BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di setiap Perusahaan atau Instansi perlu adanya penyesuaian yang berbasis komputerisasi, baik sistem informasi manajemen maupun usaha-usaha yang menunjang kecepatan dan ketepatan serta keakuratan suatu informasi. Apabila kegiatan yang dilakukan masih tergolong manual, maka akan mengakibatkan sulitnya mengetahui data atau informasi secara cepat dan akurat selain itu juga menghambat proses kerja serta memakan waktu yang sangat lama.

Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat cepat dewasa ini sangat berdampak terhadap kemajuan bisnis. Untuk memajukan usaha bisnis diperlukan dukungan manajemen yang tepat dan dalam mengelolanya diperlukan informasi yang teliti, tepat dan cepat. Demikianlah kecenderungan bisnis di abad informasi dewasa ini, berkembang pesat dan penuh liku-liku persaingan serta maju mundurnya sangat tergantung kepada informasi yang dikelolanya, oleh karena itu untuk memelihara serta meningkatkan kegiatan secara optimal sistem informasi yang sudah ada dalam sistem perusahaan perlu dievaluasi ulang agar tercipta suatu sistem informasi yang lebih baik. Begitu juga dengan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.

PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan sendiri memiliki Sistem Informasi yang sebelumnya menggunakan CIS-BT *(Customer Informasi Sistem-Bandung Timur)*, tetapi masih lambat dalam penggunaannya sehingga pembuatan laporan perubahan nama pelanggan dalam pelayanan pelanggan membutuhkan waktu yang lama yang menyebabkan penyajian informasi kepada pelanggan kurang efektif dan efesien.

Sistem informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* yang mulai diterapkan pada tahun 2004 yang memiliki tujuan pengembangan C-M@X adalah Perubahan Orientasi PLN dari *Bussiness Oriented* menjadi *Customer Oriented*, Kepuasan Pelanggan (*For Customer Satisfaction*), Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan, Standarisasi operasi.

Tidak tercapainya kinerja perusahaan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan, memang dipengaruhi kondisi dari pihak *intern* dan *ekstern* PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan diantaranya, kebijakan-kebijakan pemerintah dan yang lebih utama yaitu kondisi kinerja karyawan sendiri dimana kemampuan karyawan yang kurang optimal dalam mengoperasikan Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* seperti karyawan belum mampu menganalisis data/informasi yang telah dikerjakan, karyawan belum mampu mengevaluasi pekerjaanya serta karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaanya tepat waktu sehingga menghambat proses penyampaian informasi.

Sistem Informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* terdapat beberapa fungsi yang digunakan untuk menunjang kerja para karyawannya yaitu fungsi Pelayanan, fungsi Cater (Pembacaan Meter), fungsi Pembukuan, fungsi Rekening, fungsi Penagihan, fungsi Pengawasan Kredit.

Fungsi Pelayanan adalah memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, permintaan berhenti sebagai pelanggan, perubahan nama pelanggan, penyambungan sementara, pemutusan sementara dan pemasangan kembali.. Fungsi Pembacaan Meter (Cater) memiliki tugas pokok dalam perencanaan pembacaan meter, persiapan pembacaan meter, pelaksanaan pembacaan meter serta pengawasan dan pengendalian pembacaan meter. Fungsi Penagihan adalah salah satu fungsi yang mengakomodir semua kegiatan yang berhubungan dengan piutang lancar, dikirim ke badan usaha lain atau instansi lain yang terkait dengan PLN. Fungsi pembuatan rekening bertujuan menghitung jumlah rupiah pemakaian listrik yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan data standmeter kwh atau pemakaian listrik dari fungsi pembacaan meter. Untuk memudahkan pendistribusian pembagian atau pengelompokkan rekening maka pencetakan rekening dilakukan dan dikelompokan berdasarkan kode golongan dan kode Tempat Pembayaran (*payment point*). Fungsi Pembukuan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang laporan–laporan yang dibutuhkan oleh pelanggan sebagai bahan rekonsiliasi dengan bidang terkait sehingga didapatkan hasil laporan yang akurat. Fungsi Pengawasan Kredit adalah

fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara.

Berdasarkan penjelasan diatas yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan tentang adanya implementasi C-M@X, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **"IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI C-M@X DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (Persero) UPJ PAMANUKAN".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan yaitu masih kurangnya pemahaman penggunaan C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* sebagai akibat dari tidak meratanya tingkat pendidikan di masing-masing bagian serta masih adanya keterbatasan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan, sehingga mengakibatkan ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal dan hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* ini di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* tersebut terhadap kinerja para karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Ada pun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* yang saat ini sedang berjalan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap implementasi Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
4. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun Maksud dari Penelitian ini adalah :

Untuk memperoleh data dan informasi tentang sistem informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* dan kinerja karyawan yang ada pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan sehingga dapat dijadikan bahan bagi peneliti dan ingin menerapkan ilmu yang telah di peroleh dari belajar mengajar di kampus dan di implementasikan langsung di sebuah dunia pekerjaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan penelitian ini adalah :

1) Untuk mengetahui Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* yang saat ini sedang berjalan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
2) Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap implementasi Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
3) Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.
4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Semoga hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan masukan mengenai Sistem Informasi C-M@X untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan dalam menggunakan Sistem Informasi C-

M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* secara maksimal agar dapat meningkatkan kerja karyawannya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Untuk dijadikan suatu obyek dalam rangka mengukur keberhasilan penyerapan ilmu yang diberikan oleh lembaga dan mengukur keberhasilan kurikulum pendidikan yang diajarkan. Selain itu, dapat pula dijadikan rujukan bagi para mahasiswa selanjutnya bagi yang ingin melakukan penelitian dalam masalah yang relatif sama maupun dalam persoalan-persoalan yang relevan dengan bahasan ini.

b. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain dan dapat menjadi bahan referensi dalam kajian yang sama.

c. Bagi Penulis

Dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dalam hal menganalisa pengaruh suatu sistem informasi terhadap penggunanya dalam suatu perusahaan sehingga nantinya dapat dijadikan referensi bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja.

1.5 Batasan Masalah

Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* hanya di fokuskan kepada fungsi-fungsi yang biasa digunakan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan yaitu fungsi Pelayanan, fungsi Pembacaan Meter dan fungsi Penagihan.

Selain itu dari 5 (lima) dimensi kualitas *software* yang dikemukakan oleh **Hewlett-Packard** dalam **Roger S. Pressman** (2002:614), hanya 4(empat) dimensi yang penulis ambil untuk menguji kualitas C-M@X dikarenakan tidak semua dimensi kualitas *software* yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas C-M@X. Adapun 4 dimensi tersebut yaitu: *Functionality*, *Usability*, *Performance*, dan *Reliability*.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Asumsi bahwa C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan dapat dilihat dan didasarkan dari data Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi C-M@X yang merupakan hasil dari wawancara penulis dengan manager PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007:2) mengatakan bahwa kinerja adalah:

"Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi"

Indikator yang menentukan kualitas suatu software sistem informasi atau kualitas suatu perangkat lunak menurut **Hewlett-Packard** dalam **Roger S. Pressman** (2002:614) disingkat FURPS (*Functionality*, *Usability*, *Performance*, *Reliability* dan *Supportability*), sebagai berikut :

1. Bekerja sesuai fungsinya (*Functionality*)

   Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalitas fungsi-fungsi yang disampaikan, dan keamanan keseluruhan sistem.

2. Kemampuan (*Usability*)

   Dinilai dengan mempertimbangkan faktor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi.

3. Kinerja Sistem (*Performance*)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi kode sumber, *throughput* dan efesiensi.

4. Kehandalan (*Reliability*)

   Dievaluasi melalui pengukuran frekuensi dan besarnya kegagalan, akurasi hasil *output*, kemampuan untuk pulih dari kegagalan, dan prediktabilitas program.

Adapun Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes dalam Umi Narimawati (2009:71) mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu:

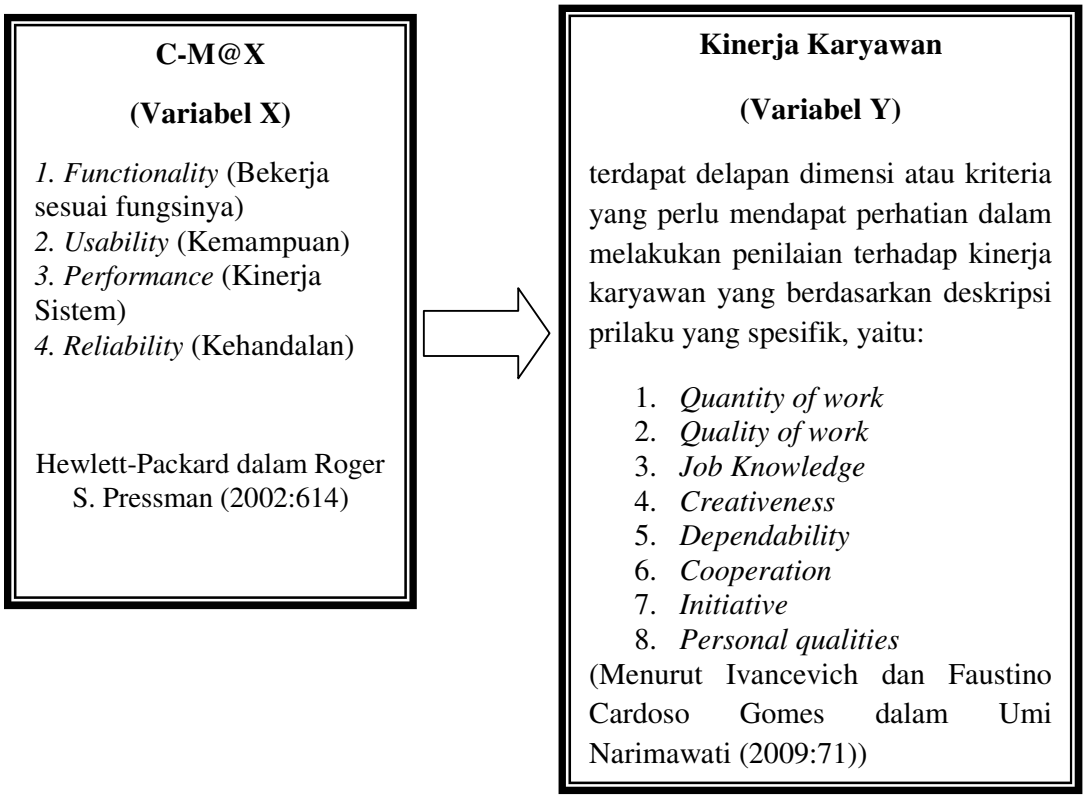
1) *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2) *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4) *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5) *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6) *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7) *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8) *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

Dalam keterkaitannya antara variabel (X) yaitu Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* dengan kinerja karyawan yang dalam penelitian ini menjadi variabel (Y) dalam seminar nasional aplikasi teknologi informasi tahun 2009 di Yogyakarta. Menurut model *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Fishben dan Ajzen adalah:

"Apabila perilaku tertentu selaras dengan perilaku sesungguhnya, maka Teknologi Sistem Informasi dapat meningkatkan kinerja individu dan sebaliknya". (Sumber : Ardi Hamzah, S.E, M.Si. Evaluasi Kesesuaian Model

Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Di Indonesia. 2009:D-16).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan teori keterkaitan antara variabel Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* dengan Variabel kinerja karyawan menurut Jurnal dan modul C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* yaitu diatas, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan, seperti yang terlihat pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1

Paradigma kerangka pemikiran

1.6.2 Hipotesis

Melalui kerangka pemikiran diatas maka penulis berhipotesis sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

"Implementsi Sistem Informasi C-M@X Berdampak Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan "

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini, dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan yang berlokasi di Jl.Rancasari No.85 Pamanukan Subang 41254

Adapun waktu pelaksanaannya satu bulan seperti table dibawah ini :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Aktifitas	Tahun 2010-2011																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemyusunan Proposal																								
2	Penyerahan Proposal																								
3	Observasi																								
4	Pembuatan Skripsi																								
5	Seminar Riset																								
6	Sebar Kuesioner																								
7	Pengolahan Data																								
8	Sidang																								