

## **Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembinaan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode TAM**

**Nurmaini Dalimunthe<sup>1</sup>, Rianto<sup>2</sup>, Arabiatul Adawiyah<sup>3</sup>**

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

E-mail:<sup>1</sup>nurmaini.dalimunthe@uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>rianto2@students.uin-suska.ac.id,

<sup>3</sup>arabiatul.adawiyah@uin-suska.ac.id

### **ABSTRAK**

Aplikasi Revenue Assurance Pembinaan 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 71,12%. Dipengaruhi oleh faktor persepsi kemudahan (perceived ease of use) sebesar 66,08% dan persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness) sebesar 74,41%. 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.

### **A. 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. BUMN merupakan perusahaan yang memiliki kinerja lingkungan baik hal ini ditunjukkan dari kinerja lingkungan BUMN sebesar 66% di atas rata-rata kinerja lingkungan pasar sebesar 64% [1]. Bidang-bidang usaha yang menyangkut hajat hidup orang banyak, seperti perusahaan listrik yaitu PT.PLN (persero).

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia [2]. Pada area pelayanan dan bidang niaga di PT.PLN (Persero) terdapat Aplikasi Revenue Assurance pembinaan 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.

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 banyak nya 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 informasi salah satunya adalah pengguna. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kesuksesan penerapan teknologi informasi [3].

Faktor *perceived usefulness* 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 [4].

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 [5].

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 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 [6].

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Revenue Assurance PDP menggunakan metode TAM.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

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.

Beberapa model penerimaan teknologi telah dibangun untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi oleh pengguna, diantaranya adalah *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Social Cognitive Theory (CST)*, *Task Technology Fit Theory*, *The Diffusion of Innovation Theory*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)* [3].

### B.1. 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 (*personalisasi*), 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 sistem tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka [3].

Menurut Davis (1989) tingkat penerimaan teknologi informasi (*Information 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* [3].

## B.2. Variabel dan Indikator TAM

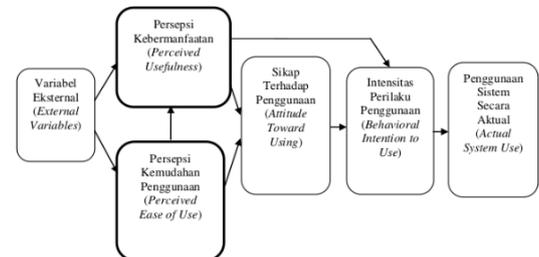
*Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama yang belum dimodifikasi menggunakan lima konstruks utama. Kelima konstruks ini adalah sebagai berikut [3].

1. 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.").
2. 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.")
3. Sikap Terhadap Prilaku (*Attitude Towards Behavior*)  
Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan oleh Davis et al. (1989) sebagai perasan-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.")
4. 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 intention*) untuk melakukannya.

## 5. 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.

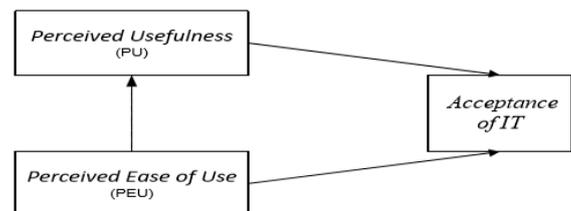


Gambar 1. kerangka TAM 5 variabel yang dikembangkan

## B.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*). [3].

Sehingga model yang akan digunakan pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut ini:



Gambar 2. Kerangka Penelitian TAM

## B.4. Aplikasi Pembinaan Data Pelanggan (PDP)

Aplikasi pembinaan data pelanggan (PDP) diterapkan sejak tahun 2014 di PT.PLN (Persero) unit induk wilayah riau dan kepulauan riau. aplikasi pembinaan 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.

## C. METODOLOGI PENELITIAN

### C.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini, peneliti melakukan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Merumuskan masalah, batasan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian. Menentukan teknik dan alat analisa hasil pengumpulan data.

### C.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti melakukan studi pustaka, melakukan wawancara, observasi, membuat kuesioner, menentukan populasi, sampel dan variabel serta menyebarkan kuisisioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 50 responden yang sudah terdaftar menjadi pengguna pada PT.PLN (Persero).

Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* dengan empat point skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju) dan 4 (sangat setuju). Subjek diminta men-*checklist* dengan bebas dari setiap pernyataan.

### C.2. Tahap Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti menentukan validitas dan reabilitas angket, mendeskripsikan data, mendeskripsikan jawaban responden, Perhitungan dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap PDP pada PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

### C.2. Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa data.

## D. Analisa dan Pembahasan

### D.1. Analisa Sistem

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, memudahkan dalam pencarian data pelanggan dan menyimpan berkas secara digital.

### D.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul *valid* atau tidak. Untuk mempercepat dan mempermudah pengujian validitas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan *Software SPSS 20* untuk sistem operasi *Windows*. Hasil uji validasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validasi

| No                                | Pernyataan | Nilai Korelasi | R Tabel | Keterangan   |
|-----------------------------------|------------|----------------|---------|--------------|
| <i>Perceived Usefulness (X1)</i>  |            |                |         |              |
| 1                                 | X11        | 0,807          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 2                                 | X12        | 0,859          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 3                                 | X13        | 0,801          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 4                                 | X14        | 0,789          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 5                                 | X15        | 0,856          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 6                                 | X16        | 0,740          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> |            |                |         |              |
| 7                                 | X21        | 0,731          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 8                                 | X22        | 0,773          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 9                                 | X23        | 0,766          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 10                                | X24        | 0,659          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 11                                | X25        | 0,737          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 12                                | X26        | 0,648          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| <i>Acceptance of IT (Y)</i>       |            |                |         |              |
| 13                                | Y1         | 0,700          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 14                                | Y2         | 0,582          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 15                                | Y3         | 0,717          | 0,361   | <i>Valid</i> |
| 16                                | Y3         | 0,832          | 0,361   | <i>Valid</i> |

### D.3. Perhitungan TAM

#### 1. Analisis Deskriptif

Hasil deskriptif data responden pada penelitian ini terdapat variabel independen yaitu kemanfaatan (X1) dan kemudahan (X2) dan variabel dependen yaitu penerimaan pengguna terhadap aplikasi PDP (Y). Berikut tabel deskripsi data hasil penelitian.

Tabel 2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

|  | N | Range | Min | Max | Sum | Mean | Std | Variance |
|--|---|-------|-----|-----|-----|------|-----|----------|
|--|---|-------|-----|-----|-----|------|-----|----------|

|       |    |    |    |    |     |      |       |       |
|-------|----|----|----|----|-----|------|-------|-------|
| X1    | 50 | 12 | 12 | 24 | 893 | 1786 | 2.956 | 8.735 |
| X2    | 50 | 13 | 11 | 24 | 793 | 1586 | 2.718 | 7.388 |
| Y     | 50 | 8  | 8  | 16 | 569 | 1138 | 1.926 | 3.710 |
| Valid | 50 |    |    |    |     |      |       |       |

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Agustiani, 2010). Untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak diukur dari t hitung dari masing-masing variabel independen (variabel bebas). Jika t hitung lebih besar dari t tabel pengaruh signifikan. Dan jika t hitung lebih kecil dari t tabel berarti pengaruh tersebut tidak signifikan.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda untuk mencari pengaruh antara variabel perceived usefulness (X1) dan variabel perceived ease of use (X2) terhadap variabel acceptance of IT (Y).

Tabel 4. Regresi Linier Berganda

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (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

Pengguna teknik analisis data regresi berganda (Multiple Regression Analysis) pada penelitian ini dimaksud untuk mencari pengaruh antara variabel bebas yaitu manfaat (X1) dan kemudahan (X2) terhadap variabel terikat yaitu penerimaan pengguna sistem informasi Revenue Assurance PDP (Y).

Tabel 5. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .655 <sup>a</sup> | .429     | .405              | 1.486                      |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel diatas dapat diperoleh nilai korelasi (R sebesar 0,655 atau 65,5%) yang menunjukkan bahwa hubungan antara faktor Kemudahan dan Manfaat terhadap Penerimaan Pengguna sistem informasi PDP memiliki hubungan yang kurang berarti. Adapun nilai Adjusted R Square yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat sebesar 0,405.

## 3. Uji Hipotesis

Uji Signifikan Bersamaan (Uji Statistik F)

Tabel 6. Uji Signifikan Bersamaan (Uji Statistik F)

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 78.056         | 2  | 39.028      | 17.685 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 103.724        | 47 | 2.207       |        |                   |
|       | Total      | 181.780        | 49 |             |        |                   |

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

Dari tabel diatas, ternyata didapat F hitung adalah sebesar 17.685 dengan tingkat probabilitas 0,000, sedangkan F tabel 3,20 dengan tingkat signifikan (alpha) 5% jadi dapat disimpulkan bahwa F hitung = 17,685 > 3,20. Dengan demikian manfaat (X1) dan Kemudahan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pengguna sistem informasi PDP (Y). Uji Signifikan Individual (Uji Statistik t)

Tabel 7. Uji Statistik T

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (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

## D.4. Hasil Analisis

### 1. Pengaruh Faktor Kemanfaatan Terhadap Penerimaan Pengguna

Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa faktor kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi revenue assurance PDP dapat diterima, karena t hitung = 2.708 > t tabel = 1,678 yang artinya bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap variabel penerimaan pengguna aplikasi revenue assurance PDP.

Hasil statistik deskriptif yang didapatkan dari angket yang disebarakan kepada 50 responden didapat persentase jawaban responden terhadap kemanfaatan sebesar 74,41% dalam kategori setuju, artinya manfaat pada aplikasi PDP dinilai oleh pengguna mampu memberikan dan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi PDP atau menunjukkan bahwa terdapat keyakinan pengguna terhadap manfaat yang dihasilkan oleh aplikasi revenue assurance PDP.

### 2. Pengaruh Faktor Kemudahan Terhadap Penerimaan Pengguna Aplikasi

Hasil penelitian untuk variabel kemudahan, dapat dilihat pada tabel 3.9 dimana nilai t hitung 3,064 > t tabel 1,678 yang artinya bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap variabel penerimaan pengguna aplikasi revenue assurance PDP.

Hasil statistik deskriptif yang didapat dari angket yang disebarakan kepada 50 responden didapat persentase jawaban responden terhadap kemudahan sebesar 66,08% adalah termasuk dalam kategori setuju, berarti pengguna meyakini dan menerima kemudahan yang dihasilkan oleh aplikasi revenue assurance PDP karena mudah dalam mengoperasikan aplikasi, mudah untuk memahami, mudah dalam berinteraksi. Sehingga

mampu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi revenue assurance PDP.

### 3. Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Manfaat Secara Bersamaan Terhadap Penerimaan Pengguna

Penelitian ini membuktikan bahwa faktor kemudahan (perceived ease of use) dan faktor kebermanfaatan (perceived usefulness) secara bersama dapat berpengaruh positif terhadap penerimaan aplikasi revenue assurance PDP. Jadi dapat disimpulkan nilai penerimaan pengguna  $T_{hitung} > T_{tabel} = 1,934 > 1,678$ . Pada tingkat signifikan 0,000. Kesimpulannya bahwa faktor kemudahan (perceived ease of use) dan faktor kebermanfaatan (perceived usefulness) secara bersama berpengaruh positif terhadap penerimaan aplikasi revenue assurance PDP.

Berdasarkan analisis deskriptif dapat dilihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban dari 50 responden berdasarkan variabel acceptance of IT adalah sebesar 71,12% adalah termasuk kedalam kategori setuju. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pengguna menerima aplikasi revenue assurance PDP sebagai salah satu teknologi yang dapat mendukung kinerja mereka. Sedangkan dari responden yang tidak setuju dengan adanya penerimaan aplikasi revenue assurance PDP yaitu sebesar 28,88%. Hal ini didukung dengan hasil wawancara terdapat permasalahan dalam penerimaan aplikasi sering terjadi loading web lama.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa kedua faktor kemudahan dan manfaat yang terdapat pada aplikasi revenue assurance PDP berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna sehingga pengguna akan menerima penerapan aplikasi revenue assurance PDP tersebut di PT.PLN (persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

## E. Penutup

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.

## Referensi

- [1] Fitriani, Anis. "Pengaruh Kinerja Lingkungan Dan Biaya Lingkungan Terhadap Kinerja Keuangan Pada Bumn". 2013.
- [2] Saputra, Alfian. "Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di Pt.PlN (Persero) Pekanbaru". 2014.
- [3] Jogiyanto. "Sistem Informasi Keprilakuan". Revisi. Yogyakarta: ANDI, 2007.
- [4] Putra, Rangga Arief. "Analisa penerimaan pengguna sistem Reservasi Online (RSO) menggunakan pendekatan Tam. 2018.
- [5] Najwa, Nina Fadilah. "Analisis Penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menggunakan Metode TAM." 2016.
- [6] Surachman, Arif. "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS) Terpadu Versi 3 di Lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM)." (Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2008.