BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dari kutipan yang saya ambil dari (http://dspace.widyatama.ac.id/bitstream/handle/10364/583/bab3.pdf?sequence=5) pengertian tentang Objek Penelitan adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Sedangkan benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan, disebut objek.

Yang menjadi objek penelitian disini yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten (DJBB) yang beralamat di Jl. Asia-Afrika No. 63-Bandung. Karena merupakan tempat dari orang-orang atau tim yang bekerja pada bagian Niaga dan menciptakan serta membangun *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) tersebut.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Bangunan tua peninggalan Belanda yang letaknya persis di sisi sungai Cikapundung dan bersebelahan dengan Gedung Merdeka. Sebuah gedung tua tempat peserta Konferensi Asia Afrika di gelar di Kota Bandung seakan menjadi simbol kasat mata yang mampu menuturkan panjangnya perjalanan penyediaan tenaga listrik di Bumi Pasundan, sejak dulu, kini dan esok hari. Gedung lawas hasil polesan arsitek Belanda, yang kini dibalut cat tembok abu-abu muda yang

dipadu dengan warna biru tua itu, seakan menjadi saksi bisu sejarah kelistrikan di Tatar Parahyangan.

Berawal di tahun 1905, di kota Bandung berdiri perusahaan listrik milik Pemerintah Kolonial Belanda dengan nama **Bandoengsche Electriciteit Maatschaappij (BEM)**. Selanjutnya BEM diubah menjadi perusahaan perseroan dengan nama **Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf en Omstreken Voor Bandoeng (GEBEO)**. Perubahan kembali terjadi, ketika pemerintahan Jepang mengambil alih kekuasaan di Indonesia di antara rentang waktu 1942-1945. Pada saat itu, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Jepang dengan nama **Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha**.

Pasca Kemerdekaan Republik Indonesia, penguasaan pengelolaan tenaga listrik ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. Salah satunya ditandai dengan terbentuknya perusahaan listrik di Jawa Barat dengan nama **PLN Exploitasi XI** pada tahun 1961 hingga pertengahan tahun 1975. Kemudian pada kurun waktu 1975 sampai 1994, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi **Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Distribusi Jawa Barat**.

Di tahun 1994, sejalan dengan perkembangan ekonomi dan pertumbuhan kelistrikan yang bergerak begitu cepat, Badan Hukum PLN mengalami perubahan dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan. Perubahan ini turut mengubah nama perusahaan listrik di Jawa Barat menjadi **PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat**. Oleh karena wilayah kerjanya tidak hanya menjangkau

Jawa Barat saja, tetapi juga Propinsi Banten, maka sejak tanggal 27 Agustus 2002 hingga saat ini nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dilengkapi menjadi **PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten**. Dan kini, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang disingkat **PLN DJBB** dan masih menempati bangunan lawas bernilai sejarah yang beralamat di **Jl. Asia Afrika No. 63 - Bandung** (http://pln-jabar.co.id/).

3.1.2. Identitas Perusahaan

1.	Nama Badan Hukum Perusahaan	: PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).
2.	Nama Komunikasi	: PT. PLN (Persero).
3.	Lambang	: Gambar Petir dan tiga gelombang dalam sebuah persegi panjang vertical.
4.	Tanda Perusahaan (Logo)	: Gabungan dari lambang dan logo Perusahaan.
5.	Sistem Grid	: Garis-garis bantu untuk memudahkan dan menjaga keakuratan pada saat menggambar kembali logo.

3.1.3. Maksud dan Tujuan Perusahaan

1. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentinan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan.
2. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dengan jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan perusahaan :
   a. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata.
   b. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
3. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan listrik.
4. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai perundang-undangan yang berlaku.

3.1.4. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

   a. Diakui

      Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

   b. Kelas Dunia

      Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan

Internasional. Bekerja dengan pola pikir prima *(Mindset of Excellence)*. Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

c. Bertumbuh dan Berkembang

Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan. Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

d. Unggul

Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolak ukur mutakhir dan terbaik. Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

e. Terpercaya

Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi. Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten. Menjadi perusahaan pilihan.

f. Potensi Insani

Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerja sama. Potensi insani diperkaya

dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial. Pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

2. Misi Perusahaan

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada keputusan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Membangun dan mengoperasikan fasilitas listrik yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.

3. Motto Perusahaan

"*Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (Electricity for a Better Life)*"

Dengan wawasan tersebut diatas maka PT. PLN (Persero) secara tidak langsung sedang mempersiapkan diri dalam segala aspek untuk menghadapi tantangan dimasa yang akan datang. Berdasarkan visi dan misi diatas PT. PLN (Persero) menyusun rencana jangka pendek dalam bentuk Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) setiap tahun anggaran.

4. Filosofi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, maka landasan Filosofi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

> *"Mempunyai Komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai sumber sumber daya penting bagi perusahaan"*.

5. Lambang PT. PLN (Persero)

Lambang petir/kilat yang merupakan lambang dari PT. PLN (Persero) yang telah sejak lama digunakan. Penggunan lambang PT. PLN (Persero) menurut Surat Keputusan Negara Nomor 013/DIR/1976 adalah :

a. Lambang PT. PLN (Persero) tercantum dalam suatu bidang datar :
   1. Berwarna kuning keemasan
   2. Berbentuk segi empat, berskala ukuran lebar : panjang = 3 : 4
   3. Tanpa garis pinggir bila diperlukan penggambaran segi empat pada bagian (b) dapat digunakan garis pinggir sebagai batas.
   4. Tanpa tulisan Listrik Negara ataupun tulisan-tulisan di dalamnya.

b. Lambang diartikan sebagai berikut :
   1. Petir/kilat melambangkan tenaga listrik yang ada di dalamnya.
   2. Lambang gelombang dipergunakan dalam lambing PLN karena segala macam tenaga dapat dinyatakan sebagai gelombang cahaya, listrik dan lain-lain.

3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan tiga sikap karyawan PLN dlam melaksanakan tugas Negara yang bekerja keras, bergerak cepat, dan bertindak tepat.Arti lainnya yaitu pelaksanaan tugas PLN dalam tiga bidang yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi tenaga listrik yang serempak.



Gambar 3.1

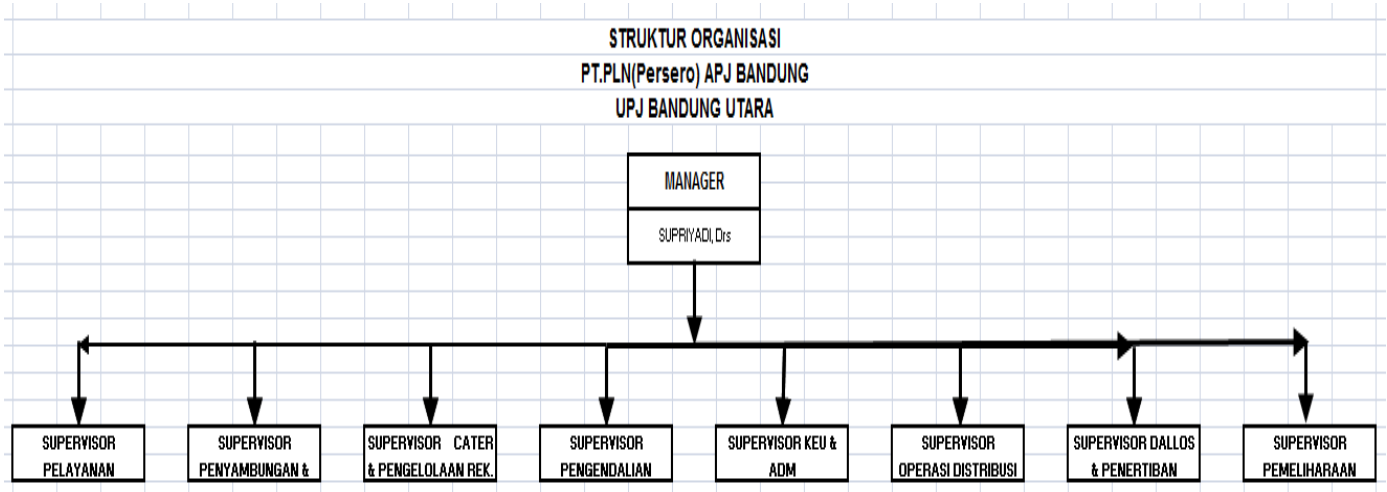
Logo PT. PLN (Persero)

3.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan

Sesuai dengan Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi yang diatur dalam Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 010.K/010/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003 dan Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten yang diatur dalam Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 014. K/010/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003 serta Daftar Sebutan Jabatan pada Organisasi Unit PT. PLN (Persero) Jawa Barat & Banten yang diatur Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomo 130.K/DIR//2008 tanggal 22 April 2008 beserta perubahannya yang tercantum dalam Keputusan Direksi PT. PLN (Persero)

Nomor 247.K/DIR/2008 tanggal 29 Juli 2008, maka dipandang perlu menetapkan Susunan Organisasi Jenjang Pertama Lapis Ketiga, Keempat dan Pejabat Fungsional pada Kantor Distribusi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten.

Sementara itu, secara operasional untuk melayani pelanggan yang tersebar diseluruh Jawa Barat dan Banten, kami memiliki 15 kantor Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan 1 Kantor Area Pengatur Distribusi (APD). Kantor APJ memikul tanggung jawab operasional untuk mendistribusikan tenaga listrik, melayani pelanggan dan penjaga keandalan pasokan listrik di masing-masing wilayah pengusahaannya. Sedangkan kantor APD memegang tanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur pasokan listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik pelanggan dan masyarakat khususnya di wilayah Bandung Raya.



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara

3.1.6. Deskripsi Pekerjaan

Dalam organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten**,** didalam bagian tersebut terdapat divisi-divisi yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan. Divisi-divisi tersebut membantu dan menciptakan sebuah usaha yang bekerja secara sinkron guna mencapai tujuan lembaga secara keseluruhan serta sesuai dengan visi dan misinya. Deskripsi pekerjaan divisi-divisi pada tiap-tiap bagian dari Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten tersebut khususnya deskripsi pekerjaan pada bagian niaga karena merupakan bagian dari tim atau pegawai dalam penciptaan dan pengembangan *software* aplikasi C-M@X, yaitu sebagai berikut :

1. Manager

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektivitas kerja.
b. Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk pelaksanaan operasional Unit.
c. Mengusulkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP untuk menetapkan arah pencapaian target kinerja.
d. Bertanggung jawab atas pengelolaan :
    1. Pelayanan Pelanggan.
    2. Pembacaan Meter.
    3. Pencetakan Rekening.
    4. Pembukuan Pelanggan.

5. Penagihan.
6. Pengawasan Kredit.
7. Keuangan.
8. Pendistribusian Tenaga Listrik.
9. Operasi dan Pemeliharaan Tenaga Listrik.
10. Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

e. Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM dan asset/inventaris perusahaan dilingkungan kerjanya untuk memaksimalkan kinerja unit.
f. Bertanggung jawab atas penerbitan dan pengendalian Perintah Kerja (PK), Surat Perintah Kerja (SPK) untuk efektifitas kerja.
g. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu Perubahan Data Pelanggan (PDL) dan Updating Arsip Induk Pelanggan (AIL) serta hasil peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL) untuk akurasi data pengusahaan.
h. Bertanggung jawab atas rencana dan hasil pendapatan operasi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tanggung Jawab Utama :

a. Menyesusun program kerja pelayanan pelanggan yang meliputi informasi pelayanan, pelayanan PB/PD layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.
b. Menyesusun program kerja pelayanan pelanggan yang meliputi informasi pelayanan, pelayanan PB/PD layanan lainnya yang berhubungan dengan

sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.

c. Mengelola informasi dan penyuluhan PB/PD/Layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.
d. Mengelola Pelayanan PB/PD, penyambungan sementara,perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.
e. Menerbitkan dan memeriksa kuitansi pembayaran yang berhubungan dengan pelaksanaan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, tagihan susulan akibat P2TL dan pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan untuk tertib administrasi.
f. Bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran BP/UJL, penyambungan sementara, biaya perubahan, Tagihan Susulan dan biaya lainnya untuk tertib administrasi.
g. Menjamin atas kebenaran,ketepatan waktu terhadap Perubahan Data Pelanggan dan hasil peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL) untuk kelancaran proses Operasional perusahaan.

3. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.
b. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi Penyambungan dan Pemutusan sebagai pedoman kerja untuk mencapai target kinerja unit.
c. Membagi tugas bawahan & memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi penyambungan pemutusan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk kelncaran pelaksanaan fungsi penyambungan dan pemutusan.
d. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan untuk pencapaian target penambahan pelanggan dan penurunan tunggakan.
e. Mengendalikan pelaksanaan penyegelan Pasang Baru/Penambahan Daya untuk menurunkan Losses.
f. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.

4. Supervisor Pembacaan Meter & Pembuatan Rekening

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugasdan memebri arahan kepada bawahan untuk efektitas kerja.
b. Menyusun rencana kerja Fungsi Baca Meter. Pengelolaan rekening dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pedoman kerja untuk mendukung kelancaran tugas fungsi cater.
c. Melaksanakan Baca Meter :

1. Memantau pembuatan updating dan pemeliharaan RBM yang dilakukan oleh Outsourcing baca meter untuk tertib administrasi RBM sesuai ketentuan.
2. Melaksanakan, mengkoordinir dan mengevaluasi pembacaan meter yang dilakukan oleh PLN untuk memastikan keakuratan hasil pembacaan meter.
3. Mengevaluasi pelaksanaan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter yang dilakukan oleh Outsourcing baca meter untuk mengecek kebenaran hasil pelksanaan pembacaan meter.
4. Memantau penyampaian surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan yang dilakukan oleh outsorcing baca meter untuk memindahkan pembacaan meter yang ditaksir.
5. Melakukan perekaman hasil pembacaan meter yang dilakukan oleh PLN untuk bahan billing.
6. Melakukan koreksi harian terhadap up load data hasil baca meter yang dilakukan oleh outsorcing untuk menhindari terjadinya kesalahan dalam proses billing.

d. Pengelolaan Rekening :

1. Merencanakan jadual pembuatan rekening listrik untuk menetapkan penjualan rekening.
2. Menyiapkan sarana dan prasarana pembuatan rekening listrik untuk mempercepat kelancaran proses pembuatan rekening.
3. Melaksanakan proses peremajaan DIL untuk keakuratan data pelanggan

4. Mengirimkan rekapitulasi rekening listrik (TUL III-06, TUL III-07 dan TUL III-08) ke penagihan untuk pembentukan saldo.
5. Mencocokan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listriknya antara yang direncanakan dengan hasil peremajaan DIL yang dibuat serta antara data rekening dengandaftarnya (TUL III-04) untuk memastikan keakuratan antara jumlah pelanggan dengan jumlah rekening yang dicetak.
6. Melaksanakan evaluasi hasil pembuatan rekening listrik untuk dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya untuk menghindari komplain pelanggan.

e. Memelihara perangkat lunak dan perangkat keras untuk kehandalan sistem.
f. Memelihara Data Base (sebagai Data Base Administrator) untuk menjamin data selalu up to date.

5. Supervisor Pengendalian Penagihan

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.
b. Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi Penagihan dan fungsi Pengawasan Kredit sebagai pedoman kerja untuk penekanan tunggakan rekening dan revenue protection.
c. Mengirimkan data rekening TNI-POLRI dan data rekening lainnya ke APJ. untuk legalisasi / ditagihkan / dinota-bukukan.

d. Bertanggung jawab atas pembuatan (SPT) untuk instansi vertical jika diperlukan.
e. Melaksanakan Investarisasi saldo piutang pelanggan (DIS) setiap bulan untuk menunjang laporan kebagian Niaga APJ.
f. Mengelola mengawasi dan mengevaluasi DPP (SIP3) untuk up date data piutang.
g. Melaksanakan proses pengusulan piutang lancer menjadi piutang ragu-ragu untuk proses penghapusan piutang.

6. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Tanggung Jawab :

a. Membuat tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.
b. Menyusun rencana kerja fungsi Administrasi dan Keuangan sebagai pedoman kerja untuk mendukung pencapaian kinerja unit.
c. Mengelola surat-surat masuk dan keluar sesuai TLSK untuk tertib administrasi.
d. Melaksanakan administrasi pengadaan dan pendistribusian ATK pada fungsi terkait untuk mendukung operasional perkantoran.
e. Mengelola administrasi SDM yang meliputi SPPD, absensi pegawai, penilaian kinerja pegawai ,pembayaran gaji dan tunjangan lainnya, biaya perawatan keesehatan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan dan pemenuhan hak kesejahteraan pegawai.

f. Mengelola rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan untuk mendukung kegiatan operasional Unit.

g. Melakukan opname saldo kas setiap hari untuk mengetahui kesiapan Cash flow unit.

h. Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap pengiriman (Transfer otomatis) untuk mengetahui jumlah pendapatan Unit.

7. Supervisor Operasi Distribusi

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efiktifitas kerja.

b. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi Operasi Distribusi dan Pelayanan Gangguan sebagai pedoman kerja untuk keandalan pasokan listrik.

c. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi Operasi Distribusi dan Pelayanan Gangguan untuk pelaksanaan tugas secara efektif.

d. Menganalisis hasil pelaksanaan survai rencana pembangunan/rehabilitasi Jaringan Distribusi termasuk untuk PB/PD, penyambungan sementara, dan lisdes.

e. Menyampaikan hasil survai kepada seksi terkait sebagai bahan guna memberikan jawaban ke pelanggan/calon pelanggan dan kepada APJ.

sebagai usulan untuk pembangunan Jaringan Distribusi/persetujuan penyambungan langsung.

f. Menyusun rencana kebutuhan Material dan mengendalikan kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk perbaikan akibat gangguan.

g. Menyusun rencana pembangunan (termasuk lisdes), pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk pemasaran keandalan tenaga listrik.

8. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka peelaksanaan tugas untuk efektifitas pendelegasian tugas dan wewenang.

b. Menyusun program kerja fungsi penertiban sebagai pedoman kerja untuk acuan pelaksanaan tugas dilapangan.

c. Membagi tugas bawahan & memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi penertiban dalam rangka pelaksanaan tugas untuk menunjang kinerja UPJ.

d. Membuat usulan anggaran dan TIM untuk pelaksanaan P2TL.

e. Melaksanakan pesiapan kebutuhan peralatan dan sarana pelaksanaan P2TL untuk menunjang kelancaran pelaksanaan P2TL di lapangan.

9. Supervisor Pemeliharaan dan Konstruksi Distribusi

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektefitas kerja.

b. Menyusun rencana kebutuhan material dan mengendalikan kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk pembuatan usulan AO/AI kebagian perencanaan APJ.
c. Menyusun rencana pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk menjaga keandalan pasokan tenaga listrik.
d. Menganalisis pembebanan jaringan distribusi (termasuk pembebanan trafo), mutu tegangan dan SAIDI/SAIFI serta menindak lanjuti upaya perbaikannya untuk menghindari beban yang tidak seimbang.
e. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan pembangunan jaringan (pihak ketiga atau Swakelola) untuk tertib pengguanaan anggaran.
f. Menyusun rencana dan melaksanakan pemadaman dalam rangka pelaksanaan pemeliharaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk menghindari komplain dari pelanggan.
g. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan kontak kerja sama pelayanan gangguan dan pemeliharaan serta kontrak kerja lainnya untuk mengetahui hasil pekerjaan sesuai dengan kontrak.

3.2. Metode Penelitian

Adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data yang dapat digunakan untuk faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian survey dengan desain penelitian deskriptif dan verifikatif. Dalam memecahkan masalah yang ada pada suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati,

teratur dan terus menerus. Sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah-langkah penelitian dilakukan peneliti menggunakan metode penelitian.

Untuk pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan jenis atau bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan.

1. Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan pihak-pihak yang berkaitan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai pengaruh sistem informasi terhadap karyawan maupun user **(Umi Narimawati:2008)**.
2. Penelitian Verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak **(Umi Narimawati:2008)**.

3.2.1. Desain Penelitian

Menurut **William M.K. Trochim (2006)** "*Research design can be thought of as the structure of research - it is the "glue" that holds all of the elements in a research project together*". Sedangkan **Lincoln dan Guba (1985:226)**, mendefinisikan rancangan penelitian sebagai usaha merencanakan

kemungkinan-kemungkinan tertentu secara luas tanpa menunjukkan secara pasti apa yang akan dikerjakan dalam hubungan dengan unsur masing-masing.

Desain penelitian menurut **Mc Millan** dalam **Ibnu Hadjar (1999:102)**, adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian eksperimental, desain penelitian disebut desain eksperimental. Desain eksperimen dirancang sedemikian rupa guna meningkatkan validitas internal maupun eksternal.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek, yang mempunyai "variasi" antara satu dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (**Hatch dan Farhady 1981, Sugiyono 2008:60**). Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Definisi variabel penelitian menurut **Sugiyono (2008:61)**, adalah "suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Secara tidak langsung definisi operasionalisasi variabel itu akan menunjuk alat pengambil data yang cocok digunakan atau mengacu pada bagaimana mengukur suatu variabel. Penyusunan definisi operasional perlu dilakukan karena teramatinya konsep yang diteliti akan memudahkan pengukurannya.

3.2.2.1. Variabel Independen

Menurut **Sugiyono (2008:61)**, Variabel Independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang menjadi sebuah perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Yang menjadi variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah faktor dan kriteria kualitas *software* aplikasi pengawasan kredit (C-M@X).

3.2.2.2. Variabel Dependen

Sedangkan Variabel Dependen menurut **Sugiyono (2008:61)**, sering disebut sebagai Variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah produktivitas kerja para karyawan atau user dari *software* aplikasi tersebut.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Ukuran	No. Item Kuesioner	Skala
Faktor dan Kriteria Kualitas Perangkat Lunak (X)	Ketepatan	1. Tingkat konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan pengawasan kredit pelanggan 2. Tingkat kelengkapan dalam spesifikasi *software* aplikasi tersebut	1, 2	
	Kehandalan	1. Tingkat kehandalan apabila terjadi kesalahan	3, 4	

"pendekatan engineering menginginkan bahwa kualitas perangkat lunak ini dapat diukur secara kuantitatif, dalam bentuk angka-angka yang mudah dipahami oleh manusia" ***McCall (1)***		2.Tingkat munculnya pesan error		**Interval**
	Efisiensi	1.Tingkat efisien waktu dalam pengolahan data 2. Tingkat efisien dalam penyimpanan data	5, 6	
	Integritas	1.Tingkat kemudahan dalam mengakses kontrol untuk setiap pekerjaan 2.Tingkat kemudahan dalam mengakses audit	7, 8	
	Kegunaan	1.Tingkat kemudahan penggunaan dalam pengaksesan dan pengoperasian	9, 10	
	Pemeliharaan	1.Tingkat kemudahan dalam pemeliharaan dan perbaikan 2.Tingkat kemudahan dalam selfdocumentation	11, 12	
Produktivitas Kerja (Y) "sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut" ***L. Greenberg*** *dalam* ***Muchdarsyah Sinungan (2003)***	Motivasi Kerja	1.Tingkat memotivasi kerja agar menjadi lebih baik dan semangat	13, 14	**Interval**
	Kemampuan Kerja	1.Tingkat kemudahan dalam menguasai penggunaan dan pengaksesan 2. Tingkat kemudahan dalam pengoperasian data	15, 16, 17	
	Hasil Kerja	1.Tingkat hasil kerja menjadi lebih baik 2.Tingkat hasil kerja dapat terukur	18, 19	
	Kedisiplinan Kerja	1.Tingkat absensi berkurang 2.Tingkat kedisiplinan waktu	20, 21	
	Efisiensi Kerja	1.Tingkat pemborosan tenaga 2.Tingkat pemborosan waktu	22, 23	

Sumber : Data Primer, Peneliti.

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari Populasi dan Sampel.

1. Populasi, menurut **Sugiyono (2008:117)**, adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah tiga puluh (30) orang atau seluruh karyawan (*user*) yang menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) pada PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara.

2. Sampel, bukan merupakan bagian dari responden tetapi sebagai narasumber atau pasrtisipan dan informan yang dimiliki oleh populasi tersebut **(Sugiyono, 2008:118)**. Pada penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah total sampling atau sensus, dikarenakan jumlah dari keseluruhan karyawan (*user*) yang menggunakan *software* aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) pada PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara yang akan dijadikan sebagai responden yaitu sebanyak tiga puluh (30) orang.

3.2.4. Jenis dan Pengumpulan Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian **(Bungin:2001).** Terdapat 2 (dua) jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Jenis Data dan Pengumpulan Data.

Jenis data dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis, terdiri dari jenis Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data Primer, data yang diperoleh langsung dari unit pengamatan atau responden penelitian. Data primer dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan kuisioner berdasarkan hal-hal yang menyangkut dengan objek penelitian.
2. Data Sekunder, data yang digunakan untuk mendukung data primer, merupakan jenis data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh pihak pertama. Dimana dalam penelitian ini data diperoleh dari informasi perusahaan. Jika data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, seperti studi literatur misalnya di perpustakaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Dokumentasi dan Studi Lapangan.

1. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data untuk penulisan laporan berdasarkan dari buku-buku pedoman meliputi laporan atau berbagai artikel dari majalah, koran atau jurnal dan dari berbagai informasi lainnya serta peraturan dinas yang berlaku di PT. PLN (Persero) yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data yang meliputi :

   a. Observasi atau survei lapangan, adalah pengumpulan data-data juga dilakukan dengan observasi secara langsung pada perusahaan.

b. Wawancara, merupakan pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan karyawan selaku programmer (pembuat aplikasi) diatas.
c. Kuesioner, adalah pengumpulan data berupa angket atau beberapa pertanyaan yang diberikan kepada para karyawan yang telah mendapatkan surat dinas masuk atau keluar yang menggunakan sistem informasi tersebut dalm proses pembuatannya.
d. Studi Literatur, merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan menelaah data dan informasi termasuk dokumen-dokumen milik PT. PLN (Persero) yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini daftar pertanyaan bersifat tertutup dan berskala menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sevagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan-pernyataan **(Sugiyono, 2008:132-133)**.

Tabel 3.2

Skala Likert Pernyataan Positif

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2008:135).

3.2.5. Teknik Pengujian Data

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel, penjelasannya sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan (*kuesioner*) untuk mendapatkan data itu valid. "Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur" **(Sugiyono, 2009:173)**. Dalam perolehan data, instrument dicobakan pada sampel dari populasi. Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas dilakukan dengan analisis faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dan skor total. "Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur" **(Husein Umar, 2003:103)**.

Menurut **Masrun (1979)** yang dikutip oleh **Sugiyono (2009:179)**, "analisis untuk mengetahui daya pembeda, sering juga dinamakan analisis untuk mengtahui validitas item". Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat atau dinyatakan valid adalah jika *r*Hitung > 0,3 dengan *r* Tabel. Jadi apabila korelasi antara *r*Hitung < 0,3 dengan *r*Tabel maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitas dapat digunakan rumus *korelasi Pearson product moment*, yaitu :

a. Jika r positif, serta *r*Hitung ≥ 0,3 (*r*Tabel) maka item pertanyaan tersebut valid.
b. Jika r tidak positif, serta *r*Hitung < 0,3 (*r*Tabel) maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

Untuk mengetahui data tersebut valid atau tidak, dapat olah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 14.00 for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pernyataan dari **Sugiyono (2003:124)**, besarnya koefisien batasan minimum reliabilitas adalah 0,6 jika lebih dari 0,6 maka alat pengukur sudah dapat dikatakan baik dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS 14.00 for windows,* perhitungan dapat dilakukan dengan cara klik *anlyze* lalu pilih *scale*, *reability* lalu pilih model *split-half* lalu ok.

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji statistik yang relevan.

3.2.6.1. Analisis Deskriptif / Kualitatif

Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi ditribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori sangat setuju, setuju, cukup atau ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Statistik Deskriptif adalah "statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi" **(Sugiyono, 2008:206)**. Pada penelitian ini, statistik deskriptif ini digunakan untuk mengetahui frekuensi jawaban dari setiap pertanyaan kuesioner dan identitas responden, yang akan ditampilkan dalam bentuk tabel frekuensi.

Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

$$\text{Skor Total} = \frac{\textit{Skor aktual}}{\textit{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Skor Aktual = Jawaban seluruh responden

Skor Ideal = Skor /nilai tertinggi * jumlah responden * jumlah pernyataan.

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3

Kriteria Persentasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak baik
2	36.01 – 52.00	Kurang baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.01 – 100	Sangat baik

Sumber : Umi Narimawati (2007:85).

3.2.6.2. Analisis Verifikatif / Kuantitatif

Analisis verifikatif atau kuantitatif adalah metode yang mencari korelasi atau hubungan kausal (menanyakan apakah ada hubungan atau pengaruh terhadap objek yang diteliti). Adapun beberapa teknik untuk menentukan analsis verifikatif, yaitu :

1. Analisis Korelasi

Pengujian korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson product moment, digunakan untuk mengetahui sejauh mana dan kuat tidaknya

hubungan antara variabel (X) yaitu Kualitas *Software* Aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) dan variabel terkait (Y) yaitu Produktivitas Kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ. Bandung Utara.

Sugiyono (2009:248), mengatakan bahwa rumus koefisien *korelasi Pearson product moment* yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)\,(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi antara variabel X dan Y

ΣX = Jumlah skor tiap item dari seluruh responden uji coba

ΣY = Jumlah skor total seluruh item dari keseluruhan responden uji coba

N = Jumlah responden

Untuk menetapkan apakah sebuah koefisien asosiasi signifikan secara statistik dapat digunakan berbagai uji signifikansi atau dari beberapa tabel yang telah disediakan. Salah satunya sebagai berikut :

Tabel 3.4

Penafsiran Koefisien Korelasi dari Guilford Emperical Rulesi

Koefisien Korelasi	Keterangan
± 0,00 - 0,20	Hubungan Sangat Lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
± 0,21 - 0,40	Hubungan Lemah
± 0,41 - 0,70	Hubungan Cukup
± 0,71 - 0,90	Hubungan Kuat
± 0,91 - 1,000	Hubungan Sangat Kuat

Sumber : Sambas Ali (2007:117).

2. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier sederhana. Regresi linier mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel terikat. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana **(Sudjana:312)**, yaitu :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

$$a = \frac{\sum Y - b\sum x}{N} = Y - bx$$

$$b = \frac{N(\sum XY) - \sum x \sum Y}{N\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

X = *Software* Aplikasi

Y = Produktivitas Kerja

N = Jumlah Responden

a = Nilai *Intercept* (konstan)

b = Koefisien Arah Regresi

3. Analisis Koefisian Determinasi

Nilai korelasi r_{yx}^2 hanya menyatakan erat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Maka untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan koefisisen determinasi. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi yang menyatakan besarnya presentase perubahan Y yang bisa diterangkan oleh X melalui hubungan X dan Y. Adapun rumus dari koefisien determinasi **(Sudjana, 2002:137)**, adalah sebagai berikut:

$$Kd = r_{yx}^2 \text{ X } 100\%$$

Keterangan :

Kd = koefisien determinasi

r_{yx}^2 = kuadrat koefisisen korelasi

100% = yang menyatakan dalam presentase

3.2.6.3. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mencoba menganalisis hipotesis dalam penelitian ini, dengan menggunakan pengujian dasar pengambilan keputusan **(Singgih Santoso, 2005:337)** karena sampel yang digunakan merupakan sampel kecil ($n \geq 30$). Dasar pengambilan keputusan dilakukan untuk membuktikan bahwa kualitas *software* aplikasi pengawasan kredit (C-M@X) atau variabel X berpengaruh terhadap produktivitas kerja (karyawan) atau variabel Y. Maka ketentuan yang ditetapkan adalah :

Jika probabilitas (nilai sig.) > 0,01 ; maka H0 diterima H1 ditolak.

Jika probabilitas (nilai sig.) < 0,01 ; maka H0 ditolak H1 diterima.

Setelah variabel-variabel penelitian dapat diketahui, maka perumusan H_0 dan H_1 dapat ditulis sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$; tidak terdapat pengaruh antara Kualitas *Software* Aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) terhadap Produktivitas Kerja karyawan (*user*).

H1 : $\rho \neq 0$; terdapat pengaruh antara Kualitas *Software* Aplikasi Pengawasan Kredit (C-M@X) terhadap Produktivitas Kerja karyawan (*user*).

Pengujian hipotesis akan diuji dengan dua pihak (*two tailed*), selanjutnya nilai probabilitas (sig.) di dapat dari hasil perhitungan tersebut. Tingkat signifikansi adalah besarnya peluang kita menolak hipotesis null atau

besarnya kesalahan yang akan kita tanggung dalam pengambilan keputusan. Tingkat signifikannya yang digunakan pada penarikan kesimpulan dari pengujian hipotesis yaitu 1% (a=0,1) karena nilai cukup ketat untuk mewakili pengaruh antara dua variabel tersebut dan merupakan tingkat signifikan yang umum dalam penelitian.