

IMPLEMENTASI SISTEM *RELY ON* DALAM SINKRONISASI DATA PELANGGAN PADA PT. PGN TBK AREA SEMARANG

Annisa Intan Az-zahra¹⁾, M. Nahar¹⁾, Dika Vivi Widyanti^{1*)}, Jati Nugroho¹⁾

¹⁾ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang
Jln. Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang, Kota Semarang 50275

*E-mail: dikaviviwidyanti@polines.ac.id

ABSTRAK

This research focuses on the implementation of the Rely On system operated by PT PGN Tbk, which is a state owned company providing services to the general public in gas sales activities. This study aims to describe the implementation of the Rely On system in synchronizing customer data and solutions to problems that occurred in 2019-2020 related to customer data errors. This final project is written descriptively, with the research methods used are interviews, observations at PT PGN Tbk Area Semarang and literature study. This study uses the TAM approach to determine perceptions of ease and usability in implementing the Rely On PGN system. The difficulty of finding customer data to make payments is a problem faced by the company. Solutions owned by the company can provide innovative or sophisticated features in the Rely On system, implement periodic data control, and provide suggestions to the central office to link all data from sub-districts, RT, RW so that data searches are easier to do. The result of this research is that the company's image as a service provider is getting better.

Kata kunci: Implementation, Rely On System, Synchronizing.

PENDAHULUAN

Teknologi merupakan suatu perangkat yang mampu mempermudah manusia diberbagai aspek bidang kehidupan. Teknologi dapat didefinisikan sebagai suatu komponen yang awalnya diciptakan untuk mendukung kegiatan manusia tetapi kemudian berkembang atau berevolusi menjadi entitas abstrak misalnya seperti *software*. Teknologi memberikan kenyamanan berupa kepraktisan kepada para penggunanya dan pengaruhnya terlihat dalam berbagai sektor. Di sektor industri perkembangan teknologi telah dimanfaatkan oleh perusahaan dalam mengatur operasional mereka. Teknologi berpengaruh besar dalam layanan suatu perusahaan dan dampak yang diterima oleh penggunanya. Kemampuan suatu perusahaan dalam upayanya menuju keberhasilan dan kelangsungan perusahaan tidak terlepas dari usaha dalam bertahan dan berkembang.

Banyak perusahaan didorong untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka, dengan menggunakan sistem informasi yang canggih untuk memudahkan dan mengoptimisasi efektivitas serta efisiensi aktivitas mereka (Çelik & Ayaz, 2022).

Sistem *Rely On* (Registrasi dan Layanan *Online*) adalah sistem informasi internal perusahaan yang mendukung perihal tindakan tata administrasi langganan gas dan pelayanan pelanggan, khususnya untuk pelanggan rumah tangga dan pelanggan kecil yang dapat diakses secara digital atau *online* melalui laman www.relyon.pgn.co.id. PT Perusahaan Gas Negara memperoleh keuntungan dari sistem ini dalam melakukan kegiatan administratif seperti melakukan registrasi atau pendaftaran dan menggunakan layanan *online*, memverifikasi data, pencatatan informasi, mengelola data pelanggan, dan penyimpanan data secara digital

mengenai informasi identitas pelanggan. Tingkat kepuasan dan keterlibatan pelanggan dapat dipertahankan dengan menggunakan sistem *Rely On*. Selain mempercepat proses operasional, diharapkan sistem *Rely On* juga dapat mengurangi kemungkinan biaya administrasi dan mengurangi risiko dalam pengumpulan data.

Penelitian ini memfokuskan pada implementasi sistem *Rely On* yang dioperasikan oleh PT PGN Tbk yang merupakan perusahaan negara penyedia layanan kepada masyarakat luas dalam kegiatan penjualan gas. Penyedia pelayanan perlu untuk mempertimbangkan kualitas, efektif dan efisien dari pelayanan yang ditawarkan. Untuk itu PT PGN menerapkan sistem pengelolaan datanya menggunakan sistem *Rely On*. Sistem *Rely On* merupakan sistem registrasi dan layanan *online* yang dioperasikan PT PGN untuk mempermudah pengelolaan data pelanggan. Dengan menerapkan sistem *Rely On* ini, diharapkan mempermudah dan mempercepat pengelolaan data pada perusahaan. Namun masih terjadi kesalahan dalam pengelolaan data pelanggan ketika menggunakan sistem *Rely On* ini seperti adanya perbedaan nama, alamat, nama yang sama atau *double name* dan beberapa data tidak lengkap didalam sistem. Maka perlu diadakan sinkronisasi data yang bertujuan untuk menjelaskan data agar memudahkan pencarian data pelanggan. Untuk itu perlu dilakukan sebuah penelitian tentang implementasi sistem tersebut sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi.

Davis memperkenalkan model penelitian *Technology Acceptance Model* (TAM) pada tahun 1985 untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi komputer. TAM adalah model adaptif

dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Penelitian ini menggunakan pendekatan TAM guna mengetahui persepsi kemudahan dan kegunaan dalam implementasi sistem *Rely On* PGN.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan atau mengkonstruksi, serta menganalisis sampai dengan menyusun laporan. Metode penelitian adalah disiplin ilmu yang berkaitan dengan Teknik - teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian termasuk pengumpulan data, pencatatan, merumuskan, hingga pembuatan laporan berdasarkan fakta atau gejala secara ilmiah untuk mencapai tujuan dan kegunaan tertentu (Dr. Priyono & Chandra, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai sinkronisasi data pelanggan menggunakan sistem *Rely On* PGN.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk mengkaji keadaan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen utamanya (Sugiyono, 2005). Pada penelitian ini menggunakan variabel terkait dengan sinkronisasi data untuk mengetahui efektivitas dan kendala serta memperoleh saran dan masukan dari implementasi sistem *Rely On* PGN yang digunakan.

Pengumpulan data menggunakan beberapa cara antara lain wawancara, studi kepustakaan, dan survei institusional. Kegiatan wawancara ditujukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang ada, dimana pihak yang diwawancara diminta untuk berpendapat dan memberikan gagasan dengan mengajukan pertanyaan

kepada pegawai PT PGN Tbk Area Semarang. Selanjutnya, Teknik Pengumpulan data sekunder dengan studi kepustakaan yakni kegiatan peneliti mengkaji dokumen, teori maupun penelitian yang dapat menunjang penelitian. Sumber - sumber dalam studi kepustakaan antara lain adalah jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, dan berbagai sumber publikasi yang kredibel. Adapun cara yang terakhir yakni survei institusional dengan mencari data dari instansi terkait baik instansi pemerintah maupun non pemerintah. Data - data yang diperoleh biasanya dalam bentuk dokumen, buku maupun *soft file* yang kemudian dikaji untuk mendapatkan informasi serta data lebih lengkap yang dibutuhkan. Tujuan dari survei institusional ini adalah untuk mengetahui gambaran umum dari PT PGN Tbk Area Semarang sejarah perusahaan tersebut dan sistem pelayanan yang diterapkan.

DATA PENELITIAN

Data Kualitatif

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah upaya untuk mengeksplorasi serta memahami perilaku individu dan kelompok dalam konteks masalah sosial atau situasi tertentu yang terjadi pada manusia (Yanti et al., 2022). Prosedur penelitian deskriptif kualitatif menurut Rusandi & Rusli (2021) terdiri dari:

- a) Perumusan permasalahan melibatkan mengidentifikasi isu yang relevan serta merumuskan pertanyaan penelitian yang nantinya akan dijawab melalui investigasi lapangan.
- b) Seleksi data yang diperlukan melibatkan penentuan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sudah

ditetapkan sebelumnya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

- c) Pemilihan metode pengumpulan data melibatkan dua unsur utama, yaitu sumber data dan instrumen penelitian. Dalam hal ini, peneliti sendiri menjadi sumber data melalui teknik observasi, wawancara, dan kajian dokumen.
- d) Penarikan kesimpulan dari penelitian melibatkan penarikan hasil dari analisis deskriptif kualitatif yang kemudian dijabarkan dalam bentuk laporan oleh peneliti.

SUMBER DATA

Data Sekunder

Menurut sugiyono (2018), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh peneliti atau pengumpul data secara tidak langsung. Bersifat tidak langsung karena data tersebut diperoleh melalui perantara, baik itu melalui orang lain maupun dokumen. Dalam penelitian ini adalah gambaran umum instansi, jurnal dan teori yang berkaitan dengan pengertian mengenai sistem *Rely On* dan sinkronisasi data.

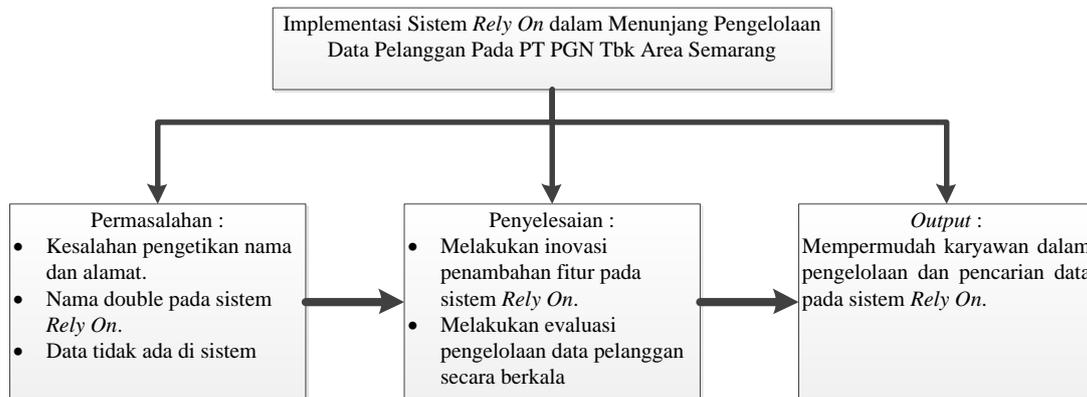
METODE KEGIATAN

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana implementasi sistem *Rely On* PGN dalam sinkronisasi data pelanggan pada PT PGN Tbk Area Semarang, kendala apa saja yang dialami dalam penerapan sistem tersebut sehingga dapat diperoleh solusi yang bisa diterapkan pada PT PGN untuk mengatasi kesalahan yang terjadi pada sistem *Rely On* PGN dalam sinkronisasi data pelanggan. Dari setiap

variabel yang telah ditentukan kemudian diturunkan lagi menjadi beberapa aspek yang kemudian direpresentasikan oleh butir - butir pertanyaan dan kemudian disajikan ke dalam bentuk kalimat deskriptif.

Kerangka Teoritis

Dalam penelitian ini digambarkan kerangka teoritis yang terdiri dari Permasalahan, Penyelesaian dan *Output* seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Teoritis

PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan studi pustaka dapat dideskripsikan implementasi sistem *Rely On* dalam sinkronisasi data pelanggan pada PT PGN Tbk Area Semarang. Dalam pelaksanaan sinkronisasi data pada sistem *Rely On* yang tepat guna memberikan kemudahan dalam pencarian data pelanggan PT PGN Tbk Area Semarang, terlebih dahulu melakukan pengamatan dan wawancara secara langsung oleh 5 pegawai di PT PGN Tbk Area Semarang untuk mengetahui adanya kesalahan data pada sistem di perusahaan. Dari hasil wawancara dan pengamatan secara langsung terdapat kesalahan data pelanggan yang terjadi dari tahun 2019 – sampai dengan tahun 2021 yang terdiri dari kesalahan pengetikan nama dan alamat pelanggan, muncul data yang *double*, dan data pelanggan tidak terdeteksi atau tidak ada pada sistem *Rely On* PGN. Menunjukkan bahwa kesalahan data akan memberikan

dampak buruk bagi perusahaan jika tidak ditangani secepatnya.

PT PGN Tbk Area Semarang merumuskan strategi yang dapat ditempuh untuk menangani kesalahan data pada sistem *Rely On*. Strategi yang dilakukan untuk menangani kesalahan tersebut dengan mengadakan inovasi pada sistem *Rely On* untuk mendeteksi kesalahan yang terjadi dan dapat menghindari terjadinya penginputan yang belum sesuai agar tidak ada lagi kesalahan data yang terjadi. Selanjutnya PT PGN dapat melakukan *controlling data* pelanggan secara berkala khususnya dari petugas yang bertanggung jawab *handle* sistem *Rely On* PGN supaya meminimalisir terjadinya kesalahan data (pemberian jadwal *controlling* dapat memudahkan petugas melakukan pengecekan data secara berkala) dan perusahaan dapat memberikan usulan ke kantor pusat PGN untuk menghubungkan semua data dari kelurahan, RT, dan RW agar pencarian data pelanggan bisa lebih mudah dan efisien. Implementasi ini dilakukan agar

citra perusahaan tetap terjaga dan masyarakat juga akan memberikan respon baik terutama di bidang pelayanan berlangganan gas PGN serta akan timbul kesan *Service Excellent* perusahaan yang baik bagi pelanggan.

Solusi dari penelitian terkait “Implementasi Sistem *Rely On* dalam Sinkronisasi Data Pelanggan Pada PT PGN Tbk Area Semarang” ini diharapkan dapat memberikan penyelesaian terjadinya kesalahan data dari tahun 2019-2021 agar kesalahan juga tidak terus terjadi.

Melihat dari metode *Technology Acceptance Model* (TAM), sistem *Rely On* PGN bahwa dari segi persepsi kemudahan sistem ini memang mudah digunakan namun dalam penginputan dari proses awal data kasar yang akan dimasukkan ke sistem masih bersifat manual jadi sebaiknya perusahaan menerapkan inovasi terbaru agar penginputan dapat dijalankan secara otomatis. Dari segi persepsi kegunaan, sistem ini sangat membantu petugas dalam pencarian data pelanggan yang dimana sistem ini dapat mencari ribuan data dengan cepat. Selanjutnya sikap penggunaan dan niat perilaku penggunaan dari sistem *Rely On* ini dapat terlihat dari segi kegunaan dan kemudahan bahwa petugas yang bertanggung jawab melakukan penginputan data memang mudah namun, dari kesalahan yang terjadi membuat ketidak akuratan data. Segi penggunaan sistem sesungguhnya yaitu sistem ini sangat mempengaruhi perusahaan karena kegunaannya yang sangat dibutuhkan untuk pencarian data pelanggan agar lebih mudah dan efisien.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari Implementasi Sistem *Rely On* dalam

Sinkronisasi Data Pelanggan pada PT PGN Tbk Area Semarang telah dilakukan penulis disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi sistem *Rely On* dalam sinkronisasi data ini dilakukan untuk memudahkan pencarian data pelanggan. Sistem *Rely On* ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan data dan mengurangi penumpukan kertas yang berlebihan dari data pelanggan.

Kesalahan yang sering terjadi pada sinkronisasi data di sistem *Rely On* meliputi 3 hal yaitu adanya kesalahan nama dan alamat pelanggan, nama pelanggan yang *double*, dan data pelanggan tidak ada pada sistem. Dampaknya akan terasa bagi perusahaan karena petugas akan kesulitan mencari data pelanggan yang akan melakukan pembayaran maupun berlangganan gas.

Solusi yang dilakukan oleh PT PGN Tbk Area Semarang untuk mengatasi kesalahan data pada sistem *Rely On* yakni terdapat 3 upaya yaitu dengan mengadakan inovasi pada sistem *Rely On* untuk mendeteksi kesalahan data, melakukan *controlling data* dari petugas, dan memberikan usulan ke kantor pusat PGN untuk menghubungkan semua data dari kelurahan, RT, dan RW. Solusi tersebut dapat mengatasi kesalahan data pada sistem *Rely On* dan hasilnya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan serta citra perusahaan sebagai penyedia layanan jasa akan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P., & Permana, G. 2018. *Penerapan Metode TAM (Technology Acceptance Model)*. 10(1), 1–7.
- Aditya, F., Andikaputra, T., Yulandary, W., Zulvia, P., & Bergi, A. 2022. *Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT . Perusahaan*

- Gas Negara (PGN) Area Batam. 3(2), 143–162.
- Amalia, Rizky, dkk. 2022. *Evaluasi dan Audit Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Menggunakan Model TAM dan COBIT 5.0*. Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknologi Komputer. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Çelik, K., & Ayaz, A. 2022. *Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system*. Education and Information Technologies, 27(4), 4709–4727. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- Csirmaz, E. P., & Csirmaz, L. 2022. *Data Synchronization: A Complete Theoretical Solution for Filesystems*. Future Internet, 14(11), 1–21. <https://doi.org/10.3390/fi14110344>
- Priyono, & Teddy Chandra. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif (Edisi Revisi)*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Gitlin, J. 2023. *What is data synchronization? And why is it important?*. Workato. <https://www.workato.com/the-connector/data-synchronization/>
- Hanyfah, S., Fernandes, G. R., & Budiarmo, I. 2022. *Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada Car Wash*. Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi), 6(1), 339–344. <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v6i1.5697>
- Insani, R. B., Darmawan, A., & ... 2022. *Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya (Indikator Sumber Daya)*. Skripsi. <https://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1097>
- Nurwantoro, T. 2015. *Kerangka Kerja Sinkronisasi Basis Data Web Berbasis Web Pada Studi Kasus Sistem Informasi Akademik*. 1–130.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, Riza Bahtiar Sulistyan. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif (Edisi 1)*. Lumajang: Widya Gama Press
- Rifatullah, Muhammad. 2018. *Sinkronisasi Basis Data Relasional Menggunakan Paradigma Publish-Subscribe*. Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Rokhmah, S., & Setyaningsih, P. W. 2020. *Analisis Aechnology Acceptance Model (TAM) pada aplikasi e-learning dikalangan dosen dan mahasiswa ITB AAS Indonesia*. November, 210–218.
- Rusandi, & Rusli, M. 2021. *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus*. Al-Ubudiyah. Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam, 2(1), 48–60.
- Septarini, A. D., Tuhagana, A., & Anggela, F. P. 2022. *Analisis kualitas pelayanan pada PT Perusahaan Gas Negara tbk, area Karawang*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5(5), 2127–2135. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i5.2722>
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tatipatta, R. V. F. 2019. *Penerimaan Teknologi Informasi Employee System Di Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model*. *Penerimaan Teknologi Informasi* 41 JPSB, 7(1).
- Usman, N. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yanti, N., Hendarsono, Y., & Nengyanti. 2022. *Transformasi Spasial di Kota Ternate*. *Journal of Management & Business*, 5(2), 338–350.
- Zucker, S. G., & Wang, S. 2009. *The impact of data synchronization adoption on organizations: A case study*. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 7(3), 44–64.
<https://doi.org/10.4018/jeco.2009070103>