

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA APLIKASI PLN *MOBILE***



Diajukan Oleh :

IFTINA ASTRI KIRANA

021190100

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA APLIKASI PLN *MOBILE***



**Diajukan Oleh :
IFTINA ASTRI KIRANA
021190100**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : IFTINA ASTRI KIRANA
NOMOR POKOK : 021190100
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA PADA APLIKASI PLN *MOBILE*

Tanggal : 30 Juni 2022
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0226119002

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : IFTINA ASTRI KIRANA
NOMOR POKOK : 021190100
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGUNA PADA APLIKASI PLN *MOBILE*

**Tanggal : 28 Juli
2022 Penguji 1**

**Tanggal : 25 Juli 2022
Penguji 2**

Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.
NIDN : 0215028002

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0207028501

**Menyetujui,
Rektor**

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tidak peduli orang butuh kita atau tidak, yang pasti kita harus selalu ada disaat orang butuh kita.”

(Iftina Astri Kirana)

Kupersembahkan Kepada :

- *Kedua Orang Tua saya tercinta, serta keluarga yang selalu mendo'akanku.*
- *Saudara - saudara tercinta.*
- *Serta pembimbing yang saya hormati, kepada Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing dan memberikanmasukanserta pengarahan sehingga dapat menyelesaikan laporan PKL ini.*
- *Teman-teman seperjuangan kuliah.*
- *Kantor PLN UPDK KERAMASAN*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan berkat Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah meridhoi segala jalan dan upaya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi PLN *Mobile*”**.

Penulis dengan sadar menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan dalam penyusunan laporan ini, baik berupa bimbingan, petunjuk dan saran dari dosen pembimbing, serta yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih banyak kepada :

1. Kepada orang tua yang tercinta, teman dan sahabat seperjuangan serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
3. Ibu Adelin, S.T., M.kom., selaku Wakil Rektor 1 Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
4. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Sistem Informasi Program Sarjana.
5. Dosen Pembimbing PKL Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom., yang telah membimbing dan memberikan masukan serta pengarahan, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan PKL ini.
6. Kepada Manager serta seluruh Karyawan/i PT. PLN UPDK Keramasan dan pihak terkait yang telah membantu dan memberikan masukan serta pengarahan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis selama proses pengerjaan laporan PKL ini berlangsung.

Penulis menyadari baik dari segi isi maupun pembuatannya masih mengalami kekurangan untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritiknya demi

kesempurnaan laporan ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Palembang, 30 Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan	5
1.3.1. Tujuan	5
1.3.2. Manfaat	5
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL	6
1.4.1. Tempat Praktik Kerja Lapangan	6
1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL	7
1.5. Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.1. Wawancara	7
1.5.2. Observasi	7
1.5.3. Kuesioner	8
1.5.4. Studi Pustaka	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. <i>User Satisfaction</i>	10
2.1.2. Skala Likert	11
2.1.3. Teknik Pengambilan Sampel	12

2.1.4. Populasi	14
2.1.5. Sampel	15
2.1.6. SPSS (<i>Statistical Package for Social Science</i>)	15
2.1.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	16
2.2. Gambaran Umum Perusahaan	17
2.2.1. Sejarah PT. PLN (persero) UPDK Keramasan	17
2.2.2. Visi dan Misi PT. PLN (persero) UPDK Keramasan	19
2.2.3. Struktur Organisasi	20
2.2.4. Uraian Tugas	21
2.2.5. Uraian Kegiatan	27
BAB III PEMBAHASAN	
3.1. Hasil Pengamatan	28
3.1.1. Alur Penelitian	28
3.1.2. Tampilan Aplikasi PLN Mobile	30
3.2. Evaluasi dan Pembahasan	35
3.2.1. Evaluasi	36
3.2.2. Pembahasan	39
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	54
4.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	xiii
HALAMAN LAMPIRAN	xi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. PLN (persero) UPDK Keramasan	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian	29
Gambar 3.2 Tampilan Dashboard.....	30
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Beranda	31
Gambar 3.4 Tampilan Halaman Aktivitas.....	32
Gambar 3.5 Tampilan Halaman Rewards.....	33
Gambar 3.6 Tampilan Halaman Notifikasi	34
Gambar 3.7 Tampilan Halaman Profil	35
Gambar 3.8 Distribusi Responden Berdasarkan Divisi.....	38
Gambar 3.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 3.11 <i>Reliability Statistics</i>	44
Gambar 3.12 Grafik Nilai Interpretasi	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Skala Likert</i>	12
Tabel 3.1 Tabel Daftar Pertanyaan Kuesioner	36
Tabel 3.2 Kategori Responden.....	37
Tabel 3.3 Jumlah Responden.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 3.5 Keterangan Tingkat Reliabilitas.....	43
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner.....	43
Tabel 3.7 Distribusi Variabel <i>Ease Of Use</i>	44
Tabel 3.8 Distribusi Variabel <i>Customization</i>	46
Tabel 3.9 Distribusi Variabel <i>Download Delay</i>	47
Tabel 3.10 Distribusi Variabel <i>Content</i>	49
Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor.....	52
Tabel 3.12 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	52

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form Topik dan Judul (Fotocopy)*
2. Lampiran 2. *Surat Balasan dari Perusahaan (Fotocopy)*
3. Lampiran 3. *Form Konsultasi (Fotocopy)*
4. Lampiran 4. *Surat Pernyataan (Fotocopy)*
5. Lampiran 5. *Form Nilai dari Perusahaan (Fotocopy)*
6. Lampiran 6. *Form Absensi dari Perusahaan (Fotocopy)*
7. Lampiran 7. *Form Kegiatan Harian PKL (Fotocopy)*
8. Lampiran 8. *Form Revisi (Asli)*

BAB I

PENDAHULUAN

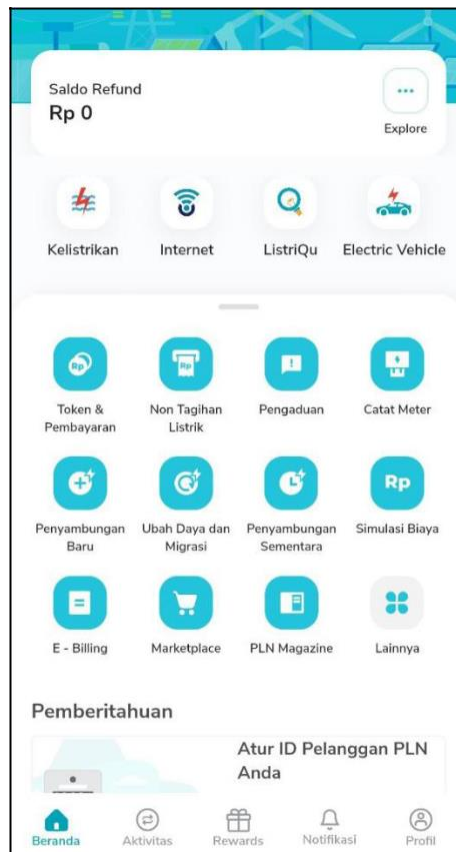
1.1 Latar Belakang

Meningkatnya kebutuhan akan berbagai jenis informasi mendorong manusia untuk mengembangkan teknik yang baru, agar pengolahan data dan informasi dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai hasil yang lebih baik perlu adanya perhatian dan penanganan dalam suatu keputusan yang tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan tentu tidak hanya mengandalkan tenaga manusia saja akan tetapi memerlukan peralatan modern. Menurut Syani and Werstantia (2018:88) dalam penelitian Fernando dkk (2022:3) Aplikasi atau yang biasa disebut dengan software adalah program pada komputer yang siap pakai dan berisikan isi instruksi sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan mudah.

PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) dibidang kelistrikan yang melayani masyarakat diseluruh nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima di dunia internasional. Salah satu aplikasi yang ada pada Perusahaan PT. PLN (Persero) yang akan diukur tingkat kepuasan penggunanya yaitu aplikasi PLN Mobile.

PLN *MOBILE* adalah aplikasi *mobile customer self service* berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Penggunaan

aplikasi PLN *Mobile* sudah menjadi bagian yang penting dari karyawan PT. PLN (Persero) Sektor UPDK Keramasan. Salah satu penggunaan dari karyawan sebagai media sarana penyedia layanan tagihan listrik pelanggan agar membayar tagihan sebelum jatuh tempo.



Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN *Mobile* memiliki fitur untuk melakukan pembelian Token & Pembayaran Tagihan, kemudahan ubah daya, catat angka meter mandiri, pengaduan gangguan, penyambungan baru, simulasi biaya yang dapat dilihat pada tampilan awal aplikasi PLN *Mobile*. Dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* memiliki tampilan pada halaman utama atau beranda dengan tampilan ikon atau gambar yang muncul, dan informasi yang dibutuhkan mudah untuk dicari, tools

pada aplikasi mudah untuk digunakan, tampilan yang mudah diingat dan tampilan warna yang sangat menarik, pada halaman aplikasi tampil dengan cepat saat di klik salah satu *iconnya*, mudah dalam mengakses informasi tiap halamannya, kalimat pada informasi tersebut yang disajikan juga mudah dimengerti serta memberikan informasi yang *update*(M. K. Akbar, 2022; M. Akbar & Pratama, 2022; Albana, 2023; Anggraini & Saputra, 2022; Anjayu, 2023; Aprilianti & Levia, 2022; Astuti, 2021; Carlin, 2023; Fania, 2023; Febriana, 2022; Ferdian, 2022; Gustina, 2022; Hariny & Triwahyuni, 2022; Hidayat, 2023; Ismiyanti, 2022; Jauhari & Saputra, 2022; Koearito, 2022; Kristiadi & Afrizal, 2022; Kristian, 2023; Kurniati & Sriyeni, 2023; M Ferdiansyah, 2023; Mahendra, 2022; Mardhotillah, 2022; Marlinda & Meilani, 2023; Melenia, 2022; Nanda, 2022; Novianti, 2023; Novita & Setiawan, 2023; PRATAMA, 2022; Pratama & Pratama, 2023; Purnama et al., 2022; Rachman, 2023; K. Rahayu, 2022; Rahmadaya & Ajismanto, 2023; Rezani, 2023; Rinaldi & Handayani, 2023; Salshabilla, 2023; G. T. R. Saputra & Hartati, 2023; N. A. Sari, 2022; Sekaran, 2023; Serliyawati & Saputra, 2023; Solana, 2022; Sugiarto, 2023; Sunarti & Setiawan, 2023; Triana, 2022; Wahyuni, 2023; Wicaksono & Handayani, 2023; P. Wulandari, 2022; Yulianti, 2023; Zulyansyah & Setiawan, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reynaldi selaku IT *Field Engineer/Support* bahwa aplikasi ini belum pernah dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan penggunaanya dari pertama dirilisnya tahun 2016 sampai saat ini khususnya pada PT. PLN (Persero) UPDK Keramasan. Hal ini kepuasan pengguna dapat dijadikan parameter dalam mengukur tingkat kepuasan

pengguna apakah pada aplikasi tersebut efektif dalam media penyedia layanan *online* di PT. PLN (Persero) UPDK Keramasan.

Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna serta mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* dengan metode *Green and Person* yang terdiri dari 4 variabel yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memutuskan mengangkat judul Praktik Kerja Lapangan (PKL) **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi PLN *Mobile*”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang akan dilakukan pengukuran adalah Aplikasi PLN *Mobile* yang bisa diakses dan di *download* melalui *Google PlayStore/AppStore* dengan mengetik dikolom pencarian “PLN *Mobile*”.
2. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan metode *Green and Person* yang terdiri dari empat variable yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).
3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengakses aplikasi PLN *Mobile* dengan populasi berjumlah 50 dan sampel yang digunakan sebanyak 50.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Sensus* karena penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.
6. Data hasil kuesioner akan diolah menggunakan Aplikasi *IBM SPSS Statistics 23* untuk mengolah data dengan menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dan manfaat Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan

Pengukuran penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi PLN *Mobile* sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunanya dengan menggunakan metode *Green and Person* yang terdiri dari empat variable yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).

1.3.2 Manfaat

Manfaat terdiri dari tiga yaitu :

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat mengetahui dan menambah wawasan tentang bagaimana cara melakukan pengukuran performa Aplikasi PLN *Mobile* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunanya.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL

Dapat menjadi sebuah tolak ukur untuk melakukan evaluasi terhadap Aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN UPDK Keramasan setelah mengetahui hasil dari

pengukuran tingkat kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dalam pembuatan laporan kegiatan Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak, khususnya bagi mahasiswa/i Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech. Dan juga mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa/i dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

Adapun perincian tempat dan waktu PKL sebagai berikut :

1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan

Lokasi kegiatan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di Perusahaan PT. PLN (Persero) UPRD Keramasan yang beralamatkan di Jl. Abikusno Cokrosuyoso N0.24 Kel. Kemang Agung, Kec. Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan selama 1 bulan, yaitu pada tanggal 02 Maret 2022 sampai dengan 02 April 2022. Pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB dan hari Jum'at pukul 08.00 sampai dengan 16.30 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun perincian pada teknik pengumpulan data :

1.5.1 Wawancara

Wawancara Menurut Sugiyono (2016:194) dalam penelitian Susanti dkk (2017:44) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil(Agustin, 2023; Amelia, 2023; Arifin, 2023; AS, 2023, 2023; Aszhari, 2023; Darianto, 2022; DESAK AYU PUTRI, 2023; Erlangga, 2023; Erza Kurniawan, n.d.; Fadhil, 2022; Fadlan, 2016; Fania, 2023; Furrer et al., n.d.; Gustini et al., 2022; Hastini & Cholil, n.d.; Ikhtiarti et al., 2023; Jarwati, 2023; Maria & Sutabri, 2023; Mourad & Hussain, 2014; Mukmin, 2023; Mulyani, 2022; NADIYAH & Sugara, 2022; Novanto, 2022; Novilia et al., 2020; Nurjulia & Khasanah, 2022; Oktarina & Oktarina, 2022; Oleh, n.d.; PATURRAHMAN, 2023; Pertiwi & Handayani, 2022;

Pramudita & Wijaya, 2022; Priatama & Yunifa, 2022; Putra, 2021; I. S. Rahayu & Hadiwijaya, 2022; Ramadhan Rizky Akbar, 2023; Royani, 2023; Saleh et al., 2023; A. Saputra et al., 2022; N. Sari & Adelin, 2022; Soebari & Setiawan, 2022; Sutabri, 2023; Tamzil & Ardiansyah, 2022; Usamah & Setiawan, 2022; Wahyudi, 2023; We Are Social, 2023; Wetter Edman & Göteborgs universitet. Konstnärliga fakultetskansliet., 2011; E. Wulandari & Ajismanto, 2022).

Penulis juga sudah melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Reynaldi selaku IT Field *Engineer/Support* PT. PLN UPDK Keramasan bahwa belum ada pengukuran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile di PT. PLN UPDK Keramasan.

1.5.2 Observasi

Menurut Hartati dkk (2016:794) Observasi pada penelitian ini dilakukan untuk mencari, mempelajari dan mengumpulkan

informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel mengenai objek permasalahan, dalam hal ini mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna website.

Pengumpulan data observasi dalam penelitian ini menggunakan instrumen berbentuk lembar observasi. Menurut Arikunto (2010) dalam penelitian Rozi dkk (2018:27) observasi atau pengamatan merupakan kegiatan pemusatan terhadap suatu objek dan menggunakan seluruh alat indera.

Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap aplikasi PLN Mobile dengan cara menggunakan aplikasi tersebut.

1.5.3 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan menggunakan metode survei untuk mendapatkan opini responden Menurut Hartati dkk (2020:48). Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner yang merumuskan sejumlah pernyataan yang dibuat secara berkaitan pada aplikasi PLN Mobile dan ditujukan kepada responden untuk mengisi sesuai dengan pertanyaan kuesioner. Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan akan diukur menggunakan pengukuran skala likert.

1.5.4 Studi Pustaka

Menurut Risandi (2021:81) Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data yang berdasarkan pada buku, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Penulis melakukan studi pustaka dengan membaca jurnal, dan buku untuk memecahkan masalah sekaligus menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Adapun teori-teori yang mendukung dalam menyusun laporan PKL. Merupakan kumpulan dari beberapa jurnal ilmiah, pendapat-pendapat para ahli, serta buku sebagai referensi yang mendukung penulis dalam menyusun laporan sebagai berikut:

2.1.1 *User Satisfaction*

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi dari pelanggan terhadap performansi produk ataupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapan pelanggan terpenuhi Menurut Hartati dkk (2020:49). *Green and Person* merumuskan empat variabel terbaik dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi :

1. Kemudahan (*Ease of Use*).

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*).

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*)

Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*).

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi website.

2.1.2 Skala Likert

Menurut Hartati & Efendy (2016:794) Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan setiap dari pertanyaan atau pernyataan akan diberi nilai atau point, jika jawaban responden sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2 dan sangat tidak setuju diberi skor 1.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan pengertian *Skala Likert* merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat pengguna pada system aplikasi yang digunakan dengan memilih jawaban dari variable yang telah di tetapkan .

Empat skala jawaban yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2.1 Skala Likert

No	Sikap	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber Mardiana dkk (2018:60)

2.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:82) dalam Fitria (2018:200) terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

1. *Probability Sampling* Menurut Sugiyono (2017:122), *probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi sebagai berikut:
 - a. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu .

- b. *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik sampling yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
 - c. *Disproportionate stratified random sampling* adalah teknik sampling yang digunakan bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
 - d. *Cluster random sampling* merupakan teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten.
2. *Non Probability Sampling* Menurut Sugiyono (2017:125), *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi sebagai berikut:
- a. *Systematic sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari angka populasi yang telah diberi nomor urut.
 - b. *Quota sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

- c. *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.
- d. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
- e. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sample apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- f. *Snowball sampling* adalah teknik sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

2.1.4 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:115) dalam penelitian Susanti dkk (2017:44) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian berjumlah sebanyak 50 yaitu pelanggan yang menggunakan atau mengakses aplikasi PLN Mobile ini.

2.1.5 Sampel

Menurut Sugiyono (2016:116) dalam penelitian Susanti dkk (2017:45) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel Penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu Menurut Sugiono (2019:81) dalam penelitian Risandi dkk (2021:82).

2.1.6 SPSS (*Statistical Package for Social Science*)

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma *machine learning*, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis Menurut Zein dkk (2019:3).

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan SPSS merupakan software yang berfungsi untuk menganalisis pengolahan data statistik yang digunakan untuk penelitian mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhirnya.

2.1.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

2.1.7.1 Pengujian Validitas

Menurut Susanti (2017:46) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dalam mengukur suatu gejala yang ada. Jika r hitung (*Corrected ItemTotal Correlation*) $\geq r$ tabel (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) Menurut Hartati (2021:214).

2.1.7.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) dalam penelitian Soleha (2022:374) Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau

handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Riduwan (2010:125) dalam penelitian Zahra (2018:50) uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1 Sejarah PT. PLN (persero) UPDK Keramasan

Berdirinya PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan diawali dengan pemisahan fungsi Pembangkitan dan Transmisi (Penyaluran) pada PT PLN (Persero) Wilayah IV Tahun 1997 menjadi PT PLN (Persero) Pembangkitan dan Penyaluran Sumatera Bagian Selatan (KITLUR SBS). Dengan semakin pesatnya pembangunan di Sumatera, dalam rangka peningkatan Efektivitas serta mengantisipasi perkembangan sistem penyaluran ketenagalistrikan Se-Sumatera, sebagai upaya peningkatan pelayanan, mutu, dan keandalan tenaga Listrik di Sumatera dipandang penting untuk dilakukan pemisahan fungsi

Pembangkitan dan Penyaluran, maka dengan Keputusan Direktur Utama No. 193.K/010/DIR/2003 organisasi PLN yang

bergerak dalam bidang pembangkitan dan penyaluran tenaga listrik di Sumatera dibuat menjadi 3 bagian, yaitu Pembangkitan Sumbagut, Pembangkitan Sumbagsel, serta Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban (P3B) Sumatera.

Organisasi PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan (KITSBS) sendiri secara resmi dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 177.K/010/DIR/2004 tanggal 24 Agustus 2004 dan mulai beroperasi sebagai PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan (KITSBS). Dan per- 01 Oktober 2018 sesuai dengan Peraturan Direksi No. 0110.P/DIR/2018 Tentang Susunan Organisasi dan Formasi Jabatan di PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan selanjutnya menjadi PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan (UIKSBS) yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.375, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128. Kantor Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian selatan terletak di Jalan Demang Lebar Daun Nomor 375 Palembang dan memiliki 11 (sebelas) Unit Pelaksana dengan wilayah kerja yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat dan Bandar Lampung, yaitu:

1. Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkitan Keramasan.
2. Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkitan Bandar Lampung

3. Unit Pelaksana Pembangkitan Bukit Asam
4. Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkitan Bengkulu
5. Unit Pelaksana Pembangkitan Bukit Tinggi
6. Unit Pelaksana Pembangkitan Ombilin
7. Unit Pelaksana Pembangkitan Tarahan
8. Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkitan Jambi
9. Unit Pelaksana Pembangkitan Teluk Sirih
10. Unit Pelaksana Pembangkitan Sebalang
11. Unit Pelaksana Pemeliharaan Pembangkitan Palembang

2.2.2 Visi dan Misi PT. PLN (persero) UPDK Keramasan

2.2.2.1 Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia
Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2.2.2.2 Misi

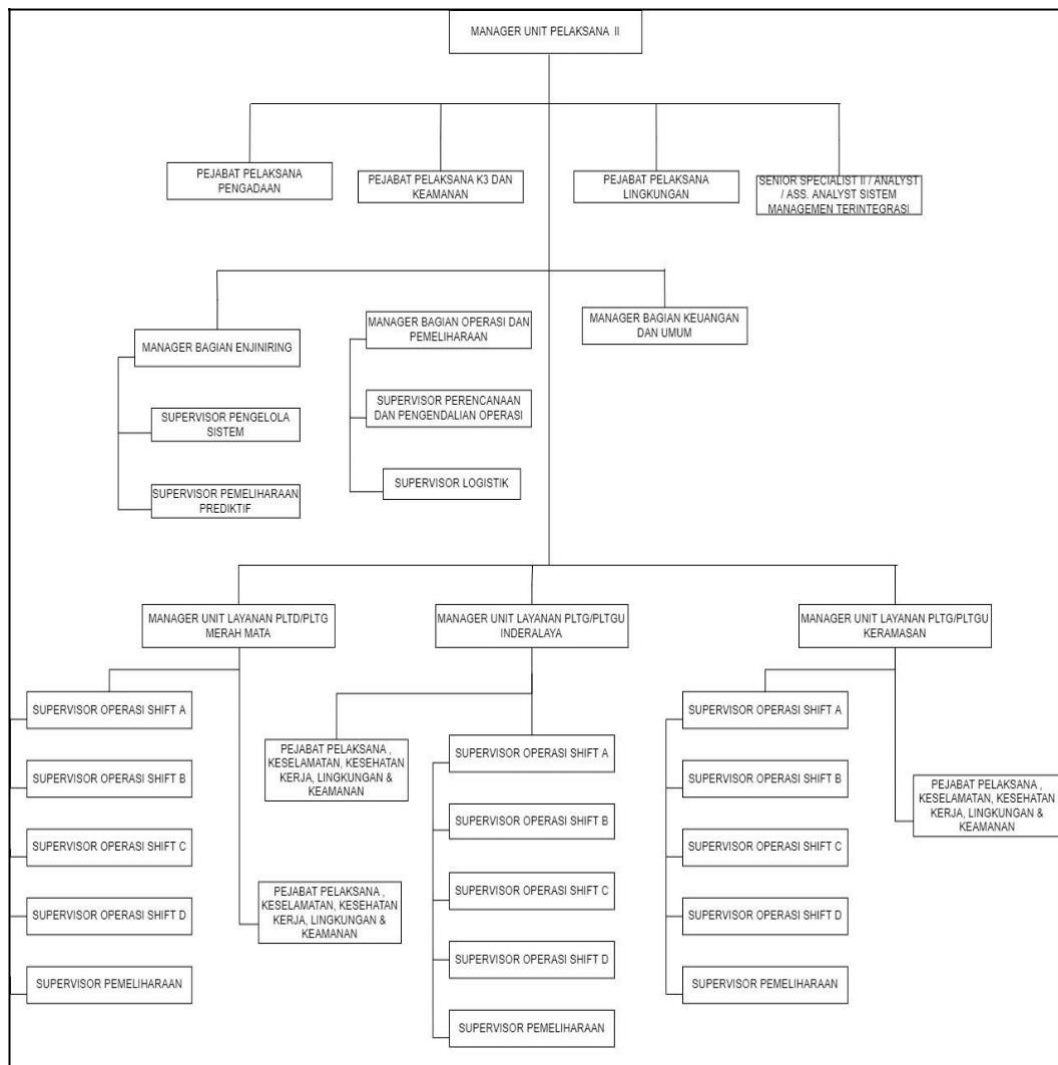
- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

2.2.3 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi PT. PLN (persero) UPK Keramasan :

Keramasan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPK Keramasan

2.2.4 Uraian Tugas

Dalam menjalankan operasional perusahaan, setiap perusahaan termasuk PT. PLN (Persero) UPPK Keramasan wajib memiliki struktur organisasi yang memadai sesuai kebutuhan perusahaan yaitu :

1. Manager Unit Pelaksana II

Manager Unit Pelaksana II (MUP II) adalah jabatan struktural 1 (satu) tingkat dibawah General Manager (GM) yang mengelola Unit Pelaksana dan bertanggung jawab langsung kepada GM terkait dengan jenjang jabatan setingkat manajemen dasar. Manager Unit Pelaksana II (MUP) juga bertanggung jawab atas pengelolaan operasional pembangkit secara optimal untuk mencapai produksi tenaga listrik secara efisien sesuai tata kelola pembangkitan untuk menghasilkan mutu dan keandalan pasokan tenaga listrik sesuai standar yang ditetapkan.

2. Pejabat Pelaksana Pengadaan

Bertanggung jawab dalam memproses pelaksanaan pengadaan barang/jasa sesuai dengan rencana pengadaan yang sudah disusun bersama dengan Pengguna Barang/Jasa dan Pejabat Perencana Pengadaan, mulai dari pengumuman, evaluasi, sampai ke penyusunan Perjanjian/Kontrak.

3. Pejabat Pelaksana K3 dan Keamanan

Bertanggung jawab mengelola kegiatan perencanaan, analisa, evaluasi, rekomendasi dan pengendalian yang berkaitan dengan Keselamatan, Kesehatan Kerja, Keamanan dan lingkungan untuk mewujudkan kondisi andal, aman dan ramah lingkungan bagi manusia, makhluk lainnya dan instalasi ketenagalistrikan sesuai dengan ketentuan K3L yang berlaku di lingkungan PT PLN (Persero).

4. Pejabat Pelaksana Lingkungan

Jabatan struktural 1 (satu) tingkat dibawah MUP I / MUP II /MUL setara dengan jenjang jabatan Supervisor Dasar yang bertugas untuk mengelola fungsi lingkungan seperti melakukan penyelenggaraan kegiatan pengendalian lingkungan hidup, potensi dampak dan pemberian peringatan akan pencemaran kepada masyarakat dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengendalian Lingkungan Hidup.

5. Senior Specialist II/ Analyst/ ASS Analyst Sistem

Manajemen Terintegrasi

Bertanggung jawab untuk mengelola berbagai aspek dari operasional organisasi sesuai dengan beberapa standar, seperti untuk sistem manajemen mutu, dan memastikan semua sistem dan proses organisasi / perusahaan dalam satu kerangka lengkap sudah dalam status terintegrasi.

6. Manager Bagian Enjiniring

Bertanggung jawab dalam Mengevaluasi implementasi Proses Enjiniring Instalasi Pembangkit yang meliputi operasi dan pemeliharaan dengan menerapkan teknologi terkini berkelanjutan sesuai dengan Business Management System (BMS) untuk mencapai tingkat keandalan pembangkit yang optimal dan bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan Pelaksanaan Analisa dan Evaluasi seluruh sistem dan equipment Pembangkit, Penyusunan Program Reliability dan Eficiency Pembangkit, serta Reverse enjinering, untuk mencapai tingkat keandalan pembangkit yang optimal sesuai dengan target kinerja.

7. Supervisor Pengelola Sistem

Bertanggung jawab dalam memastikan semua pekerjaan dilaksanakan dengan baik sehingga semua proses pengelolaan sistem lancar dan memberi pengarahan, serta pengawasan terhadap bawahan.

8. Supervisor Pemeliharaan Prediktif

Bertanggung jawab dalam memastikan dan mengidentifikasi kegagalan yang berpotensi terjadi dan digunakan selanjutnya untuk mencegah hal-hal yang menyebabkan terjadinya kegagalan. Agar pemeliharaan ini memberikan manfaat terhadap aset maka harus ada perubahan

kondisi yang dapat diukur, yang mengindikasikan adanya kegagalan serta memberi arahan serta pengawasan kepada bawahan yang melaksanakan kegiatan tersebut .

9. Manager Bagian Operasi dan Pemeliharaan

Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan, merencanakan, dan mengevaluasi dalam menyiapkan kebutuhan operasi dan pemeliharaan pembangkit yang terintegrasi untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik yang handal dan efisien serta mendukung pencapaian kinerja perusahaan.

10. Supervisor Perencanaan dan Pengendalian Operasi

Bertanggung jawab dalam merencanakan kegiatan-kegiatan produksi bertujuan supaya apa yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai yang diharapkan serta dapat menjamin kinerja pada lingkungan yang mampu memenuhi ketentuan peraturan, mencegah pencemaran dan bertambah baik dari waktu ke waktu atau terpenuhinya komitmen dalam Kebijakan Lingkungan.

11. Supervisor Perencanaan dan Pengendalian Pemeliharaan

Bertanggung jawab untuk membantu merencanakan strategi kegiatan pemeliharaan periodik, pemakaian material dan Supply Chain Management untuk menjamin ketersediaan Tenaga Listrik yang handal dan efisien serta tercapainya target Kinerja Pembangkitan.

12. Supervisor Logistik

Bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pergudangan, pengiriman, persediaan, dan pembelian agar proses permintaan dan pengadaan barang dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan, tepat waktu, efisien dan efektif.

13. Manager Bagian Keuangan dan Umum

Bertanggung jawab mengendalikan pengelolaan keuangan untuk menjamin terselenggaranya pembayaran operasional, pengelolaan arus kas, perpajakan, dan pengelolaan bank garansi (dalam hal pelaksanaan klaim) sesuai ketentuan yang berlaku, serta mengelola pembayaran kewajiban PLN selama masa sewa untuk mendukung kinerja dan operasional perusahaan.

14. Manager Unit Layanan PLTD/PLTG/PLTGU

Bertanggung jawab dalam pelayanan pelanggan, pembacaan meter dan pengelolaan rekening, pengendalian pendapatan, pengendalian losses pemutusan/ penyambungan dan penertiban, pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi, melaksanakan administrasi dan keuangan, serta membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Corporate Governance.

15. Supervisor Shift A,B,C,D

Supervisor shift A,B,C,D mempunyai tanggung jawab penuh terhadap setiap tim yang dipimpin nya, memastikan agar tim tersebut melaksanakan pekerjaan dengan baik, sesuai dengan prosedur dan intruksi serta menjaga keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja yang berpotensi menimbulkan masalah.

16. Supervisor Pemeliharaan

Memonitor, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan Pemeliharaan, merencanakan strategi kegiatan pemeliharaan periodik, pemakaian material dan Supply Chain Management untuk menjamin ketersediaan Tenaga Listrik yang handal dan efisien serta tercapainya target Kinerja Pembangkitan.

17. Pejabat Pelaksana Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan & Keamanan

Bertanggung jawab meningkatkan pengelolaan aset, mengelola kondisi darurat dan krisis yang mungkin terjadi, memberikan dukungan dan saran bagi pelaksanaan keselamatan, kesehatan kerja, lingkungan dan keamanan, pemenuhan peraturan lingkungan hidup dan mencapai zero accident.

2.2.5 Uraian Kegiatan

Kegiatan yang dilakukan selama di PT. PLN (persero)

UPDK Keramasan antara lain :

1. Menginput material PLN di bagian Logistik
2. Membantu mengarsipkan berkas-berkas PLN
3. Membantu scanning berkas PLN
4. Mengikuti kegiatan dokumentasi video PLN
5. Membantu menghancurkan berkas PLN

BAB III

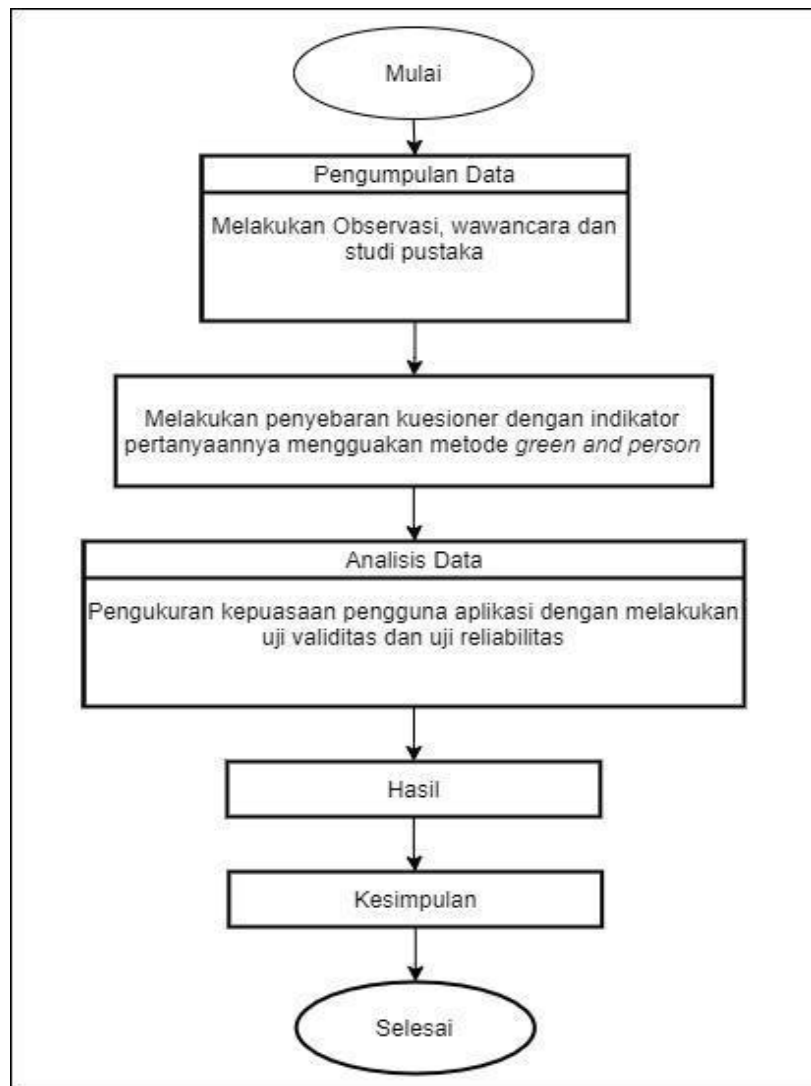
PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan

3.1.1 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian yang dilakukan penulis selama Praktik

Kerja Lapangan :



(Sumber : Diolah Sendiri)

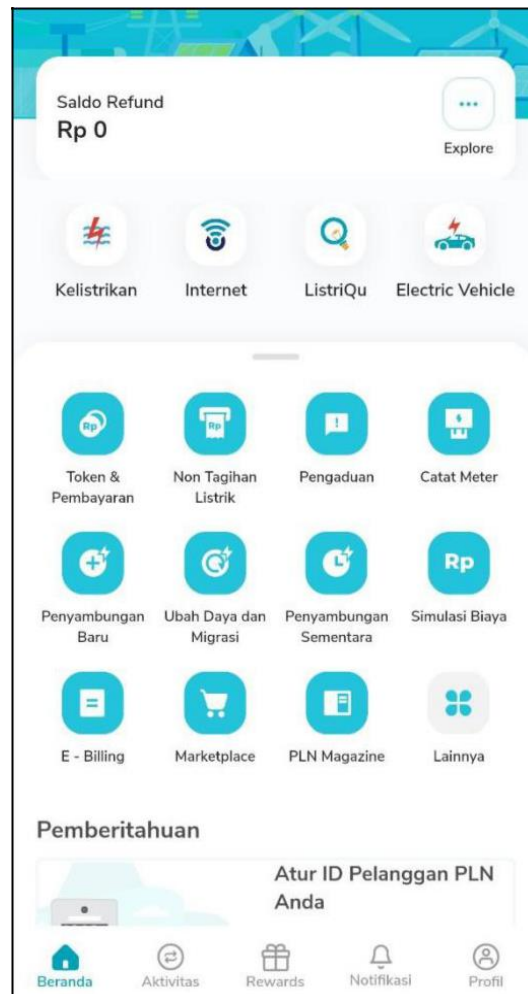
Gambar 3.1 Alur Penelitian

1. Mulai
2. Pada penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi PLN Mobile di PT.PLN (Persero) UPDK Keramasan dengan cara melakukan observasi, wawancara dan studi pustaka. Penulis melakukan studi pustaka dengan cara mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian dan buku untuk mencari referensi.
3. Melakukan pengujian *User Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dengan cara menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian yang indikator pertanyaannya berdasarkan metode *Green & Person* yaitu *Ease of Use, Costumization, Download Delay, Content*.
4. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner secara langsung ke responden.
5. Menganalisis data hasil pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan hasil nilai masing-masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.
6. Kemudian menghitung skor jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* pada PT.PLN (Persero) UPDK Keramasan.
7. Selesai

3.1.2 Tampilan Aplikasi PLN Mobile

3.1.2.1 Tampilan Dashboard

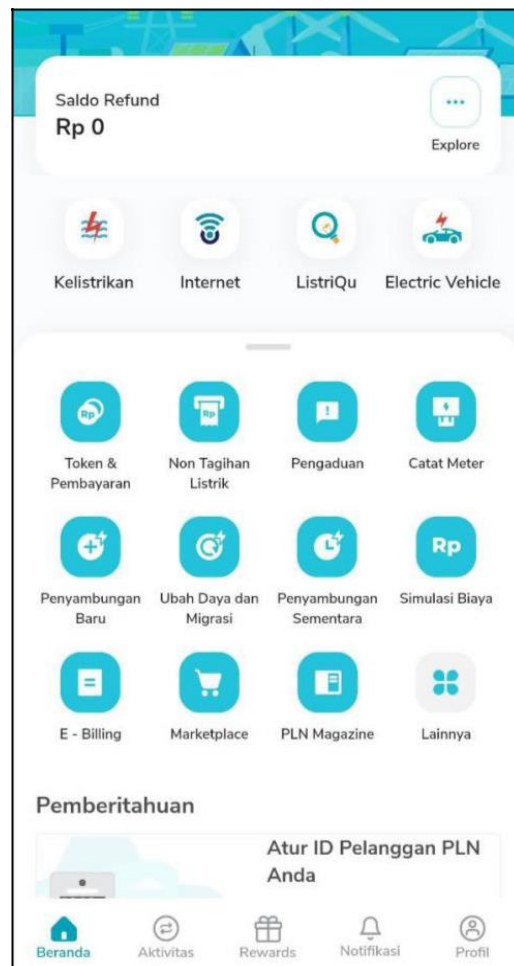
Pada gambar 3.2 terdapat *da*
shboard aplikasi PLN Mobile yang menampilkan menu *navigation* diantaranya beranda, aktivitas, rewards, notifikasi, profil. Kemudian di sudut kanan atas terdapat *explore* untuk pengguna mengetahui tentang total saldo dan riwayat saldo PLN Mobile.



Gambar 3.2 Tampilan Dashboard

3.1.2.2 Tampilan Halaman Beranda

Pada gambar 3.3 merupakan tampilan halaman beranda aplikasi PLN Mobile yang berisi semua menu bisa diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna masing-masing .

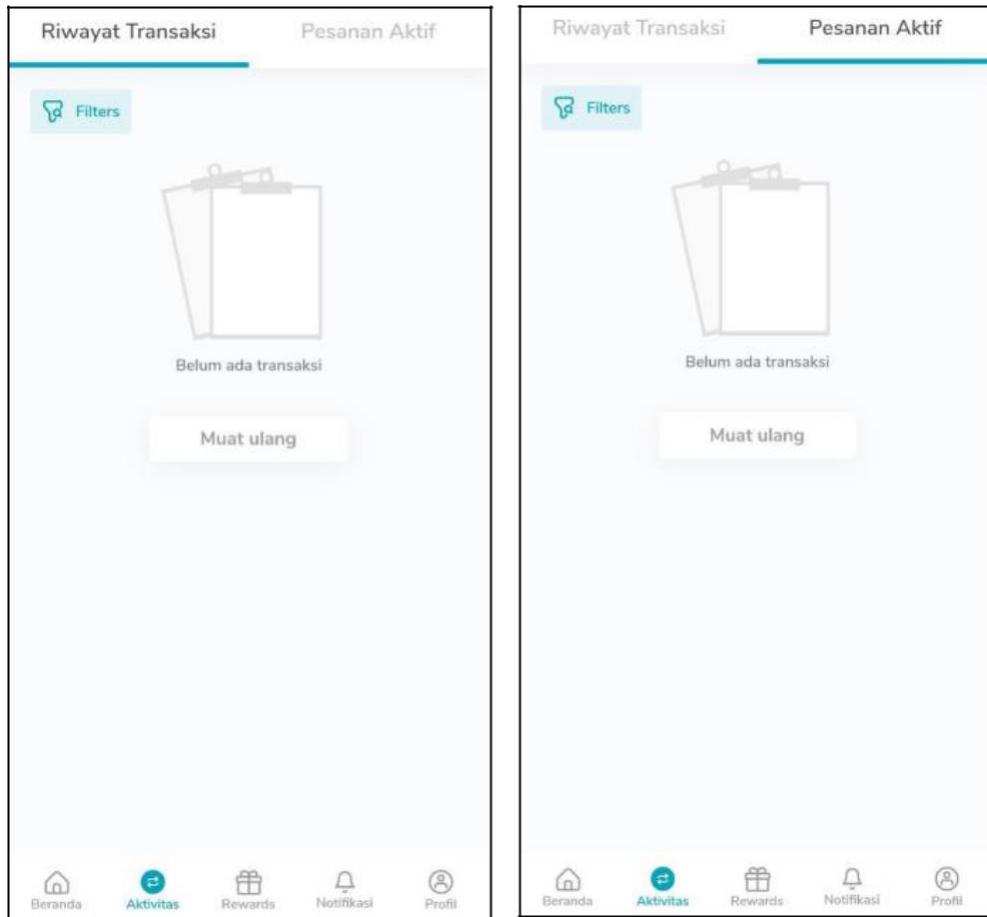


Gambar 3.3 Tampilan Halaman Beranda

3.1.2.3 Tampilan Halaman Aktivitas

Pada gambar 3.4 merupakan tampilan halaman aktivitas aplikasi PLN Mobile yang berisi semua data

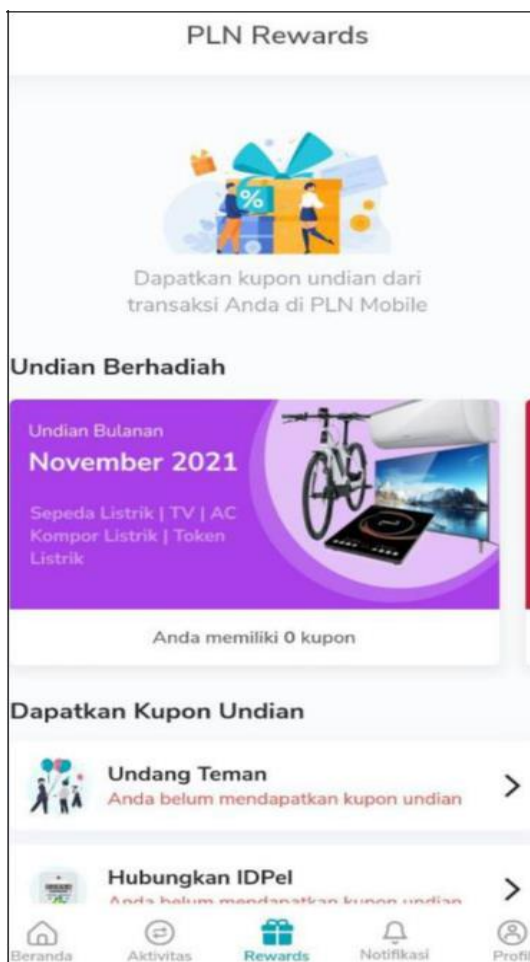
riwayat transaksi, serta data riwayat pesanan aktif .



Gambar 3.4 Tampilan Halaman Aktivitas

3.1.2.4 Tampilan Halaman Rewards

Pada gambar 3.5 merupakan tampilan halaman rewards aplikasi PLN Mobile yang berisi semua data kupon undian dan undian berhadiah dari transaksi anda di PLN Mobile.



Gambar 3.5 Tampilan Halaman Rewards

3.1.2.5 Tampilan Halaman Notifikasi

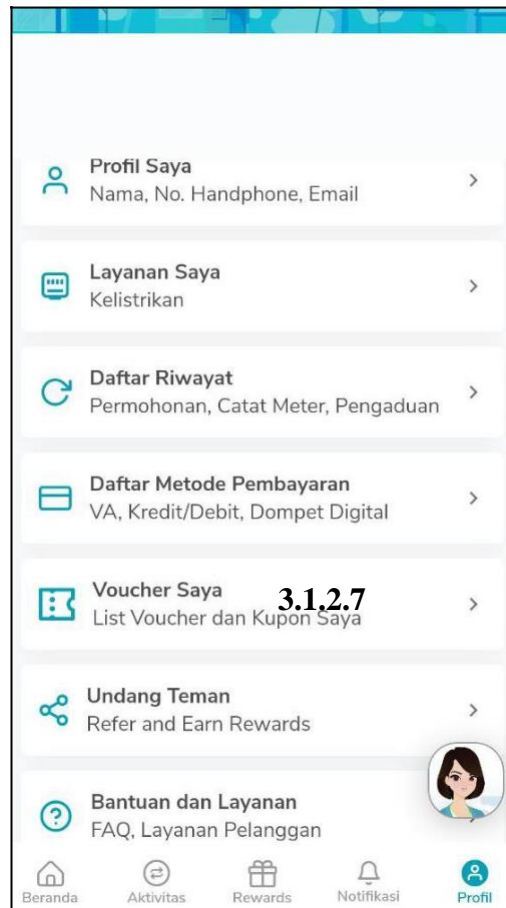
Pada gambar 3.6 merupakan tampilan halaman notifikasi aplikasi PLN Mobile yang berisi semua notifikasi yang masuk apabila terdapat setelah melakukan transaksi atau verifikasi pada akun PLN Mobile.



Gambar 3.6 Tampilan Halaman Notifikasi

3.1.2.6 Tampilan Halaman Profil

Pada gambar 3.7 merupakan tampilan Halaman Profil aplikasi PLN Mobile yang berisi data profil saya, layanan saya, daftar riwayat, daftar metode pembayaran, voucher saya, undang teman, bantuan dan layanan.



Gambar 3.7 Tampilan Halaman Profil

3.2 Evaluasi dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis telah menyusun pertanyaan untuk membuat kuesioner dengan menggunakan metode *Green and Person* yang terdiri dari 4 variabel yaitu kemudahan (*Ease Of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).

3.2.1 Evaluasi

3.2.1.1 Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti data memperoleh data yang akurat melalui kuesioner dengan cara membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi PLN Mobile. Kuesioner akan dibagikan secara online dan diisi oleh pengguna yang mengakses aplikasi PLN Mobile yaitu karyawan/I PT. PLN (Persero) UPDK Keramasan sebagai respondennya. Berikut tabel rancangan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden :

Tabel 3.1 Tabel Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1. EASE OF USE (kemudahan)		1	2	3	4
1.1	Apakah mudah mencari informasi yang anda butuhkan dalam aplikasi PLN Mobile ini?				
1.2	Apakah Aplikasi PLN Mobile ini mudah di akses?				
1.3	Apakah tools dalam aplikasi ini mudah digunakan?				
2. CUSTOMIZATION (personalisasi)					
2.1	Apakah tampilan warna pada aplikasi ini menarik?				
2.2	Apakah tampilan aplikasi ini mudah diingat?				
2.3	Apakah informasi yang disajikan dalam aplikasi ini mudah digunakan?				
3. DOWNLOAD DELAY (Kecepatan Akses pada Aplikasi)					

3.1	Apakah Halaman Aplikasi PLN Mobile ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya?				
3.2	Apakah anda mudah mengakses informasi tiap halaman?				
3.3	Apakah informasi yang akan anda butuhkan dengan mudahnya di download dari aplikasi ini?				
4. CONTENT (penyajian informasi)					
4.1	Apakah jumlah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda?				
4.2	Apakah dengan adanya keragaman informasi yang disajikan bisa menarik bagi anda?				
4.3	Apakah kalimat informasi yang disajikan mudah dimengerti?				

Sumber: tabel kuesioner dalam Hartati dkk (2019:96)

3.2.1.2 Hasil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 50 responden dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kategori Responden

No	Kategori Responden	Jumlah
1	Pelanggan	50

(Sumber : Diolah Sendiri)

Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan cara menyebarkan link kuesioner dari google formulir via whatsapp, rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut :

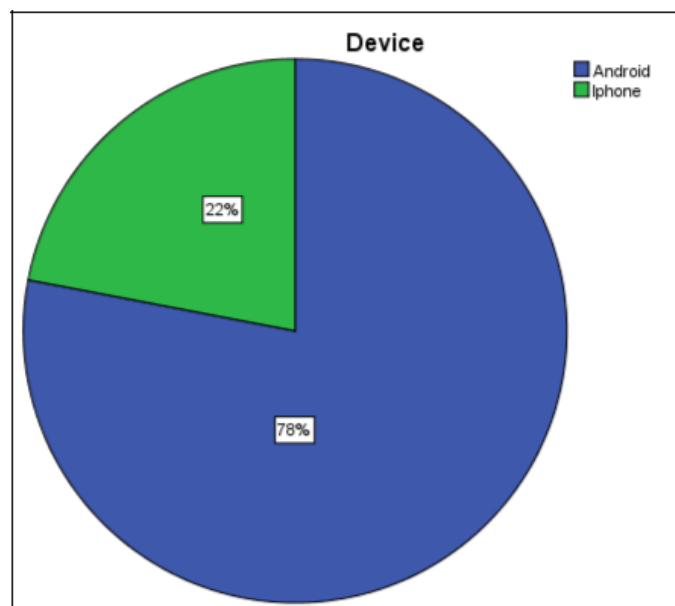
Tabel 3.3 Jumlah Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	50
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang dapat digunakan	50

3.2.1.3 Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi PLN Mobile di PT PLN (persero) UPDK Keramasan. Data responden dikelompokkan berdasarkan device.

Berdasarkan Device

**Gambar 3.8 Distribusi Responden Berdasarkan Device**

Dari gambar 3.8 diatas, distribusi responden berdasarkan device dapat dilihat bahwa sebanyak 78% pelanggan menggunakan device android dan 22% pelanggan menggunakan device iphone. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan menggunakan device android dalam mengakses aplikasi *PLN Mobile*.

3.2.2 Pembahasan

3.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23 dengan menggunakan taraf signifikansi 10% (0,1), dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung r tabel, berikut ini adalah rumus *degree of freedom* (df) : $df = n - k$. Dengan keterangan diatas “n” adalah jumlah sampel/observasi pembentuk regresi, dan “k” merupakan jumlah variabel (bebas + terikat) (Nugroho, 2020).

Dengan jumlah sampel 50 orang dan variabel yang digunakan ada 4 varibel, kemudian masukkan ke dalam rumus *degree of freedom* (df) : $df = n - k$

$$df = 50 - 4 = 46.$$

Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 10 % (0.1), Taraf signifikansi ini = $1 - \alpha$. Nilai α (*alpha*) ini sendiri adalah tingkat atau taraf signifikansi (*level of significance*), maka diisi pada rumus tersebut $1 - \alpha$ (0.1) = 0.90. Untuk mencari r tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari t tabel dengan rumus $IDF.T(0.90,df)$ sehingga didapat t tabel = 1,30, setelah itu dapat ditemukan hasil untuk r tabel menggunakan rumus $t0.1/\sqrt{df+t0.1**2}$ sehingga didapat r tabel = 0,188. Hasil Pengujian validitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Uji Validitas

Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
EOU1	0,735	Valid
EOU2	0,788	Valid
EOU3	0,815	Valid
CUS1	0,689	Valid
CUS2	0,798	Valid
CUS3	0,731	Valid
DD1	0,745	Valid
DD2	0,696	Valid
DD3	0,834	Valid
CON1	0,841	Valid
CON2	0,737	Valid
CON3	0,773	Valid

Hasil uji validitas kuesioner tabel diatas, dari 12 pernyataan yang dibuat, semua pernyataan dinyatakan valid, karena nilai r hitung $>$ nilai r tabelnya yaitu 0,188.

3.2.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Hartati dkk (2020:51) Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuisisioner. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$, sedangkan apabila konstruk atau variabel dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai $\alpha < 0,60$. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu item pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.6 sebagai berikut :

Tabel 3.5 Keterangan Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.0 – 0.20	Kurang Reliabel
0.20 – 0.40	Agak Reliabel
0.40 – 0.60	Cukup Reliabel
0.60 – 0.80	Reliabel
0.80 – 1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Sihotang (2020: 406)

Hasil pengujian reliabilitas untuk setiap item pernyataan diperlihatkan pada tabel 3.6.

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Ease Of Use</i>	0,899	Sangat Reliabel
<i>Customization</i>	0,827	Sangat Reliabel
<i>Download Delay</i>	0,838	Sangat Reliabel
<i>Content</i>	0,863	Sangat Reliabel

Dari Tabel 3.6 di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel *Ease Of Use* adalah 0,899, variabel *Customization* adalah 0,827, variable *Download Delay* adalah 0,838 dan variabel *Content* adalah 0,863. Diketahui bahwa nilai interval koefisien pada setiap variabel diatas masuk kedalam tingkat hubungan yang kuat, maka semua variabel dinyatakan sangat reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,935	12

Gambar 3.11. Reliability Statistics

Pada penelitian ini reliability statistics dapat dilihat pada setiap pernyataan $> 0,60$, sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

3.2.2.3 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah di distribusikan dan dikumpulkan kembali, berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap item pernyataan

kuesioner yang telah peneliti berikan. Berikut ini distribusi tabel jawaban responden setiap variabel :

1. Distribusi Variabel *Ease Of Use*

Ease Of Use merupakan kemampuan perangkat lunak untuk memudahkan setiap pengguna agar bisa lebih memahami bagaimana penggunaannya di dalam tugas tertentu. Berikut ini distribusi tabel jawaban responden setiap variabel pada tabel 3.7 berikut :

Tabel 3.7 Distribusi Variabel *Ease Of Use*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1. EASE OF USE (kemudahan)					
1.1	Apakah mudah mencari informasi yang anda butuhkan dalam aplikasi PLN Mobile ini?	0	0	36	14
		0%	0%	72%	28%
1.2	Apakah Aplikasi PLN Mobile ini mudah di akses?	0	0	34	16
		0%	0%	68%	32%
1.3	Apakah tools dalam aplikasi ini mudah digunakan?	0	0	35	15
		0%	0%	70%	30%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel

ease of use dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28%, S (Setuju) adalah 72%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju mudah mencari

informasi yang anda butuhkan dalam aplikasi PLN Mobile.

2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 32%, S (Setuju) adalah 68%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju Aplikasi PLN Mobile ini mudah di akses.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 70%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tools dalam aplikasi ini mudah digunakan.

2. Distribusi Variabel *Customization*

Customization merupakan kemampuan perangkat lunak yang memungkinkan pengguna di dalam mengoperasikan suatu website agar memberikan tampilan yang lebih mudah dikenali. Berikut ini distribusi tabel jawaban responden setiap variabel pada tabel 3.8 berikut :

Tabel 3.8 Distribusi Variabel Customization

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
2. CUSTOMIZATION (personalisasi)					
2.1	Apakah tampilan warna pada aplikasi ini menarik?	0	0	33	17
		0%	0%	66%	34%
2.2	Apakah tampilan aplikasi ini mudah diingat?	0	0	32	18
		0%	0%	64%	36%
2.3	Apakah informasi yang disajikan dalam aplikasi ini mudah digunakan?	0	0	34	16
		0%	0%	68%	32%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel

customization dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 34%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tampilan warna pada aplikasi ini menarik.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 64%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tampilan aplikasi ini mudah diingat.

3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 32%, S (Setuju) adalah 68%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju informasi yang disajikan dalam aplikasi ini mudah digunakan.

3. Distribusi Variabel *Download Delay*

Download delay merupakan kemampuan perangkat lunak untuk melakukan pengunduhan data bagi setiap pengguna. Berikut ini distribusi tabel jawaban responden setiap variabel pada tabel 3.9 berikut :

Tabel 3.9 Distribusi Variabel *Download Delay*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
3. DOWNLOAD DELAY (kecepatan akses pada aplikasi)					
3.1	Apakah Halaman Aplikasi PLN Mobile ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya?	0	0	33	17
		0%	0%	66%	34%
3.2	Apakah anda mudah mengakses informasi tiap halaman?	1	0	34	15
		2%	0%	68%	30%
3.3	Apakah informasi yang akan anda butuhkan dengan mudahnya di download dari aplikasi ini?	0	1	31	18
		0%	2%	62%	36%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *download delay* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 34%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju halaman Aplikasi PLN Mobile ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 68%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju mudah mengakses informasi tiap halaman.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 62%, TS (Tidak Setuju) adalah 2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju informasi yang akan anda butuhkan dengan mudahnya di download dari aplikasi ini.

4. Distribusi Variabel *Content*

Content merupakan kemampuan perangkat lunak untuk memudahkan pengguna dalam mempelajari isi

yang terdapat dalam website. Berikut ini distribusi tabel jawaban responden setiap variabel pada tabel 3.10 berikut :

Tabel 3.10 Distribusi Variabel *Content*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
4. CONTENT (penyajian informasi)					
4.1	Apakah jumlah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda?	0	0	26	24
		0%	0%	52%	48%
4.2	Apakah dengan adanya keragaman informasi yang disajikan bisa menarik bagi anda?	0	1	27	22
		0%	2%	54%	44%
4.3	Apakah kalimat informasi yang disajikan mudah dimengerti?	0	0	24	26
		0%	0%	48%	52%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel

content dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 48%, S (Setuju) adalah 52%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jumlah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 44%, S (Setuju) adalah 54%, TS (Tidak Setuju) adalah 2% dan STS (Sangat Tidak

Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju adanya keragaman informasi yang disajikan bisa menarik bagi anda.

3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 52%, S (Setuju) adalah 48%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju kalimat informasi yang disajikan mudah dimengerti.

3.2.2.4 Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan

Kuesioner

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pernyataan kuesioner dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$IS = \frac{\text{Total Skor Keseluruhan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan : Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi : Skala nilai tertinggi (4) x
jumlah responden (50)

Kemudian hasil dari perhitungan persentase setiap item pernyataan, akan diinterpretasikan berdasarkan jawaban responden yang didapat pada setiap item pernyataan. Setelah itu dapat di lihat kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan berdasarkan hasil perhitungan tersebut. Berikut ini adalah kriteria interpretasi skor pada tabel 3.11 :

Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor

Persentase (%)	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Hartati dkk (2019: 5)

Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel dalam tiap kelompok responden dapat dilihat pada tabel 3.12 sebagai berikut :

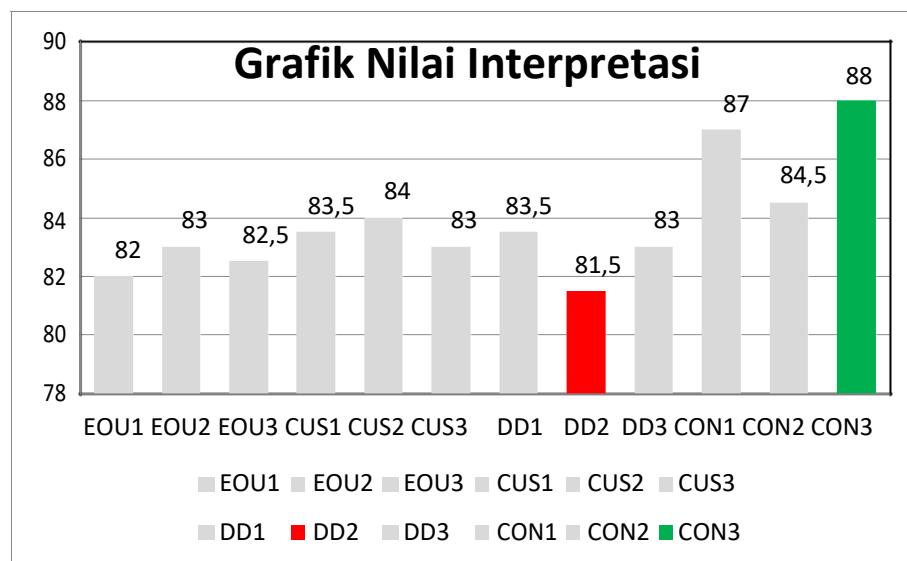
Tabel 3.12 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Variabel	Kode	Pernyataan	Nilai	Interpretasi
<i>Ease Of Use</i>	EOU1	Apakah mudah mencari informasi yang anda butuhkan dalam aplikasi PLN Mobile ini	82%	Sangat Kuat
	EOU2	Apakah Aplikasi PLN Mobile ini mudah di akses	83%	Sangat Kuat
	EOU3	Apakah tools dalam aplikasi ini mudah digunakan	82,50%	Sangat Kuat
<i>Customization</i>	CUS1	Apakah tampilan warna pada aplikasi ini menarik	83,50%	Sangat Kuat
	CUS2	Apakah tampilan aplikasi ini mudah diingat	84%	Sangat Kuat
	CUS3	Apakah informasi yang disajikan dalam aplikasi ini mudah digunakan	83%	Sangat Kuat
<i>Download Delay</i>	DD1	Apakah Halaman Aplikasi PLN Mobile ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya	83,50%	Sangat Kuat
	DD2	Apakah anda mudah mengakses informasi tiap halaman	81,50%	Sangat Kuat
	DD3	Apakah informasi yang akan anda butuhkan dengan mudahnya di download dari aplikasi ini	83%	Sangat Kuat
<i>Content</i>	CON1	Apakah jumlah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda	87%	Sangat Kuat

	CON2	Apakah dengan adanya keragaman informasi yang disajikan bisa menarik bagi anda	84,50%	Sangat Kuat
	CON3	Apakah kalimat informasi yang disajikan mudah dimengerti	88%	Sangat Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada gambar 3.11 :



Gambar 3.12 Grafik Nilai Interpretasi

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile* dengan keterangan sebagai berikut :

1. Variabel *ease of use* pada indikator kode EOU2 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 83% dengan kriteria

interpretasi skor sangat kuat, yang berarti Aplikasi PLN Mobile ini mudah di akses.

2. Variabel *customization* pada indikator kode CUS2 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 84% dengan kriteria interpretasi skor sangat kuat, yang berarti tampilan aplikasi ini mudah diingat.
3. Variabel *download delay* pada indikator kode DD1 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 83,5% dengan kriteria interpretasi skor sangat kuat, yang berarti halaman aplikasi PLN *Mobile* ini tampil dengan cepat setelah anda klik link-nya.
4. Variabel *content* pada indikator kode CON3 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 88% dengan kriteria interpretasi skor sangat kuat, yang berarti kalimat informasi yang disajikan mudah di mengerti.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan empat variabel pengukuran yang diantaranya *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* menunjukkan bahwa :

1. Pada variabel *content* kode CON3 mendapat nilai tertinggi dari seluruh variabel sebesar 88% dan pada variabel *download delay* kode DD2 mendapat nilai terendah dari seluruh variabel sebesar 81,5%.
2. Pada *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* nilai interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat puas dan layak digunakan terhadap aplikasi PLN *Mobile*, karena mudah untuk memperoleh informasi dari aplikasi PLN *Mobile*, aplikasi PLN *Mobile* juga mempunyai tampilan yang menarik, penyajian informasi yang baik, mudah untuk digunakan, dan dapat diakses setiap waktu.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian terhadap pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) UPDK Keramasan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran diantaranya :

1. Pengembang dari pihak perusahaan supaya dapat mempertahankan kepuasan aplikasi ini.
2. Penelitian dapat dilakukan bukan hanya sebatas pengukuran kualitas aplikasi, tetapi juga dapat menganalisa aplikasi lebih jauh lagi untuk penelitian selanjutnya.
3. Penelitian lebih lanjut coba ditinjau dengan menggunakan model kualitas dan metode penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, F. A. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Di SMK Negeri 1 Keluang Kabupaten Musi Banyuasin Bagian Asisten Teknisi Lab Multimedia*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Akbar, M. K. (2022). *Aplikasi Presensi Online Siswa Belajar Pada SMP Muhammadiyah 7 Palembang Berbasis Website*. STMIK Palcomtech.
- Akbar, M., & Pratama, R. A. (2022). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENERIMAAN CALON SISWA BARU PADA SMK KESEHATAN TRI BHAKTI AT-TAQWA BERBASIS WEB*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Albana, M. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT ISS (Integrated Service Solutions) Indonesia Area GBE Palembang Divisi Cleaning Service*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Amelia, N. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Pelayanan Akta dan Konsolidasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Anggraini, M. P., & Saputra, A. (2022). *APLIKASI PENGOLAHAN DATA DISTRIBUSI BARANG BERBASIS WEB PADA PT. DELVI STIIL SKY*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Anjayu, R. P. L. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Di PT. Mitrajasa Multi Servindo Audit Fotografi*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Aprilianti, P., & Levia, T. O. (2022). *Sistem Informasi Penjualan Dan Instalasi Produk Pengolahan Air Pada PT. Cakra Naga Prasetya Kota Palembang Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Arifin, J. (2023). *Pengembangan Sistem Perangkat Lunak Aplikasi Mobile Daring Plus (Daring+) Pada PT Enigma Data Indonesia di Kota Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- AS, A. L. (2023). *APLIKASI JASA SERVICE BERBASIS WEBPADA CV. ISTANA KOMPUTER*. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/file/14720>.
- Astuti, T. M. P. (2021). *LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI APOTEK DIAN SEJAHTERA GRESIK*.
- Aszhari, D. S. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian General Affair di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Dwikora Cabang A. Rivai Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Carlin, M. M. (2023). *Website Pendidikan Anak Usia Dini Bina Balita Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Dariantio, D. (2022). *Aplikasi Persediaan Pupuk Pada PT. Musi Banyuasin Indah Sungai Jarum Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- DESAK AYU PUTRI. (2023). *RANCANG BANGUN APLIKASI KASIR PADA SALON LIAN BEAUTY STUDIO BERBASIS WEBSITE*. <Http://Repo.Palcomtech.Ac.Id/Id/File/14034>.
- Erlangga, M. S. (2023). *Aplikasi Penjadwalan Dan Kunjungan Lab Komputer SMK Nurul Iman Palembang Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Erza Kurniawan. (n.d.). *MANAJEMEN PEMBELAJARAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DANKOMUNIKASI DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 3 SUNGAI LILIN*.
- Fadhil, M. (2022). *Pengolahan Data E-Arsip Pengajuan Kredit Mobil Mandiri Tunas Finance Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Fadlan, M. (2016). *ANALISIS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN IAIN PURWOKERTO*. In *Muchammad Fadlan 40 Jurnal Kependidikan* (Issue 1).

- Fania, A. (2023). *Website Layanan Administrasi Magang Pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Febriana, K. (2022). *Laporan Kegiatan Tentang Perhitungan Pajak Penghasilan 22 Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Selatan*. Politeknik Palcomtech.
- Ferdian, F. (2022). *Aplikasi Bimbingan Konseling SMK PGRI 2 Karang Sari*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Furrer, O., Sudharshan, D., & Liu, R. H. (n.d.). *A Framework for Innovative Service Design*.
- Gustina, A. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di Toko Alfamart Km 5 Palembang*. Politeknik Palcomtech.
- Gustini, N., Ibrahim, T., & Pratama, W. E. (2022). HUBUNGAN MANAJEMEN KONSELING ONLINE DAN KOMPETENSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI GURU BIMBINGAN KONSELING. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 7(2), 173–184. <https://doi.org/10.15575/isema.v7i2.14599>
- Hariny, S., & Triwahyuni, A. (2022). *APLIKASI DATA PENGUNJUNG PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERBASIS WEBSITE*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Hastini, S., & Cholil, W. (n.d.). *Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3*. 15(1).
- Hidayat, W. (2023). *Aplikasi Monitoring Masa Kenaikan Pangkat Pegawai PNS Pada Kantor Gubernur Sumatera Selatan Kota Palembang Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Ikhtiarti, D., Novita Sari, D., & Sutabri, T. (2023). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi <https://jsisfotek.org/index.php> Penerapan Teknologi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Itil V3 Domain Service Design*. 5(2). <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.229>
- Ismiyanti, A. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Diarysumsel Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Jarwati, I. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di CV. Genggam Kreasi Pada Divisi Desain Grafis*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Jauhari, K. M., & Saputra, A. (2022). *APLIKASI PERPUSTAKAAN PADA SMK TAMAN SISWA 1 PALEMBANG BERBASIS WEBSITE*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Koearito, I. T. S. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan*. Politeknik Palcomtech.
- Kristiadi, A., & Afrizal, Y. (2022). *RANCANG BANGUN APLIKASI ELEKTRONIK DATA MAGANG BERBASIS WEB PADA DISTRIK NAVIGASI KELAS I PALEMBANG*. Insitut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Kristian, B. (2023). *Website Informasi Dan Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Selatan Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Kurniati, W., & Sriyeni, Y. (2023). *APLIKASI PENERIMAAN KARYAWAN BARU PADA PT. HEVEA MK 1 BERBASIS WEB*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- M Ferdiansyah, M. F. (2023). *Aplikasi Inventaris Tata Usaha Pada SMA Negeri 18 Palembang Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Mahendra, R. (2022). *Rancang Bangun Website SMA Nurul Iman Palembang*. STMIK Palcomtech.
- Mardhotillah. (2022). *APLIKASI PERPUSTAKAAN PADA SMA NEGERI 1 PEMULUTAN BARAT BERBASIS WEB*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Maria, F., & Sutabri, T. (2023). *Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual*. 1(2), 121–127. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.134>
- Marlinda, R., & Meilani, Y. I. (2023). *APLIKASI TRACKING SURAT MASUK PADA*

- KANTOR KELURAHAN ARIO KEMUNING KOTA PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Melenia, R. (2022). *Portal Website PPDB Smk Setianegara Sembawa*. STMIK Palcomtech.
- Mourad, M. B. Al, & Hussain, M. (2014). The Impact of Cloud Computing on ITIL Service Strategy Processes. *International Journal of Computer and Communication Engineering*, 3(5), 367–371. <https://doi.org/10.7763/ijcce.2014.v3.351>
- Mukmin, N. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Mulyani, S. (2022). *Laporan Kegiatan Tentang Perhitungan Pajak Reklame Pada Cv. Rhema Advertising*. Politeknik Palcomtech.
- NADIYAH, & Sugara, E. P. A. (2022). *LAPORAN KEGIATAN PKL PADA DIVISI DESAIN GRAFIS MUSEUM SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Nanda, M. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Toko Chandra Komputer*. Politeknik Palcomtech.
- Novanto, R. S. (2022). *Laporan Kegiatan Pembuatan Konten Berita Website Koran Suara Nusantara*. Politeknik Palcomtech.
- Novianti, W. P. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Subbag Umum & Kepegawaian di Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Novilia, E., Cholil, W., & Kurniawan, T. B. (2020). *Sains, Aplikasi, Komputasi dan Teknologi Informasi Analisa tingkat pelayanan IT service management pada penerapan sistem ujian nasional berbasis komputer dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v3*. 2(1), 24.
- Novita, L., & Setiawan, E. (2023). *LAPORAN KEGIATAN HARIAN BAGIAN PAYROLL DI PABRIK KELAPA SAWIT PT TANIA SELATAN PKS BURNAI TIMUR*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Nurjulia, R. P., & Khasanah, I. (2022). *Aplikasi Pengolahan Data Bantuan Sosial Berbasis Web Pada Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang*. STMIK Palcomtech.
- Oktarina, D., & Oktarina, R. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Red Planet Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)*. STMIK Palcomtech.
- Oleh, D. (n.d.). *RANCANG BANGUN APLIKASI KASIR PADA SALON LIAN BEAUTY STUDIO BERBASIS WEBSITE*.
- PATURRAHMAN, A. (2023). *PENAMBAHAN FITUR REAL LIVE TRACKINGPADAAPLIKASI GANCA DI PT. ELRAJOINTEGRITAS PERKASA PALEMBANG*. In <http://repo.palcomtech.ac.id/id/file/14688>.
- Pertiwi, P., & Handayani, F. S. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Perencanaan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Palembang*. Politeknik Palcomtech.
- Pramudita, E. H., & Wijaya, L. T. (2022). *Analisis User Interface Website E-Service Regional II di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional II Palembang Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda*. STMIK Palcomtech.
- PRATAMA, L. W. (2022). *PORTAL INFORMASI KEPEGAWAIAN KANTOR BPD GAPENSI PROVINSI SUMATERA SELATAN BERBASIS WEB*. In http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1239/1/PKL_SI_2022_LINIA%20WIDIYAWATI%20PRATAMA.pdf.
- Pratama, M. R. P., & Pratama, R. A. (2023). *LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI CV JAMA JAMA KREATIF DIVISI DESAIN GRAFIS SUBLIME PRODUCTION*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Priatama, M. A., & Yunifa, W. (2022). *Aplikasi Persediaan Stock Sparepart Pada PD. Panca Motor KM 14 Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Purnama, M. E., Zidane, M., & Aprilinda, A. (2022). *Analisis Pemanfaatan Teknologi Lintramax Pada PT. Melania Indonesia Menggunakan Model Task Technology Fit*. STMIK Palcomtech.

- Putra, H. K. (2021). *Analisis Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dengan Metode Pieces*. STMIK Palcomtech.
- Rachman, I. A. (2023). *Laporan Kegiatan Layanan TI Pada Bagian Mitra Bisnis Dan Layanan TI Di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Rahayu, I. S., & Hadiwijaya, H. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Bagian Administrasi Pada PT Parit Panjang*. Politeknik Palcomtech.
- Rahayu, K. (2022). *Laporan Kegiatan Tentang Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Atas Sewa Menyewa Alat Berat di PT Rachmat Kelantan Sakti*. Politeknik Palcomtech.
- Rahmadaya, A., & Ajismanto, F. (2023). *APLIKASI BIMBINGAN KONSELINGMAAL-FATAH PALEMBANGBERBASIS WEBSITE*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Ramadhan Rizky Akbar, M. (2023). *Penerapan Enkripsi File Menggunakan Advanced Encryption Standard (Aes-128) Pada PT. Indonesia Connets Plus Sbu Sumbagsel*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Rezani, S. (2023). *Laporan Kegiatan Penggunaan Sistem Infomasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada PT Saffa Berkah Abadi*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Rinaldi, M. O., & Handayani, F. S. (2023). *PKL_SI_2023_MUHAMMAD OKTAPIAN RINALDI*.
- Royani, F. J. (2023). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Di Sumatera Ekspres Bagian Desain Grafis*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Saleh, M. R., Yanti, R., & Saputra, A. (2023). *Perancangan Desain Ui/Ux Aplikasi Tracking Pengiriman Barang Pada PT. Media Transportasi Logistics Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode Design Thinking*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Salshabilla, M. (2023). *Laporan Kegiatan Tentang Prosedur Penggajian Pegawai Pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Sumatera Selatan*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Saputra, A., Ismail, T., & Triwahyuni, A. (2022). *Teknik Pendukung Keputusan Pemilihan Siswa Berprestasi Pada SMK Negeri 1 Air Kumbang Menggunakan Metode Smart*. STMIK Palcomtech.
- Saputra, G. T. R., & Hartati, E. (2023). *APLIKASI PELAYANAN JASA PERBAIKAN PERALATANKOMPUTER PADACV. ISTANA KOMPUTERPALEMBANG*.
- Sari, N. A. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Bagian Kasi Pelayanan di Kantor Kelurahan Sumber Hidup Kabupaten Banyuasin Palembang*. Politeknik Palcomtech.
- Sari, N., & Adelin. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Losi Pada PT. Angkasa Pura II Menggunakan Iso 25010*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Sekaran, G. D. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Divisi Desain Grafis di CV Pesona Musi Palembang*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Serliyawati, E., & Saputra, A. (2023). *APLIKASI PENGOLAHAN ARSIP SURAT PADA INSPEKTORATDAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN BERBASIS WEB*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Soebari, M. M., & Setiawan, E. (2022). *Aplikasi Sistem Peminjaman Buku Perpustakaan di SMK Kesehatan Tri Bhakti At-Taqwa Berbasis Website*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Solana, S. (2022). *Aplikasi Pengolahan Data Dan Absensi Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Sugiarto, G. D. P. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di CV Jama Jama Kreatif Divisi Desain Grafis*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Sunarti, S., & Setiawan, E. (2023). *APLIKASI PENDAFTARAN MURID BARU BERBASISWEBSITE PADA PAUD BINA BALITA*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Sutabri, T. (2023). *Design of A Web-Based Social Network Information System*. *International Journal Of Artificial Intelegence Research*, 6(1), 2022.
<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.454>
- Tamzil, A. A., & Ardiansyah, M. R. (2022). *Rancang Bangun Website Penerimaan Peserta*

- Didik Baru Pada SMP Negeri 2 Sanga Desa*. STMIK Palcomtech.
- Triana, E. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Pelayanan Umum di Kantor Desa Tirto Raharjo Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin*. Politeknik Palcomtech.
- Usamah, M., & Setiawan, E. (2022). *RANCANG BANGUN APLIKASI STUDENT PORTAL BERBASIS WEB PADA LKP COMPUTER PLUS PALEMBANG*.
- Wahyudi, T. (2023). Studi Kasus Pengembangan dan Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Sebagai Penunjang Kegiatan Masyarakat Indonesia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(1), 28–32. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse28>
- Wahyuni, S. (2023). *Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Tirta Betuah Cabang Mariana*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- We Are Social. (2023, January). *Overview Of Internet Interest*. <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>.
- Wetter Edman, K., & Göteborgs universitet. Konstnärliga fakultetskansliet. (2011). *Service design : a conceptualization of an emerging practice*. ArtMonitor.
- Wicaksono, M. P., & Handayani, F. S. (2023). *LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN LABORATORIUM TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN SMK NEGERI 4 PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Wulandari, E., & Ajismanto, F. (2022). *Rancang Bangun Sistem Administrasi Pembayaran Sumbangan pembinaan Pendidikan Berbasis website Pada SMK Pelayaran Sinar Bahari Palembang*. STMIK Palcomtech.
- Wulandari, P. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Pendataan Penduduk Kecamatan Sematang Borang Berbasis Website*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Yulianti, D. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Satuan Kerja Humas Pada PT Bukit Asam Tbk (Unit Dermaga Kertapati)*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Zulyansyah, R. E., & Setiawan, E. (2023). *LAPORAN KEGIATAN HARIAN BAGIAN ADMINISTRASI DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.

Fatkhurohman, Akhmad, Julpikar Supriadi, and Sugiyanto. 2022. 'Webinar Nasional HUMANIS 2022', *Humanities, Management, and Science Proceedings (Humanis)*, 2.2, 302–11
<<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>>

Fitria, Sisca Eka, and Vega Fauzana Ariva. 2019. 'Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan Dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang Di Desa Cukanggenteng', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18.3, 197–208

Hartati, Eka, and Yanti Efendy. 2016. 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda', *Seminar Nasional Aptikom*, 2.1, 793–99

Hartati, Eka, Ria Indriyani, and Indah Trianingsih. 2020. 'Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear

Berganda’, *MATRIK* : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 20.1, 47–58 <<https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.736>>

Hartati, Eka, and Mardiana Mardiana. 2018. ‘*Evaluasi Penerapan Computer Based Test (CBT) Sebagai Upaya Perbaikan Sistem Pada Ujian Nasional Untuk Sekolah Terpencil Di Sumatera Selatan*’, *Matrik* : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 18.1, 58–64 <<https://doi.org/10.30812/matrik.v18i1.321>>

Hartati, Eka, Elsa Novelia, Nurul Amalia Kartika. 2021. ‘*Analisis Desain User Interface Website Peremajaan Sawit Rakyat (Psr) Dengan Metode Heuristic Evaluation User Interface Design Analysis Website Peremajaan Sawit Rakyat (Psr) Using The Heuristic Evaluation Method*’, *Teknomatika*, 11.01, 1–5 <<http://program-psr.bdp.or.id/>>

- Nugroho, U. 2020. *Statistik Dasar Dan Penerapan Spss Untuk Pendidikan Olahraga*(CV. Samu Untung (ed.)).
- Risandi, Ikrar Aji, Muryati, and Budi Darma. 2021. ‘*Jurnal Mahasiswa Pengaruh Keselamatan Kerja Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Bagian Panen Kelapa Sawit Pada. Pratama Agro Sawit Terusan*’, *Jurnal Mahasiswa*, 1.1, 78–90
- Susanti, Noevie, Hamid Halin, and M Kurniawan. 2017. ‘*Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian*’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8.1, 43–49
- Swarjana, I Ketut. 2022. ‘*Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan*’, *Andi*, 4, 3–12
- Tambunan, Halomoan Putra, and Sri Zetli. 2020. ‘*Perancangan Aplikasi Belajar Bersama Menggunakan Teknik Pomodoro Berbasis Web*’, *Comasie*, 3.3, 21–30
- Transport, Urban Public. 2018. ‘*1 Teknologi Sel Bahan Bakar dan Sel Bahan Bakar 2 PowerTrain Kendaraan Sel Bahan Bakar Hidrogen*’, 6.1, 27–30