

## ABSTRAK

Judul : Evaluasi Sistem Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*  
Menggunakan Metode *Delone & Mclean* Di PT  
PLN (Persero) UP3 Cikupa  
Nama : Alfiyani Fitrihani  
Program Studi : Sistem Informasi

Kemajuan dalam bidang teknologi saat ini juga berdampak pada perkembangan di setiap perusahaan salah satunya PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru Saat ini, yakni PLN *Mobile* resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi “PLN *Mobile*” yang ada di genggamannya pelanggan melalui *smartphone* berbasis *Android*. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama “PLN *Mobile*” untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Aplikasi PLN *Mobile* untuk mengetahui pengaruh antara variabel dengan menggunakan metode *DeLone & Mclean*. Metode ini mempunyai 6 variabel pendukung, dalam melakukan perhitungan analisis menggunakan software SPSS yaitu uji validasi kriteria penilaian valid 0,196 dan semua variabel *Delone & Mclean* valid karena diatas 0,196. Sedangkan uji reliabilitas valid 0,60 dengan Teknik *Cronbach's Alpha* dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel yang terdiri dari Kualitas Sistem (*System Quality*) yaitu 0,756, Kualitas Informasi (*Information Quality*) yaitu 0,632, Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu 0,632, Penggunaan (*Use*) yaitu 0,758, Kepuasan Pemakai (*User satisfaction*) yaitu 0,626, Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) yaitu 0,691.

Kata Kunci : PT PLN (Persero), Aplikasi PLN *Mobile*, Evaluasi, *Delone & Mclean*, SPSS.

## ABSTRACT

*Title* : Evaluation of the PLN Mobile Application User System Using Delone & Mclean Method (Case Study of PT PLN Persero UP3 Cikupa)  
*Name* : Alfiyani Fitrihani  
*Study Program* : Information Systems

*Advances in technology today also have an impact on developments in every company, one of which is PLN trying to create the latest innovation. Currently, PLN Mobile was officially released by the PLN Directors in October 2016. PLN has created access to PLN services that are increasingly easy to use. With the "PLN Mobile" application that is in the hands of customers via Android-based smartphones. PT PLN (Persero) launched an application that can be downloaded via smartphones, under the name "PLN Mobile" to improve service to customers. This study aims to evaluate the application of the PLN Mobile Application to determine the effect of variables using the DeLone & Mclean method. This method has 6 supporting variables, in performing analyst calculations using SPSS software, namely the validation test of valid assessment criteria of 0.196 and all Delone & Mclean variables valid because they are above 0.196. While the valid reliability test is 0.60 with the Cronbach's Alpha technique, it can be seen that the Cronbach's Alpha value of each variable consists of System Quality, which is 0.756, Information Quality is 0.632, Service Quality is 0.632, the use of (Use) is 0.758, User satisfaction is 0.626, Net benefits are 0.691.*

*Keywords: PT PLN (Persero), PLN Mobile Application, Evaluation, Delone & Clean, SPSS.*