BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pengertian objek penelitian secara umum merupakan permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan penelitian. Penentuan objek penelitian sangat penting dikarenakan untuk menunjang kegiatan selama penelitian, sehingga hal-hal yang diperlukan dalam penelitian akan mudah dicapai. Untuk dapat mengenal objek penelitian ini, maka penulis akan menguraikan secara singkat sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan beserta uraian tugas yang diembannya, dan metode penelitian yang digunakan.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berkumandangnya Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia dan gagalnya Bung Karno menggembleng rakyat pada rapat raksasa dilapangan IKADA pada tanggal 19 september 1945 karena dihalangi tentara jepang, telah menimbulkan pengaruh rasa tidak puas dikalangan rakyat serta telah menggugah hati dan mempertebal tekad para karyawan Perusahaan Listrik untuk merebut perusahaan listrik dari tangan penguasa jepang.

Pengambilan pimpinan Perusahaan Listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 september 1945 di pusat (Jawa Denki Jezyp Kosaha) Jakarta oleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik, setelah gagalnya rapat tanggal 19 september

1945 dan dalam hari berikutnya pengambil alihan meluas kedaerah lainnya seperti Perusahaan Listrik di daerah Surabaya, Semarang, Bandung Yogyakarta dan berbagai kota lainnya di pulau jawa atau di luar Pulau Jawa.

Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik diseluruh Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari Perusahaan Listrik penguasa Jepang secara keseluruhan pada pertengahan bulan Oktober 1945. Perusahaan Listrik yang telah diambil dari penguasa jepang kemudian oleh Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik diserahkan kepada pimpinan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (PUT) di Jakarta.

Dengan penetapan pemerintah No 1 s/d 1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari dan tanggal yang sangat bersejarah bagi karyawan listrik generasi 1945, karena hari tersebut ditetapkan hari jadi listrik yang telah diperolehnya melalui perjuangan pengambil alihan yang cukup berat dan banyak meminta pengorbanan, baik yang gugur maupun yang cacat dan kehilangan harta yang terjadi diseluruh Indonesia sebagai manifestasi perjuangan. Karyawan listrik ikut mengisi dan mempertahankan proklamasi kemerdekaan republik Indonesia.

Setelah penyerahan kedaulatan dari pemerintah Belanda dapat Republik Indonesia Serikat yang kemudian menjadi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Perusahaan Listrik milik pemerintah LWB tetap dikuasai Indonesia dengan nama: **Perusahaan Listrik Negara (PLN).** Direksi pembangkitan bernaung dibawah direktorat jendral ketenangan kementrian Pekerjaan Umum dan Tenaga (PUT).

Tuntutan nasionalisasi perusahaan Listrik Belanda merupakan salah satu program Operasi Buruh (SBLGI) non-veksentral. Dalam melaksanakan program

perjuangannya masalah nasionalisasi perusahaan listrik oleh ketua umum PB SELGI Kobarsih dibawa Forum Dewan Perwakilan Rakyat dan dapat menjadi "Misi Sidik Joyosukarto CS" yang diterima dengan aklamasi siding DPR pada tahun 1952 atas dasar habisnya masa konsensi yang diberikan Perusahaan Listrik Belanda.

Pelaksanaan Nasionalisasi terhadap Perusahaan Listrik NV OGEM untuk Jakarta dan Cirebon terjadai pada tanggal 1 Januari 1945, untuk NV ANIEM terjadi pada tanggal 1 November 1945 untuk elektrifikasi wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah.

Setelah kedua perusahaan listrik dinasionalisasikan, maka terbentuklah "PENUDITEL" sebagai pusatnya adalah direksi distribusi dan Panupetel dengan pusatnya adalah pembangkitan yang keduanya di bawah direktorat Jendral Ketenagaan Kementrian PUT.

Tahun 1957 karena tuntutan kembalinya Irian Barat menjadi sengketa dan menimbulkan bentrokan senajata, maka semua perusahaan listrik yang masih dipegang asing diambil oleh para karyawan, kemudian diserahkan kepada pemerintah. Untuk pengelolaan selanjutnya pemerintah membentuk Dewan Direksi yang anggotanya terdiri Direktur paniditel, Direktur Panupatel, Direktur eks NV GEBEO, Direktur eks NV NIEM dan sekjen PUT yang bertindak sebagai ketua Dewan Direktur.

Sebagai tindak lanjut setelah pembentukan dewan Direktur maka untuk mempersatukan kelistrikan diseluruh wilayah Indonesia, pemerintah memasukan

kedalam satu wadah badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berdasarkan pada Landasan Undang-Undang No. 19 tahun 1960 dengan Keputusan Mentri PUT No 16/PO Tanggal 20 Mei 1961.

Pada tahun 1965 Struktur Organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 (empat belas) kesatuan wilayah dengan cabang-cabang yang terdiri dari :

a. 12 (Dua Belas) PLN Eksploitasi Distribusi
b. 1 (Satu) PLN Eksploitasi Pembangkitan
c. 1 (Satu) PLN Gas

Gas Pada tahun 1965 peraturan PUT No 9/PRT/1964 Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN) dibekukan dengan peraturan No 1/PRT/1965, dua (2) Perusahaan Listrik dan Gas dipecah menjadi:

a. Perusahaan Listrik Negara (PLN)
b. Perusahaan Gas dan Negara (PGN)

Dalam struktur organisasi khusus PLN yang baru, ditetapkan 15 buah kesatuan wilayah eksploitasi, dimana masing-masing eksploitasi termasuk sektor pembangkitan.

Berdasarkan peraturan mentri PUTL No. 013/PRT/1957 tanggal 8 september 1972 tentang organisasi dan tata kerja perusahaan umum listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas, dan wilayah kerja di daerah. Kemudian berdasarkan pengumuman PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Dengan adanya peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), maka bentuk Perusahaan Persero dengan sebutan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sejak 30 Juli 1994 sesuai dengan akta pendirian.

PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten meliputi wilayah kerja daerah propinsi Jawa Barat yang mempunyai 15 Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan satu pengatur Distribusi (APD) sebagai berikut:

1. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bandung
2. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cimahi
3. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Majalaya
4. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Garut
5. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Tasikmalaya
6. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cirebon
7. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwakarta
8. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bogor
9. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sukabumi
10. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cianjur
11. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Sumedang
12. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Karawang
13. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Banten
14. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bekasi
15. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Depok

16. Area Pengatur Distribusi

Seiring dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, maka nama dan status PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Purwakarta maupun PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pamanukan turut berubah pula. Hal ini dikarenakan PT PLN (Persero) APJ Pamanukan yang juga termasuk dalam wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan

Visi adalah harapan tentang masa depan perusahaan realistis, bisa dicapai dan menarik, atau jabaran tujuan kemana organisasi harus menuju masa depan yang lebih baik dan lebih sukses, PT PLN (Persero) secara koporat memiliki visi yang tertulis yaitu **" DIAKUI SEBAGAI PERUSAHAAN KELAS DUNIA YANG BERTUMBUH KEMBANG, UNGGUL, TERPERCAYA DENGAN BERTUMPU PADA POTENSI INSANI".**

3.1.2.2 Misi PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan

Perusahaan menetapkan 4 Misi sebagai dasar kebijakan yaitu:

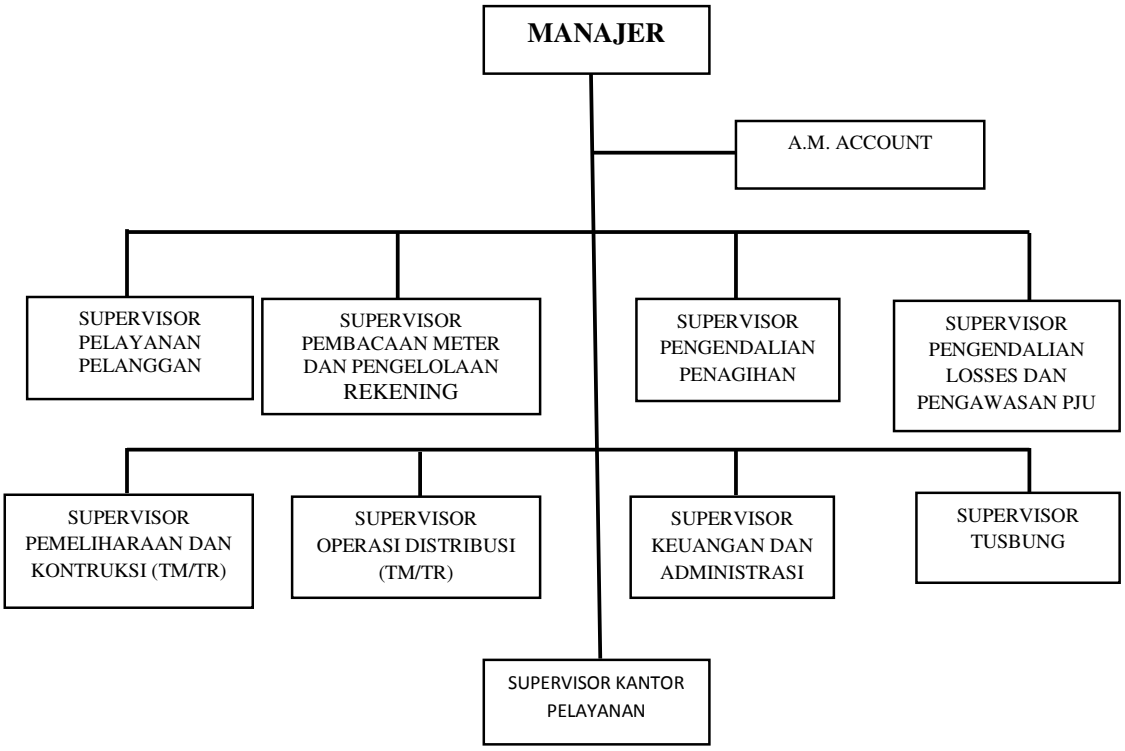
1. Melaksanakan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Bahan penetapan tersebut pada hurup b diatas perlu ditetapkan dengan keputusan General Manajer PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat struktur organisasi PT PLN (Persero) UPJ Pamanukan Pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UPJ Pamanukan

Sumber: PT PLN (Persero) UPJ Pamanukan

3.1.4 Deskripsi Kerja

A. Manajer

Kinerja utama : Susut, Piutang, dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang, disamping unit kerja lainnya.

Uraian Fungsi Utama :

1. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsure unit dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
2. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan dan memperdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan budaya perusahaan (Integritas, Saling Percaya, Peduli dan Pembelajar) dan *Good Corporate Govermance (Responsibility, Accountability, Fairness* dan *Transparancy)*
3. Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh Kantor Distribusi), melaksanakan data pengaduan, Sistem Informasi dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
4. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan SDM.

B. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Fungsi utama Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kontak (hubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan database atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib, cepat dan efisien berdasarkan

regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), informasi dari fungsi terikat, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan antara lain:

1. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, frontdesk, account executives, callcentre, smscentre, dan lain-lain (diupayakan semaksimal mungkin untuk “one stop service”)
2. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan illegal.
3. Mengelola informasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi, dan penyuluhan a.l. TDL dan TMP.
4. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL) / suplemen / amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen, dan lain-lain.
5. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL) / suplemen / amandemen, penyambungan, perubahan, tagihan susulan, surat pengakuan Hutang (SPH), komitmen dan lain-lain.
6. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan Arsip Induk Pelanggan (AIL), termasuk perubahan data pelanggan (PDL), peremajaan DIL, dan realisasi pemutusan sementara / rampung.

7. Melaksanakan pelaporan, pertanggung jawaban, berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

C. Supervisor Pembacaan Meter dan Penglolaan Rekening

Fungsi utama Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening (TUL Fungsi II dan III) ditambah pembacaan meter isi hulu dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), Informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat dan atau informasi internal, termasuk antara lain :

1. Mendapatkan angka meter pelanggan & membuat rekening listrik (hardcopy/softcopy) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai jadwal, sehingga fungsi terikat dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan & pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V & VI).
2. Mendapatkan mitra kerja yang andal untuk mendukung butir pertama).
3. Mendapatkan angka meter & membuat Berita Acara penerimaan Kwh dari sisi hulu yang benar sesuai jadual.
4. Mengatasi permasalahan a.l. pengaduan pelanggan, kendala lapangan, DPK, DLPD, pola pendampingan, & baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terikat.

5. Mendapatkan informasi pemakaian, sehubungan pelanggan, dan lain-lain yang tidak benar, (Pemakaian tidak sah, meter macet, pentaripan dll), untuk diinformasikan ke fungsi terikat.
6. Mengelola administrasi system RBM (pembuatan / pemeliharaan), DPM, PDE/PDT, meter elektronik, AMR, SMDSM (termasuk historical pemakaian kWh), & pembuatan rekening (Biling).
7. Melaksanakan pelaporan (a.l. rekening perjenis tariff, TUL V-07, III-07, III-09 berikut lampiran-lampirannya & 12RB), pertanggung jawaban (a.l. jika terjadi koreksi karena salah angka meter, Memo 3 & 4, analisis susut), dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

D. Supervisor Pengendalian Penagihan

Fungsi utama Supervisor Pengendalian Penagihan adalah mengelola seluruh fungsi pembukuan, penagihan, dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan VI, kecuali pelaksanaan teknis pemutusan sementara / rampung), dengan tertib, ramah, cepat dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), informasi dan fungsi terikat, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal termasuk antara lain :

1. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar & mutakhir secara terus menerus (Daftar Piutang Pelanggan (DPP) di *CM@X* unit atau di DPP APJ/KD), termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terikat.

2. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening/tagihan listrik yang mudah dan nyaman termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola Payment Point / Praqtis yang andal.
3. Mengelola pengawasan piutang/tunggakan melalui pendekatan khusus (Account Executive), social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan) sanksi BK, membuat PK pemutusan sementara/rampung (TUL VI-01 & TUL VI-03) kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui KP2LN & DUPPR.
4. Melaksanakan pelaporan (SIP3 DI *CM@X* atau di APJ/KD, termasuk TUL IV-04 rinci perunsur, TUL VI-06).

E. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

Fungsi utama Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban adalah Melaksanakan pemantauan dan Mengevaluasi Losses Teknik dan Non Teknik serta penertiban Teknik Instalasi dan pemakaian tenaga listrik termasuk antara lain:

1. Meningkatkan kinerja operasi dengan penanganan penekanan losses teknik dan non teknik
2. Menyusun perencanaan program penanganan penekanan losses teknik dan non teknik
3. Melaksanakan kegiatan penekanan losses
4. Merencanakan operasi penertiban pemakaian tenaga listrik

5. Merencanakan penertiban pemakaian tenaga listrik dengan berkoordinasi dengan bidang terkait.
6. Melaksanakan Pemutusan sementara dan pembongkaran Rampung
7. Melaksanakan Administrasi penertiban pemakaian tenaga listrik
8. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang ketenaga listrikan.
9. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
10. Membuat laporan kegiatan penekanan losses dan penertiban.

F. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

Fungsi utama Supervisor Penyambungan dan Pemutusan adalah Mengelola seluruh aspek sambungan pelanggan dan pemutusan sementara serta bongkar rampung antara lain:

1. Merencanakan dan melaksanakan pasang baru dan tambah daya
2. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung.
3. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik Administrasi Pelanggan (DIL) dan Arsip Induk Langganan (AIL) berkaitan dengan perubahan data pelanggan (PDL) akibat dari penyambungan dan bongkar rampung.
4. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP
5. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.

G. Supervisor Pemeliharaan dan Konstruksi Distribusi

Fungsi utama Supervisor Pemeliharaan dan Kontruksi Distribusi adalah melaksanakan perencanaan dan perluasan jarring distribusi TR/TM serta melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah / rendah antara lain :

1. Melaksanakan Kinerja Pemeliharaan distribusi Tegangan Menengah / Rendah.
2. Merencanakan perluasan jaringan distribusi Tegangan Menengah / Rendah.
3. Melaksanakan / pengelolaan perluasan jaring distribusi tegangan menengah/ rendah.
4. Merencanakan pemeliharaan jarring distribusi tegangan menengah/ rendah.
5. Melaksanakan dan mengelola pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah / rendah.
6. Memutakhirkan data induk jaringan terpasang.
7. Menyusun Perencanaan pemeliharaan dan perluasan jaringan.
8. Melakukan pemantauan dan evaluasi untuk meningkatkan keandalan jaringan.
9. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
10. Membuat laporan kegiatan pemeliharaan dan perluasan tegangan menengah / rendah.

H. Supervisor Operasi Distribusi

Fungsi utama Supervisor Operasi Distribusi Tegangan Menengah/ Rendah adalah melaksanakan pengoprasian sistem jaringan distribusi tegangan menengah / rendah antara lain :

1. Melaksanakan Kinerja operasi distribusi tegangan menengah / rendah.
2. Mengelola dan mengoprasikan jaringan distribusi tegangan menengah / rendah.
3. Mengevaluasi keandalan penyaluran jaringan distribusi tegangan rendah menengah/terpasang
4. Melaksanakan pengukuran beban dan tegangan ujung secara periodic
5. Melaksanakan pemerataan beban
6. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan
7. Memantau, mengevaluasi TMP
8. Melaksanakan penyambungan Pasang Baru/ Tambah Daya pelanggan
9. Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan tentang ketenagalistrikan
10. Melaksanakan administrasi gudang
11. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP
12. Membuat laporan kegiatan pengoprasian jaringan distribusi

I. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Fungsi utama Supervisor Keuangan dan Administrasi adalah melaksanakan dan mengendalikan Rekonsiliasi cash in, memukhirkan data

sistem informasi (CIS, simkeu, dan lain-lain), dana, mitra kerja, sumber daya lainnya dan pengelolaan sumber daya manusia antara lain :

1. Melaksanakan Administrasi Keuangan
2. Melaksanakan Pencatatan dan Akuntansi
3. Melaksanakan Administrasi SDM
4. Melaksanakan Tugas Kesekretariatan dan Umum
5. Melaksanakan Pelaporan Keuangan (sesuai kebutuhan)
6. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana
7. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening (transfer otomatis ke Pusat).
8. Rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait
9. Membuat laporan kegiatan sesuai bidang tugasnya

J. SUPERVISOR KANTOR PELAYANAN

Fungsi utama Supervisor Kantor Pelayanan adalah melaksanakan pengendalian susut, piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang antara lain :

1. Meningkatkan Kinerja Kantor Pelayanan
2. Melakukan Survey Data Teknik
3. Melaksanakan pembacaan meter.
4. Melakukan pengawasan penagihan.
5. Melaksanakan pelayanan gangguan.
6. Membuat laporan bulanan.

3.2 Metode Penelitian

Pelaksanaannya penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan. Faktor yang akan diteliti adalah Implementsi Sistem Informasi C-M@X Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survey dan verifikatif, sedangkan untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan menggunakan metode penelitian terstruktur.

Menurut **Nazir** (dalam Nuraedi, Susilana, Hatimah, 2005:54) "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

Sedangkan metode verifikatif Menurut **Sugiyono** (2003:33) "Verifikatif adalah metode penelitian yang menguji hipotesis dengan menggunakan analisis statistik".

3.2.1 Desain Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, maka diperlukan suatu desain penelitian untuk menunjang penelitian. Desain penelitian harus sesuai dengan metode penelitian yang digunakan.

Menurut **Moh. Nazir** (2009.84), desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dimana proses perencanaan dimulai dari identifikasi masalah, pemilihan serta rumusan masalah,

sampai dengan perumusan hipotesis. Berdasarkan proses perencaan tersebut maka desain penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi Masalah

   Dimana dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasikan masalah sesuai fenomena-fenomena yang terdapat pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan terkait dengan dampak implementasi Sistem Informasi C-M@X terhadap kinerja karyawannya

2. Merumuskan Masalah

   Tanpa ada masalah tidak akan terjadi penelitian, dalam merumusakan masalah penulis mengajukan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan. Maka dengan adanya rumusan masalah penelitian dapat dilaksanakan

3. Merumuskan Hipotesis

   Terkait dengan adanya implementasi Sistem Informasi C-M@X pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan, akan memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Maka dibutuhkan perumusan hipotesis untuk selanjutnya di uji kebenarannya karena hipotesis merupakan jawaban sementara.

4. Menarik Kesimpulan

   Proses dimana penulis menentukan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertayaan yang menjadi rumusan masalah, dimana dalam menentukan jawaban didasari dari hasil uji hipotesis dan pernyataan yang telah teruji kebenarannya.

3.2.2 Operasional Variabel

Menurut **Umi Narimawati**, Riset Manajemen Sumber Daya Manusia (2007:61) :

"Operasional Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran."

3.2.2.1. Variabel (X) Sistem Informasi C-M@X

Variabel independent (X) yaitu variable yang mempengaruhi variabel lain yang terjadi. Dalam penelitian ini, Sistem Informasi C-M@X pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan merupakan variable yang mempengaruhi kinerja karyawan.

3.2.2.2. Variabel (Y) Kinerja Kerja

Variable dependen (Y) yaitu variable yang dipengaruhi oleh variable lain yang sifatnya independent Untuk lebih jelasnya variabel-variabel yang menjadi variabel terkait dan variabel bebas maka variabel-variabel tersebut dioperasionalkan. Untuk lebih jelas maka dapat dilihat dari tabel 3.1

Table 3.1 Operasional Variabel

Variabel [1]	Konsep Variabel [2]	Indiktor [3]	Ukuran [4]	Skala [5]
C-M@x *(Customer Multi @ccess Explorer)* (X)	C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)*merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu CIS-BT *(Customer Informasi Sistem-Bandung Timur*), tujuan pengembangan C-M@X adalah	**Bekerja sesuai Fungsinya (*Functionality*)**	Tingkat kemampuan bekerja sesuai fungsinya	Ordinal
			Tingkat kemudahan fungsi-fungsi	Ordinal
			Tingkat keamanan yang handal	Ordinal
		Kemampuan (*Usability*)	Tingkat adaptasi antara user dan C-M@X	Ordinal

	Perubahan Orientasi PLN dari Bussiness Oriented menjadi Customer Oriented, Kepuasan Pelanggan (For Customer Satisfaction), Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan, Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat pemberdayaan, Standarisasi operasi dan data base. **Hewlett-Packard** dalam **Roger S. Pressman** (2002:614)		Tingkat kemampuan dalam design interface	Ordinal
			Tingkat kemampuan beroperasi sesuai kebutuhan user	Ordinal
			Tingkat kemampuan dalam menghasilkan output sesuai dengan yang dibutuhkan	Ordinal
		Kinerja Sistem (*Performance*)	Tingkat kecepatan dalam pengolahan data	Ordinal
			Tingkat kecepatan dalam proses penginputan data	Ordinal
			Tingkat kemudahan C-M@X digunakan oleh user	Ordinal
			Tingkat efisiensi waktu dan biaya dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		Kehandalan (*Reliability*)	Tingkat kesalahan dalam suatu pekerjaan	Ordinal
			Tingkat keakuratan output atau informasi sesuai dengan yang diinginkan	Ordinal
			Tingkat pulih dari cress/ngehank	Ordinal
			Tingkat kehandalan dalam mendeteksi error	Ordinal

Kinerja Karyawan (Y)	Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. (FaustinoCardoso Gomes, 2003 dalam Umi narimawati (2007:76))	**Kuantitas Kerja (*Quantity of work*)**	Tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Ordinal
			Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan	Ordinal
		Kualitas Kerja (*Quality of work*)	Tingkat kesesuaian kualitas pekerjaan yang berhasil diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Ordinal
			Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Ordinal
		Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*)	Tingkat kejelasan pengetahuan dan keterampilan, yang dimiliki karyawan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan	Ordinal
			Tingkat kemampuan karyawan dalam mengetahui dan memahami pekerjaan yang dikerjaannya	Ordinal
		Kreatifitas (*Creativeness*)	Tingkat kemampuan karyawan mengembangkan gagasan-	Ordinal

			gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya	
			Tingkat kemampuan karyawan dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan	Ordinal
		Kerjasama (*Cooperation*)	Tingkat kemampuan dan kerelaan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan sekerja,atasan dan bawahannya	Ordinal
			Tingkat ke eratan kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya	Ordinal
		Kemandirian (*Dependability*)	Tingkat kesadaran karyawan utuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan	Ordinal
			Tingkat kepercayaan perusahaan terhadap karyawan dalam penyelesaian pekerjaan meningkat	Ordinal
		Inisiatif (*Initiative*)	Tingkat semangat dan kesungguhan karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar	Ordinal

			Tingkat kesadaraan karyawan untuk menyelesaikan semua pekerjaannya dengan penuh rasa tanggung jawab	Ordinal
		Kualitas Personal (*Personal qualities*)	Tingkat kemampuan dan integritas pribadi karyawan dalam bekerja di PT.PLN (Persero) UPJ Pamanukan	Ordinal
			Tingkat prestasi yang di dapat karyawan di PT.PLN (Persero) UPJ Pamanukan	Ordinal

3.2.3 Metode Penarikan Sampel

3.2.3.1 Populasi

Pengertian Populasi menurut **Sugiyono** (2010:80), yaitu:

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas :objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan pernyataan diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang menggunakan Sistem Informasi *C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan untuk mengetahui bagaimana tanggapannya tentang penggunaan *C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).* Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan berjumlah 32 orang.

3.2.3.2 Sampel

Menurut **Sugiyono** (2010:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh popilasi tersebut.

Penelitian ini, digunakan sampel dari populasi yang ada, dikarenakan populasi dalam penelitian ini kurang dari 100, maka menurut **Umi Narimawati** (2008:173) bahwa dalam penelitian yang populasinya kurang dari 100, maka sebaiknya diambil seluruhnya, sehingga diperoleh keakuratan data dan kesimpulan penelitian.

Demikian sampling yang digunakan adalah *sampling* jenuh menurut **Sugiyono** (2010:85) adalah sebagai berikut: "Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel."

Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* Jenuh dari jumlah populasi sebanyak 32 orang.

3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.2.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagi berikut :

1. Data Primer

Data Primer yaitu jenis data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date.* Untuk mendapatkan data primer, penulis harus mengumpulkannya secara langsung, melakukan observasi, wawancara dan kuesioner.

a. Observasi

Yaitu suatu cara untuk mendapatkan suatu data-data yang diperlukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan. Observasi dilakukan pada karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan yang menggunakan Sistem Informasi C-m@x *(Customer Multi @ccess Explorer)*. Hal ini dilakukan dengan cara mengamati cara kerja atau mengoperasikan menggunakan Sistem Informasi C-m@x *(Customer Multi @ccess Explorer)*, melihat tampilan input ataupun hasil outputnya dan dampak yang ditimbulkannya terhadap kerja karyawan.

b. Wawancara

Yaitu bentuk komunikasi secara lisan baik langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dari pewancara kepada kepada Asisten Manager PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

c. Kuesioner

Penyebaran kuesioner hanya dilakukan pada seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan yang menggunakan atau berhubungan dengan Sistem Informasi C-m@x *(Customer Multi @ccess Explorer).* Hal ini untuk memudahkan karyawan dalam menjawab pertanyaan peneliti dalam mendampingi objek penelitian tersebut pada saat mengisi kuesioner dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan–pertanyaan yang

mungkin muncul dari objek penelitian terhadap keadaan yang sesungguhnya dengan yang diinginkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan dokumen-dokumen, jurnal, laporan-laporan atau tulisan ilmiah lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam hal ini, mendapatkan laporan perkembangan PLN unit yang dapat digunakan untuk mendorong kinerja karyawan, misalnya data sekunder yang dibutuhkan pada penlitian ini berupa jurnal, modul C-M@X, struktur organissasi dll.

3.2.5 Teknik Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesunggunhan responden dalam menjawab setiap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Dalam mengatasi hal tersebut, maka diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji realibitas. Jika validitas dan realibilitas tidak diketahui, maka akibatnya menjadi fatal dalam memberikan kesimpulan ataupun memberi alasan terhadap hubungan-hubungan antar variabel, bahkan secara luas validitas dan realibilitas mencakup mutu seluruh proses pengambilan data sejak konsep disiapkan sampai data siap untuk dianalisis. Pengujian validitas merupakan

pengujian yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menyangkut pada ketepatan alat ukur itu sendiri.

a. Uji Validitas

Menurut **Bambang S. Soedibjo** (2005:76) Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument penelitian. Kita juga menetapkan nilai kritisnya sebesar 0,3 artinya jika koefisiensi korelasi bernilai > 0,3 maka butir dinyatakan valid.

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software* SPSS 12.0 *For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan:.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoh subjek dalam setiap item

Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

∑X = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = banyaknya responden.

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{kritis}$ pada $\alpha = 3\%$.

Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS 12.0 *For Windows*, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi C-m@x (X)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0,671	0,3	Valid
Item 2	0,596	0,3	Valid
Item 3	0,709	0,3	Valid
Item 4	0,692	0,3	Valid
Item 5	0,588	0,3	Valid
Item 6	0,494	0,3	Valid
Item 7	0,505	0,3	Valid
Item 8	0,581	0,3	Valid
Item 9	0,599	0,3	Valid
Item 10	0,610	0,3	Valid
Item 11	0,612	0,3	Valid
Item 12	0,570	0,3	Valid
Item 13	0,472	0,3	Valid
Item 14	0,483	0,3	Valid
Item 15	0,497	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows (2011)

Dari data diatas, disimpulkan bahwa instrumen pada variabel X (Kualitas Software) pada setiap variabel yang peneliti ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 15 pertanyaan variabel X (Kualitas Software) valid yaitu r-hitung > r-kritis. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Sistem Informasi C-m@x

(Customer Multi @ccess Explorer) akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.3
Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0, 654	0,3	Valid
Item 2	0, 648	0,3	Valid
Item 3	0, 677	0,3	Valid
Item 4	0, 635	0,3	Valid
Item 5	0, 658	0,3	Valid
Item 6	0, 597	0,3	Valid
Item 7	0,605	0,3	Valid
Item 8	0, 580	0,3	Valid
Item 9	0,646	0,3	Valid
Item 10	0,524	0,3	Valid
Item 11	0,439	0,3	Valid
Item 12	0,402	0,3	Valid
Item 13	0,444	0,3	Valid
Item 14	0,431	0,3	Valid
Item 15	0,376	0,3	Valid
Item 16	0,310	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows(2011)

Dari data diatas disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Y (Kinerja Karyawan) pada setiap variabel yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 16 pertanyaan variabel Y (Kinerja Karyawan) valid yaitu r-hitung > r-kritis. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Kinerja Karyawan akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Uji Realibilitas

Uji relibilitas instrumen dilakukan untuk melihat sampai seberapa besar kendala alat ukur yang digunakan. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah α-cronbach.

Menurut **Purbayu dan Ashari** (2005: 251) Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan.

Menurut sekaran dalam **Bambang S.Soedibjo** (2005:72), kriteria penilaian terhadap koefisien α-Cronbach adalah jika koefisien α kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan kurang reliabel, jika diatanra 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika α lebih besar 0,8 maka instrumen dikatakan sangat reliabel.

Didalam uji reliabilitas, penulis menggunakan program *SPSS 12.0 For Windows,* sehingga dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach's Alpha*.

Tabel 3.4

Uji Reliabilitas Sistem Informasi C-M@X (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	15

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X (C-M@X) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,858, maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan(Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	16

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, didapat bahwa instrument variabel Y (Kinerja Karyawan) tersebut reliabilitasnya diterima karena nilai *Cronbach's Alpha* nya 0,838.

3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik inferensial. Statistik dapat diartikan sebagai alat untuk menganalisis dan alat untuk pengambilan keputusan. Menurut **Sugiyono** (2010:148) dijelaskan mengenai statistik inferensial sebagai berikut :

"Statisktik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statisktik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi".

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang didapat dari penelitian di analisis dan hasil analisis tersebut diberlakukan untuk populasi.

3.2.6.1 Analisis Deskriftif Dengan Pendekatan Kualitatif

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, metode ini adalah metode yang memberikan manfaat untuk menjaring persoalan yang akan diteliti. Tujuan melakukan penelitian dengan menggunakan metode analisis kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman atas masalah dan faktor-faktor yang mendasarinya.

Data kualitatif dalam statistik dapat berupa data berskala ordinal. Data berskala ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi. Akan tetapi diantara kategorisasi data tersebut terdapat hubungan atau jenjang yang menunjukkan ketidaksetaraan. Untuk mendapatkan data berskala

ordinal pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner hendaknya menggunakan opsi jawaban model skala Likert dan untuk kepentingan pengolahan data di SPSS, maka opsi-opsi yang berupa teks tersebut harus dikuatifikasi (diberi simbol angka). Pada umumnya opsi jawaban terdiri atas 5 (lima) opsi sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju = diberi bobot 5

S : Setuju = diberi bobot 4

TT : Tidak Tahu/Netral = diberi bobot 3

TS : Tidak Setuju = diberi bobot 2

STS : Sangat Tidak Setuju = diberi bobot 1

Angka 1 sampai dengan 5 tersebut hanya merupakan simbol atau bukan angka sebenarnya dan bersifat relatif.

Dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat) tersebut, diukur dengan menggunakan skala *likert*. Pengertian skala *Likert* menurut **Sugiyono (2009:93)** adalah sebagai berikut:

"Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial."

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subyek, objek atau kejadian tertentu. Untuk menilai variable X dan varibel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata dari masing-masing varibel. Nilai rata-rata ini diperoleh dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Setelah diperoleh rata-rata dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Untuk variabel X terdapat 15 pertanyaan, nilai tertinggi variable X adalah 5 sehingga (5 x 15 = 75), sedangkan nilai terendah adalah 1, maka (1 x 15 = 15). Atas dasar nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi jumlah kriteria. Dengan demikian dapat ditentukan panjang kelas masing-masing variabel. Untuk variabel Y terdapat 16 pertanyaan, nilai tertinggi variable Y adalah 5 sehingga (5 x 16 = 80), sedangkan nilai terendah adalah 1, maka (1 x 16 = 16). Atas dasar nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi jumlah kriteria. Dengan demikian dapat ditentukan panjang kelas masing-masing variabel.

Untuk mengetahui tanggapan karyawan atas implementasi Sistem Informasi C-M@X terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan. Maka kita harus mengetahui perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Dimana skor aktual diperoleh dari hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai dengan bobot nilai yang diberikan, sedangkan skor ideal diperoleh dari hasil prediksi bobot nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikali jumlah responden, sehingga rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Skor Total} = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \text{ x } \mathbf{100\%}$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Untuk melihat hasil tersebut yang dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.6
Kriteria Persentase Skor Tanggapan 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	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

3.2.6.2 Analisis Verifikatif Dengan Pendekatan Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu analisa yang menginterpretasikan data dalam bentuk angka-angka. Analisa ini digunakan sebagai alat bantu statistik, sehingga memudahkan peneliti dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Selain itu, analisis terhadap hubungan antar fenomena yang diamati.

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan *software* SPSS versi *12.0*, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi C-M@X dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Korelasi yang digunkan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, ditunjukan untuk mengukur derajat keeratan hubungan diantara variabel-variabel tersebut. Rumus untuk koefisien korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = Korelasi Pearson Product Moment

$\sum x$ = Jumlah skor tiap item dari seluruh responden uji coba

$\sum y$ = Jumlah skor total seluruh item dari keseluruhan responden uji coba

n = Jumlah responden uji coba

Batas koefisien korelasi ditentukan dengan $-1 \leq r \leq 1$, dimana:

r = 0 atau mendekati 0 artinya: tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

r = 1 atau mendekati 1 artinya: adanya hubungan sempurna langsung antara variabel X dan variabel Y.

r = -1 atau mendekati -1 artinya: adanya hubungan sempurna tak langsung antara variabel X dan variabel Y.

Tabel. 3.7
Kriteria Nilai Korelasi

-1 ≤ r ≤ + 1	Tingkat Keeratan
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Kuat
0,60 – 0,79	Korelasi Kuat
0,39 – 0,59	Korelasi Sedang
0,20 – 0,39	Korelasi Rendah
0,00 – 0,19	Tidak Ada Korelasi

Sumber: Umi Narimawati, (2007 : 87)

2. Analisis Regresi

Menurut **Jonathan Sarwono** (2006:65) 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 :

$$\mathbf{Y' = a + bX}$$

Dimana nilai a dan b dicari terlebih dahulu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}$$

Sedangkan besar b dapat diketahui dengan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2}$$

Keterangan :

X = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

Y = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksi

A = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta

B = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

N = Banyaknya sampel

3. Koefisien Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.6.3 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian di atas maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : $\rho = 0$, Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* tidak berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN(Persero) UPJ Pamanukan

H1 : $\rho \neq 0$, Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN(Persero) UPJ Pamanukan

Untuk menguji hipotesis yang di atas, menurut Sugiyono (2009:312) mengatakan bahwa

Bila sampel lebih besar dari 25, maka distribusinya akan mendekati distribusi normal digunakan uji Z

Dikarenakan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 orang, maka untuk melakukan pengujian hipotesis di atas, dilakukan dengan cara Pengujian menggunakan Uji Z yaitu :

z hitung > z tabel, maka Ho ditolak H1 diterima

z hitung ≤ z tabel, maka Ho diterima H1 ditolak

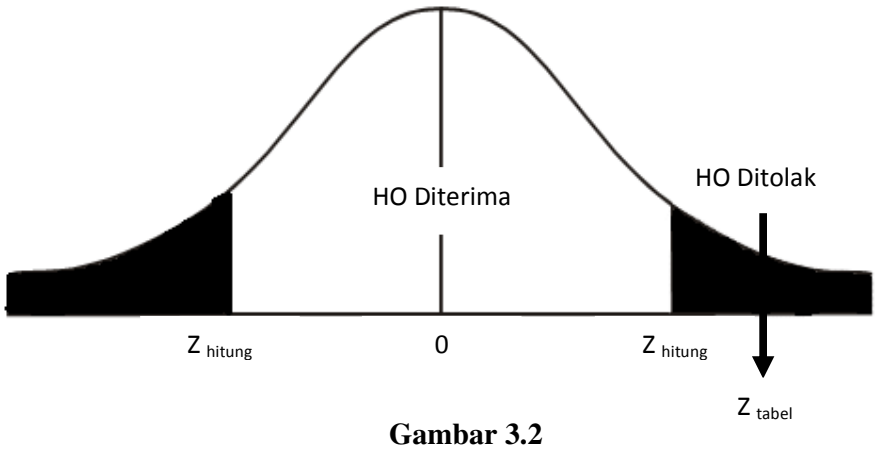
dengan taraf signifikan α =1%

$$z = r_s \sqrt{n-1}$$

Kriteria uji Z adalah $z_{hitung} > z_{table}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima yang didapat dari tabel distribusi z dengan $\alpha = 0{,}01$ (1%) , apabila $z_{hitung} < z_{table}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak yang didapat dari table distribusi z dengan $\alpha = 0{,}01$ (1%).

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan sebagai berikut:

a. Jika $z_{hitung} > z_{table}$, maka H0 ditolak, berarti H1 diterima atau Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan
b. Jika $z_{hitung} < z_{table}$, maka H0 diterima, berarti H1 ditolak atau Sistem Informasi C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* tidak berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan



Gambar 3.2
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis