

## **ABSTRACT**

***Thesis Title*** : Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Framework* Cobit 4.1 (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang)

***Student Name*** : Ahmad Rizal Syaifuddin  
***Student Number*** : 16101152610448  
***Study Program*** : Sistem Informasi  
***Degree Granted*** : Strata 1 (S1)  
***Advisors*** : 1. Irzal Arief Wisky, S.Kom, M.Kom  
2. Liga Mayola, S. Kom, M.Kom

*APKT is an application used to manage the distribution, recording, handling and recovery network operations that are processed in real-time online integrated in the PLN environment. The samples used in this study are administrative employees, network employees and APKT user applications that are most often used directly with the APKT application.*

*The purpose of this study was to examine the quality of Customer Applications and Integrated Complaints (APKT) on Customer Satisfaction Using the Cobit 4.1 Framework (Case Study of PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang). The results of this study using the COBIT 4.1 method in the ME domain of APK quality applications. Find an average index value of 4.62, or at an optimized maturity level, meaning that until now the process of corporate governance is still in the wall of development towards a better direction.*

*Keywords: APKT, COBIT4.1, Monitoring and Evaluation, Maturity Level*

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Framework* Cobit 4.1 (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang)

**Nama** : Ahmad Rizal Syaifuddin

**No Bp** : 16101152610448

**Program Studi** : Sistem Informasi

**Jenjang Pendidikan** : Strata 1 (S1)

**Pembimbing** : 1. Irzal Arief Wisky, S.Kom, M.Kom  
2. Liga Mayola, S. Kom, M.Kom

APKT adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola operasional jaringan distribusi, pencatatan, penanganan dan pemulihan gangguan dan keluhan yang prosesnya dilakukan secara *real-time online* yang terintegrasi di lingkungan PLN. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan administrasi, karyawan bagian jaringan dan pengguna aplikasi APKT yang paling sering berinteraksi langsung dengan aplikasi APKT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk analisa kualitas Aplikasi Pelanggan dan Keluhan Terpadu (APKT) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Framework Cobit 4.1 (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang). Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan metode COBIT 4.1 pada domain ME kualitas aplikasi APKT didapatkan nilai rata-rata indeks 4.62, atau berada pada tingkat kematangan Dioptimalkan, artinya sampai saat ini proses tata kelola perusahaan masih dalam tahap pengembangan menuju ke arah yang lebih baik.

Kata kunci: APKT, COBIT4.1, *Monitoring and Evaluate*, Tingkat Kematangan