

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEBERHASILAN KONVERSI SISTEM PEMBAYARAN  
LISTRIK DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR  
YANG DILAKUKAN PT PLN (PERSERO)  
CABANG BANGKA**

**(Studi Kasus Pelanggan Di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**ARIA MANDALA PUTRA**

**(NIM.3011311009)**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEBERHASILAN KONVERSI SISTEM PEMBAYARAN  
LISTRIK DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR  
YANG DILAKUKAN PT PLN (PERSERO)  
CABANG BANGKA**

**(Studi Kasus Pelanggan Di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**ARIA MANDALA PUTRA  
(NIM.3011311009)**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2018**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN AKUNTANSI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama :Aria Mandala Putra  
NIM :3011311 009  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi :Analisis Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik Dari Pascabayar ke Prabayar Yang Dilakukan Oleh PT.PLN Persero Cabang Bangka (Studi Kasus Pelanggan Di kota Pangkalpinang).

Pembimbing Utama

**Erita Rosalina, S.E., M.Si**

NIP. 198405072014042001

Pembimbing Pendamping

**Duwi Agustina, S.E., M.Sc**

NIP. 198508012015042001

Malunijuk, 4 Desember 2018

**Ketua Jurusan Akuntansi**



**Karmawan, S.E., M.Sc**

NP. 507706003

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEBERHASILAN KONVERSI SISTEM PEMBAYARAN LISTRIK  
DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR YANG DILAKUKAN  
OLEH PT. PLN (PERSERO) CABANG BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **ARIA MANDALA PUTRA**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011311009**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 20 Desember 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)

Erita Rosalina, S.E., M.Si  
NIP.198405072014042001

(Sekretaris/Penguji I)

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

(Penguji III/Pembimbing II)

Duwi Agustina S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Penguji II)

Julia, S.E., M.Si  
NP.508915034

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 20 Desember 2018



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor- Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik Dari Pascabayar Ke Prabayar Yang Dilakukan PT PLN (Persero) Cabang Bangka (Studi Kasus Pelanggan Di Kota Pangkalpinang)**” ini, tidak terdapat karya yang sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 25 November 2018  
Penulis,



Aria Mandala Putra

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

#### **MOTTO**

1. Selalu bersyukur kepada Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan-Nya baik dengan hati, ucapan, maupun perbuatan.
2. Bersholawat kepada baginda Rasulullah Muhammad Saw akan membuat hatimu menjadi tenang.
3. Bangkit dari masa yang kelam menuju masa yang cerah menjadi orang yang lebih baik lagi dengan kekuatan ilmu dikepala, menggengam sebuah tujuan untuk bisa menjadi kesatria yang akan membuat semua orang menderita menjadi bahagia.
4. Bukan hasil yang akan memberikan ilmu padamu, tapi proseslah yang mengajarkan ilmu padamu.

#### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap hati kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang selama ini rela berkorban demi anaknya. Terima kasih karena telah lama rela menunggu sehingga ku capai semua ini.
2. Sahabat dan Dosen yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

## **ABSTRACT**

***Aria Mandala Putra. 3011311009. 2017. Analysis of Factors Which Affects To Successful Conversation of Electricity Payment System From Postpaid to Prepaid by PLN Company (Persero) Branch of Bangka. (Case study among the Customer in Pangkalpinang City)***

*This research is aim to know the effectiveness, the perceived uses, the ease of perceived use, service quality, system quality, and the facility which affect to succesful conversation of electricity payment system from postpaid to prepaid in Pangkalpinang city. Object of research is PLN's customers who live in Pangkalpinang city, Bangka Belitung Province. Sample of the research is taken by using data collection's method, accidental sampling. Number of samples which used in this research are 100 responden of 7 sub-district in Pangkalpinang city.*

*The type of data and data collection's method is primary data. The data collection has done by using questionnaires. The questionnaires was examined by using reliability and validity test. And then data analyzed by using factor analyzing with spss 22.*

*The result of this research is effectiveness affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,897, the perceived to affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,661, the ease of perceived use affect affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,633, service quality affect affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,846, system quality affect affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,747, the facility affect affect to succesful conversation of electricity payment system with value KMO-MSA 0,859.*

***Key Word : effectiveness, perceived uses, ease of perceived use, service quality, system quality, facility and electricity prepaid.***



## INTISARI

**Aria Mandala Putra. 3011311009. 2017. Analisis Faktor- Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik Dari Pascabayar Ke Prabayar Yang Dilakukan PT PLN (Persero) Cabang Bangka (Studi Kasus Pelanggan Di Kota Pangkalpinang).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kualitas layanan, kualitas sistem, dan fasilitas berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik dari sistem pascabayar ke prabayar di kota Pangkalpinang. Objek penelitian ini adalah pelanggan PLN yang berdomisili di kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode pengumpulan data yang disebut *sampling aksidental*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang terbagi di 7 kecamatan kota Pangkalpinang.

Jenis data dan metode pengumpulan data adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran melalui kuesioner. Kuesioner diuji dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor dengan bantuan SPSS 22.

Hasil dari penelitian ini efektivitas berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,897, kegunaan persepsian berpengaruh terhadap kesuksesan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,661, kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,633, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,846, kualitas sistem berpengaruh terhadap kesuksesan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,747, fasilitas berpengaruh terhadap kesuksesan konversi sistem pembayaran listrik dengan nilai KMO-MSA 0,859.

**Kata Kunci: efektivitas, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kualitas layanan, kualitas sistem, fasilitas dan prabayar listrik.**



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik Dari Pascabayar ke Prabayar Yang Dilakukan PT PLN Persero Cabang Bangka”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati dei perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan dalam skripsi ini.
6. Ibu Duwi Agustina, S.E., M.Sc selaku selaku dosen pembimbing II yang juga selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan dalam skripsi ini.
7. Dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya pada jurusan Akuntansi yang telah membuka pola pikir yang lebih luas serta wawasan ilmu pengetahuan untuk saya.
8. Seluruh staf AAK, AUK dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai dengan proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Pihak PT. PLN (Persero) Cabang Bangka yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data, terutama kepada bapak Eko Prihandana selaku manajer cabang yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian.
10. Keluarga tercinta, orangtua terutama Ayah, Ibu, Adik yang telah memberikan motivasi dan doa sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

11. Teman teman seperjuangan Kelas Akuntansi I yang memberikan dukungan saat ada kendala dalam proses menyelesaikan skripsi serta doa.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran penelitian ini, semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Pangkalpinang, 25 November 2018

Penulis

Aria Mandala Putra

## DAFTAR ISI

|                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>         | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>     | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>               | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI .....</b>              | <b>xvii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>          | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>          | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>       | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>      | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....           | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....           | 6           |
| 1.3 Batasan Masalah .....          | 6           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....        | 6           |
| 1.5 Kontribusi Penelitian .....    | 7           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....    | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b> | <b>9</b>    |
| 2.1 Definisi Sistem.....           | 9           |

|   |    |
|---|----|
| 2.2 Definisi Sistem Informasi .....   | 9  |
| 2.3 Definisi Sistem Migrasi Listrik.....  | 10 |
| 2.4 Definisi Sistem Listrik Prabayar .....  | 10 |
| 2.5 Definisi Sistem Listrik Pascabayar .....  | 10 |
| 2.6 Analisis Pengembangan Sistem Informasi.....   | 11 |
| 2.7 Teori Konversi Sistem .....   | 14 |
| 2.8 Kegagalan Konversi Sistem.....  | 16 |
| 2.9 Metode Konversi Sistem.....   | 17 |
| 2.10 Keberhasilan Sistem Informasi .....  | 19 |
| 2.11 Efektivitas .....  | 19 |
| 2.12 Kegunaan Persepsian .....  | 20 |
| 2.13 Kemudahan Penggunaan Persepsian.....   | 20 |
| 2.14 Kualitas Layanan .....   | 21 |
| 2.15 Kualitas Sistem .....  | 22 |
| 2.16 Fasilitas .....  | 24 |
| 2.17 Penelitian Terdahulu .....   | 25 |
| 2.18 Rerangka Berpikir.....   | 27 |
| 2.19 Pengembangan Hipotesis.....  | 19 |
| 2.19.1 Hubungan Efektivitas Terhadap Keberhasilan Konversi<br>Sistem Pembayaran Listrik.....          | 28 |
| 2.19.2 Hubungan Kegunaan Persepsian Terhadap Keberhasilan<br>Konversi Sistem Pembayaran Listrik ..... | 29 |
| 2.19.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan Persepsian Terhadap  |    |

|   |           |
|---|-----------|
| Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik .....   | 29        |
| 2.19.4 Hubungan Kualitas layanan Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik ..... | 30        |
| 2.19.1 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik.....   | 30        |
| 2.19.1 Hubungan Fasilitas Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik.....         | 31        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>32</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....  | 32        |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....  | 32        |
| 3.3 Populasi .....  | 32        |
| 3.4 Sampel .....  | 33        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....   | 34        |
| 3.5.1 Studi Perpustakaan .....  | 34        |
| 3.5.1 Studi Lapangan.....   | 35        |
| 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....  | 35        |
| 3.6.1 Variabel Independen.....  | 35        |
| 3.6.2 Variabel Dependen .....   | 37        |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....  | 38        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....  | 39        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas.....   | 39        |
| 3.7.3 Metode Analisis Faktor .....  | 39        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>44</b> |
| 4.1 Pendekatan Penelitian.....   | 44        |
| 4.1.1 Profil PT PLN Persero Cabang Bangka .....  | 44        |
| 4.1.2 Sejarah PT PLN Persero .....   | 45        |
| 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....   | 47        |
| 4.1.4 Profil Tenaga Kerja .....  | 50        |
| 4.1.5 Struktur Organisasi .....  | 51        |
| 4.2 Demografi Responden .....  | 51        |
| 4.2.1 Pengumpulan Data.....  | 51        |
| 4.2.2 Karakteristik Responden .....  | 53        |
| 4.3 Uji Kualitas Data .....  | 78        |
| 4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....  | 56        |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 57        |
| 4.4 Analisis Data .....  | 59        |
| 4.4.1 Pemilihan Data dan Pengujian Variabel.....   | 59        |
| 4.5 Pemberian Nama Faktor .....  | 67        |
| 4.6 Pengujian Hipotesis .....  | 69        |
| 4.7 Pembahasan .....   | 72        |
| 4.7.1 Pengaruh Efektivitas Terhadap Keberhasilan Konversi<br>Sistem Pembayaran Listrik.....          | 72        |
| 4.7.2 Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Keberhasilan<br>Konversi Sistem Pembayaran Listrik ..... | 74        |



|   |           |
|---|-----------|
| 4.7.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik ..... | 75        |
| 4.7.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik.....                 | 77        |
| 4.7.5 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik.....                  | 78        |
| 4.7.6 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keberhasilan Konversi Sistem Pembayaran Listrik.....                        | 80        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>82</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 82        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....   | 84        |
| 5.3 Saran .....   | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>86</b> |

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel II.1  | Tabel Rangkuman Penelitian Terdahulu .....   | 26 |
| Tabel III.1 | Tabel Rangkuman Penyebaran Sampel .....      | 34 |
| Tabel III.2 | Definisi Operasional Variabel .....          | 37 |
| Tabel IV.1  | Data Penyebaran Kuesioner.....               | 52 |
| Tabel IV.2  | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....     | 52 |
| Tabel IV.3  | Responden Berdasarkan Pendidikan.....        | 54 |
| Tabel IV.4  | Responden Berdasarkan Status Keluarga .....  | 55 |
| Tabel IV.5  | Responden Berdasarkan Usia .....             | 55 |
| Tabel IV.6  | Hasil Uji Validitas Data.....                | 57 |
| Tabel IV.7  | Hasil Uji Reliabilitas Data .....            | 58 |
| Tabel IV.8  | Ukuran Ketepatan KMO.....                    | 60 |
| Tabel IV.9  | <i>KMO and Barlett's Test</i> .....          | 60 |
| Tabel IV.10 | <i>Measure Of Sampling Adequacy</i> .....    | 61 |
| Tabel IV.11 | <i>Communaities</i> .....                    | 62 |
| Tabel IV.12 | <i>Total Variance Explained</i> .....        | 63 |
| Tabel IV.13 | <i>Component Matrix</i> .....                | 64 |
| Tabel IV.14 | <i>Rotated Component Matrix</i> .....        | 65 |
| Tabel IV.15 | <i>Component Transformation Matrix</i> ..... | 67 |
| Tabel IV.16 | Ringkasan Pengujian Hipotesis .....          | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar II.1 Gambar Rerangka Berpikir.....                      | 27 |
| Gambar II.2 Rerangka Pemikiran .....                           | 38 |
| Gambar III.1 <i>Path Diagram Full Model</i> .....              | 63 |
| Gambar IV.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 53 |
| Gambar IV.2 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan .....      | 54 |
| Gambar IV.3 Grafik Responden Berdasarkan Status Keluarga ..... | 54 |
| Gambar IV.3 Grafik Responden Berdasarkan Status Keluarga ..... | 55 |
| Gambar IV.3 Grafik Responden Berdasarkan Usia .....            | 56 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Analisis Faktor
- Lampiran 5 Surat Peretujuan Penelitian

