

## Meninjau Efektivitas Sistem *Rely-on* Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam

Fikri Aditya Tri Andikaputra<sup>1</sup>, Wilna Yulandary<sup>2</sup>, Pepi Zulvia<sup>3</sup> Adhika Bergi Nugroho<sup>4</sup>

Politeknik STIA LAN BandungIndonesia<sup>1,2,3,4</sup>

✉ Corresponding Author:

**Nama: Fikri Aditya Tri Andikaputra**

E-mail: fikri@poltek.stialanbandung.ac.id

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Rely On PGN information system in managing customer administration activities at PT. State Gas Company, Tbk Area Batam. The DeLone & McLean success model is applied in this study to measure the effectiveness of information systems, which consists of six indicators, namely information quality, system quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. A descriptive qualitative approach was used in this study which aims to reveal a situation or event in answering important research questions. Qualitative data collection was carried out by means of interviews, observation, as well as literature studies or relevant secondary documents. The results of the analysis of the collected qualitative data show several important things, namely the application of the Rely On PGN information system has proven to be effective in supporting administrative activities or customer management based on the six indicators in the Delone & McLean Success Model. Furthermore, PGN's Rely On system is believed to be able to have a positive impact on individuals and companies. Service quality indicators in Delone & McLean's success model for PGN's Rely On need to be improved, especially focusing on developing systems that suit user needs.*

**Keywords:** *DeLone and McLean's IS Success Model, Information Systems, Rely-On PGN.*

**Abstrak:** *Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas sistem informasi Rely On PGN dalam mengelola kegiatan administrasi pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Batam. Model kesuksesan DeLone & McLean diterapkan pada penelitian ini untuk mengukur efektivitas sistem informasi, yang terdiri dari enam indikator yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan pada penelitian ini yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu keadaan atau peristiwa dalam menjawab pertanyaan penting penelitian. Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan cara wawancara, observasi, maupun studi kepustakaan atau dokumen sekunder yang relevan. Hasil analisis terhadap data kualitatif yang terkumpul menunjukkan beberapa hal penting yakni penerapan sistem informasi Rely On PGN terbukti efektif dalam mendukung kegiatan administrasi atau pengelolaan pelanggan berdasarkan enam indikator pada Model Kesuksesan Delone & McLean. Selanjutnya sistem Rely On PGN diyakini mampu memberikan dampak positif bagi individual maupun perusahaan. Indikator kualitas layanan pada model kesuksesan Delone & McLean pada Rely On PGN perlu ditingkatkan, terutama fokus pada pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.*

**Kata Kunci:** *Model Kesuksesan DeLone dan McLean, Sistem Informasi, Rely On PGN.*

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi terus berkembang begitu pesat. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi dapat berpengaruh terhadap layanan suatu perusahaan agar lebih maju, khususnya dalam bidang administrasi agar lebih efektif dan efisien. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kemampuannya untuk bertahan dan berkembang demi kelangsungan hidup perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sebagian besar perusahaan didorong untuk dapat meningkatkan efektivitas kinerjanya, kecanggihan sistem informasi yang dimiliki perusahaan dapat memberikan kemudahan serta mengoptimalkan kegiatan operasional perusahaan dalam melaksanakan kegiatan bisnis agar lebih efektif dan efisien (Çelik & Ayaz, 2022; Laumer et al., 2017). Perusahaan yang belum sadar akan pentingnya sistem informasi akan mengalami ketertinggalannya atas upaya pengelolaan perusahaan yang lebih baik. Tujuan mencapai keunggulan kompetitif dapat menjelaskan motivasi di balik pembelian atau investasi di bidang TI, tetapi sulit untuk mengukur dampak yang investasi pada kinerja perusahaan atau penciptaan nilai bisnis.

Sebagaimana telah disebutkan, hubungan antara investasi TI, kemampuan TI, dan nilai bisnis adalah tidak selalu jelas. Penerapan layanan yang berkualitas menurut filosofi manajemen total dan mendefinisikan layanan kualitas total (TQS) sebagai upaya yang dirancang dengan hati-hati dan strategi yang dijalankan untuk meningkatkan proses, produk, dan layanan melalui peningkatan kualitas, keandalan, sistem, dan kinerja (Milakovich, 1995). Kunci dari sistem ini adalah manajemen lintas fungsi, berkembang lebih baik hubungan dengan pelanggan dan pemasok, melatih dan memberdayakan karyawan untuk membantu pelanggan, mendapatkan umpan balik dari pelanggan internal dan eksternal, kualitas berkelanjutan perbaikan, dan mengurangi biaya yang terkait dengan kualitas yang buruk.

Sistem *Rely On* PGN (Registrasi dan Layanan Online PGN) merupakan sistem informasi internal perusahaan yang membantu dalam mengelola kegiatan administrasi berlangganan gas dan layanan pelanggan berbasis digital atau *online* untuk pelanggan rumah tangga dan pelanggan kecil, dapat diakses melalui laman

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

[www.relyon.pgn.co.id](http://www.relyon.pgn.co.id). Sistem ini memberikan manfaat dan kemudahan bagi perusahaan untuk kegiatan administrasi seperti melakukan registrasi dan layanan *online* PGN, verifikasi data, pencatatan, pengolahan data pelanggan, dan memelihara informasi tentang identitas pelanggan secara digital. Adanya sistem *Rely On* PGN berguna untuk menjaga tingkat kepuasan dan keterikatan pelanggan. Selain untuk mempercepat proses bisnis, sistem *Rely On* PGN juga diharapkan dapat mengurangi potensi biaya-biaya administrasi dan potensi resiko kesalahan pendataan.

Penerapan sistem *Rely On* PGN sebagai salah satu proses kegiatan bisnis dapat didukung dengan adanya prosedur operasi perusahaan yang telah ditetapkan. Prosedur Operasi tersebut disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan proses berlangganan gas serta kegiatan administrasi pelanggan melalui sistem *Rely On* PGN. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut. Penerapan prosedur operasi di dukung dengan adanya sistem informasi perusahaan yang dinamakan *Rely On* PT. Perusahaan Gas Negara Tbk (selanjutnya disingkat PGN). *Rely On* PGN merupakan sistem informasi internal perusahaan yang membantu proses berlangganan gas dan layanan untuk pelanggan, diakses melalui laman [www.relyon.pgn.co.id](http://www.relyon.pgn.co.id). Sistem informasi *Rely On* PGN diharapkan dapat memberi kemudahan dalam penerapannya serta melindungi kepentingan pelanggan dan perusahaan dalam aspek komersial, teknis, dan operasi dari kegiatan jual beli gas. Proses yang dilakukan oleh PT PGN melalui pengembangan sistem informasi *Rely On* ini merupakan bentuk pengendalian dalam upaya perusahaan mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Pentingnya pengendalian dalam aspek manajerial penting untuk dikaji dan menjadi implikasi praktis bagi para pemangku kepentingan terutama *stakeholder* internal. Pada tataran institusional, proses pengendalian ini juga nantinya didasarkan pada pentingnya mitigasi risiko untuk kejadian yang tidak diinginkan dalam rangka penguatan akuntabilitas organisasi (Pradesa et al., 2021; Sofiani & Riani, 2021; Taufik et al., 2022). Sebagai contoh hasil empiris terdahulu misalnya pada sebuah bisnis *startup* menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian manajemen masih

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

kurang efektif, yang disebabkan kurangnya kesadaran akan pentingnya pengendalian manajemen (Sofiani & Riani, 2021). Beberapa penelitian terdahulu juga memotret fenomena empiris tentang pentingnya sistem pengendalian manajemen, terutama pada sektor umkm (Novia et al., 2022; Setyowati et al., 2021). Sebagai upaya untuk menunjang sistem pengendalian manajemen di sebuah organisasi, teknologi telah dikenali dapat berperan penting untuk penguatan dalam prosesnya, termasuk diantaranya tentang proses monitoring. Berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), beberapa hasil empiris terdahulu telah menunjukkan peran teknologi dalam penguatan proses pengendalian di sebuah organisasi (Utomo & Jumali, 2021; Utomo & Walujo, 2018), dengan temuan terpenting diantaranya adalah keberadaan aplikasi atau sebuah sistem teknologi dapat menunjang proses dalam organisasi sehingga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan adanya manfaat yang lebih besar dan tingkat penggunaan sistem yang lebih intens maka hal ini dapat mendorong nilai tambah dan manfaat bagi perusahaan.

Pengelolaan sistem yang berkaitan dengan pelanggan selama ini cenderung identik dengan keberadaan situs web telah menjadi *interface* dari seluruh tampilan e-bisnis dan bukan hanya sekedar bagian semata dari kegiatan pemasaran tradisional. Hal ini secara efektif meningkatkan keunggulan kompetitif dan dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi biaya pemasaran, operasi, dan administrasi organisasi. Namun, dalam bisnis telah ditunjukkan bahwa tidak semua situs web dapat memberikan manfaat sebanyak yang diharapkan. Terlihat bahwa perencanaan yang tidak tepat dan ketidaktahuan akan faktor-faktor kritis pada situs web yang sukses telah menyebabkan kegagalan sistem *e-commerce*. Perusahaan perlu mengupayakan bahwa situs web berfungsi dengan baik dan lebih efektif. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui faktor apa yang membuat situs web lebih menarik bagi pengguna dan akhirnya membuat mereka berkomitmen untuk tetap menggunakan situs tersebut.

Dalam konteks pengelolaan pengetahuan bagi organisasi dapat diketahui bahwa kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi menjadi penting. Model kesuksesan sistem informasi yang mengacu kepada Delone dan McLean telah banyak dikaji

sebelumnya terutama pada layanan pendidikan (Aldholay et al., 2018; Çelik & Ayaz, 2022; Seliana et al., 2018; Yakubu & Dasuki, 2018) dan *e-commerce* (DeLone & McLean, 2004) . Secara umum kesuksesan dalam adopsi sistem informasi dapat memberikan nilai tambah serta daya saing bagi sebuah organisasi.

Selain itu, kerangka kerja dari model tersebut menyediakan pandangan terintegrasi serta multidimensi dari sistem informasi dan dampaknya dengan mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan dalam sistem informasi (Aldholay et al., 2018; Petter et al., 2008). Dengan demikian, model ini dapat digunakan sebagai cetak biru untuk memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi dengan memberikan pemahaman tentang hubungan antara konstruksi dan langkah-langkah untuk menentukan dampaknya pada kesuksesan sistem informasi.

Namun, dalam perkembangannya terdapat kesadaran yang meningkat akan kompleksitas dari evaluasi masalah sistem informasi telah mendorong beberapa peneliti di bidang pengelolaan di bidang IT dengan tetap mempertanyakan pendekatan meyakini bahwa terdapat kriteria tunggal yang secara efektif dapat dipertimbangkan sebagai variabel kesuksesan definitif. Sehingga pendekatan yang lebih pluralistik terutama dalam hal metode telah muncul di bidang ini. Beberapa model untuk mengevaluasi sistem informasi telah muncul dari pendekatan pluralistik (Aldholay et al., 2018; Momani & Jamous, 2017; Petter et al., 2013; Tatipatta, 2019). Model-model ini mencoba untuk menangkap dimensi kunci kesuksesan dan interaksi antara dimensi-dimensi ini.

Studi ini penting bagi komunitas bisnis dan terutama pada aspek manajerial karena memberikan wawasan yang dapat digunakan organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan sistem informasi yang diterapkan dalam bisnis. Literatur yang diulas sebagai bagian tak terpisahkan dari penelitian ini lebih menyoroti kebutuhan organisasi untuk memahami bagaimana keberhasilan sistem informasi dalam organisasi bisnis dapat diukur dan dievaluasi.

## **2. METODE PENELITIAN**

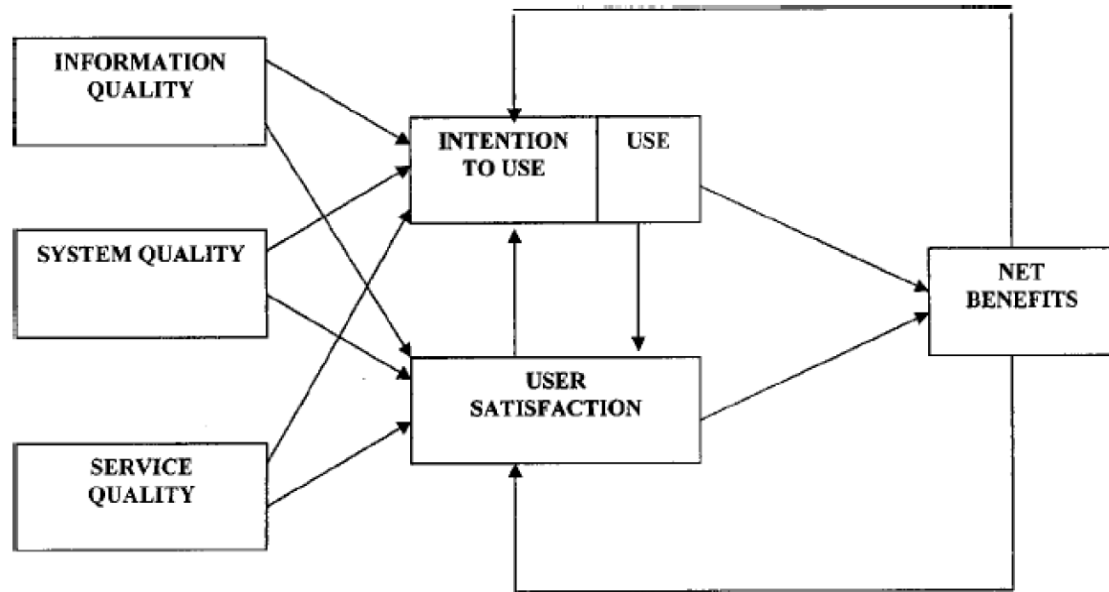
Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, mayoritas hasil empiris sebelumnya dikaji dengan menggunakan metode kuantitatif. Untuk lebih menggali

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

tentang gambaran yang lebih mendalam pada obyek penelitian, maka penelitian ini didesain secara kualitatif, dengan berusaha mengeksplorasi tentang fenomena yang terdapat di lokus penelitian. Oleh karena itu pendekatan fenomenologi merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan fenomenologi diterapkan pada penelitian ini karena bertujuan untuk menjelaskan sifat fenomena yang ada dalam penerapan sistem rely-on di PGN, sehingga diharapkan dapat memberikan deskripsi tentang apa yang terjadi di dalam hal tersebut yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi ini digunakan mempertimbangkan keharusan mengacu pada kenyataan sebenarnya, kemudian pemahaman tentang arti dan peristiwa yang terjadi berkaitan dengan Sistem *Rely-On* pada PGN serta keterkaitannya dengan orang – orang yang berada dalam situasi tertentu.

Peneliti akan mengkaji objek penelitian untuk selanjutnya membuat deskripsi secara sistematis tentang gambaran tentang organisasi, mengungkapkan fakta empiris yang bersifat ilmiah serta mencari hubungan diantara unsur-unsur atau fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Sebagaimana tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem informasi *Rely On* PGN dalam mengelola kegiatan administrasi pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Batam peneliti menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean, (2004) dengan menggunakan enam ukuran yang perlu dipenuhi dalam hal keefektifan yaitu, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, intensi menggunakan serta tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan. Untuk model kesuksesan DeLone dan McLean yang telah diupdate dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

**Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Infomasi DeLone & McLean (2004).**



Oleh karena itu, penulis mengusulkan untuk memasukkan empat aspek dalam model DeLone dan McLean: ketidakpuasan pengguna proses, ketidakpuasan pengguna hasil, kepuasan pengguna proses, dan kepuasan pengguna hasil. Keempat aspek tersebut diyakini dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan secara terpisah dan bersama-sama dalam model DeLone dan McLean. Pembahasan hasil penelitian ini akan dideskripsikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan disesuaikan menggunakan teori model kesuksesan DeLone dan McLean tersebut. Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean yang telah diperbaharui, maka terdapat tiga proposisi yang diajukan sehubungan dengan studi saat ini pada PT PGN Area Batam antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas dari aplikasi atau sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan akan memberikan dampak yang positif pada penggunaan sistem (serta niat untuk menggunakan) serta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Rely-On PT. PGN Area Batam.
2. Penggunaan sistem dan niat untuk menggunakan Rely-On PT. PGN serta kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya akan mempengaruhi satu sama lain dan akan memiliki efek positif dalam manfaat bersih bagi pengguna dari sistem Rely-On.

3. Manfaat bersih dari sistem informasi yang dikembangkan pada Rely-On PT. PGN akan memiliki efek positif pada penggunaan sistem, niat untuk menggunakan, serta kepuasan pengguna dari sistem tersebut.

### **3. HASIL PENELITIAN**

Mempertimbangkan bahwa desain penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini, maka unit analisis telah ditentukan sebelumnya adalah pengguna dari sistem Rely On PGN. Setiap informan pasti memiliki keunikannya sendiri dalam menyampaikan sebuah informasi, tetapi setiap informan diharapkan dapat memberikan informasi yang sama agar data yang telah dikumpulkan dapat dikatakan valid. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan data kualitatif yang diperoleh dengan cara mengumpulkan informasi dari tiga orang informan antara lain (1) pemimpin perusahaan PGN Area Batam, (2) satu orang pegawai PGN Area Batam yang berhubungan langsung dengan sistem *Rely On* PGN dan (3) satu orang administrator PGN pusat yang mengelola sistem tersebut. Pertimbangan peneliti dalam memilih informan tersebut karena informan tersebut yang relevan dengan proses administrasi pelanggan di PGN Area Batam dengan menggunakan sistem Rely-on PGN.

**Tabel 1. Informan Penelitian**

Informan	Jabatan
Informan 1	Pengguna Rely On (Pegawai)
Informan 2	Pengelola Rely On PGN
Informan 3	Pemimpin Perusahaan PGN Batam

PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Batam memiliki sistem informasi perusahaan yaitu *Rely On* PGN, sistem ini merupakan sistem informasi internal perusahaan yang membantu proses administrasi berlangganan gas dan layanan untuk pelanggan. Suatu perusahaan harus dikendalikan untuk memastikan bahwa tujuan strategis perusahaan dapat tercapai. Untuk selanjutnya analisis rinci penggunaan Rely-on PGN oleh pegawai yang diperoleh dari data primer wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada saat proses pengambilan data.

#### **Aspek Kualitas Informasi Pada Sistem Rely On PGN**

Kualitas informasi pada sistem Rely On PGN diukur dengan beberapa komponen seperti akurasi sebuah informasi, kelengkapan informasi yang dihasilkan, relevansi



***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT.  
Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

antara informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna, ketepatan waktu dalam memberikan sebuah informasi, dan format informasi disajikan dengan cara yang baik (DeLone & McLean, 2003). Sebagaimana yang disampaikan oleh informan dari Pengelola Sistem Rely On PGN bahwa :

“Untuk data sendiri di input dan di *handle* oleh masing-masing area, jadi data yang terhimpun pada sistem tersebut sudah sesuai dengan kriteria atau kebutuhan pengguna dimana informasi yang tersedia sangat lengkap, minim akan kelalaian dan mendekati data *real. Output* yang disajikanpun juga sangat simple dengan tampilan informasi yang mudah dicerna, maka dari itu kualitas informasinya dikatakan sangat baik.”

Informan dari pengguna Sistem Rely On PGN menyampaikan bahwa :

“Kualitas informasi mengenai data calon pelanggan di sistem ini termasuk baik, dimana data yang terhimpun cukup akurat dan lengkap karena pada proses awal melakukan pendataan ke sistem Rely On disertai dengan monitoring data secara berkala dan dipastikan data yang terhimpun sudah sesuai dengan kebutuhan kami dan mudah untuk dipahami.”

Pengukuran kualitas informasi sistem Rely On ditentukan berdasarkan beberapa komponen penting yaitu informasi yang akurat, informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang lengkap, dan informasi yang dihasilkan mudah untuk dipahami.

Kualitas informasi dari sistem Rely On PGN di Area Batam sendiri juga sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan, dimana pengguna merasa bahwa informasi yang dihasilkan tidak ada kendala dengan selalu menghasilkan informasi atau *output* yang dibutuhkan oleh pengguna dengan baik, maka dari itu pengguna dapat dikatakan puas dengan informasi dihasilkan oleh sistem Rely On untuk melaksanakan pekerjaan. Hasil wawancara dari informan dapat mengkonfirmasi bahwa penggunaan sistem informasi tersebut memperkenalkan beberapa keuntungan bagi penggunanya. Ini memvalidasi efek positif dari penggunaan sistem informasi dalam memperkenalkan manfaat bersih untuk pengguna sistem.

### **Aspek Kualitas Sistem Rely On PGN**

Kualitas sistem Rely On PGN dapat di ukur dari sejauh mana kemudahan pengguna menggunakan sistem, kecepatan pengguna mencari informasi, dan fleksibel dalam memenuhi kebutuhannya. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan selaku pengguna Sistem Rely On PGN Area Batam) bahwa:

“Pertama, kami diberikan pelatihan dan panduan untuk mengakses sistem Rely On dan ternyata sistem ini sangat mudah dipelajari di tambah tampilan dan isi pada sistem Rely On juga sangat simple dan mudah untuk diingat. Kedua, adanya Rely On yang merupakan sistem menyimpan data pelanggan membuat kami sebagai *user* atau pengguna tidak membutuhkan waktu lama untuk mencari informasi tersebut. Maka dari itu sistem Rely On dapat menyesuaikan dan melayani kebutuhan perusahaan dengan mudah dan cepat untuk proses administrasi penjualan gas.”

Sementara informan lainnya yakni pengelola sistem Rely On PGN sebagai berikut:

“Namanya sistem itu bisa dikatakan tidak sempurna terkadang ada masalah di Rely On, seperti kendala di server jadi temen-temen di area tidak bisa mengakses sistem, jadi kendala pasti ada dan ditangani secepatnya.”

Pemimpin Perusahaan PGN Area Batam selaku informan penelitian juga menjelaskan kendala pada sistem Rely On sebagai berikut:

“Biasanya cuma karena jaringan saja, misalkan adanya gangguan internet, tetapi kalau secara sistemnya tidak. Hal ini berpengaruh untuk proses bisnis karena seluruh database ada disitu, tetapi tidak terlalu lama mengalami gangguan dan kita juga memiliki *backup* lain. Walaupun seperti itu informasinya juga terjaga tetap aman.”

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem Rely On telah cukup baik berdasarkan persepsi dari pengguna, pengelola, maupun pemimpin dari perusahaan. Tetapi hasil wawancara informan di atas menyiratkan beberapa kendala yang terjadi pada sistem Rely On PGN antara lain:

1. Lamanya waktu untuk mengunduh beberapa dokumen, tetapi hal ini tidak menjadi masalah karena pengguna tetap bisa mengakses atau melakukan

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT.  
Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

kegiatan lain pada sistem ketika sistem sedang mengunduh suatu dokumen, maka dari itu kualitas sistem Rely On dapat di katakana fleksibel.

2. Kendala server, ketika hal ini terjadi tim ICT selaku pengelola sistem Rely On melakukan penanganan dengan cepat agar sistem dapat kembali di akses oleh pengguna di masing-masing area.
3. Gangguan internet, tetapi sistem tidak ikut terganggu dan sistem tetap aman. Perusahaan juga masih menyimpan backup data ketika sistem sedang tidak bisa diakses dikarenakan gangguan internet.

Kualitas Sistem pada Rely *On* PGN sangat berpengaruh untuk kegiatan administrasi pengelolaan pelanggan, walaupun terdapat sedikit kendala perusahaan tetap dapat menanganinya dengan baik dan cepat. Berdasarkan komponen untuk mengukur kualitas sistem yaitu kemudahan pengguna, waktu respon, dan fleksibilitas sistem dapat disimpulkan bahwa sistem Rely *On* PGN memiliki kualitas sistem yang baik karena telah memenuhi komponen-komponen tersebut.

Sejalan dengan hasil observasi mengenai kualitas sistem pada Rely *On* PGN didapatkan hasil bahwa sistem Rely *On* PGN memiliki kualitas sistem yang baik, dapat dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengguna terkait kinerja sistem menandakan sistem berjalan dengan lancar, selain itu sebelum pengguna diberikan wewenang untuk mengakses sistem Rely *On* PGN perusahaan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada pengguna agar dapat lebih paham dan mudah untuk mengaksesnya dan ternyata dari sisi penggunapun merasa bahwa sistem Rely *On* PGN sangat mudah untuk dipelajari dan dipahami. Sistem Rely *On* PGN dilengkapi dengan akses login seperti username dan password membuat pengguna lebih aman untuk mengakses sistem, serta sistem ini hanya bisa diakses dilingkungan kantor menggunakan jaringan internet "PGN Net".

### **Aspek Kualitas Pelayanan**

Sebagaimana yang dikatakan oleh Pengelola Sistem Rely *On* PGN Pusat sebagai berikut:

"Rely *On* hanya dapat diakses oleh pegawai PGN saja dan hanya bisa diakses menggunakan jaringan intranet perusahaan jadi diluar itu tidak bisa diakses,

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

sehingga orang yang mau mengakses ke Rely On butuh ID atau Username yang terdaftar dimana hanya dapat didaftarkan oleh tim ICT tidak bisa daftar sendiri, selain itu sistem login Rely On menggunakan sistem login Corporate jadi harus menggunakan email yang dimiliki oleh pegawai dan password yang di setting terpusat diperusahaan, dan passwordnya juga harus di rubah setiap tiga bulan sekali. Sistem Rely On dibekali dengan kemampuan security yang baik seperti penetration test untuk menjaga tidak ada celah keamanan yang bocor pada Rely On.”

Berdasarkan pernyataan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sistem Rely On PGN sangat terjamin keamanannya. Perusahaan sangat mementingkan keamanan dan integritas semua informasi yang berada dalam sistem dengan memiliki strategy security yang baik, maka pengguna akan lebih leluasa dan tidak merasa ragu untuk mengakses sistem tersebut.

Kualitas layanan pada sistem Rely On PGN secara keseluruhan sudah dikatakan baik dengan memenuhi beberapa komponen-komponen yaitu dari segi jaminan, kemudahan, dan responsif, tetapi dari segi keandalan masih perlu ditingkatkan kembali karena hal tersebut memiliki peran penting untuk kenyamanan pengguna dalam melakukan pekerjaan.

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan mengungkapkan bahwa pelayanan dari sistem Rely On PGN sangat terjamin, karena informasi yang terdapat dalam sistem tersebut selalu digunakan untuk keperluan perusahaan sebagaimana mestinya serta adanya akses login membuat pengguna merasa aman menggunakan sistem tersebut.

Layanan informasi yang dihasilkn juga sudah memenuhi keperluan pengguna seperti data-data yang terdapat dalam sistem Rely On PGN mudah untuk dibaca dan dipahami dengan tidak perlu menunggu waktu yang lama. Peneliti juga mengamati ketika terdapat kekeliruan sebuah data yang disebabkan oleh human error, untuk melakukan perbaikannya masih kurang efisien yaitu pengguna harus melakukan pengulangan dalam mengolah data yang keliru dari awal, maka dari itu diperlukan fasilitas atau fitur perbaikan pada sistem untuk memudahkan pengguna merubah sebuah data yang salah.

### **Aspek Penggunaan**

Penggunaan sistem Rely On PGN bisa dikatakan intens atau sering sesuai dengan kebutuhan perusahaan, untuk menilai kesuksesan penggunaan pada sebuah sistem informasi adalah dengan mengevaluasi pemanfaatan sistem informasi seberapa bergantungnya bagi pengguna maupun perusahaan. Terdapat dua komponen untuk mengetahui keberhasilan penggunaan sistem yaitu frekuensi penggunaan dan sifat penggunaan apakah digunakan sesuai tujuan dan jenis informasi yang dihasilkan diharapkan sesuai. Peran penggunaan sistem Rely On PGN dalam mendukung kesuksesan sistem informasi dapat diketahui dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Pengguna Sistem Rely On PGN Area Batam sebagai berikut:

“Sangat sering ya, karena jumlah data calon pelanggan yang akan berlangganan gas dengan PGN terus meningkat dan banyak maka dari itu Rely On sangat sering digunakan.”

Sejalan dengan pernyataan diatas Pengelola Sistem Rely On PGN Pusat juga mengatakan bahwa:

“Ya sangat sering, mayoritas pelanggan RT (Rumah Tangga) maupun PK (Pelanggan Kecil) yang ada di PGN awal mulanya di proses melalui Rely On untuk proses administrasi calon pelanggan. Penggunaan sistem ini tergantung dari kebutuhan areanya masing-masing, bisa setiap hari bisa juga dalam beberapa periode tertentu. Dibilang sering apa engga ya sangat sering.”

Berdasarkan hasil wawancara kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan sistem Rely On sangat sering, karena sistem ini yang mengawali seluruh proses administrasi berlangganan gas serta sistem ini yang mengelola seluruh data pelanggan dengan kategori pelanggan RT (Rumah Tangga) dan PK (Pelanggan Kecil).

Apabila sistem ini jarang digunakan akan menghambat proses administrasi penjualan gas pada kategori pelanggan yang sudah ditentukan. Sifat penggunaan pada sistem Rely On juga sesuai yaitu sistem diakses sesuai dengan kepentingan pengguna dan informasi yang dihasilkan digunakan untuk tujuan yang sudah

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT.  
Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

ditetapkan yaitu untuk kegiatan administrasi berlangganan gas pelanggan RT (Rumah Tangga) dan PK (Pelanggan Kecil). Hal ini dikemukakan oleh Pengguna Sistem Rely On PGN Area Batam sebagai berikut:

“Pastinya sesuai dengan kebutuhan pengguna, karena pengguna butuh informasi atau data-data dari calon pelanggan tersebut untuk menentukan calon pelanggan ini layak atau tidak menjadi pelanggan PGN. Karena mungkin ada beberapa lokasi yang belum di cover oleh jaringan PGN. Sehingga informasi yang diberikan oleh sistem menunjang keputusan dari teman-teman area saat memverifikasi data.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terkait penggunaan sistem Rely On, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem Rely On PGN sudah dikatakan sukses dibuktikan dengan frekuensi penggunaan sangat sering menandakan bahwa sistem ini memiliki peran penting untuk kinerja perusahaan dan sifat penggunaannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang telah ditetapkan.

**Aspek Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kesuksesan sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna dinilai dari tanggapan pengguna terhadap sistem informasi yang sedang diterapkan secara keseluruhan. Kepuasan pengguna terhadap sistem Rely On sudah cukup puas dimana harapan yang pengguna inginkan dari sistem telah sesuai dengan kenyataan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Pengguna Sistem Rely On PGN Area Batam sebagai berikut:

“Ya, lebih mudah dibandingkan dengan sebelum adanya Rely On kami melakukan proses administrasi penjualan gas rumah tangga secara manual dan sangat tidak efisien. Adanya sistem Rely On menjadi jawaban dari kendala-kendala sebelumnya dan sistem ini sangat bermanfaat untuk kelancaran kegiatan administrasi penjualan gas dan pengelolaan pelanggan menjadi lebih modern.”

Kemudahan yang dihasilkan dengan adanya sistem Rely On untuk kegiatan administrasi dan pengelolaan pelanggan menimbulkan sikap puas pengguna dalam mengakses sistem tersebut. Selain itu untuk mengetahui kepuasan pengguna diharapkan jarang atau tidak pernah terjadi keluhan dari pengguna terhadap sistem tersebut. Berdasarkan informan, Perusahaan PGN Area Batam mengenali keluhan dilihat dari perspektif pengguna saat mengimplementasikan sistem Rely On sebagai

berikut:

“Kalau keluhan sih hampir tidak ada, mungkin pada saat gangguan jaringan tetapi kalau secara sistem aplikasi tidak ada keluhan karena selalu di *upgrade* ya sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.”

Keluhan yang jarang terjadi dari pengguna terhadap sistem *Rely On* menunjukkan bahwa dalam penerapannya pengguna merasa puas dengan apa yang diberikan oleh sistem. Kesimpulannya adalah umpan balik yang diberikan oleh pengguna terhadap sistem sangat positif, dibuktikan dengan pengguna merasakan kemudahan dari sistem *Rely On* dan jarang terjadi keluhan dari pengguna jadi, kepuasan pengguna sistem *Rely On* dapat dikatakan sukses.

### **Aspek Manfaat Bersih**

Manfaat penerapan sistem *Rely On* diharapkan dapat menghemat waktu untuk melakukan pencarian sebuah informasi dan manfaatnya harus bergantung pada tujuan sistem yaitu untuk produktivitas perusahaan, sebuah inovasi, dan pengendalian manajemen untuk mencapai tujuan dengan mengevaluasi kinerja perusahaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Pengelola Sistem *Rely On* PGN Pusat sebagai berikut:

“Sebelumnya kan proses masih dilakukan secara manual, dan sekarang sudah *paperless* walaupun memang masih ada beberapa menggunakan kertas yaitu formulir berlanggan, tetapi sudah kita arahkan untuk menggunakan sistem. Jadi, semua proses di *handle* oleh sistem dan tidak memakan waktu lama, sehingga kegiatan administrasi penjualan menjadi lebih, simple, dan lebih efektif.”

Pemimpin Perusahaan PGN Area Batam juga menyampaikan bahwa:

“Ya sangat berdampak positif di lingkungan yang serba digital ini dan sesuai dengan kebutuhan persaingan usaha.”

Berdasarkan hasil wawancara kedua informan diatas maka manfaat yang dihasilkan dari sistem *Rely On* adalah memberikan kemudahan dengan menciptakan sebuah inovasi digitalisasi yaitu sistem informasi untuk kegiatan administrasi dan pengelolaan pelanggan, hal ini juga berpengaruh terhadap persaingan usaha untuk dapat menyesuaikan diri pada lingkungan yang terus

berkembang. Produktivitas perusahaan juga semakin meningkat ketika sistem Rely On diterapkan, karena telah melakukan transisi dari pekerjaan secara manual menjadi digital.

Adapun penggunaan sistem informasi Rely-on PGN, pegawai menunjukkan bahwa laporan yang dihasilkan oleh sistem tersebut sangat membantu dalam beberapa bidang seperti pengembangan database pelanggan beserta monitoringnya, tren pasar, analisis opini, perencanaan pemasaran dan keuangan. Pengguna lebih lanjut menunjukkan bahwa sistem informasi Rely-on tersebut secara signifikan meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan. Ini membantu mereka dalam belajar lebih banyak tentang apa yang sedang terjadi dan memanfaatkan peluang serta menghindari kerugian dan risiko. Mayoritas pengguna menunjukkan bahwa karena manfaat yang diberikan oleh laporan dari Rely-on PGN seperti perencanaan database pelanggan yang lebih baik dan pengembangan hubungan dengan pelanggan yang lebih terintegrasi dan terinformasi, maka pegawai berencana untuk tetap terus menggunakannya di masa mendatang.

#### **4. PEMBAHASAN**

Terdapat empat elemen dasar sistem pengendalian manajemen yaitu, *detector* sebagai pelaporan apa yang sedang terjadi di perusahaan, *assessor* membandingkan antara apa yang terjadi (aktual) dengan yang seharusnya terjadi, *effector* melakukan tindakan jika ada perbedaan antara apa yang terjadi dengan yang diharapkan, dan *communication network* sebagai penghubung antara *detector*, *assessor* dan *effector* agar menghasilkan pengendalian yang efektif. Namun pada PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Batam dalam penerapan sistem pengendalian untuk mengatasi sebuah kendala masih kurang efektif, tetapi perusahaan masih bertanggung jawab atas kendala yang terjadi.

Sistem Rely On PGN merupakan singkatan dari Registrasi dan Layanan *Online* PGN, sistem informasi ini digunakan untuk kegiatan administrasi proses berlangganan gas berbasis online untuk pelanggan Rumah Tangga (RT) dan Pelanggan Kecil (PK). Sistem Rely On dapat memberikan banyak manfaat untuk mempercepat proses bisnis perusahaan dalam mengelola data pelanggan yang akan berlangganan gas dengan PGN seperti melakukan registrasi, verifikasi data, pencatatan, pengolahan



***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

data pelanggan, dan memelihara informasi tentang identitas pelanggan secara digital. Selain untuk mempercepat proses bisnis, sistem *Rely On* PGN juga diharapkan dapat menurunkan potensi biaya-biaya administrasi dan potensi resiko kesalahan pendataan. PT. Perusahaan Gas Negara telah mengeluarkan Prosedur Operasi Berlangganan Gas Pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil berlaku sejak 1 Juli 2021, hal ini untuk menyesuaikan dinamika perkembangan dan perubahan situasi yang terjadi di lingkungan pasar, serta implementasi digitalisasi berdasarkan UU ITE 11/2008 serta perubahannya. Sistem *Rely On* merupakan salah satu inovasi digitalisasi untuk kegiatan pengelolaan administrasi pelanggan rumah tangga dan pelanggan kecil, sehingga PGN dapat berkembang dan menyesuaikan pada lingkungan pasar yang serba digital.

Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem informasi *Rely On* PGN dalam mengelola kegiatan administrasi pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Batam peneliti menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean (2003) dengan menggunakan enam ukuran yang perlu dipenuhi dalam hal keefektifan yaitu, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pembahasan hasil penelitian ini akan dideskripsikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan disesuaikan menggunakan teori model kesuksesan (Delone & Mclean, 2004).

Analisis data memberikan dukungan kuat untuk tiga proposisi dari sebuah pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem SI, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki efek positif pada penggunaan sistem *Rely-on* PGN (dan niat untuk menggunakan), serta kepuasan individu dengan sistem informasi tersebut. Itu juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem (dan niat untuk menggunakan), serta kepuasan pengguna saling mempengaruhi satu sama lain dan memiliki efek positif dalam memperkenalkan manfaat bersih kepada pengguna sistem informasi *Rely-on* PGN. Lebih lanjut ditunjukkan bahwa manfaat bersih dari sistem informasi *Rely-on* PGN memiliki efek positif pada penggunaan sistem (dan niat untuk penggunaan) serta kepuasan pengguna secara individu.

## **5. KESIMPULAN**

Tinjauan model kesuksesan DeLone & McLean untuk administrasi pelanggan pada

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

PT. Perusahaan Gas Negara Area Batam mengungkapkan bahwa keseluruhan indikator sudah diterapkan secara maksimal yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat bersih. Sistem informasi Rely On PGN terbukti efektif dalam mendukung kegiatan administrasi pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara Area Batam, hal ini dibuktikan dengan beralihnya proses pekerjaan manual menjadi digital dan perusahaan sangat merasakan adanya kontribusi positif untuk kinerja perusahaan baik secara individu maupun organisasi.

Keberhasilan implementasi sistem Rely-On PGN ditunjukkan sebagai berikut kualitas Sistem Rely On PGN sangat baik, mulai dari perangkat keras, perangkat lunak, kemudahan untuk diakses, kelengkapan informasi yang dihasilkan, dan jarang terjadi keluhan baik dari sistem maupun pengguna sehingga proses kegiatan administrasi pelanggan dilakukan dengan maksimal. Lalu pengguna layanan sistem Rely On PGN merasa puas dengan fitur yang didapatkan, hadirnya sistem Rely On PGN mampu memberikan dampak positif bagi individual maupun organisasi. Jika harapan individual adalah mempermudah pekerjaan pengguna, maka harapan organisasi adalah proses kegiatan administrasi pelanggan berjalan lebih lancar dan cepat dari sebelumnya. Terpenuhinya harapan individu dan perusahaan membuktikan bahwa sistem informasi Rely On PGN dalam mengelola kegiatan administrasi pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara Area Batam sudah efektif dengan kriteria model kesuksesan DeLone dan McLean.

## **6. REFERENSI**

- Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-shibami, A. H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy Online learning usage in Yemen. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems*. McGraw Hill.
- Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean information systems success model : a study on student information system Validation of the Delone and McLean information systems. *Education and Information Technologies*, 27(May), 4709–4727. <https://doi.org/10.1007/s10639-021->

10798-4

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2004). Measuring e-Commerce Success : Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>
- Laumer, S., Maier, C., Weitzel, T., Laumer, S., & Maier, C. (2017). Information quality , user satisfaction , and the manifestation of workarounds : a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333-360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- Milakovich, M. E. (1995). *Improving Service Quality: Achieving High Performance in the Public and Private Sectors*. St. Lucie Press.
- Momani, A. M., & Jamous, M. (2017). The Evolution of Technology Acceptance Theories. *International Journal of Contemporary Computer Research*, 1(1), 51-58. <https://www.researchgate.net/publication/316644779>
- Novia, N. A., Berlianti, N., Anasril, A. R., & Azhari, I. P. (2022). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Kasus Pada Rattan Handmade Ratatia). *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 1-12.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships Stacie. *Journal of Management Information Systems*, 17, 236-263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Pradesa, H. A., Purba, C. O., & Priatna, R. (2021). Menilai risiko dari organisasi yang bertransformasi: pelajaran terbaik untuk penguatan akuntabilitas pendidikan tinggi di Indonesia. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(2), 146-158.
- Seliana, N., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2018). Evaluation of E-learning Implementation in the University Using Delone and Mclean Success Model. *Journal of Applied Management (JAM)*, 8(2), 345-352.
- Setyowati, A., Faza, V. M., & Utomo, B. (2021). Peran Sistem Pengendalian

***Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam***

Manajemen Dalam Penerapan Strategi Relationship Marketing Azizah Konveksi Di Desa Jatirunggo Kec. Pringapus. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i1.454>

- Sofiani, N., & Riani, A. S. (2021). Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen Menggunakan Metode Six Sigma Di Digital Innovation Lounge (Dilo) Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(2), 16–25. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i2.836>
- Tatipatta, R. V. F. (2019). Penerimaan Teknologi Informasi Employee System Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 41. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.673>
- Taufik, N. I., Sulistianti, I., & Pradesa, H. A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 857–867.
- Utomo, Y., & Jumali, M. A. (2021). Model Penerimaan Teknologi Aplikasi Pemasaran Pada Koperasi Usaha Wanita Dukuh Menanggal Surabaya. *Jurnal Teknik WAKTU*, 19(1), 22–30.
- Utomo, Y., & Walujo, D. A. (2018). Penerapan Konstruksi Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Mobile Application Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 16(1), 39–48. <https://doi.org/10.36456/waktu.v16i1.1445>
- Yakubu, M. N., & Dasuki, S. I. (2018). Assessing eLearning systems success in Nigeria: an application of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 183–202.