

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Evaluasi Sistem Informasi Layanan PLN Online
Menggunakan HOT (Human - Organization -
Technology) Fit Model

telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Juli 2018
Waktu : 11.30 - 13.30 WITA

Oleh

Nama : Suchi Farhanita Pakaya
NIM : 531 416 092

Penguji Skripsi

Penguji 1 : Drs. Muh. Rifai Katili, M.Kom., Ph.D NIP. 19660526 199403 1 001	(.....)
Penguji 2 : Mukhlisulfatih Latief, S.Kom., MT NIP. 19771210 200112 1 001	(.....)
Penguji 3 : Rampi Yusuf, S.Kom., MT NIP. 19811023 200604 1 002	(.....)
Penguji 4 : Lanto Ningrayati Amali, Ph.D NIP. 19720102 199802 2 001	(.....)

Mengetahui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Lanto Ningrayati Amali, Ph.D
NIP. 19720102 199802 2 001



Abd. Aziz Bouty, S.Kom., M.Kom
NIP. 19801014 200501 1 003

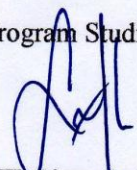


Dekan Fakultas Teknik

Moh. Hidayat Konivo, S.T., M.Kom.
NIP. 19730416 200112 1 001

Menyetujui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si.
NIP. 19800417 200212 2 002



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus Dambhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Suchi Farhanita Pakaya
NIM : 531416092
Judul Penelitian : Evaluasi Sistem Informasi Layanan PLN Online Menggunakan
HOT (Human Organization Technology) FIT Model
Program Studi : SI-Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

Sidang Skripsi

Gorontalo, Juli 2018

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Lanto Ningrayati Amali, Ph.D
NIP : 197201021998022001

Abd. Azis Boutv, S.Kom., M.Kom
NIP. 198010142005011003

INTISARI

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan badan usaha Negara yang memenuhi kebutuhan penduduk dalam menunjang pengembangan suatu Negara. Indonesia memiliki banyak BUMN yang bergerak dalam berbagai bidang. Salah satu BUMN yang ada adalah PT. PLN (Persero). Perusahaan ini bertugas untuk mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Dalam upaya meningkatkan kualitas pekerjaan dan pelayanan PT. PLN (Persero) diperlukan informasi yang cepat dan akurat yang dapat membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut PT. PLN (Persero) telah memanfaatkan teknologi informasi yang dapat mendukung berbagai aktifitas. Salah satu teknologi informasi yang tersedia pada PT. PLN (Persero) yakni Layanan PLN Online yang dapat diakses melalui *website* <http://www.pln.co.id>. Layanan PLN Online adalah sistem informasi berbasis web yang dibuat khusus untuk pelanggan agar dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor PLN dan menunggu antrian. Penerapan Layanan PLN Online masih belum berjalan dengan maksimal dikarenakan kurangnya respon dari pihak PT. PLN (Persero) karena tidak adanya notifikasi langsung ke pegawai pengelola sistem ketika adanya konfirmasi dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses bisnis Layanan PLN Online dan mengevaluasi sistem tersebut menggunakan HOT (*Human – Organization – Technology*) Fit Model. Model yang digunakan pada evaluasi ini yaitu HOT (*Human – Organization – Technology*) Fit Model karena mampu menjelaskan evaluasi secara konferhensif dengan pendekatan komponen inti sistem informasi, yaitu Human (Manusia), Organization (Organisasi), Technology (teknologi) serta kesesuaian di antara ketiga komponen tersebut mempengaruhi manfaat (Net Benefits) dari penerapan sistem informasi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel saling mempengaruhi.

Kata Kunci : Layanan PLN Online, Evaluasi, HOT Fit Model

ABSTRACT

State-owned enterprises (henceforth called as BUMN) is to fulfill people's needs in supporting the development of a country. Indonesia has several BUMN engaged in various fields that one of the existing BUMN is State Electricity Company (*PT. PLN Persero*). This company has the duty to take care of all aspects of electricity in Indonesia. In order to improve the working and service quality in PT. PLN (Persero), fast and accurate information that can make the working more effective and efficient is required. In order to achieve it, PT PLN (Persero) has utilized some information technologies that can support several activities, and one of which is Online PLN Service accessed through the website of <http://www.pln.co.id>. This online service is a website-based information system that is specifically designed for customers to be able to carry out various transactions without having to come to the PLN office and wait for the queue. The application of this online service has not been effectively run due to the lack of responses from PT. PLN (Persero) because there is no a direct notification to the system manager when there is a confirmation from the customers. The purpose of this research is to examine the business process of Online PLN Service and to evaluate such a system by using HOT (*Human – Organization – Technology*) Fit Model. HOT Fit Model is able to explain the evaluation comprehensively with the approach of information system main components, including Human, Organization, Technology, and the conformity among those three components that influence the Net Benefits of the application of such an information system. The result of this study reveals that all variables affect each other.

Keywords: Online PLN Service, Evaluation, HOT Fit Model

