

## ABSTRAK

Pada era perkembangan teknologi yang sangat pesat, penggunaan dari *smartphone* telah menjadi bagian yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan sehari-hari. Meningkatnya pengguna dari *smartphone* telah mengubah cara seseorang untuk bekerja, berkomunikasi, hingga berpergian. Dalam menghadapi perubahan teknologi yang sangat pesat, PT PLN (Persero) terus mendorong inovasi dengan cara mendigitalisasi setiap layanan yang dimilikinya. Dengan kata lain, PLN dituntut secara adaptif mengikuti tuntutan zaman dengan membuat aplikasi bernama PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan yang dimilikinya. PLN Mobile merupakan sebuah *platform* aplikasi yang berbasis *mobile* yang berorientasi pada *customer self service*. PLN Mobile terintegrasi pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan juga Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Dengan menggunakan aplikasi ini, para pengguna maupun calon-calon pengguna akan dapat lebih mudah memperoleh informasi mengenai tagihan listrik, pembelian token listrik, mencakup memperoleh informasi terkait pemadaman dan layanan PLN lainnya. Berdasarkan hasil observasi dan kuesioner penelitian, masih ditemukan beberapa kendala serta masalah yang terjadi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kesuksesan agar dapat memahami tingkat kesuksesan dari aplikasi PLN Mobile.

Pada penelitian ini, digunakan model DeLone dan McLean tahun 2003 yang bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan dari implementasi aplikasi PLN Mobile dengan enam komponen yang dimilikinya, yaitu variabel *system quality*, *service quality*, *information quality*, *user satisfaction*, *use*, dan *net benefit*. Data penelitian yang digunakan untuk pengolahan data berasal dari penyebaran kuesioner kepada pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile sebesar 117 responden. Selanjutnya, data tersebut diolah menggunakan metode *Structrual Equation Modelling* (SEM) dengan dua tahapan pengujian, yaitu *outer model* dan *inner model* menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0.

Hasil dari penelitian ini, dari dua belas hipotesis yang diajukan, sepuluh hipotesis diantaranya diterima karena hipotesis terbukti signifikan dan positif. Sedangkan, terdapat dua hipotesis yang terbukti ditolak. Diketahui, bahwa *system quality*, *service quality*, *information quality*, dan *user satisfaction* merupakan faktor kunci kesuksesan dari aplikasi PLN Mobile. Dengan demikian, aplikasi PLN Mobile sudah dapat dikategorikan sebagai aplikasi yang baik, akan tetapi belum bisa dikatakan sukses, sehingga perlu dilakukan peningkatan terhadap faktor-faktor pendukung agar dapat mengoptimalkan tingkat kesuksesan dari aplikasi tersebut.

**Kata Kunci:** PLN Mobile, DeLone dan McLean, Evaluasi Kesuksesan, SEM

## ABSTRACT

*In this era of rapid technological development, the use of smartphones has become an unavoidable part of everyday life. The increase in smartphone users has changed the way people work, communicate, and travel. In the face of rapid technological change, PT PLN (Persero) continues to encourage innovation by digitizing every service it has. In other words, PLN is required to adaptively follow the demands of the times by creating an application called PLN Mobile to improve its services. PLN Mobile is a mobile-based application platform that is oriented towards customer self-service. PLN Mobile is integrated with the Centralized Customer Service Application (AP2T) and also the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT). By using this application, users and prospective users will be able to more easily obtain information about electricity bills and purchase electricity tokens, including obtaining information related to outages and other PLN services. Based on the results of observations and research questionnaires, there are still some obstacles and problems that occur. Therefore, a success evaluation is needed in order to understand the level of success of the PLN Mobile application.*

*In this study, the 2003 DeLone and McLean model was used, which aims to evaluate the success of the PLN Mobile application implementation with its six components, namely system quality, service quality, information quality, user satisfaction, use, and net benefit variables. The research data used for data processing comes from distributing questionnaires to users who have used the PLN Mobile application of 117 respondents. Furthermore, the data is processed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with two stages of testing, namely the outer model and inner model, using SmartPLS 3.0 software.*

*The results of this study, of the twelve hypotheses proposed, ten of them were accepted because the hypothesis proved significant and positive. Meanwhile, there are two hypotheses that are proven to be rejected. It is known that system quality, service quality, information quality, and user satisfaction are key success factors of the PLN Mobile application. Thus, the PLN Mobile application can already be categorized as a good application, but it cannot be said to be successful, so it is necessary to improve the supporting factors in order to optimize the success rate of the application.*

**Keywords:** *PLN Mobile, DeLone and McLean, Success Evaluation, SEM*