	2.553	.509	.571
p2	8.18	2.844	.372	.644
p3	8.74	2.319	.472	.576
p4	8.98	1.571	.522	.574

Gambar E.6. Uji Reliabilitas Penerimaan

3. UJI MULTIKOLINIERITAS

Collinearity Statistics

Tolerance	VIF
.721	1.387
.721	1.387

Gambar E.7. Uji Multikolinieritas

4. UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.655 ^a	.429	.405	1.486	2.185

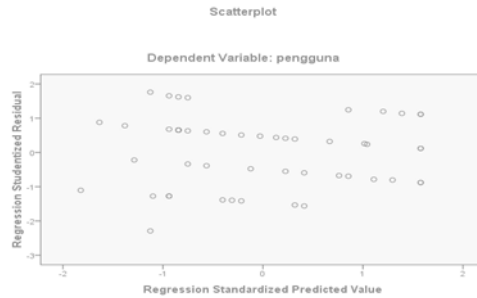
- a. Predictors: (Constant), X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

Gambar E.8. Uji Autokorelasi

5. UJI HETEROSKEDASTITAS

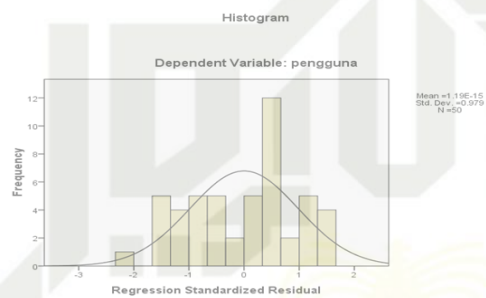
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar E.9. Uji Heteroskedastitas

6. UJI NORMALITAS



Gambar E.10. Uji Normalitas

7. UJI REGRESI LINIER BERGANDA (UJI STATISTIK T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.820	1.458		1.934	.059
X1	.229	.085	.351	2.708	.009
X2	.282	.092	.398	3.064	.004

a. Dependent Variable: penerimaan

Gambar E.11. Uji Regresi Linier Berganda (Uji Statistik T)

8. UJI KOEFISIEN KORELASI DAN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.405	1.486

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Gambar E.12. Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi

9. UJI STATISTIK F

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	78.056	2	39.028	17.685	.000 ^a
Residual	103.724	47	2.207		
Total	181.780	49			

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
- b. Dependent Variable: penerimaan

Gambar E.13. Uji Statistik F



LAMPIRAN F HASIL DOKUMENTASI



Gambar F.1. PT. Pln Tampak Depan



Gambar F.2. PT. Pln Tampak Dalam

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar F.3. Salah Satu Ruang Di PT. Pln



Gambar F.4. Ruang Di PT. Pln

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar F.5. Ruangan pada PT. Pln



Gambar F.6. Wawancara Kepada Salah Satu Staff Di PT. PLN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sungai Guntung Indragiri hilir, pada tanggal 11 Desember 1994, dari ayahanda Husen dan Ibunda Yate-mi, yang diberi nama “Rianto”. Penulis beralamatkan di kelura-han Tagaraja Kec. Kateman Kab. Indragiri Hilir. Penulis meru-pakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Nomor HandPhone: 085374262935. Alamat Email: riantoskom2019@gmail.com Untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, pada tahun 2007 penulis menamatkan Sekolah Dasar (SD) Negeri 013 Kate-man, kemudian penulis menamatkan Sekolah Menengah Per-tama (SMP) di SMP N 1 Kateman tahun 2010 dan menamatkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA N 1 Kateman pada tahun 2013. Kemudian penulis masuk Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim pada tahun 2013, sebagai mahasiswa pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini di tahun 2020.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

