

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MELALUI MONITORING
PEMAKAIAN ENERGI LISTRIK MELALUI AMR (AUTOMATIC METER
READING) DENGAN METODE
(SERVQUAL) DI PT.PLN (PERSERO) AREA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika sebagai salah
satu persyaratan Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.*



Oleh:

**Aira Lailatul Rahma
14076007 / 2014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
DAN KOMPUTER
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MELALUI MONITORING PEMAKAIAN
ENERGI LISTRIK MENGGUNAKAN AMR (*AUTOMATIC METER READING*) DENGAN
METODE SERVQUAL DI PT.PLN (PERSERO) AREA PADANG

Nama : Aira Lailatul Rahma

Nim/Bp : 14076007

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Drs. Legiman Slamet, MT

NIP:196212311988111001

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Elektronika

Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM

NIP.196101111985031002

PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Elektronika Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
MELALUI MONITORING PEMAKAIAAN ENERGI
LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN AMR
(*AUTOMATIC METER READING*) DENGAN
METODE SERVQUAL DI PT.PLN (PERSERO)
AREA PADANG.

Nama : Aira Lailatul Rahma

NIM / TM : 14076007 / 2014

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Drs. Efrizon MT	1. 
2. Anggota : Drs Legiman Slamet,MT	2. 
3. Anggota : Drs. Almasri,MT	3. 

ABSTRAK

AIRA LAILATUL RAHMA : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Melalui Monitoring Pemakaian Energi Listrik melalui AMR (*Automatic Meter Reading*) dengan Metode SERVQUAL di PT.PLN (Persero) Area Padang.

PT.PLN (Perser) area Padang merupakan salah satu contoh layanan Lembaga yang menyediakan AMR (*Automatic Meter Reading*) didalamnya, yang berfungsi untuk membantu pengguna dalam pencatatan kWh secara otomatis sehingga tidak terjadi lagi kerugian yang dialami oleh PLN.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan AMR (*Automatic Meter Reading*) yang telah diterapkan di PT.PLN (Persero) Area Padang. Serta untuk mengetahui kontribusi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *understanding the costumers*, dan *access* pengguna sebagai bagian dari metode SERVQUAL terhadap kepuasan AMR (*Automatic Meter Reading*) di PT.PLN (Persero) area Padang. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh pengguna layanan sistem informasi terhadap tingkat kepuasan penggunaan, dalam hal ini menggunakan metode Service Quality. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang dikhususkan kepada pengguna AMR (*Automatic Meter Reading*) sebagai *end-user* dari AMR (*Automatic Meter Reading*) di PT .PLN (Persero) Area Padang tersebut. Hasil analisis data menunjukkan ; variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Communication*, *Understanding teh Costumers*, dan *Access* secara bersama, sama berpengaruh yang signifikan sebesar 82% terhadap kepuasan pengguna AMR (*Automatic Meter Reading*) di PT.PLN (Persero) area Padang, hasil ini didapatkan dari pengujian hipotesis dari masing-masing variabel. Jadi dapat disimpulkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *understanding teh costumers*, dan *access* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna AMR (*Automatic Meter Reading*) di PT.PLN (Persero) area Padang, apabila kualitas dilihat dari aplikasi sistem informasi layanan publikasi data online dari ke enam faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *understanding teh costumers*, dan *access* ditingkatkan, maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : *Service Quality* (SERVQUAL), *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *understanding teh costumers*, *access*, Layanan AMR (*Automatic Meter Reading*) di PT.PLN (Persero) area Padang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Publikasi Layanan Data Online Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Legiman Slamet, M.T, selaku Pembimbing I dan Sekaligus Pembimbing II saya yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Efrizon, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibuk Titi Sri Wahyuni S.Pd,M.Eng selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
5. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, Khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2014.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan untuk semua pihak pada umumnya.

Padang, 02Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Dasar Aplikasi	7
B. Pengertian Monitoring.....	8
C. Energi Listrik.....	8
D. AMR (Automatic Meter Reading).....	8
E. Service Quality (<i>Servqual</i>)	22
F. Kerangka Berfikir	29
G. Penelitian yang Relevan	31
H. Hipotesis Penelitian	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	38
1. Variabel Penelitian.....	38
a) Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	39

b) Variabel Terikat (<i>Variabel dependet</i>)	40
2. Jenis dan Sumber Data.....	40
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	40
a) Populasi.....	40
b) Sampel dan Teknik Pengambilan.....	41
4. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	42
5. Teknik Analisis dan Pengumpulan Data.....	47
a) Analisis Deskriptif	48
b) Pengujian Persyaratan Analisis	50
c) Regresi Linear Berganda.....	51
d) Pengujian Hipotesis.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Pengujian Instrumen	54
1. Analisis Uji Validitas.....	54
2. Analisis Uji Reliabilitas	58
B. Deskriptif Data Penelitian	62
1. Gambaran Subjek Penelitian.....	62
2. Analisis Deskriptif	63
C. Prasyarat Uji Analisis	90
1. Uji Normalitas.....	90
2. Uji Homogenitas	91
3. Uji Linearitas	96
4. Uji Multikolinearitas.....	98
D. Regresi Linear Berganda	99
E. Uji Hipotesis	102
1. Hipotesis Pertama (Uji F)	104
2. Hipotesis Kedua (Uji t).....	106
F. Pembahasan	109

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan AMR	3
2. Meter Digital	9
3. Pusat kendali (Server)	10
4. Modem	11
5. Meter digitasl dan bagiannya	12
6. Komponen Moden	12
7. Pemasangan Modem Pada Meter Digital.....	12
8. Registrasi Meter	13
9. Menu Tambah Registrasi Meter.....	13
10. Proses Registrasi Meter.....	13
11. Sistem Komunikasi AMR GSM	14
12. Tampilan Awal DMR	15
13. Menu Laporan Data dan management report.....	15
14. Tampilan daftar nama semua pelanggan.....	16
15. Tampilan data satu pelanggan.....	16
16. Tampilan pencarian pelaggan	16
17. Grafik pemakaian 1 bulan satu pelanggan	17
18. Grafik pemakaian 1 bulan semuapelanggan	17
19. Alat Uji Eror pemakain energi listrik.....	19
20. Alur penelitian	20
21. Instagram Skor Variable (X1).....	37

22. Instagram Skor Variable (X2).....	74
23. Instagram Skor Variable (X3).....	77
24. Instagram Skor Variable (X4).....	80
25. Instagram Skor Variable (X5).....	83
26. Instagram Skor Variable (X6).....	84
27. Instagram Skor Variable (y).....	86
28. Desain elemen <i>driven</i> dan reflektor	52
29. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -1 terhadap <i>gain</i> dalam $\theta 90^\circ$	52
30. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -1 terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^\circ$	53
31. Desain elemen <i>driven</i> , reflektor, dan direktor 1	54
32. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -2 terhadap <i>gain</i> dalam $\theta 90^\circ$	54
33. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -2 terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^\circ$	54
34. Desain elemen <i>driven</i> , reflektor, direktor 1, dan direktor 2.....	55
35. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -3 terhadap <i>gain</i> dalam $\theta 90^\circ$	56
36. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -3 terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 90^\circ$	56
37. Desain elemen <i>driven</i> , reflektor, direktor 1, dan direktor 2.....	57
38. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -3 terhadap <i>gain</i> dalam $\theta 90^\circ$	57
39. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> 3 terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^\circ$	58
40. Simulasi grafik pengaruh <i>space</i> -4 terhadap [S1.1] yang difokuskan pada frekuensi 2,4 GHz	58
41. Simulasi [S1.1] pada <i>space</i> -4 dengan jarak $0,22\lambda$	59
42. <i>N-Female Connector</i>	60

43. Akses <i>pointCisco</i> di ruang E58.....	60
44. Grafik dari <i>gain</i> yang dihasilkan dari setiap <i>spacing</i> antenna Yagi hasil simulasi	75
45. Kurva normal hasil pengukuran daya terima antenna Referensi	77
46. Kurva normal hasil pengukuran daya terima <i>space-1</i> optimal antenna Yagi AUT	79
47. Grafik pengaruh <i>space-1</i> antenna Yagi AUT terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^0$ berdasarkan pengukuan.....	82
48. Kurva normal hasil pengukuran daya terima <i>space-2</i> optimal antenna Yagi AUT	84
49. Grafik pengaruh <i>space-2</i> antenna Yagi AUT terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^0$ berdasarkan pengukuan.....	86
50. Kurva normal hasil pengukuran daya terima <i>space-3</i> optimal antenna Yagi AUT	88
51. Grafik pengaruh <i>space-3</i> antenna Yagi AUT terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^0$ berdasarkan pengukuan.....	91
52. Kurva normal hasil pengukuran daya terima <i>space-4</i> optimal antenna Yagi AUT	93
53. Grafik pengaruh <i>space-4</i> antenna Yagi AUT terhadap <i>gain</i> dalam $\phi 0^0$ berdasarkan pengukuan.....	96
54. Grafik dari <i>gain</i> yang dihasilkan dari setiap <i>spacing</i> antenna Yagi AUT hasil pengukuran	97
55. Kurva normal hasil pengukuran daya terima antenna Yagi Komersial	99

56. Grafik perbandingan <i>gain</i> Yagi hasil simulasi, pengukuran Yagi AUT, dan Yagi Komersial	101
57. Pengaturan <i>spacing</i> elemen yang tepat untuk simulasi antena Yagi menggunakan <i>CST Studio Suite</i>	117
58. Penempatan <i>spacing</i> elemen yang tepat untuk antena Yagi AUT	117

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pegawai yang menggunakan AMR	4
2. Instrumen Penelitian Variabel terikat dan Variabel Bebas	43
3. Hasil Uji Validitas Tangiable (X1)	55
4. Hasil Uji Validitas Reliability (X2)	55
5. Hasil Uji Validitas Responsivennes (X3)	56
6. Hasil Uji Validitas Communication (X4)	56
7. Hasil Uji Validitas Understanding The customer (X5).....	56
8. Hasil Uji Validitas Acces (X6)	8
9. Hasil Uji Releabilitas Tengiable (X1).....	59
10. Hasil Uji Releabilitas Responsivennes (X2).....	60
11. Hasil Uji Releabilitas Reliability (X3).....	59
12. Hasil Uji Releabilitas Communication (X4).....	60
13. Hasil Uji Releabilitas Understanding the Customer(X5)	60
14. Hasil Uji Releabilitas Acces(X6).....	61
15. Hasil Uji Releabilitas Kepuasan (y).....	61
16. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	62
17. Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	63
18. Kategori berdasarkan Interval kelas.....	64
19. Hasil tanggapan responden terhadap variables tengiable	64
20. Hasil tanggapan responden terhadap variables responsivennes.....	65
21. Hasil tanggapan responden terhadap variables Reliability	65

22. Hasil tanggapan responden terhadap variables Communication	66
23. Hasil tanggapan responden terhadap variables Understanding the customer	66
24. Hasil tanggapan responden terhadap variables Acces	67
25. Hasil tanggapan responden terhadap variables kepuasan (y).....	69
26. Distribusi Frekuensi Variable Tangibles	70
27. Hasil Perhitungan Statistik Variables Reliability (X2)	72
28. Distribusi Frekuensi Variable Responsivennes	73
29. Hasil Perhitungan Statistik Variable Reliability(X3).....	75
30. Distribusi Frekuensi Variables Reliability	75
31. Hasil Perhitungan Statistik Communication (X4)	78
32. Distribusi Frekuensi Variable Communication.....	79
33. Hasil Perhitungan Statistik Variables Understanding the Customer(X5).....	81
34. Distribusi Frekuensi Variable Understanding the customer	82
35. Hasil Perhitungan Statistik Variable Acces (X6).....	84
36. Distribusi Frekuensi Variable Acces.....	85
37. Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan (y)	87
38. Distribusi Frekuensi Statistik Variable kepuasan (y).....	88
39. Hasil Uji normalitas	90
40. Hasil Uji Homogenitas.....	90
41. Hasil Uji Homogenitas (X1)	91
42. Hasil Uji Homogenitas (X2)	92
43. Hasil Uji Homogenitas (X3)	92
44. Hasil Uji Homogenitas (X4)	93

45. Hasil Uji Homogenitas (X5)	93
46. Hasil Uji Homogenitas (X6)	93
47. Hasil Uji Linearitas (X1).....	94
48. Hasil Uji Linearitas (X2).....	95
49. Hasil Uji Linearitas (X3).....	96
50. Hasil Uji Linearitas (X4).....	96
51. Hasil Uji Linearitas (X5).....	97
52. Hasil Uji Linearitas (X6).....	97
53. Hasil Uji Tabel Multikolinearitas X1-X6	99
54. Nilai Korelasi R	100
55. Uji Regresi Berganda	101
56. Hasil Uji F.....	104
57. Hasil Uji T.....	106

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi dapat di ibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibat bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya. Disamping itu, sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Masalah utamanya adalah bahwa sistem informasi tersebut terlalu banyak informasi yang tidak bermanfaat atau tidak berarti.

Ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh instansi – instansi masyarakat baik pemerintah ataupun swasta. Salah satu teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik swasta, pemerintah ataupun bidang pendidikan dan jasa adalah sistem informasi. Penggunaan sistem informasi dimaksudkan untuk mempermudah tugas pengguna (user) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri , tetapi juga bagi konsumen. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin

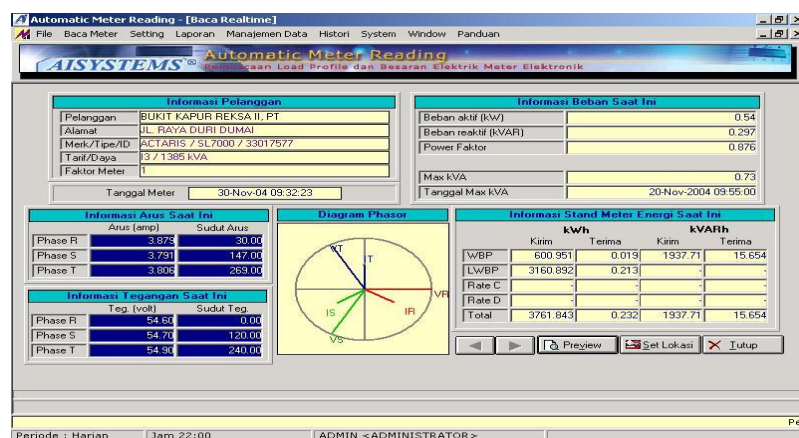
penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Abdul Kadir 2013:3).

Energi listrik merupakan energi yang sangat dibutuhkan oleh manusia pada jaman yang serba modern ini. Dengan berkembangnya ilmu & teknologi yang sangat pesat maka kebutuhan akan energi listrik juga semakin meningkat. Banyak sekali peralatan rumah tangga maupun industri yang menggunakan energi listrik. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan energi listrik yang diperlukan oleh masyarakat harus mampu menyediakan pelayanan yang maksimal.

Kelompok pelanggan tegangan menengah seperti Industri, Bisnis, Pemerintah dan Sosial merupakan pelanggan PLN. Dari sekian banyak pelanggan PLN, tarif bisnis dan industri adalah penyumbang terbesar pemasukan PLN. Pelanggan Tegangan Menengah (TM) adalah merupakan pelanggan besar PLN yang membutuhkan energi listrik yang besar, sehingga harus memperoleh pengukuran energi pemakaian pelanggan yang akurat dan valid sesuai perangkat alat pembatas dan pengukur yang baik pada pelanggan.

Sebagai unit yang terbesar di PLN Wilayah Sumatera Barat, PLN Area Padang dituntut untuk memberikan kontribusi yang maksimal dalam upaya penurunan susut. Upaya penurunan susut tersebut mencakup upaya penurunan susut teknis dan upaya penurunan susut non teknis. Upaya penurunan susut teknis dilaksanakan dibawah kendali bagian Jaringan, sementara untuk non teknis berada dibawah kendali bagian Transaksi Energi.

Secara umum, susut non teknis disebabkan oleh tidak terukurnya secara tepat dan akurat energy listrik (kWh) yang dipakai oleh pengguna. Tidak terukurnya energy listrik ini disebabkan oleh 3 hal; pertama pemanfaatan energy listrik secara tidak sah/illegal, kedua akurasi Alat Ukur dan Pembatas (APP) yang digunakan untuk mengukur energy listrik itu sendiri tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PLN, dan ketiga karna kesalahan administrasi dan catat standar kWh meter, adapun tampilan dalam AMR adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tampilan AMR

Sebelum adanya AMR (*Automatic Meter Reading*) Pegawai melakukan pengecekan secara manual kerumah-rumah pelanggan setiap bulannya dan dari situ pegawai dapat mengetahui penggunaan kWh oleh pelanggan, namun semenjak adanya AMR (*Automatic Meter Reading*) pegawai hanya memantau dan melakukan pengecekan hanya melalui monitor dengan aplikasi AMR (*Automatic Meter Reading*).

Penggunaan aplikasi AMR (*Automatic Meter Reading*) yang menggunakan AMR (*Automatic Meter Reading*) adalah pegawai di PLN, pelanggan hanya boleh melihat AMR (*Automatic Meter Reading*) apabila ada keluhan tentang pemakaian energi listrik aitu sebagai bukti dalam pemakaian energi listrik. Dari hal tersebut maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1 : Jumlah Pegawai yang menggunakan AMR

No	Jenis Kelamin Pegawai	Jumlah
1	Laki-Laki	30
2	Perempuan	10
	JUMLAH	40

Berdasarkan rincian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna melalui monitoring pemakaian energi listrik menggunakan aplikasi AMR (Automatic Meter Reading) dengan metode servqual di PT.PLN (Persero) area Padang”*

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pemanfaatan energi listrik secara tidak sah/ilegal yang dipakai oleh pelanggan.
2. Kurang terukurnya secara akurat dan tepat melalui pemeriksaan secara manual oleh pegawai.
3. Akurasi alat ukur dan pembatas (APP) yang digunakan untuk energi listrik itu sendiri tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PLN.
4. Kesalahan administrasi dan catat standar kWh meter sebelum adanya monitoring melalui AMR(Automatic Meter Reading) Yang kurang memuaskan PLN.

C. Batasan Masalah

1. Alat yang digunakan dalam monitong adalah berupa AMR(*Automatic Meter Reading*) dan juga software tertentu dan dengan aplikasi AMR (*Automatic Meter Reading*) icon terpusat.
2. Penelitian dilakukan di PT.PLN (Persero) area Padang waktu selama 3 minggu.
3. Apakah setelah adanya AMR (*Automatic Meter Reading*) memberikan pencatatan yang akurat atau tidak dalam melakukan kualitas layanan terhadap PLN.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Layanan AMR (*Automatic Meter Reading*) Apakah memberikan kepuasan kepada PLN atau tidak ?
2. Bagaimana tentang Alat ukur yang digunakan dalam pengukuran AMR (*Automatic Meter Reading*) apakah sesuai dengan standar yang ditetapkan PLN atau tidak .
3. Apakah AMR (*Automatic Meter Reading*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna atau tidak.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Membuktikan pengaruh AMR (*Automatic Meter Reading*) terhadap kualitas layanan kepada PLN.
2. Mengetahui dampak apa yang terjadi setelah adanya AMR (*Automatic Meter Reading*) terhadap PLN.

3. Mengetahui bagaimana sesudah dan sebelum adanya pemantuan monitoring di AMR(*Automatic Meter Reading*).

F. Manfaat Penelitian

1. Peneliti bisa memahami bagaimana AMR (*Automatic Meter Reading*) memberikan Kualitas Layanan terhadap PLN.
2. Bagi dunia akademik penelitian ini bisa menjadi referensi, sebagai bahan bacaan dalam pendidikan.