BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, penyelenggaraan fasilitas kelistrikan untuk umum dikelola oleh PT. PLN (Persero). Listrik merupakan bentuk energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. PT. PLN (Persero) adalah salah satu instansi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pemerintah yang mengemban tugas pokok dalam melaksanakan tugas bidang penyelenggara fasilitas kelistrikan untuk umum di Indonesia. Listrik merupakan bentuk energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi listrik menjadi kebutuhan primer manusia, karena semua gerak langkah kemajuan teknologi selalu berhubungan dengan wahana yang tidak kunjung henti membutuhkan energi listrik.

Pada saat ini perkembangan ilmu teknologi khususnya yang berhubungan dengan teknologi informasi sangat berkembang dengan cepat. Kebutuhan akan penyajian data dan informasi yang cepat dan akurat ini semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak, baik kalangan pemerintah, swasta maupun perorangan. Seperti halnya juga dengan perkembangan teknologi komputer saat ini berkembang sangat pesat di berbagai fungsi, dalam perusahaan sebesar PT. PLN (Persero) Indonesia ini sudah pasti sangat membutuhkan kegunaan komputer untuk membantu dan mempermudah setiap pekerjaan. Berupa perangkat lunak atau

software aplikasi yang sudah terlisensi seperti *Windows, Microsoft, Adobe,* dan sebagainya ataupun juga *software* aplikasi yang telah diciptakan dan dikembangkan oleh pegawai atau tim di bidang I.T dan diterapkan pada PT. PLN (Persero). Namun perjalanan membuktikan bahwa kegagalan, kemacetan dan keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan sebagian besar disebabkan oleh adanya kekurangan-kekurangan atau kelemahan di bidang-bidang tertentu yang akan timbul terjadinya penurunan produktivitas kerja terhadap karyawan.

Agar dapat menunjang dan mempermudah pekerjaan karyawan dalam suatu perusahaan dimana data diolah menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pimpinan sebagai bahan pertimbangaan untuk pengambilan keputusan yang tepat, maka setiap perusahaan memerlukan *software* aplikasi. *Software* aplikasi tersebut diciptakan untuk suatu pekerjaan tertentu atau untuk memenuhi permintaan pengguna (*user*) dan kegunaan dari setiap *software* aplikasi berbeda-beda tergantung pada permintaan pengguna (*user*) atau pekerjaan yang diperlukan.

Dalam hal ini terdapat *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X), yang merupakan fungsi untuk melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pembongkaran rampung, saldo piutang pelanggan serta pengelolaan piutang ragu-ragu. *Software* aplikasi tersebut telah diciptakan oleh pegawai atau tim pada bagian Niaga tahun 1997 terdiri dari Tim Pengembangan sebanyak 4 (empat) orang dan Tim Implementasi sebanyak 12 (dua belas) orang sebagai *Outsourcing* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten (DJBB) dan sudah

diterapkan pada setiap Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) secara bertahap dari tahun 1998 sampai sekarang.

Maka penjelasan tentang *software* aplikasi atau sering kita kenal dengan perangkat lunak aplikasi, adalah perangkat lunak yang siap digunakan untuk keperluan tertentu. Perangkat lunak aplikasi merupakan bagian perangkat lunak yang sangat banyak di jumpai dan terus berkembang (kutipan dari blog luqman http://luqmanpratama.blog.friendster.com/). Dan pengertian dari Produktivitas menurut **L. Greenberg** yang dikutip oleh **Muchdarsyah Sinungan (2009:12)**, merupakan sebagai perbandingan antar totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Titik beratnya bukan saja pada aspek kuantitas tetapi juga dalam aspek kualitas, dapat dikelompokkan pula menjadi 3 (tiga) referensi yaitu ”rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas yang tidak lain ialah ratio daripada apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (input), produktivitas pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik daripada kemarin juga hari esok lebih baik daripada hari ini, dan produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari 3 (tiga) faktor esensial yakni investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen, dan tenaga kerja. Pentingnya arti produktivitas dalam meningkatkan kesejahteraan nasional telah disadari secara universal. Tidak ada jenis kegiatan manusia yang tidak mendapatkan keuntungan dari produktivitas yang ditingkatkan sebagai kekuatan untuk menghasilkan lebih banyak barang ataupun jasa. Peningkatan produktivitas juga akan menghasilkan peningkatan

langsung pada standar hidup yang berada di bawah kondisi distribusi yang sama dari perolehan produktivitas yang sesuai dengan masukan tenaga kerja.

Dalam *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) ini terdapat kelemahan atau kekurangan dalam perangkat lunak (*software*) dalam penggunaannya maka diperlukan suatu penerapan seperti pelatihan dan pendidikan kepada para karyawan yang menggunakannya agar terukur dan terlihat peningkatan produktivitas kerja karyawan. Mengingat pentingnya peningkatan produktivitas kerja karyawan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB), karena sebagian karyawan yang menggunakan *software* aplikasi tersebut masih ada yang belum mengetahui alur proses berjalannya dan sejauh mana pengaruh *software* aplikasi pengawasan kredit (C-M@X) terhadap produktivitas kerja para karyawan yang menggunakannya. Karena tingkat pengukuran dalam standar kualitas *software* aplikasi pengawasan kredit (C-M@X) belum diketahui serta tingkat produktivitas kerja para karyawan (*user*) PT. PLN (Persero) belum terukur setelah diterapkannya *software* aplikasi tersebut.

Dari masalah tersebut juga dari inspirasi & ilham, saya sebagai penulis tertarik untuk membuat Skripsi Riset dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS *SOFTWARE* APLIKASI PENGAWASAN KREDIT (C-M@X) PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT & BANTEN (DJBB) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN UPJ. BANDUNG UTARA"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut adalah suatu identifikasi dan rumusan masalah dari penelitian ini yang akan dilaksanakan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada penjelasan latar belakang penelitian di atas maka identifikasi masalah yang ditemukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten (DJBB) pada UPJ. Bandung Utara adalah :

1. Masih adanya karyawan belum mengetahui alur proses berjalannya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) dalam penggunaannya.
2. *Software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) belum diketahui dalam tingkat standar kualitasnya.
3. Produktivitas kerja karyawan dalam menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut belum diketahui.
4. Masih kurangnya penerapan pada para karyawan seperti pendidikan dan pelatihan dalam penggunaan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X).

1.2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis mencoba untuk merumuskan masalah yang dialami adalah :

1. Bagaimana alur proses berjalannya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) pada PT. PLN (Persero).
2. Bagaimana standar kualitas *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.

3. Bagaimana produktivitas kerja para karyawan (*user*) UPJ. Bandung Utara setelah diterapkannya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) dalam penggunaannya.
4. Bagaimana pengaruhnya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan (*user*) pada PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara.
5. Apa tanggapan para karyawan UPJ. Bandung Utara yang telah menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan uraian dari latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah tersebut.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) dan mengetahui produktivitas kerja para karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten (DJBB) pada UPJ. Bandung Utara, juga menguji pengaruh keterkaitan kualitas *software* aplikasi tersebut terhadap produktivitas kerja para karyawan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami alur proses berjalannya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) yang berjalan saat ini pada PT. PLN (Persero).

2. Untuk mengetahui standar kualitas *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.
3. Untuk mengukur tingkat produktivitas kerja para karyawan (*user*) UPJ. Bandung Utara setelah diterapkannya *software* aplikasi tersebut dalam penggunaannya.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) terhadap produktivitas kerja karyawan (*user*) PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara.
5. Untuk mengetahui tanggapan para karyawan UPJ. Bandung Utara setelah diterapkannya *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini yang akan dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 (dua) kegunaan, (1) kegunaan praktis dan (2) kegunaan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat memberikan alternatif bagi perusahaan untuk menerapkan apa saja agar para karyawan lebih mengetahui dan memahami *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut pada PT. PLN (Persero) DJBB di setiap UPJ. juga sebagai bahan acuan atau tambahan kepustakaan mengenai pengaruh *software* aplikasi tersebut terhadap produktivitas kerja para karyawan (*user*).

2. Bagi Karyawan

Sebagai motivasi dan bahan acuan juga tambahan baik kepustakaan maupun informasi mengenai pengaruh *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) PT. PLN (Persero) DJBB terhadap produktivitas kerja karyawan (*user*) UPJ. Bandung Utara. Pihak terkait disini adalah yang menggunakan bahan atau isi dari penelitian ini.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan membedakan untuk suatu adaptasi antara ilmu yang diajarkan di perkuliahan dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek) atau dunia kerja yang sebenarnya, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu yang kita dapat untuk diterapkan pada dunia nyata dan juga bermanfaat berbagai pihak sesuai yang dibutuhkan.

2. Bagi Peneliti Lain

Agar dapat memberikan inovasi dalam membuat laporan penelitian bila ada yang kurang sesuai judul yang penulis buat atau bisa menjadi referensi bagi orang lain yang mungkin dapat membuat *software* aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan pengetahuan, baik teori maupun praktek, pembelajaran dalam menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di dalam Perusahaan, khususnya di PT. PLN (Persero) Daerah Jawa Barat dan Banten - Bandung.

1.5. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam pembuatan laporan berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Penulis hanya menganalisis dan tidak terlibat dalam penciptaan atau pengembangan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) pada PT. PLN (Persero) DJBB - Bandung.
2. Hanya untuk mengetahui pengaruh dan sejauh mana *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) terhadap produktivitas kerja karyawan (*user*) PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara.
3. Hanya mengukur tingkat produktivitas kerja para karyawan (*user*) PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara dalam menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.
4. Dari sebelas (11) dimensi kualitas *software* yang dikemukakan para pakar hanya enam (6) yang penulis pergunakan untuk menguji kualitas *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka selanjutnya dapat dirumuskan berupa kerangka pemikiran jawaban sementara (hipotesis) atas permasalahan penelitian tersebut.

1.6. Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, sedangkan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini maka titik tolak untuk merumuskan hipotesis adalah dari rumusan masalah dan kerangka pemikiran.

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Dari pengkajian yang saya analisis, *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) untuk para karyawan ataupun usernya pada perusahaan sebesar ini memang harus sudah lebih baik agar para karyawan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan dan hanya perlu menerapkan kepada para karyawan bagaimana kegunaan *software* aplikasi tersebut berjalan dengan baik sebagaimana mestinya sesuai dengan prosedur sehingga produktivitas kerja para karyawan (*user*) lebih baik sesuai dengan harapan perusahaan. Misalnya menerapkan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan lama ataupun baru khususnya yang menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut, agar produktivitas kerja karyawan terus meningkat.

Maka pengertian tentang *software* aplikasi atau sering kita kenal dengan perangkat lunak aplikasi, adalah perangkat lunak yang siap digunakan untuk

keperluan tertentu. Perangkat lunak aplikasi merupakan bagian perangkat lunak yang sangat banyak di jumpai dan terus berkembang (kutipan dari blog luqman "http://luqmanpratama.blog.friendster.com/"). Penjelasan oleh **Petrasch (1999:2)** yang dikutip oleh **Imam Yuadi** mendefinisikan, Kualitas Perangkat Lunak merupakan keberadaan karakteristik dari suatu produk yang dijabarkan dalam kebutuhannya, artinya kita harus melihat terlebih dahulu karakteristik-karakteristik apa yang berhubungan atau tidak dengan kebutuhan-kebutuhan yang diiinginkan oleh pengguna komputer (user). Terdapat juga Faktor-Faktor Kualitas Perangkat Lunak (*Software*) oleh **McCall (Ayuliana, 2009:1)** yaitu berupa :

"ketepatan, kehandalan, efisiensi, integritas, kegunaan, perbaikan. Kebutuhan *software* merupakan pondasi atau dasar dari kualitas yang diukur, untuk itu perlu ditentukan parameter atau atribut pengukuran".

Menurut **L. Greenberg** yang dikutip oleh **Muchdarsyah Sinungan (2009:12)**, Produktivitas adalah :

"Sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut".

Titik beratnya bukan saja pada aspek kuantitas tetapi juga dalam aspek kualitas, pengertian produktivitas dapat dikelompokkan pula menjadi 3 (tiga) **Muchdarsyah Sinungan (2009:16)**, yaitu :

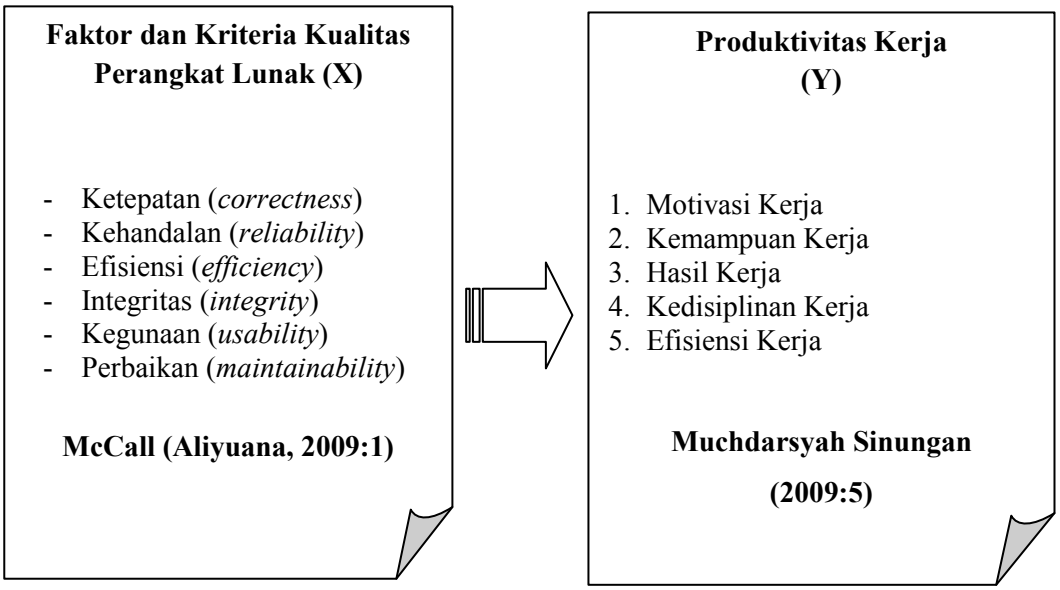
1. Rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas yang tidak lain ialah ratio daripada apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (input).
2. Produktivitas pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik daripada kemarin juga hari esok lebih baik daripada hari ini.
3. Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari 3 (tiga) faktor esensial yakni (investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen, dan tenaga kerja).

Seperti yang diungkapkan oleh **J. Ravianto (1986:3)**, mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu :

> "Produktivitas seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan orang itu maupun faktor-faktor diluar dirinya seperti pendidikan, keterampilan , disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gaji, teknologi, manajemen dan kesempatan berprestasi".

Berdasarkan keterangan diatas mengenai produktivitas, maka yang menjadi indikator pada penelitian produktivitas kerja untuk karyawan yaitu: motivasi kerja, kemampuan kerja, hasil kerja, kedisiplinan kerja, dan efisiensi kerja.

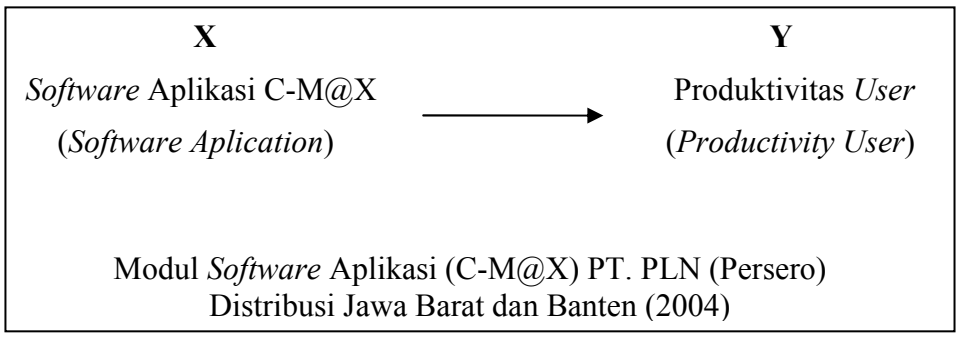
Dalam hal ini terdapat sebuah Paradigma Penelitian **(Kelinger, 2000:484)**, sebagai model relasi antara variabel-variabel dalam suatu kajian penelitian. Berikut adalah paradigma dalam penelitian tersebut untuk menentukan indikator-indikator parameter atau atribut pengukurannya :



Gambar 1.1

Paradigma Penelitian Kualitas *Software* Aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) Terhadap Produktivitas Kerja

Menurut **Kotler Philip (2003:86)**, jika harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut.



Gambar 1.2
Teori Penghubung antara X (*Software Application*)
terhadap Y (*Productivity User*)

Penulis mengambil teori penghubung tersebut karena terdapat dalam modul *software* aplikasi C-M@X pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) yang memang khusus diberikan kepada para karyawan (*user*) yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam penggunaan *software* aplikasi tersebut. Modul tersebut menjelaskan bahwa penciptaan dan pengembangan *software* aplikasi C-M@X dalam berbagai fungsinya yang telah diterapkan pada UPJ. Bandung Utara secara bertahap dari tahun 1998 sampai sekarang agar dapat memudahkan dalam pekerjaan serta meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan (*user*).

1.6.2. Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas maka dibutuhkan pengujian hipotesis agar mengetahui antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) apakah terdapat pengaruh dalam hubungan tersebut. Adapun yang menjadi variable independen (bebas) dalam penelitian ini adalah *software* aplikasi pengawasan kredit (C-M@X) tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah produktivitas kerja karyawan (*user*).

Prof. Dr. S. Nasution dalam buku **Jonathan Sarwono (2006:65)**, menyatakan bahwa Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Maka adapun pernyataan dari **Sugiyono (2008:93)**, bahwa Hipotesis Penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Maka teori diatas dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan, yaitu : "Kualitas *Software* Aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (*user*)".

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung 40111. Dan UPJ. Bandung Utara, Jl. Ir. H. Juanda (Simpang Dago). Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Februari - Juli 2010 :

Tabel 1.1

Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Keterangan	Tahun 2010																					
	Februari		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sosialisasi Usulan Proposal	■	■																				
Pengumpulan Data **1. Studi Literatur** **2. Draft laporan awal** **3. Pembuatan Kuesioner** **4. Uji Coba Kuesioner**		■	■	■	■	■	■	■	■													
Pengolahan Data **1. Penyerahan Keseluruhan Kuesioner** **2. Pengumpulan Kuesioner** **3. Input Data** **4. Pengolahan Data**									■	■	■	■	■	■								
Analisis Data **1. Hasil Kuisioner dan Pembahasan** **2. Draft laporan**													■	■	■	■	■	■	■	■		
Laporan Akhir																				■	■	■