



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Praktisi	8
1.5.2 Bagi Akademisi.....	8
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian Tesis	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	11
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i> pada Industri Gas	13
2.3 Resistensi Penggunaan Teknologi.....	16
2.4 Model Penerimaan Teknologi	17
2.4.1 Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan	20
2.4.2 Manfaat yang Dirasakan	21
2.5 Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi	22
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	24



2.7	Kerangka Berpikir Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Sumber Data	30
3.2.1	Data Primer	30
3.2.2	Data Sekunder	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1	Wawancara.....	31
3.3.2	Observasi.....	32
3.3.3	Dokumentasi	32
3.4	Penentuan Informan	33
3.5	Lokasi Penelitian	36
3.6	Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Profil PT Perusahaan Gas Negara Tbk.....	38
4.2	Aplikasi PGN <i>Mobile</i>	41
4.2.1.	Sejarah PGN <i>Mobile</i>	42
4.2.2.	PGN <i>Mobile</i> Saat Ini	51
4.2.3.	Rencana PGN <i>Mobile</i> Selanjutnya.....	55
4.3	Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan PGN <i>Mobile</i>	58
4.3.1	Pelanggan Industri yang sudah Menggunakan PGN <i>Mobile</i>	69
4.3.2	Pelanggan Industri yang Tidak Menggunakan PGN <i>Mobile</i>	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Simpulan.....	95
5.2	Implikasi	96
5.3	Keterbatasan Penelitian	99
5.4	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		104



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Dokumentasi Penelitian	32
Tabel 3.2 Informan dari Pihak PT Perusahaan Gas Negara Tbk.	34
Tabel 3.3 Informan Pelanggan Industri yang Sudah Menggunakan PGN Mobile	35
Tabel 3.4 Informan Pelanggan Industri yang Tidak Menggunakan PGN Mobile	36
Tabel 4.1 Alur Proses Data pada PGN <i>Mobile</i>	50
Tabel 4.2 Selisih Antara Pelanggan Industri Standar dan Khusus.....	52
Tabel 4.3 Daftar Pelanggan Industri yang Menjadi Narasumber.....	68
Tabel 4.4 Perbandingan Pelanggan Harga Standar dan Khusus	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
Gambar 2.2 Tampilan Informasi dalam PGN <i>Mobile</i>	48
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	28
Gambar 4.1 Proses Kerja Layanan PGN melalui Transportasi	39
Gambar 4.2 Proses Kerja Layanan PGN melalui Pipa.....	39
Gambar 4.3 Area Distribusi Layanan Gas PGN	40
Gambar 4.4 Wawancara dengan Tia Restiyani Selaku <i>Customer Management</i> ...	41
Gambar 4.5 Wawancara Melalui Zoom dengan Jauhari Selaku <i>Sales & Customer Management</i>	42
Gambar 4.6 Tampilan Informasi dalam PGN <i>Mobile</i>	48
Gambar 4.7 Wawancara dengan Hendri Wijaya dari PT Sagitarius Anggada	59
Gambar 4.8 Wawancara dengan Saleh dari PT Sun Tak Indonesia.....	60
Gambar 4.9 Wawancara dengan Slamet dari PT Galvindo Ampuh.....	61
Gambar 4.10 Wawancara dengan Nurul dari UD Tanurmas Utama	62
Gambar 4.11 Wawancara dengan Fitrohul Amin dari PT Putra Taro Paloma.....	63
Gambar 4.12 Wawancara dengan Tika dari PT Kahaptex	64
Gambar 4.13 Wawancara dengan Bonari dari PT Barreta Cemerlang	65
Gambar 4.14 Wawancara dengan Risma dari WiKa Industri dan Konstruksi.....	66
Gambar 4.15 Wawancara dengan Iman dari PT Darya Varia Laboratoria	67
Gambar 4.16 Wawancara dengan Aprianto dari PT Simba Indosnack Makmur..	68
Gambar 4.17 Contoh Grafik Pemakaian Gas Harian	71
Gambar 4.18 Pencatatan Manual Penggunaan Gas oleh Pihak PGN.....	85
Gambar 4.19 Perhitungan Otomatis Pemakaian Gas melalui PGN <i>Mobile</i>	86
Gambar 4.20 Contoh Tagihan Bulanan dengan Detail Pemakaian Gas Harian....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	105
Lampiran 2. Daftar Narasumber	108
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	109
Lampiran 4. Dokumentasi.....	160