

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI *FIELD SERVICE OPERATION (FSO) MOBILE* MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*
(Studi Kasus : PT PLN (Persero) Rayon Kota Bandung)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Dina Saniyah
NRP : 15.304.0095



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2018**

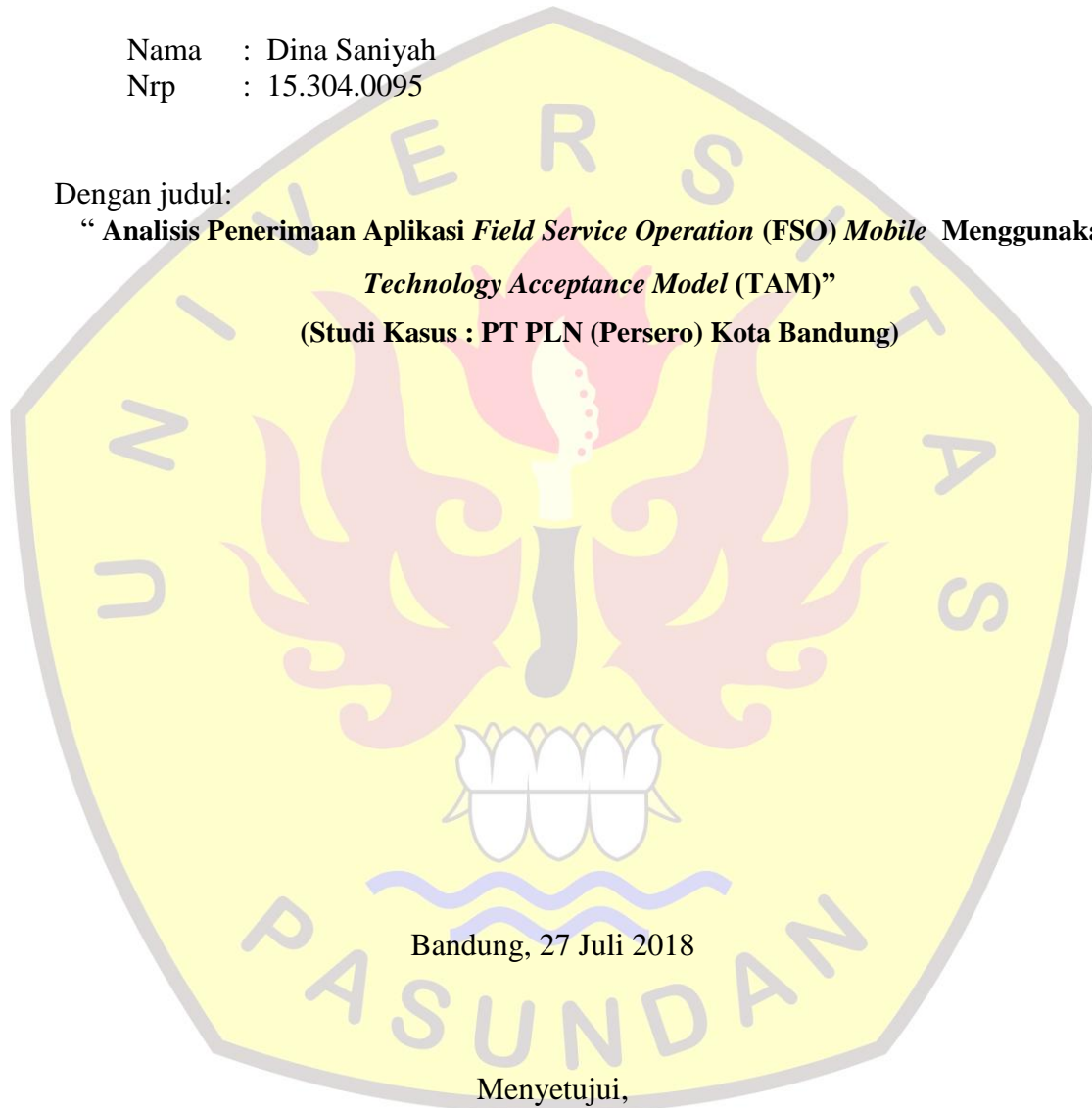
LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Dina Saniyah
Nrp : 15.304.0095

Dengan judul:

**“ Analisis Penerimaan Aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* Menggunakan
Technology Acceptance Model (TAM)”
(Studi Kasus : PT PLN (Persero) Kota Bandung)**



Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Ir. R. Djunaedi Sakam, MT.)

(Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si.,)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1-iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir	1-3
1.5. Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-5
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	2-1
2.1. Pengukuran Perangkat Lunak.....	2-1
2.2. Penerimaan Pengguna	2-1
2.3. Aplikasi <i>Mobile</i>	2-1
2.4. Technology Acceptance Model.....	2-3
2.5. Metode Kuantitatif dalam Penelitian.....	2-8
2.6. Metode Pengumpulan Data	2-9
2.7. Populasi dan Sampel	2-9
2.8. Instrumen Penelitian.....	2-10
2.8.1. Skala Likert	2-11
2.8.2. Pengujian Validitas Instrumen	2-11
2.8.3. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-11
2.9. Uji Normalitas Data	2-12
2.10. Uji Hipotesis.....	2-12
2.11. Penelitian Terdahulu.....	2-13
BAB 3 SKEMA PENELITIAN DAN ANALISIS	3-1
3.1. Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
3.2. Analisis.....	3-3
3.2.1. Skema Analisis.....	3-3
3.2.2. Analisis Persoalan dan Manfaat Tugas Akhir	3-5

3.2.3.	Analisis Solusi.....	3-6
3.2.4.	Analisis Penggunaan Konsep	3-7
3.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	3-7
3.4.	Perumusan Hipotesis	3-8
3.5.	Tempat Penelitian dan Objek Penelitian	3-9
3.5.1.	Tempat Penelitian.....	3-9
3.5.2.	Objek Penelitian	3-11
3.6.	Pengumpulan Data	3-16
3.7.	Analisis Konsep <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	3-16
3.8.	Variabel Penelitian	3-17
3.9.	Populasi	3-17
3.10.	Metode Analisis Data	3-17
3.11.	Kesimpulan Hasil Analisis	3-20
BAB 4	PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	4-1
4.1.	Rancangan Kuisioner	4-1
4.2.	Deskripsi Data	4-3
4.2.1.	Profil Responden	4-3
4.2.2.	Frekuensi Pernyataan	4-2
4.3.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	4-2
4.3.1.	Uji Validitas	4-2
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	4-3
4.4.	Uji Normalitas	4-4
4.5.	Pengujian dan Hasil Analisis Data	4-5
4.5.1.	Uji Korelasi	4-5
4.5.2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	4-9
4.5.3.	Uji Ketepatan Model	4-12
4.5.4.	Uji Hipotesis.....	4-20
4.6.	Pembahasan.....	4-22
4.6.1.	Pembahasan Model Penelitian.....	4-22
4.6.2.	Pembahasan Konstruksi Penelitian	4-25
4.6.3.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keyakinan Diri (<i>Self-Efficacy</i>)	4-26
4.6.4.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kerumitan (<i>Complexity</i>)	4-26
4.6.5.	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Akses (<i>Quality Access</i>)	4-27
4.6.6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	4-28
4.6.7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	4-29
4.6.8.	Tanggapan Responden Terhadap Sikap (<i>Attitude Toward Using</i>)	4-30
4.6.9.	Tanggapan Responden Terhadap Minat Perilaku (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	4-30

4.6.10. Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Nyata (<i>Actual System Usage</i>)	4-31
4.7. Nilai Penerimaan <i>Aplikasi Field Service Operation (FSO) Mobile</i>	4-32
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1. Kesimpulan	5-1
5.2. Saran	5-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	2-8
Tabel 2.2 Instrumen <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dari Penelitian Terdahulu	2-8
Tabel 2.3 Instrumen Skala Likert.....	2-11
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	2-13
Tabel 3.1 Penjelasan Skema Analisis.....	3-4
Tabel 3.2 Analisis Solusi.....	3-6
Tabel 3.3 Hipotesis Penelitian.....	3-8
Tabel 3.4 Tujuan aplikasi <i>FSO Mobile</i>	3-11
Tabel 3.5 Analisis Pelaku.....	3-12
Tabel 3.6 Analisis Proses Aplikasi <i>Field Service Operation (FSO) Mobile</i>	3-13
Tabel 3.7 Rincian Kegiatan Wawancara	3-16
Tabel 4.1 Rancangan Kuisioner	4-1
Tabel 4.2 Hasil Pengumpulan Kuisioner.....	4-3
Tabel 4.3 Profil Responden.....	4-3
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan	4-2
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	4-3
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	4-4
Tabel 4.7 Output Normalitas.....	4-4
Tabel 4.8 <i>Output Correlations</i> Sub-Struktur 1.....	4-5
Tabel 4.9 <i>Output Correlations</i> Sub-Struktur 2.....	4-6
Tabel 4.10 <i>Output Correlation</i> Sub-struktur 3.....	4-7
Tabel 4.11 <i>Output Correlations</i> Substruktur 4	4-8
Tabel 4.12 <i>Output Correlastion</i> Sub-stuktur 5	4-8
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 1	4-10
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 2	4-10
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 3	4-11
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 4	4-11
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sub-struktur 5	4-12
Tabel 4.18 Hasil Uji F Substruktur 1	4-12
Tabel 4.19 Hasil Uji F Substruktur 2	4-12
Tabel 4.20 Hasil Uji F Substruktur 3.....	4-13
Tabel 4.21 Hasil uji F Substruktur 4	4-13
Tabel 4.22 Hasil Uji F Substruktur 5	4-14
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur 1.....	4-14
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 2.....	4-15

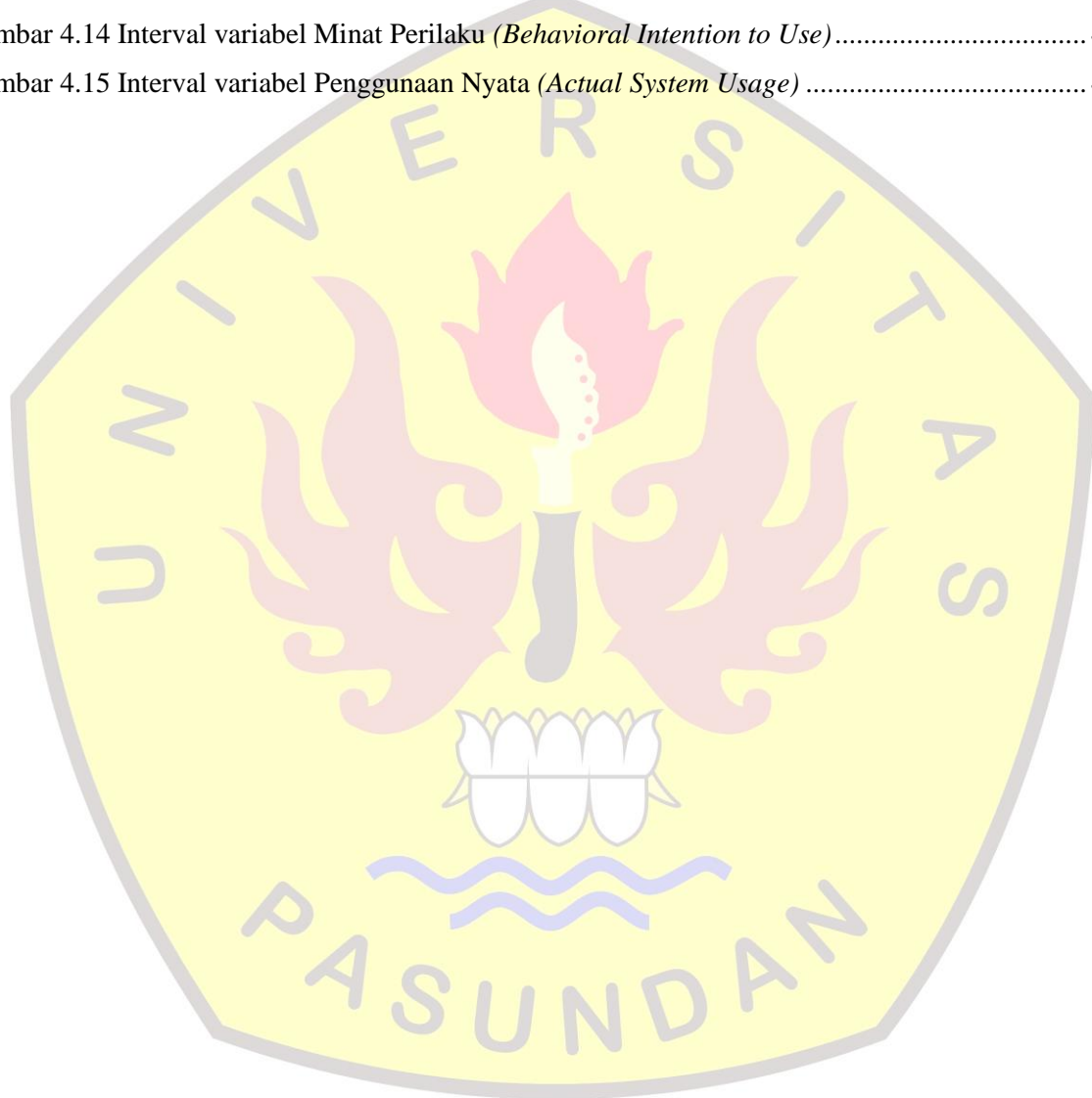
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 3.....	4-15
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 4.....	4-16
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 3.....	4-16
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 4.....	4-17
Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 5.....	4-17
Tabel 4.30 Nilai Koefisien Jalur setiap Substruktur.....	4-18
Tabel 4.31 Hasil Uji t.....	4-21
Tabel 4.32 Jawaban Hipotesis Penelitian.....	4-21
Tabel 4.33 Pedoman Kategori.....	4-25
Tabel 4.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan Diri (<i>Self-Efficacy</i>).....	4-26
Tabel 4.35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	4-27
Tabel 4.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Akses (<i>Quality Access</i>).....	4-27
Tabel 4.37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	4-28
Tabel 4.38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)....	4-29
Tabel 4.39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Sikap (<i>Attitude Toward Using</i>).....	4-30
Tabel 4.40 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Minat Perilaku.....	4-30
Tabel 4.41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Nyata).....	4-31
Tabel 4.42 Nilai Penerimaan Aplikasi <i>Field Service Operation (FSO) Mobile</i>	4-32
Tabel 4.1 Rancangan Kuisisioner.....	4-1
Tabel 4.2 Hasil Pengumpulan Kuisisioner.....	4-3
Tabel 4.3 Profil Responden.....	4-3
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan.....	4-2
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	4-3
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	4-4
Tabel 4.7 Output Normalitas.....	4-4
Tabel 4.8 <i>Output Correlations</i> Sub-Struktur 1.....	4-5
Tabel 4.9 <i>Output Correlations</i> Sub-Struktur 2.....	4-6
Tabel 4.10 Output Correlation Sub-struktur 3.....	4-7
Tabel 4.11 Output Correlations Substruktur 4.....	4-8
Tabel 4.12 Output Correlastion Sub-stuktur 5.....	4-8
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 1.....	4-10
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 2.....	4-10
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 3.....	4-11
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sub-Struktur 4.....	4-11
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sub-struktur 5.....	4-12
Tabel 4.18 Hasil Uji F Substruktur 1.....	4-12
Tabel 4.19 Hasil Uji F Substruktur 2.....	4-12

Tabel 4.20 Hasil Uji F Substruktur 3.....	4-13
Tabel 4.21 Hasil uji F Substruktur 4	4-13
Tabel 4.22 Hasil Uji F Substruktur 5	4-14
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur 1.....	4-14
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 2.....	4-15
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 3.....	4-15
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 4.....	4-16
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 3.....	4-16
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 4.....	4-17
Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi Substruktur 5.....	4-17
Tabel 4.30 Nilai Koefisien Jalur setiap Substruktur.....	4-18
Tabel 4.31 Hasil Uji t.....	4-21
Tabel 4.32 Jawaban Hipotesis Penelitian.....	4-21
Tabel 4.33 Pedoman Kategori.....	4-25
Tabel 4.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan Diri (<i>Self-Efficacy</i>).....	4-26
Tabel 4.35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kerumitan (<i>Complexity</i>)	4-27
Tabel 4.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Akses (<i>Quality Access</i>).....	4-27
Tabel 4.37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	4-28
Tabel 4.38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	4-29
Tabel 4.39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Sikap (<i>Attitude Toward Using</i>).....	4-30
Tabel 4.40 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Minat Perilaku.....	4-30
Tabel 4.41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Nyata	4-31
Tabel 4.42 Nilai Penerimaan Aplikasi <i>Field Service Operation (FSO) Mobile</i>	4-32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir.....	1-3
Gambar 1.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir.....	1-3
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> [DAV89]	2-4
Gambar 2.2 Model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	2-5
Gambar 1.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir.....	1-3
Gambar 3.1 Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
Gambar 3.2 Alur Penyelesaian Tugas Akhir (lanjutan)	3-2
Gambar 3.3 Skema Analisis	3-3
Gambar 3.4 Skema Analisis Lanjutan.....	3-4
Gambar 3.5 <i>Fishbone Diagram</i>	3-6
Gambar 3.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-8
Gambar 3.7 <i>Workflow</i> aplikasi <i>FSO Mobile</i>	3-12
Gambar 3.8 Halaman <i>FSO Mobile</i> Koordinator Penyambungan.....	3-15
Gambar 3.9 Halaman <i>FSO Mobile</i> Petugas Penyambungan.....	3-16
Gambar 3.10 Model Variabel.....	3-18
Gambar 4.1 Output Normal Q-Q Plot	4-5
Gambar 4.2 Analisis Jalur Substruktur-1	4-18
Gambar 4.3 Analisis Jalur Substruktur-2	4-19
Gambar 4.4 Analisis Jalur Substruktur-3	4-19
Gambar 4.5 Analisis Jalur Substruktur-4	4-19
Gambar 4.6 Analisis Jalur Substruktur-5	4-20
Gambar 4.7 Visualisasi Nilai Koefisien Jalur	4-20
Gambar 4.8 Interval variabel Keyakinan Diri (<i>Self-Efficacy</i>).....	4-26
Gambar 4.9 Interval variabel Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	4-27
Gambar 4.10 Interval variabel Kualitas Akses (<i>Quality Access</i>).....	4-28
Gambar 4.11 Interval variabel Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	4-29
Gambar 4.12 Interval variabel Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	4-29
Gambar 4.13 Interval variabel Sikap (<i>Attitude Toward Using</i>)	4-30
Gambar 4.14 Interval variabel Minat Perilaku (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	4-31
Gambar 4.15 Interval variabel Penggunaan Nyata (<i>Actual System Usage</i>)	4-32
Gambar 4.1 Output Normal Q-Q Plot	4-5
Gambar 4.2 Analisis Jalur Substruktur-1	4-18
Gambar 4.3 Analisis Jalur Substruktur-2	4-19
Gambar 4.4 Analisis Jalur Substruktur-3	4-19
Gambar 4.5 Analisis Jalur Substruktur-4	4-19

Gambar 4.6 Analisis Jalur Substruktur-5	4-20
Gambar 4.7 Visualisasi Nilai Koefisien Jalur	4-20
Gambar 4.8 Interval variabel Keyakinan Diri (<i>Self-Efficacy</i>)	4-26
Gambar 4.9 Interval variabel Kerumitan (<i>Complexity</i>)	4-27
Gambar 4.10 Interval variabel Kualitas Akses (<i>Quality Access</i>)	4-28
Gambar 4.11 Interval variabel Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	4-29
Gambar 4.12 Interval variabel Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	4-29
Gambar 4.13 Interval variabel Sikap (<i>Attitude Toward Using</i>)	4-30
Gambar 4.14 Interval variabel Minat Perilaku (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	4-31
Gambar 4.15 Interval variabel Penggunaan Nyata (<i>Actual System Usage</i>)	4-32



DAFTAR ISTILAH

No	Istilah	Keterangan
1.	<i>Mobile</i>	Sebuah benda yang berteknologi tinggi dan dapat bergerak tanpa menggunakan kabel.
2.	FSO	<i>Field Service Operation</i>
3.	TAM	<i>Technology Acceptance Model</i> ; Model Penerimaan Teknologi
4.	Analisis	Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musahab, duduk perkaranya).
5.	Instrumen	Sarana penelitian (berupa seperangkat tes dan sebagainya) untuk mengumpulkan data sebagai bahan pengolahan.
6.	Skala	Lajur yang dipakai untuk menentukan tingkatan atau banyaknya sesuatu.
7.	Indikator	Sesuatu yang dapat menjadi petunjuk atau keterangan.
8.	Interval	Jarak yang terletak antara dua nilai yang diketahui.
9.	Sub-struktur	Bagian dari struktur.
10.	Koefisien	Bagian suku yang berupa bilangan atau konstan.
11.	Statistik	Data berupa angka yang dikumpulkan.
12.	Valid	Benar.



DAFTAR LAMPIRAN

A. BUKTI SURAT PENELITIAN TUGAS AKHIR	A-1
B. LEMBAR KUISIONER.....	B-1
C. TABULASI HASIL KUISIONER.....	C-1
D. DISTRIBUSI F UNTUK PROBABILITAS = 0,05	D-1
E. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	E-1



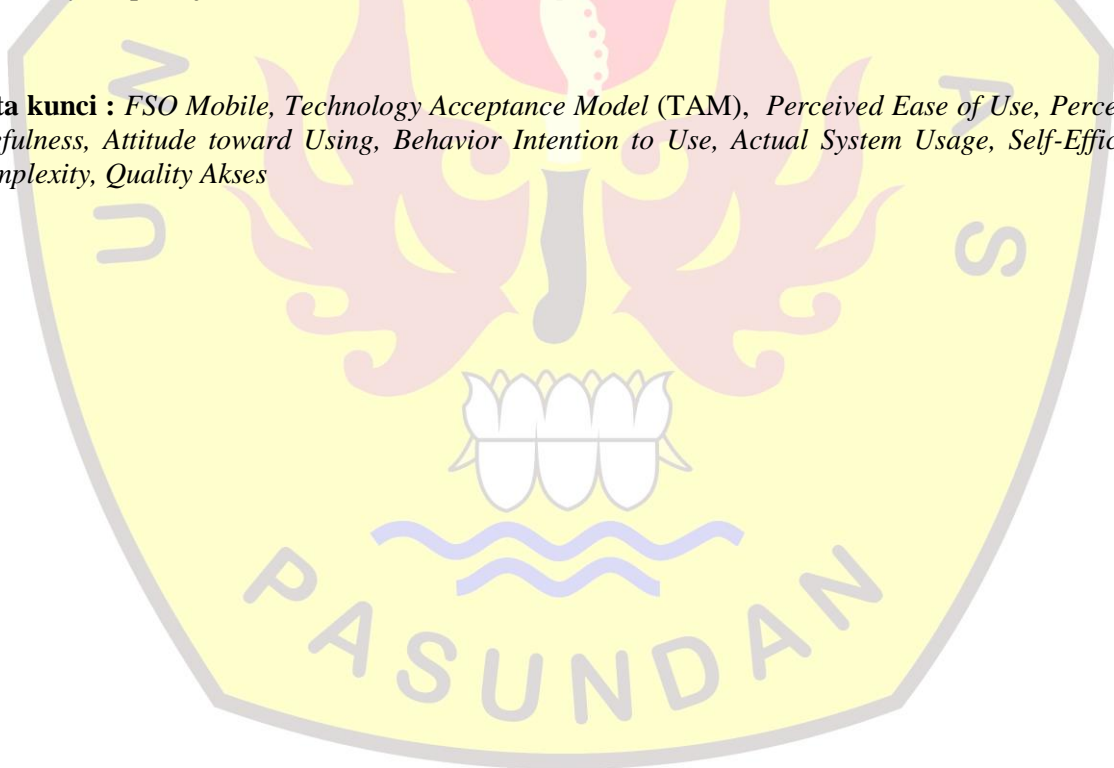
ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji tingkat penerimaan Aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* di PT PLN (Persero) Rayon Kota Bandung, dimana hasil dari adanya pengukuran ini yaitu dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen yang menjadi sasaran terakhir dalam penggunaan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* yang digunakan oleh petugas penyambungan di PT PLN (Persero) Kota Bandung. Model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan Aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan lima konstruk utama, yaitu persepsi pengguna terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi pengguna terhadap kemudahan (*Perceived Ease of Use*), persepsi pengguna terhadap sikap (*Attitude toward Using*), persepsi pengguna terhadap intensi atau minat (*Behavior Intention to Use*), serta penggunaan nyata (*Actual System Usage*). Kemudian ditambahkan variabel eksternal yang dapat memperkuat konstruk utama yaitu keyakinan diri (*Self-Efficacy*), kerumitan (*Complexity*), dan kualitas akses (*Quality Akses*).

Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuisisioner. Sampel diambil sesuai dengan responden yang menggunakan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* di PT PLN (Persero) Rayon Kota Bandung. Kuisisioner yang disebar adalah sebanyak 77 kuisisioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik analisis jalur (*Path-Analysis*).

Hasil penelitian ini membuktikan terdapat 11 hipotesis dari 12 hipotesis yang diajukan yang terbukti signifikan. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model*.

Kata kunci : *FSO Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude toward Using, Behavior Intention to Use, Actual System Usage, Self-Efficacy, Complexity, Quality Akses*



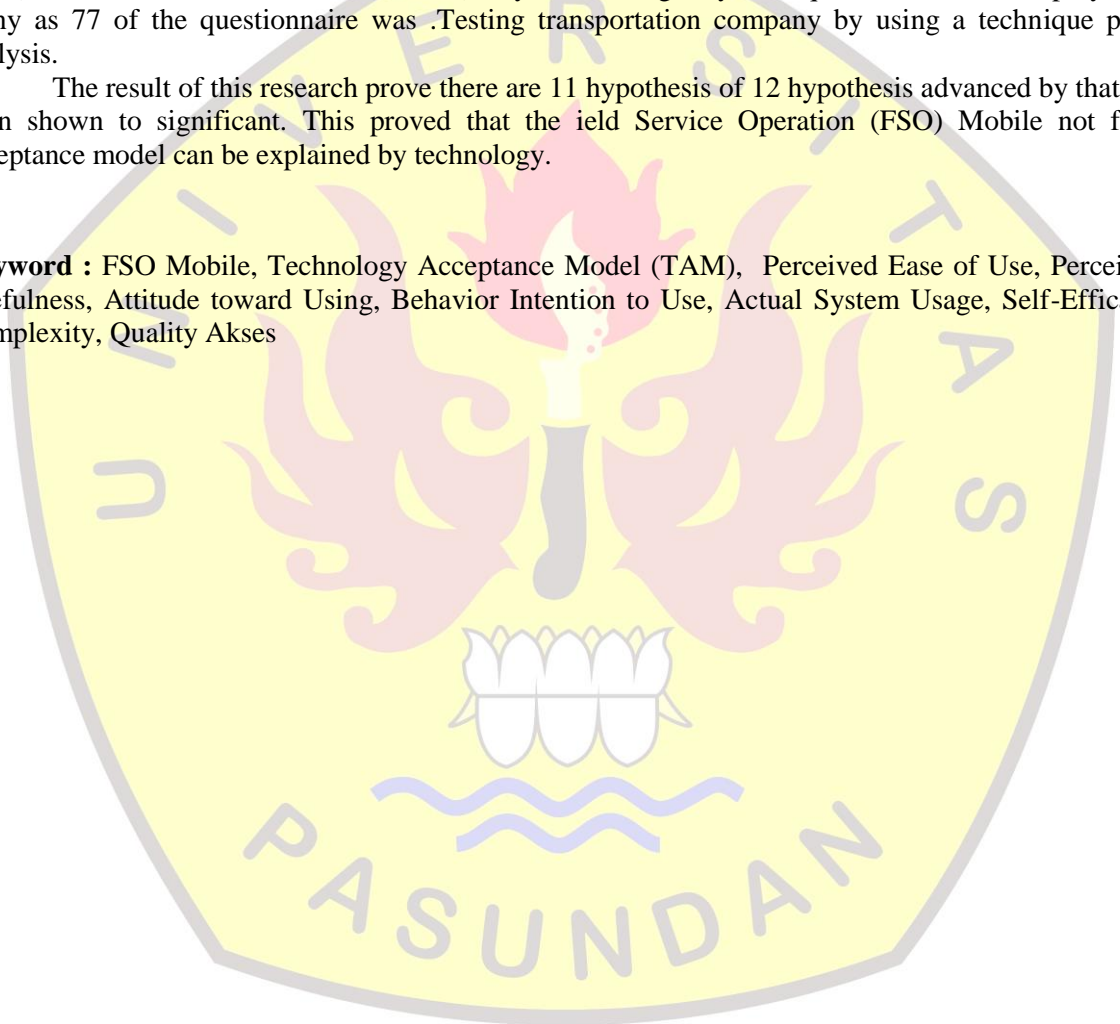
ABSTRACT

The purpose of this research is to test the revenue application Field Service Operation (FSO) Mobile located in PT PLN (Persero) Rayon Bandung City, where the result of the this measure that is can give satisfaction services to customers in the last in application usaga Field Service Operation (FSO) Mobile used by user in PT PLN (Persero) Rayon Bandung City. The model used to explain the application Field Service Operation (FSO) Mobile is Technology Acceptance Model (TAM) with five konstruk main , perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavior intention to use, actual system usage .Then added variable external can strengthen konstruk main namely self-efficacy , complexity and quality access.

The data used was the primary data by the use of the questionnaire was .Sample taken in accordance with the application of the respondents who frequently used Field Service Operation (FSO) Mobile located in PT PLN (Persero) Rayon Bandung City. The questionnaire was deployed as many as 77 of the questionnaire was .Testing transportation company by using a technique path-analysis.

The result of this research prove there are 11 hypothesis of 12 hypothesis advanced by that has been shown to significant. This proved that the ield Service Operation (FSO) Mobile not fully acceptance model can be explained by technology.

Keyword : FSO Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude toward Using, Behavior Intention to Use, Actual System Usage, Self-Efficacy, Complexity, Quality Akses



BAB 1

PENDAHULUAN

Berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dewasa ini telah berkembang dengan sangat pesat dan telah mempengaruhi dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi Informasi telah menjadi salah satu faktor kunci strategi bersaing dalam bisnis. Satu-satunya sasaran yang tepat dari Teknologi Informasi adalah membantu pengguna memperoleh peningkatan kinerja yang tidak mungkin dan tidak ekonomis bila tanpa teknologi informasi [GRI85]. Untuk mencapai sasaran tersebut, sebuah instansi perusahaan harus terlebih dahulu berhasil menerapkan strategi Teknologi Informasi di lingkup sistem kerjanya [CHA07].

Salah satu perkembangan teknologi yaitu dengan adanya teknologi *mobile*. Teknologi *mobile* telah menjadi bagian kehidupan kita sehari-hari. Dewasa ini, aktivitas sangat padat, seringkali kita mengakses internet menggunakan *smartphone*, salah satunya yaitu untuk mendapatkan informasi yang *realtime*. Pemanfaatan teknologi *mobile* telah dimanfaatkan oleh PT PLN (Persero). Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bidang kelistrikan untuk masyarakat. Dalam hal ini PLN merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi *mobile* untuk meningkatkan kualitas kinerja para pegawai.

Penerimaan dan penggunaan aplikasi atau Sistem Informasi merupakan masalah penting yang menjadi tantangan dan menfapa banyak perhatian dari peneliti. Adopsi teknologi yang sukses dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sementara kegagalan dalam penerapannya dapat menyebabkan hasil yang tidak diinginkan [VEN00]. Penerimaan awal sistem informasi merupakan hal yang penting, sedangkan kelangsungan hidup Sistem Informasi lebih ditentukan oleh intensi melanjutkan penggunaan sistem tersebut oleh para penggunanya.

Field Service Operation (FSO) mobile merupakan aplikasi berbasis *mobile* dimana sebuah kegiatan didukung dengan sebuah aplikasi yang memiliki fitur-fitur yang diklasifikasi sesuai dengan kebutuhan. *FSO mobile* dikhususkan untuk petugas penyambungan dalam melayani kebutuhan listrik pelanggan. *FSO mobile* terintegrasi dengan aplikasi layanan pelanggan PLN yang berbasis web. Dalam hal tersebut maka bagaimana sebuah fitur-fitur aplikasi *FSO mobile* dapat secara berkualitas dan sukses digunakan untuk menunjang kualitas pekerjaan oleh petugas lapangan.

Seiring telah diterapkannya aplikasi *Field Service Operation Mobile* pada PT PLN (Persero), maka salah satu faktor yang saat ini memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima

teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut.

Permasalahan yang ada pada penerapan aplikasi FSO Mobile pada PT PLN (Persero) adalah pada sisi pengguna dimana pengguna sudah terbiasa dengan sistem pekerjaan yang konvensional, dikhawatirkan akan muncul beban untuk beradaptasi dengan teknologi yang digunakan dalam pekerjaan tersebut. Selain itu dalam sisi koneksi, koneksi yang digunakan adalah dari provider masing-masing pengguna berbeda, dimana koneksi provider seringkali terjadi keterlambatan koneksi yang menyebabkan koneksi ke server sering terputus. Oleh karena itu pihak PT PLN (Persero) Kota Bandung perlu mengetahui dan menganalisis penerimaan pengguna dalam penerapan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* ini.

Untuk membuktikan secara empiris diterimanya Aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* oleh petugas penyambungan, dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM adalah suatu model yang menjelaskan bagaimana user atau pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Tujuan model ini adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah :

1. Tuntutan untuk menerapkan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* membuat bingung petugas penyambungan yang terbias menggunakan sistem manual.
2. Adanya perbedaan persepsi akan manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* antara satu petugas dengan yang lainnya.
3. Rasa kurang percaya diri petugas penyambungan dalam menggunakan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* untuk membantu mengolah pekerjaan lapangan.
4. Kerumitan yang dialami oleh masing-masing pegawai berbeda.
5. Adanya permasalahan dalam pengaksesan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* dikarenakan *provider* yang digunakan tidak sama antar satu petugas dengan petugas lainnya.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir analisis Aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* di PT PLN (Persero) Kota Bandung adalah :

1. Dengan dihasilkannya data hasil pengukuran berupa data kuantitatif yang dapat mengetahui sejauh mana kontribusi dan pemanfaatan melalui investasi aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* dalam menunjang kebutuhan petugas penyambungan di PT PLN (Persero) Rayon Kota Bandung.

2. Kesiapan dalam memberikan manfaat berupa kemudahan untuk setiap bagian proses bisnis agar sesuai kebutuhan aplikasi *Field Service Operation (FSO) Mobile* yang masih membutuhkan perbaikan dan penyempurnaan.

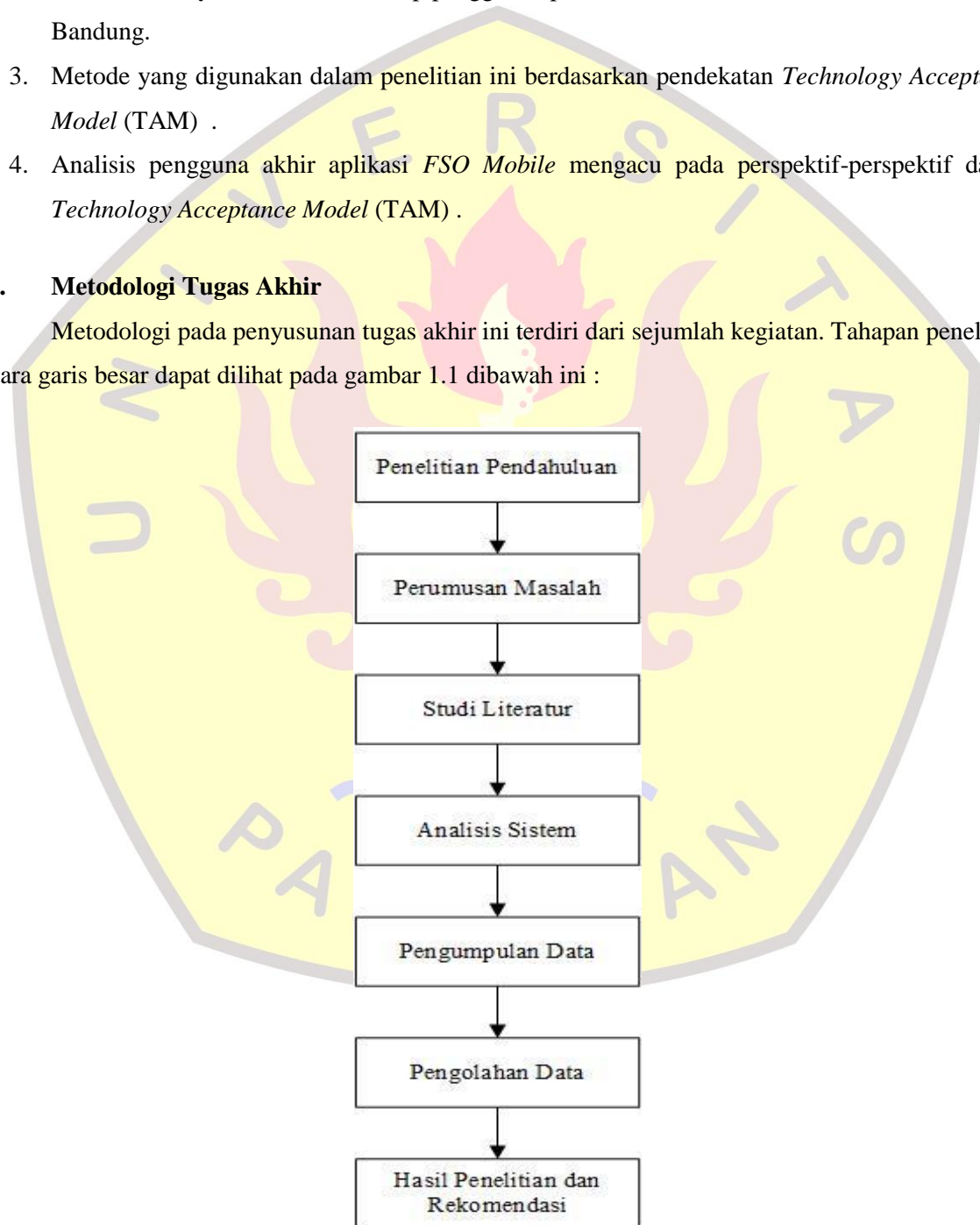
1.4. Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

1. Objek penelitian untuk analisis aplikasi di lakukan di PT PLN (Persero) Kota Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan terhadap pengguna aplikasi *FSO Mobile* di PT PLN (Persero) Kota Bandung.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* .
4. Analisis pengguna akhir aplikasi *FSO Mobile* mengacu pada perspektif-perspektif dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* .

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi pada penyusunan tugas akhir ini terdiri dari sejumlah kegiatan. Tahapan penelitian secara garis besar dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

a. Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan merupakan tahap awal dengan mengamati bagaimana penggunaan aplikasi *FSO Mobile* di PT PLN (Persero) Kota Bandung. Penelitian dilakukan dengan observasi ke Kantor Area PLN Kota Bandung dengan melakukan wawancara kepada Divisi Penyambungan, yang menangani permasalahan terkait dengan aplikasi *FSO Mobile*.

b. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan tahap dimana dapat merumuskan masalah yang terjadi dalam aplikasi *FSO Mobile*. Perumusan masalah berdasarkan observasi dan wawancara oleh petugas lapangan di PLN terkait masalah penggunaan aplikasi *FSO Mobile* dimana petugas lapangan merupakan pengguna aplikasi *FSO Mobile*. Sehingga memberi pedoman pada penelitian ini agar pembahasan permasalahan lebih fokus dan tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya.

c. Studi Literatur

Studi Literatur ini dilakukan untuk memperoleh dan lebih memahami teori-teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah. Selain itu juga untuk mengetahui penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk meyakinkan bahwa yang diteliti saat ini belum pernah dilakukan atau merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu.

d. Analisis Sistem

Pada tahapan ini dilakukan analisis sistem pengukuran penerimaan pengguna aplikasi *FSO Mobile*. Analisis penilaian berdasarkan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model TAM dipilih karena evaluasinya lebih menekankan penerimaan pengguna terhadap aspek teknologi. Perspektif yang digunakan terdiri dari *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual technology use* serta variabel eksternal yang digunakan yaitu *Self-Efficacy*, *Complexity* dan *Quality Access*. Pengambilan data dilakukan di perusahaan sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan.

e. Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif. berdasarkan hasil wawancara kepada Tim Penyambungan di Kantor PLN Rayon Kota Bandung serta petugas lapangan sebagai *key informant*. Sedangkan data kuantitatif berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada responden terpilih yaitu petugas penyambungan di 7 rayon PT PLN (Persero) Kota Bandung.

f. Pengolahan Data

Setelah data yang diperlukan sudah diperoleh melalui tahap pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data kemudian menentukan hasil pengukuran. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan analisis menggunakan statistik deskriptif. Analisis tersebut memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami.

g. Hasil Penelitian dan Rekomendasi

Hasil dari penelitian yaitu memberikan simpulan terhadap sistem yang diteliti kemudian menyusun beberapa rekomendasi agar aplikasi *FSO Mobile* menjadi aplikasi yang menjadi pengaruh positif terhadap penggunanya .

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Buku Tugas Akhir ditulis dengan mengikuti sistematika untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian Tugas Akhir, maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi kesatuan yang utuh. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan tugas akhir dengan mempelajari sumber literatur-literatur ilmiah sebagai pedoman dalam mengolah data sesuai dengan topik tugas akhir.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini menjelaskan tentang kerangka penyelesaian tugas akhir dan analisis-analisis yang dilakukan terkait dengan subjek dan permasalahan yang mendasari dalam penyusunan tugas akhir.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Berisi tahap lanjutan dari analisis dan pengolahan data-data yang telah dikumpulkan pada tahap analisis. Pada tahap ini dilakukan pemaparan mengenai pandangan secara teoritis pada penelitian yang dilakukan, sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir dan secara umum dari keseluruhan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [AMO04] Amoroso, Gardner dan Christina,2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings, Hawaii International Conference on Sytem Sciences*.
- [BAD77] Bandura, A. 1977. *Self-Efficacy : Toward A Unifying Theory of Behavioral Change*. *Psychlogy Review*, 84,191-215.
- [BAG09] Bagus Driyamda, Ari Kusyati, Admaja Dwi Herlambang, 2009. *Analisis penerimaan SIDJP menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada KPP Pratama Mojokerto*. Malang : Universitas Brawijaya
- [DAV89] Davis,F.D, 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Management Information Systems Research Center : University of Minnesota.
- [DIA15] Diah Anggraeni, 2015. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Pengendalian Internal Berbasis COSO dan Dampaknya Pada Pencegahan Kecurangan.
- [GHO06] Ghozali, Imam,2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [GHO13] Ghozali, Imam,2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 7)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [GRI85] Grindley, Kit & Humble, John,1985. *The Effective Computer : A Management By Objectives Apporoacl*, Berkshire UK, McGraw-Hill.
- [HAN17] Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, 2017. Analisis minat penggunaan *mobile banking* dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang telah dimodifikasi. Jember : Universitas Jember
- [JOG07] Jogyianto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : CV ANDI
- [KHA08] Kharisma Nur Khakim, 2008. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan software akuntansi MYOB dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Semarang : Universitas Diponogero
- [NAZ12] Nazarudin Safaat Harahap,2012. *Pemograman Aplikasi Mobile Smarthphone dan Tablet PC Berbasis Android*. Informatika. Bandung.
- [NIL15] Ni Luh Ayu Kartika Yuniasari Sarja, 2015. *Analisis penerimaan sistem informasi dosen menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. Bali : STIKOM
- [PAR09] Park, Sung Youl. (2009). An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students Behavioral Intention to Use E-learning.*Educational Technology & Society*.
- [PRI12] Prihati, Mustafid Suhartono. 2012. Penerapan Model Human Computer Interaction (HCI) dalam analisis system informasi. Tersedia di:

<http://eprints.undip.ac.id/36404/1/Prihati.pdf>. 2012

- [SUC99] Succi, M.J and Walter Z.D., 1999. *Theory of user acceptance of information technologies: an examination of health care professionals*. Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Science (HICSS)
- [SUD11] Sudaryono.2011. Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel dalam Penelitian. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*.
- [SUG04] Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG13] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [WIB06] Wibowo, Arief.2006. Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Diakses dari https://www.academia.edu/640386/Kajian_Tentang_Perilaku_Pengguna_Sistem_Informasi_Dengan_Pendekatan_Technology_Acceptance_Model_TAM.
- [YOG14] Yoga, Permana Wijaya. *Pengertian Pengukuran (Measurement), Penilaian (Assesment) dan Evaluasi (Evaluate) dalam Pendidikan*. Tersedia di : <http://yogapermanawijaya.wordpress.com> . 2014

