BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian yang berjudul *"Implementasi Sistem Informasi C-M@X Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan"* Adalah sebagai berikut :

4.1.1 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan karyawan dan manager terhadap penggunaan Sistem Informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 32 orang responden yang menjadi sampel penelitian.

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-laki	20	62,5
Perempuan	12	37,5
Jumlah	**32**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel 4.1. dapat dilihat dari 32 orang responden, diperoleh frekuensi responden perempuan sebesar 20 orang dengan presentase 62,5% sedangkan frekuensi responden laki-laki sebesar 12 orang dengan presentase 37,5%. Hal ini didasarkan karena perusahaan membutuhkan karyawan laki-laki untuk mengakses dan mengoperasikan Sistem Informasi C-M@X dikarenakan karyawan laki-laki lebih paham terhadap Sistem Informasi C-M@X dibandingkan dengan karyawan perempuan.

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Usia yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
20-30 tahun	8	25
31-40 tahun	10	31,25
41-50 tahun	14	43,75
> 50 tahun	0	0
Total	**32**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dilihat dari 32 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan usia adalah berusia 20-30 tahun sebesar 8 orang dengan presentase 25% sedangkan frekuensi responden yang berusia 31 – 40

tahun sebesar 10 orang dengan presentase 31,25%, frekuensi responden yang berusia 41 – 50 tahun sebesar 14 orang dengan presentase 43,75%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia karyawan adalah antara 41-50 tahun. Dimana karyawan yang berusia 41-50 tahun, merupakan karyawan yang telah mempunyai pengalaman dalam bekerja tetapi dalam hal pengoperasian Sistem Informasi C-M@X karyawan usia 41-50 tidak begitu paham perihal kinerja Sistem.

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Status yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	21	65,62
Lajang	11	34,38
Total	**32**	**100**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Dari tabel 4.3 dapat dilihat dari 32 orang responden, dapat diperoleh frekuensi responden berdasarkan status yaitu bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 21 orang atau 65,62% dan yang belum menikah sebanyak 11 orang atau 34,38%. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden atau karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan sudah menikah dan berkeluarga dikarenakan perusahaan menginginkan kinerja karyawan optimal dan yang berpengalaman.

4.1.1.4 Karakteristik Responden terhadap Tingkat Pendidikan

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK/STM	14	43,75
Diploma/D3	10	31,25
Sarjana/S1	8	25
Magister/S2	0	0
Total	**32**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat dari 32 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu SMA/SMK/STM sebesar 14 orang dengan presentase 43,75%, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Diploma/D3 sebesar 10 orang dengan presentase 31,25% sedangkan frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Sarjana/S1 sebesar 8 orang dengan presentase 25 %. Artinya mayoritas karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan memiliki latar belakang pendidikan yang rendah yang mengakibatkan banyak karyawan yang tidak begitu paham dalam pengoperasian C-M@X.

4.1.1.5 Karakteristik Responden terhadap Masa Kerja

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Masa kerja yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1-5	7	21,88
6-10	8	25
11-15	14	43,75
> 16	3	9,37
Total	**32**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat dari 32 orang responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerjanya yaitu, 1-5 tahun responden yang bekerja sebanyak 7 orang atau 21,88%, 6-10 tahun sebanyak 8 orang 25%, 11-15 tahun sebanyak 14 orang 43,75% dan responden yang bekerja lebih dari ≥ 16 tahun sebanyak 3 orang atau 9,37%. Dari kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan telah mempunyai masa kerja antara 11-15 tahun dan menandakan bahwa para karyawan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan yang diharapkan karyawan yang memiliki masa kerja cukup lama bias memberikan ilmunya dalam menerapkan Sistem Informasi C-M@X.

4.1.1.6 Karakteristik Responden terhadap Divisi Kerja

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Divisi kerja yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Karakteristik responden Berdasarkan Divisi Kerja

Divisi Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
Pelayanan	12	37,5
Pembacaan Meter	10	31,25
Penagihan	10	31,25
Total	**32**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat dilihat dari 32 orang responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan Divisi kerjanya yaitu, Responden dalam Divisi Pelayanan sebanyak 12 orang atau 37,5%, Pembacaan Meter sebanyak 10 orang 31,25%, dan Penagihan sebanyak 10 orang 31,25%. Dari kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan terdapat pada divisi Pelayanan Pelanggan karena Sistem Informasi C-M@X lebih banyak digunakan pada divisi ini.

4.1.2 Deskripsi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) Yang Berjalan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan

Sistem Informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan di buat dengan menggunakan bahasa pemograman VB 6.0 dengan database Oracle. Dalam Sistem Informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* terdapat tool-tool yang biasa digunakan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan yaitu fungsi Pelayanan, fungsi Pembacaan Meter dan fungsi Penagihan. Berikut adalah contoh dari tampilan Sistem Informasi C-M@X yang digunakan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

4.1.2.1. Tampilan Program C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)*

Berikut adalah tampilan atau *interface* dari C-M@X

1. Tampilan awal C-M@X

Tampilan program awal menu utama pada gambar 4.1 di bawah ini adalah tampilan ketika user masuk kedalam Sistem Informasi C-M@X sebelum melakukan login.

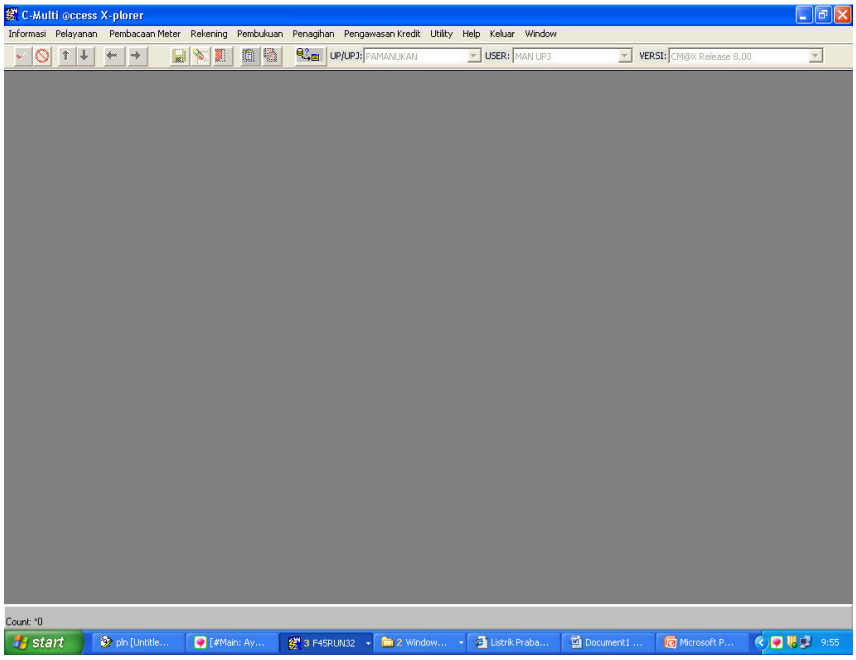


Gambar 4.1
Tampilan Awal Program C-M@X (customer multi @ccess explorer)

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dimana tampilan awal ini dilakukan oleh Operator, operator melakukan login untuk mengawali kegiatan operasional penginputan data. Dimana dalam menu ini, operator memasukan user id, password dan Login As.

2. Tampilan setelah login

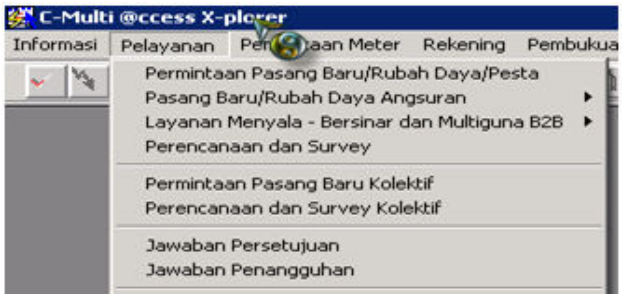
Berikut adalah tampilan awal C-M@X setelah user melakukan login, untuk pengoperasian C-M@X didalam nya terdapat beberapa fungsi



Gambar 4.2
Tampilan C-M@X setelah login

3. Tampilan fungsi Pelayanan

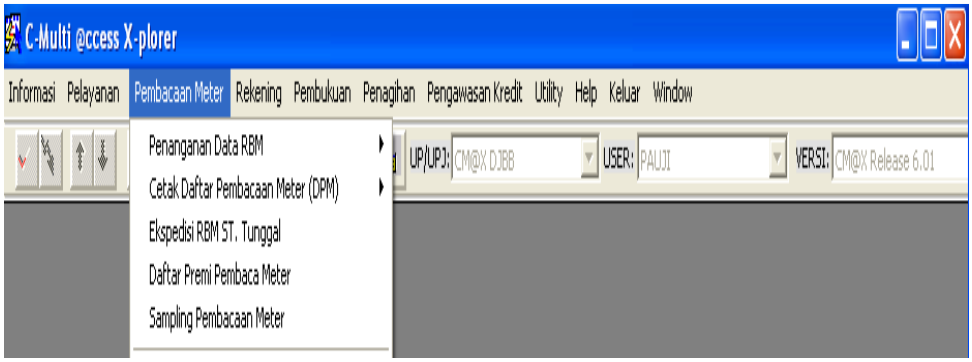
Fungsi pelayanan pelanggan selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, perubahan tarif dan perubahan nama pelanggan,



Gambar 4.3
Tampilan fungsi Pelayanan

4. Tampilan fungsi Pembacaan Meter (Cater)

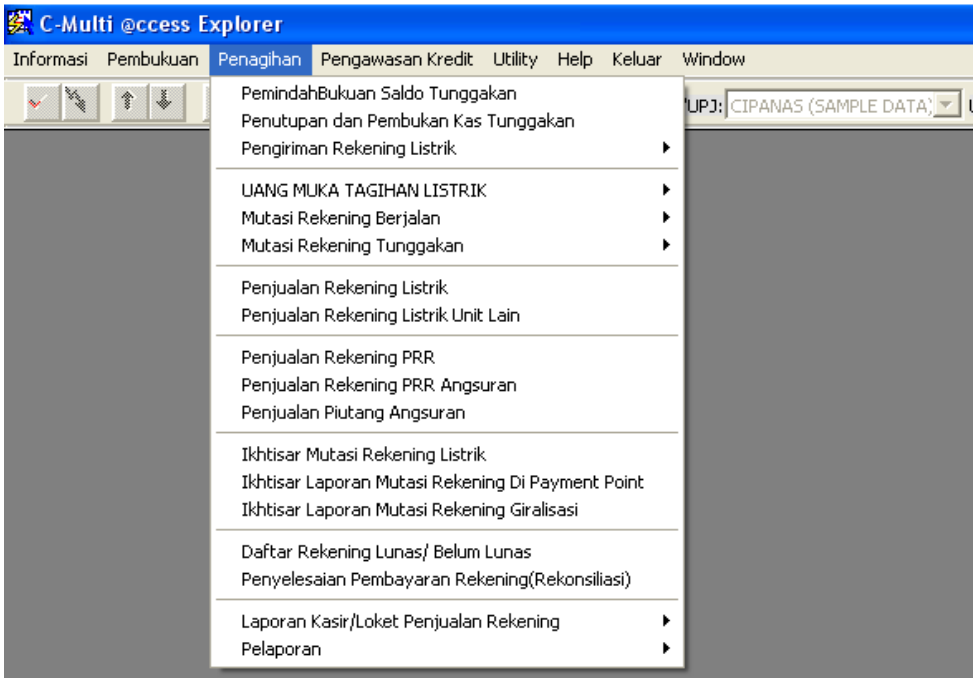
Fungsi pembacaan meter memiliki tugas pokok dalam perencanaan pembacaan meter, persiapan pembacaan meter, pelaksanaan pembacaan meter serta pengawasan dan pengendalian pembacaan meter.



Gambar 4.4
Tampilan fungsi Pembacaan Meter (Cater)

5. Tampilan fungsi Penagihan

Fungsi penagihan atau biasa disebut fungsi Penagihan adalah salah satu fungsi yang mengakomodir semua kegiatan yang berhubungan dengan piutang lancar, baik yang dijual ke pelanggan, di kirim ke KUD, dikirim ke badan usaha lain atau instansi lain yang terkait dengan PLN



Gambar 4.5

Tampilan fungsi Penagihan

4.1.2.2. Prosedur Sistem yang Sedang Berjalan (C-M@X)

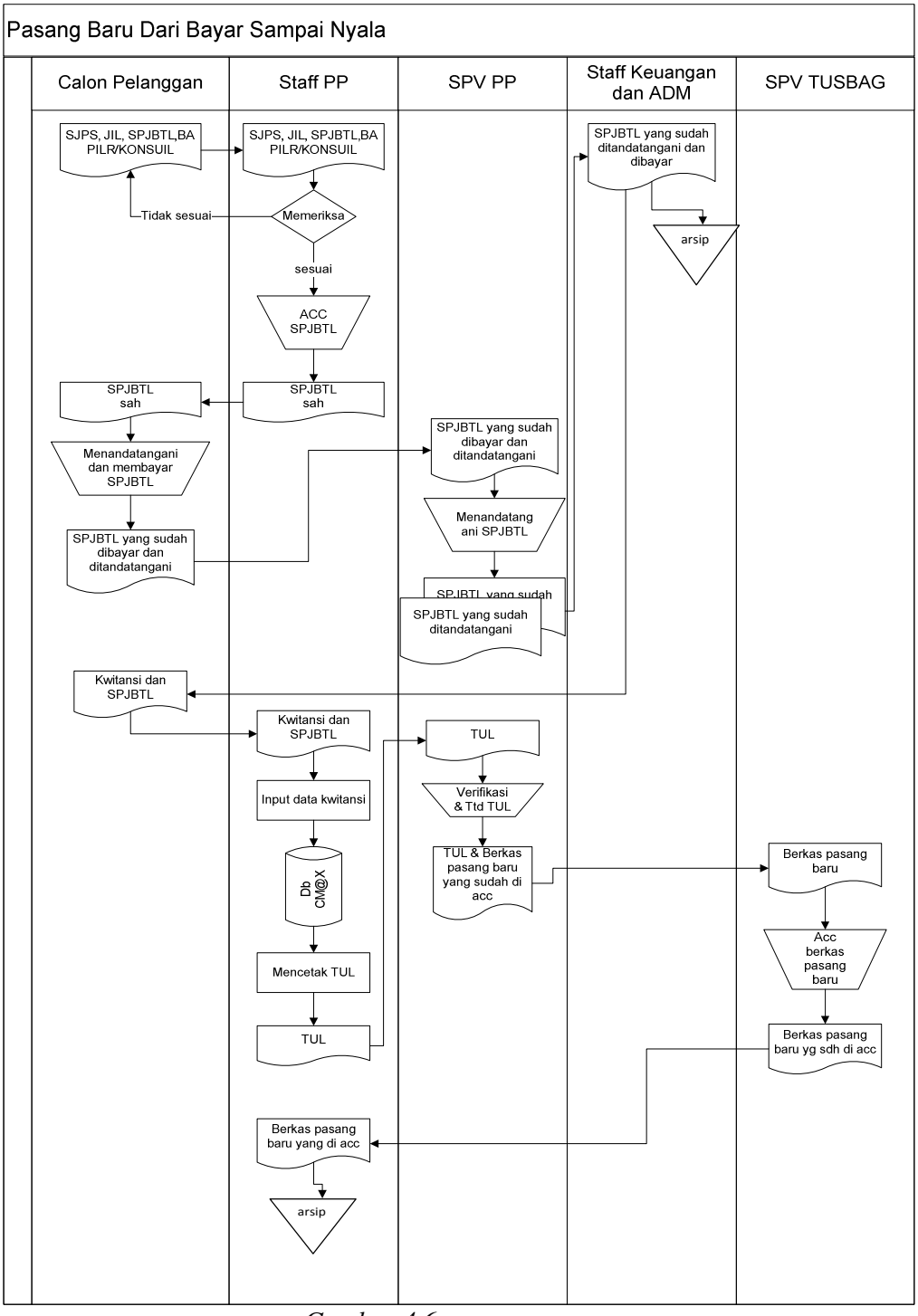
Dalam prosedur system yang sedang berjalan, penulis menggambarkan aliran dokumen dengan menggunakan flow map, Berikut adalah aliran dokumen (flowmap) dalam sistem C-M@X :

1. Prosedur Pelayanan Pasang Baru

   Flow map ini menggambarkan proses pelayanan pasang baru. Adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

   a. Calon pelanggan membawa SJPS, JIL, SPJBTL,BA, PILR/KONSUIL dan diserahkan ke bagian staff PP

b. Setelah itu staff PP memeriksa SJPS, JIL, SPJBTL,BA, PILR/KONSUIL, jika sesuai SPJBTL akan di acc tapi jika tidak maka akan dikembalikan kepada calon pelanggan untuk dilengkapi lagi..
c. Kemudian calon pelanggan menandatangani SPJBTL dan membayar biaya pasang baru
d. SPV PP menerima SPJBTL yang sudah dibayar dan ditandatangani
e. Staff Keuangan dan ADM mengarsipkan SPJBTL yang sudah dibayar dan ditandatangani
f. Staff Keuangan dan ADM memberikan kwitansi kepada calon pelanggan
g. Staff PP menerima kwitansi dari calon pelanggan dan langsung mencetak TUL.
h. Setelah itu TUL akan diserahkan pada SPV PP dan SPV PP melakukan verifikasi serta menandatangani TUL untuk di acc.
i. Setelah di acc maka SPV PP mengirim berkas pasang baru kepada SPV TUSBAG.
j. Kemudian SPV TUSBAG meng acc berkas pasang baru dan akan diserahkan pada staff PP.
k. Setelah itu staff PP menerima berkas pasang baru yang sudah di acc dan mengarsipkannya.



Gambar 4.6
Flowmap Pelayanan Pasang Baru

Keterangan :

SJPS = Surat Jawaban Persetujuan Sumbangan

SPJBTL = Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

TUL = Tata Usaha Lnggnan

BA = Berita Acara

JIL = Jaminan Instansi Listrik

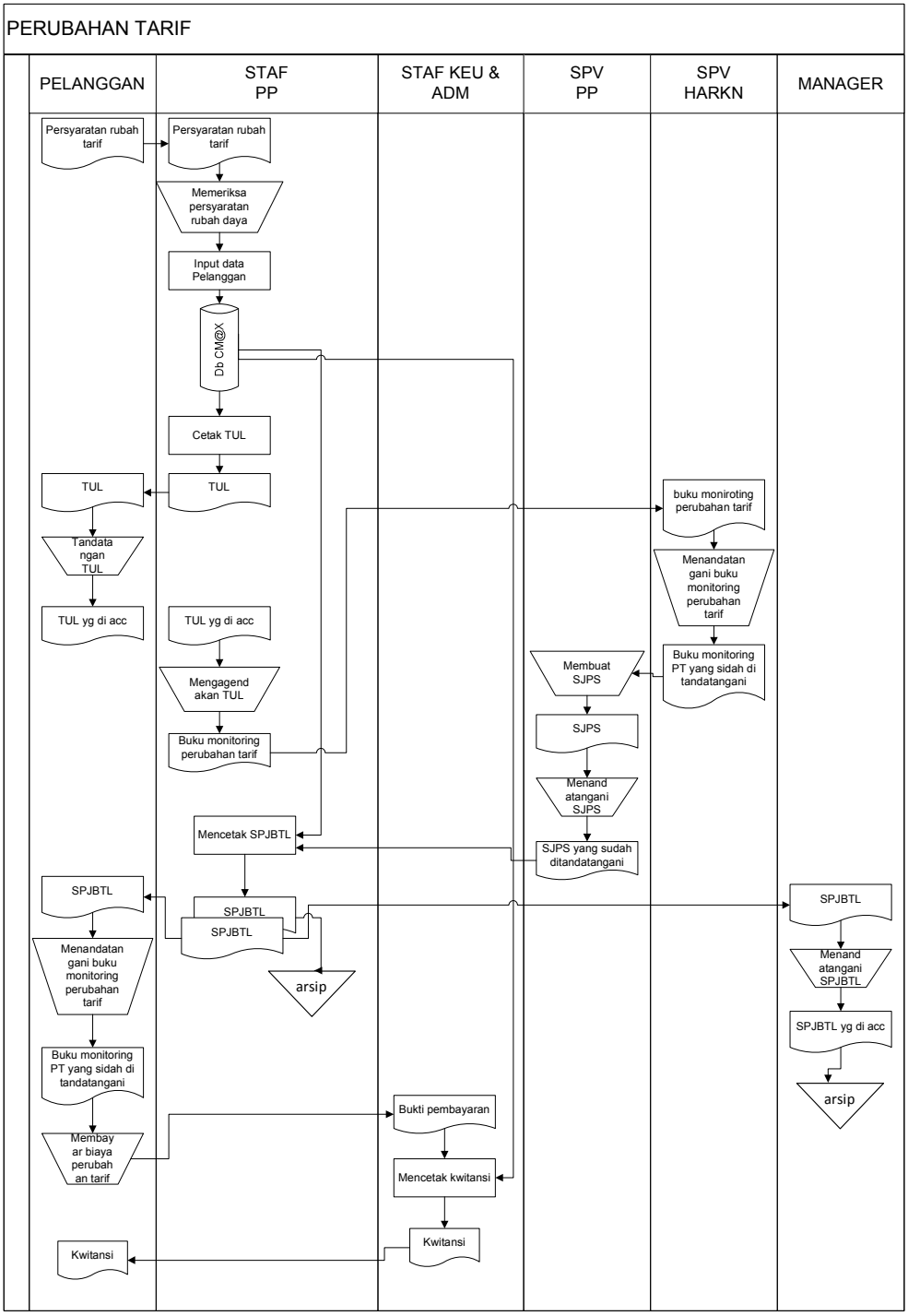
BAPILR = Berita Acara Pemeriksaan Instansi Listrik Rumah dari KONSUIL

2. Prosedur Perubahan Tarif

   Flow map ini menggambarkan proses pelayanan perubahan tarif. Adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

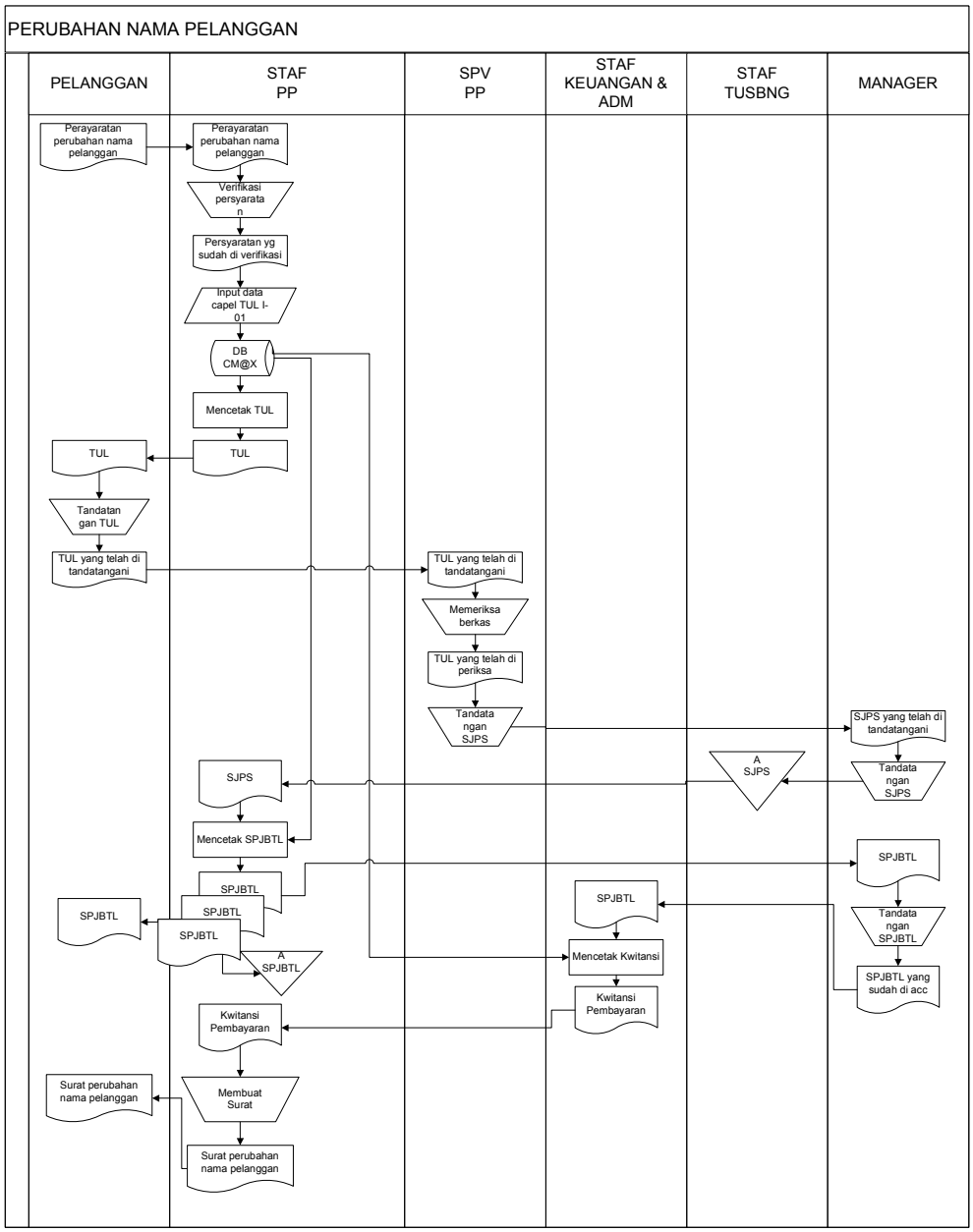
   a. Pelanggan membawa persyaratan rubah tarif dan menyerahkan kepada Staf PP
   b. Setelah itu Staff PP memeriksa persyaratan rubah daya lalu menginputkan data pelanggan kemudian mencetak persyaratan rubah daya
   c. TUL di serahkan kepada pelanggan untuk ditandatangani
   d. Staff PP mengangendakan TUL kemudian di kirim ke SPV HRKN
   e. SPV HRKN menerima TUL dan buku monitoring perubahan tarif dan menandatangani buku monitoring perubahan tarif
   f. Buku monitoring perubahan tarif yang sudah di tandatangani diserahkan ke SPV PP
   g. SPV PP membuat SJPS ,dan menandatangani SJPS tersebut dan diberikan kepada Staff PP

h. Staff PP mencetak SPJBTL lalu mengarsipkannya kemudian diserahkan kepada manager dan memberikan buku monitoring perubahan tarif kepada pelanggan
i. Pelanggan menandatangani buku monitoring perubahan tarif kemudian membayar biaya perubahan tarif
j. Bukti pembayaran diserahkan kepada Staf KEU dan ADM kemudian mencetak kwitansi lalu diserahkan kepada pelanggan



Gambar 4.7
Flowmap Perubahan Tarif

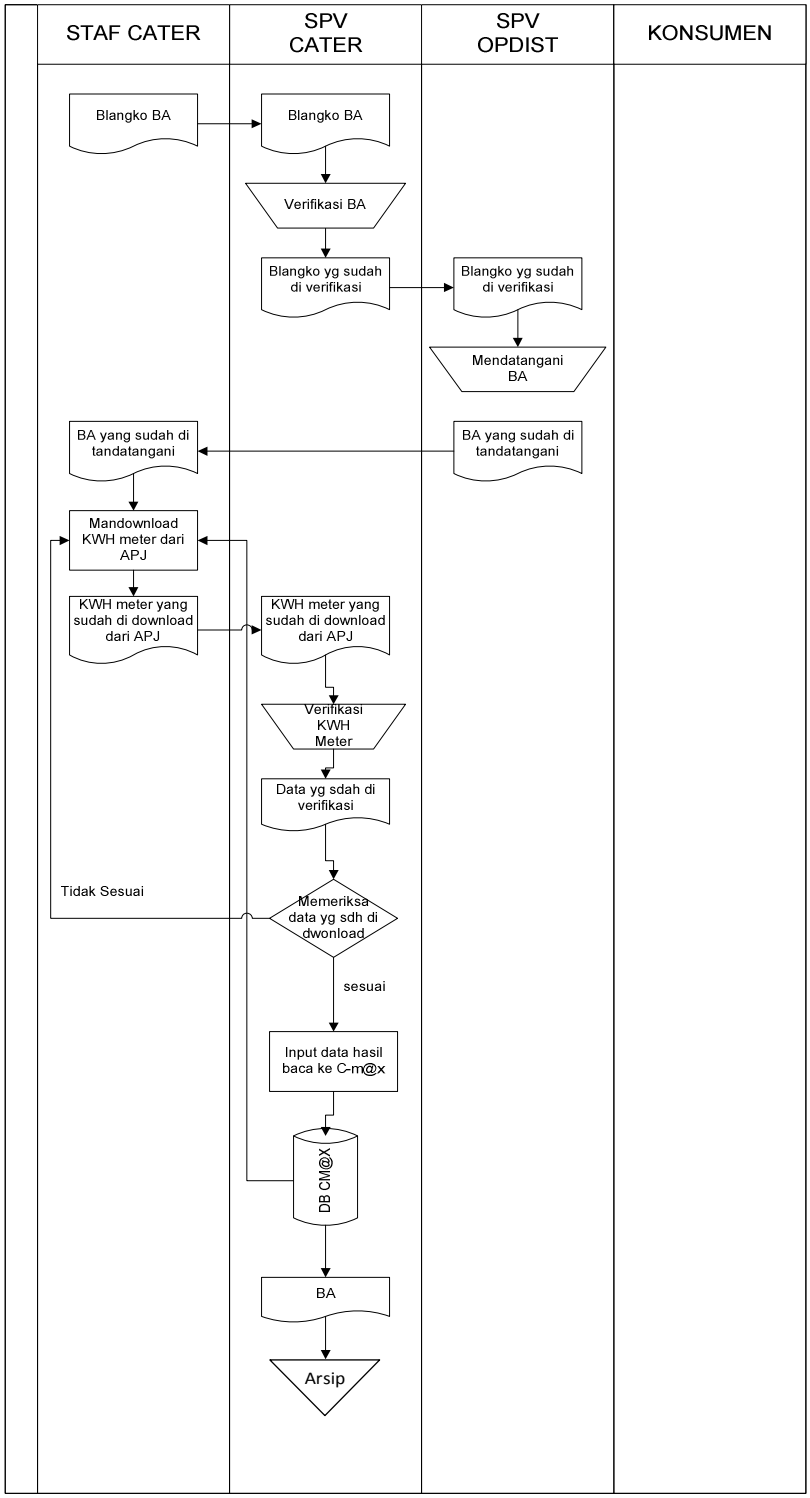
3. Prosedur Perubahan Nama Pelanggan
    a. Pelanggan menyerahkan persyaratan perubahan nama pelanggan kepada Staf PP
    b. Staff PP memverifikasi persyaratan, persyaratan yang sudah di verifikasi kemudian Staf PP menginputkan data Capel TUL 1-01 ke data base lalu mencetak TUL
    c. TUL diserahkan kepada pelanggan lalu ditandatangani, setelah ditandatangani TUL diserahkan kepada SPV PP
    d. SPV PP memeriksa berkas, TUL (SJPS) yang telah diperiksa lalu ditandatangani kemudian diserahkan kepada Manager
    e. Manager Menandatangani SJPS, kemudian SJPS diserahkan kepada Staf TUSBNG lalu di arsipkan lalu diserahkan ke Staff PP
    f. Staf PP mencetak SPJBTL menjadi 3 , 1 diserahkan kepada pelanggan, 1 di arsipkan, 1 diserahkan kepada Manager
    g. Manager menandatangani SPJBTL, kemudian SPJBTL yang sudah di Acc diserahkan ke Staf KEU dan ADM
    h. Staf KEU dan ADM mencetak kwitansi pembayaran lalu diserahkan kepada Staf PP
    i. Staf PP membuat surat perubahan nama pelanggan kemudian diserahkan kepada Pelanggan



Gambar 4.8
Flowmap Perubahan Nama Pelanggan

4. Prosedur Pembacaan Meter (Cater)

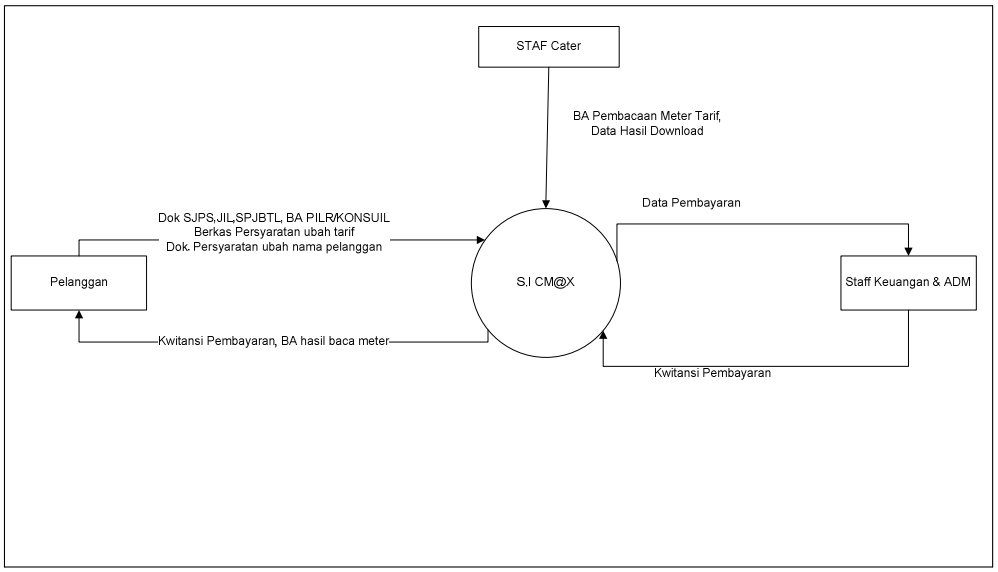
   a. STAFF CATER membawa print out belangko BA dan menyerahkannya kepada SPV CATER.
   b. Setelah itu SPV CATER melakukan verifikasi blangko, setelah blangko di verifikasi maka diserahkan kepada SPV OPDIST .
   c. Bagian SPV OPDIST menandatangani begitu juga dengan SPV CATER dan STAFF CATER.
   d. Setelah ditandatangani oleh ketiga bagian tersebut maka BA diserahkan kepada STAFF CATER.
   e. Dan STAFF CATER mendownload KWH meter dari APJ.
   f. Setelah itu diserahkan kepada bagian APV CATER dan diverifikasi.
   g. Setelah data diferivikasi maka akan dihasilkan data KWH meter.
   h. Kemudian SPV CATER menginputkan data hasil baca ke C-MAX.
   i. Kemudian akan di hasilkan BA dan akan diaesipkan oleh bagian SPV CATER.



Gambar 4.9
Flowmap Pembacaan Meter (Cater)

4.1.2.3. Diagram Konteks

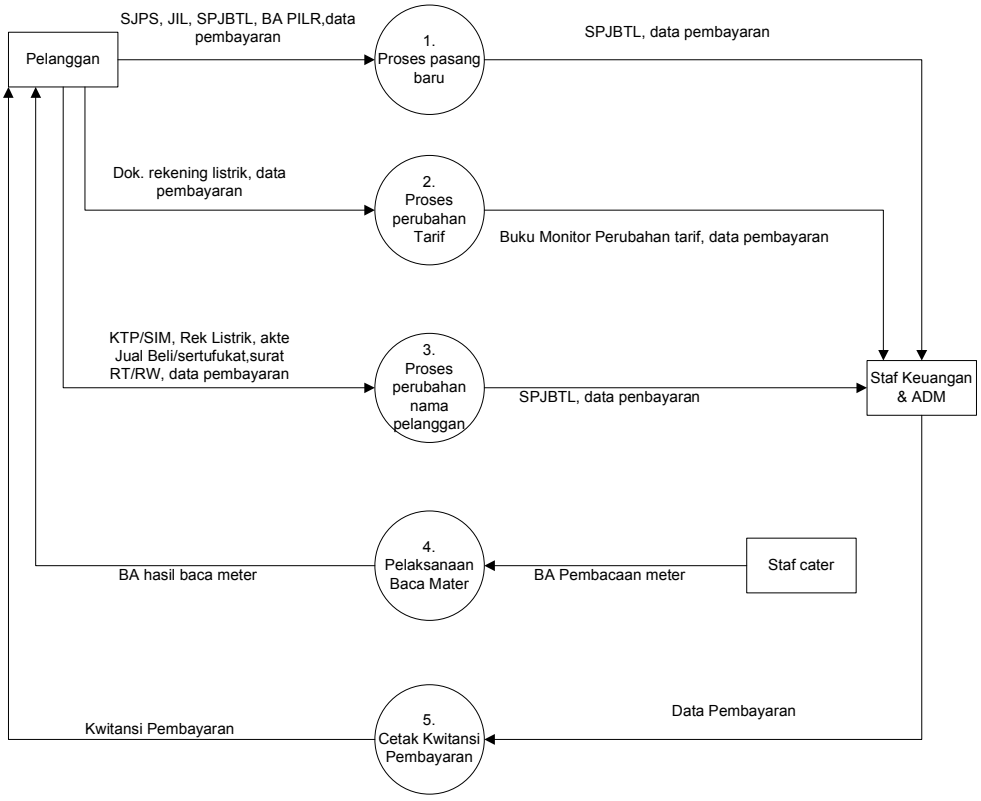
Berikut ini adalah diagaram konteks dari *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* yang meliputi :



Gambar 4.10
Diagram konteks yang sedang berjalan

4.1.2.4. Data Flow Diagram (DFD)

DFD ini adalah digunakan untuk membuat sebuah model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data. Fungsi dari DFD adalah untuk memperjelas gambaran mengenai sistem tersebut terutama aliran data dalam Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer). Berikut adalah DFD dari sistem yang sedang berjalan yang meliputi :



Gambar 4.11
Data Flow Diagram Yang sedang berjalan

4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan

Tanggapan Responden terhadap Kualitas Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software berdasarkan teori Hewlett-Packard dalam Roger S**.** Pressman, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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 (5 X 32 = 160).

Adapun tabel kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
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)

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)

	Instrument															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Skor aktual	139	136	138	137	139	142	142	141	137	133	144	140	139	140	139	2068
Skor ideal	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	2400

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\% \; skor \; aktu \; l = \frac{Skor \; aktual}{Skor \; ideal} x \; 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{2068}{2400} x\ 100\% = 86{,}17\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software menurut Hewlett-Packard dalam Roger S**.** Pressman adalah sebesar 86,17%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah sangat baik, karena 86,17% itu dalam tabel 4.7 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84.02 – 100, maka hasilnya dinyatakan **Sangat Baik**.

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap kualitas C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

Tabel 4.9
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Functionality* Item Pernyataan 1 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* telah mampu Bekerja sesuai dengan fungsi-fungsinya

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 65,63% menyatakan setuju terhadap *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* telah mampu Bekerja sesuai dengan

fungsi-fungsinya dan responden 34,37% menyatakan sangat setuju Hal ini didasari pada kemudahan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4.10
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Functionality* Item 2 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* Sangat mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh user

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	8	25%
Setuju	24	75%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 75% menyatakan setuju bahwa Sangat mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh user sedangkan 25% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* sangat mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh user.

Tabel 4.11
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Functionality* Item 3 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai keamanan yang handal

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	10	31,25%
Setuju	22	68,75%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 68,75% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai keamanan yang handal sedangkan

31,25% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menyatakan bahwa karyawan sudah membuktikan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai keamanan yang handal.

Tabel 4.12
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Usability*
Item 4 User mampu dengan mudah untuk beradaptasi dengan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	9	28,13%
Setuju	23	71,87%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 71,87% menyatakan setuju bahwa User mampu dengan mudah untuk beradaptasi dengan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* sedangkan 28,13% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa karyawan mudah untuk beradaptasi dengan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.13
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Usability*
Item 5 Design interface pada *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* sudah memenuhi kebutuhan user

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,38%
Setuju	21	65,62%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 65,62% menyatakan setuju bahwa Design interface pada *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* sudah memenuhi kebutuhan user sedangkan 34,38% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Design interface pada *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* sudah memenuhi kebutuhan karyawan.

Tabel 4.14
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Usability*
Item 6 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu beroperasi sesuai dengan kebutuhan user

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	14	43,75%
Setuju	18	56,25%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 56,25% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu beroperasi sesuai dengan kebutuhan user sedangkan 43,75% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu beroperasi sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Tabel 4.15
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Usability*
Item 7 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu menghasilkan output yang dibutuhkan

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	14	43,75%
Setuju	18	56,25%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 56,25% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu menghasilkan output yang dibutuhkan sedangkan 43,75% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* membantu karyawan untuk menghasilkan output yang dibutuhkan.

Tabel 4.16
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Performance*
Item 8 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* memiliki tingkat kecepatan dalam pengolahan data

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	13	40,62%
Setuju	19	59,38%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 59,38% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* memiliki tingkat kecepatan dalam pengolahan data sedangkan 40,62% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini

mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempermudah karyawan dalam mempercepat pengolahan data.

Tabel 4.17
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Performance*
Item 9 seberapa besar *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu menerima data yang di input

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	9	28,12%
Setuju	23	71,88%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 71,88% menyatakan setuju bahwa seberapa besar *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu menerima data yang di input sedangkan 28,12% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa karyawan sudah membuktikan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dalam penerimaan data yang dinput.

Tabel 4.18
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Performance*
Item 10 seberapa mudah *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* digunakan oleh user

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	5	15,62%
Setuju	27	84,38%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 84,38% menyatakan setuju bahwa seberapa mudah *Sistem*

Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) digunakan oleh user sedangkan 15,62% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* memudahkan karyawan dalam penggunaannya.

Tabel 4.19
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Performance*
Item 11 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dapat melakukan efisiensi waktu dan biaya dalam menyelesaikan pekerjaan

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	16	50%
Setuju	16	50%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 50% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dapat melakukan efisiensi waktu dan biaya dalam menyelesaikan pekerjaan sedangkan 50% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* memudahkan karyawan dalam menyelesaikan karyawan.

Tabel 4.20
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*
Item 12 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu mendeteksi kesalahan dalam membuat suatu pekerjaan

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 62,5% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu mendeteksi kesalahan dalam membuat suatu pekerjaan sedangkan 37,5% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dapat membantu karyawan mendeteksi kesalahan dalam pembuatan suatu pekerjaan.

Tabel 4.21
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*
Item 13 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*
mempunyai output yang dihasilkan sesuai yang diharapkan

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 65,63% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai output yang dihasilkan sesuai yang diharapkan sedangkan 34,37% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai output sesuai yang duharapkan.

Tabel 4.22
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*
Item 14 seberapa cepat *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu pulih dari cress/ngehank

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 62,5% menyatakan setuju bahwa seberapa cepat *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu pulih dari cress/ngehank sedangkan 37,5% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu pulih dari cress/ngehank.

Tabel 4.23
Kategori Jawaban Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*
Item 15 *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu mendeteksi error

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden 65,63% menyatakan setuju bahwa *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu mendeteksi error sedangkan 34,37% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa

sebagian besar karyawan menyetujui jika *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mampu mendeteksi error.

4.1.4 Hasil Analisis Kualitas Kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan Berdasarkan Tanggapan Responden

Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan berdasarkan Jawaban responden dapat menggunakan rumus sebagai berikut

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

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 (5 X 32= 160).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

	Instrument																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Skor aktual	142	139	140	139	140	141	142	140	138	141	141	145	143	140	139	143	2253
Skor ideal	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	2560

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{2253}{2560} x100\% = 88{,}00\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kinerja karyawan setelah adanya Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) adalah sebesar 88,00% dari hasil tersebut maka tanggapan responden adalah Sangat Baik. karena 88,00% itu ada diantara 84.02 – 100 dimana dalam tabel 4.7 tentang kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya **SANGAT BAIK.**

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

Tabel 4.25
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Quantity Of Work*
Item Pernyataan 1 Setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*,kemampuan bawahan anda dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan standar yang di tetapkan

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	14	43,75%
Setuju	18	56,25%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*, kemampuan bawahan anda dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan standar yang di tetapkan adalah 43,75% menyatakan sangat setuju dan 56,25% menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Setelah menggunakan Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer), kemampuan para karyawan dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan standar yang di tetapkan.

Tabel 4.26
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Quantity Of Work*
Item Pernyataan 2 Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang di tetapkan perusahaan di bandingkan dengan sistem yang lama

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang di tetapkan perusahaan di bandingkan dengan sistem yang lama adalah 34,37% menyatakan sangat setuju dan 65,63% menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang di tetapkan perusahaan di bandingkan dengan sistem yang lama.

Tabel 4.27
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Quality Of Work*
Item Pernyataan 3 Ketelitian karyawan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Ketelitian karyawan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 37,5% menyatakan sangat setuju dan 62,5% menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Ketelitian para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer.*

Tabel 4.28
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Quality Of Work*
Item Pernyataan 4 Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat di bandingkan dengan sistem yang lama

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	62,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat di bandingkan dengan sistem yang lama adalah 11

responden (34,37%) menyatakan sangat setuju dan 21 responden (62,65%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat di bandingkan dengan sistem yang lama.

Tabel 4.29
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Job Knowledge*
Item Pernyataan 5 Karyawan bawahan anda mampu beradaptasi dalam menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* untuk menyelesaikan pekerjaannya

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu beradaptasi dalam menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* untuk menyelesaikan pekerjaannya adalah 12 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju dan 20 responden (62,5%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para Karyawan mampu beradaptasi dalam menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4.30
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Job Knowledge*
Item Pernyataan 6 Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya

Sangat Setuju	13	40,62%
Setuju	19	59,38%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya adalah 13 responden (40,62%) menyatakan sangat setuju dan 19 responden (59,38%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya.

Tabel 4.31
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Creativeness*
Item Pernyataan 7 Kreatifitas dalam bekerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	14	43,75%
Setuju	18	56,25%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kreatifitas dalam bekerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 14 responden (43,75%) menyatakan sangat setuju dan

18 responden (56,25%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kreatifitas dalam bekerja para karyawan meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.32
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Creativeness*
Item Pernyataan 8 Karyawan bawahan anda mampu menemukan inovasi-inovasi baru dalam hal menyelesaikan pekerjaan sehingga sangat berguna bagi perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Karyawan bawahan anda mampu menemukan inovasi-inovasi baru dalam hal menyelesaikan pekerjaan sehingga sangat berguna bagi perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 12 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju dan 20 responden (62,5%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa para karyawan mampu menemukan inovasi-inovasi baru dalam hal menyelesaikan pekerjaan sehingga sangat berguna bagi perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.33
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Cooperation*
Item Pernyataan 9 Kerjasama antar karyawan bawahan anda semakin baik dengan adanya *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* ini

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	10	31,25%
Setuju	22	68,75%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kerjasama antar karyawan bawahan anda semakin baik dengan adanya *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* ini adalah 10 responden (31,25%) menyatakan sangat setuju dan 22 responden (68,75%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kerjasama antar karyawan semakin baik dengan adanya *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* ini.

Tabel 4.34
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Cooperation*
Item Pernyataan 10 Keakraban dan keeratan hubungan kerjasama antar sesama karyawan bawahan anda meningkat dalam hal menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	13	40,62%
Setuju	19	59,38%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Keakraban dan keeratan hubungan kerjasama antar sesama karyawan bawahan anda meningkat dalam hal menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 13 responden (40,62%) menyatakan sangat setuju dan 19 responden (59,38%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Keakraban dan keeratan hubungan kerjasama antar sesama karyawan meningkat dalam hal menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.35
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Dependability*
Item Pernyataan 11 Karyawan bawahan anda lebih mudah mengikuti petunjuk dan kebijakan yang di keluarkan oleh perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	13	40,62%
Setuju	19	59,38%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Karyawan bawahan anda lebih mudah mengikuti petunjuk dan kebijakan yang di keluarkan oleh perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 13 responden (40,62%) menyatakan sangat setuju dan 19 responden (59,38%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan lebih mudah mengikuti

petunjuk dan kebijakan yang di keluarkan oleh perusahaan setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.36
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Dependability*
Item Pernyataan 12 Anda bisa lebih mempercayai karyawan bawahan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	17	53,12%
Setuju	15	46,88%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden bahwa Anda bisa lebih mempercayai karyawan bawahan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 17 responden (53,12%) menyatakan sangat setuju dan 15 responden (46,88%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa kepercayaan terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.37
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Initiative*
Item Pernyataan 13 Kemampuan inisiatif karyawan bawahan anda meningkat dan berkembang dalam bekerja setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	15	46,88%
Setuju	17	53,12%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kemampuan inisiatif karyawan bawahan anda meningkat dan berkembang dalam bekerja setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 15 responden (46,88%) menyatakan sangat setuju dan 17 responden (53,12%) menyatakan setuju Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kemampuan inisiatif para karyawan meningkat dan berkembang dalam bekerja setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.38
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Initiative*
Item Pernyataan 14 Tanggung jawab terhadap pekerjaan semua karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	12	37,5%
Setuju	20	62,5%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Tanggung jawab terhadap pekerjaan semua karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 12 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju dan 20 responden (62,5%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Tanggung jawab terhadap pekerjaan semua karyawan meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.39
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Personal Qualities*
Item Pernyataan 15 Tingkat integritas dan kemampuan dalam bekerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	11	34,37%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Tingkat integritas dan kemampuan dalam bekerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 11 responden (34,37%) menyatakan sangat setuju dan 21 responden (65,63%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Tingkat integritas dan kemampuan dalam bekerja para karyawan meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

Tabel 4.40
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Personal Qualities*
Item Pernyataan 16 Kinerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Preentasi
Sangat Setuju	15	46,87%
Setuju	21	65,63%
Ragu-Ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah Rasponden	32	100%

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kinerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* adalah 15 responden (46,87%) menyatakan sangat setuju dan 21 responden (65,63%) menyatakan setuju. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kinerja karyawan meningkat setelah menggunakan *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer).*

4.2 Hasil Pembahasan

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji Z dengan bantuan *software* SPSS versi 12, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi serta pengujian hipotesis menggunakan rumus Z. Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Dimana pengujian hipotesis ini untuk membuktikan ada atau tidaknya dampak dari implemetasi Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan. Berdasarkan langkah-langkah diatas maka hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

4.2.1 Uji Korelasis

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) dengan variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai.

Hasil dari perhitungan korelasi menggunakan SPSS 12 *for windows*, dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 4.41
Nilai Korelasi Pearson Product Moment

Correlations

		C_M@X	KINERJA
C_M@X	Pearson Correlation	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	32	32
KINERJA	Pearson Correlation	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dengan demikian berdasarkan output tabel 4.40 diatas, korelasi yang menunjukkan hubungan antara *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dengan Kinerja Karyawan adalah 0,763 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari tabel 3.7 kriteria nilai korelasi, korelasi 0,60-0,79 dinyatakan tingkat keeratannya yaitu ***Korelasi Kuat,*** yang berarti *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* mempunyai korelasi / keeratan yang Kuat terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan.

Sedangkan dengan melakukan perhitungan manual menurut Jonathan (2007:274) didapat hasil perhitungan

$$r = \frac{n\left(\sum XY\right) - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left\{n\left(\sum X^2\right) - \left(\sum X\right)^2\right\}\left\{n\left(\sum Y^2\right) - \left(\sum Y\right)^2\right\}}}$$

$$r = \frac{32(235059) - (7938595)(8914586)}{\sqrt{\{32(21505011) - (7938595)^2\}\{32(26664121744) - (8914586)^2\}}}$$

$$r = \frac{7521888 - 7076928784}{\sqrt{\{688176032 - 630212969^2\}\{853258956 - 794698435^2\}}}$$

$$r = \frac{44495216}{\sqrt{\{57963066\}\{58553460\}}}$$

$$r = \frac{44495216}{58257,5151}$$

$$r = 0,763$$

4.2.2 Uji Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung (kinerja karyawan) yang dipengaruhi satu atau variabel bebas (*C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)*). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalalah regresi linier sederhana. Dimana untuk menguji regresi, penulis menggunakan *Software SPSS 12 For Windows*, hasilnya adalah sebagai berikut:

Berikut rumus perhitungan regresi linier sederhana :

Y= a+bX

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2}$$

$$a = \frac{(891{,}4586)(21505{,}5011) - (793{,}85954)(23505{,}08977)}{32(21505{,}5011) - (793{,}8595)^2}$$

$$= \frac{19171263{,}9 - 18659739{,}75}{688176{,}0352 - 630212{,}9692}$$

$$= \frac{511524{,}15}{57963{,}066}$$

$$= 8{,}825$$

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{32(23505{,}08977) - (793{,}8595)(891{,}4586)}{32(21505{,}5011) - (793{,}8595)^2}$$

$$= \frac{752162{,}8726 - 707692{,}8784}{688176{,}0352 - 630212{,}9692}$$

$$= \frac{44469{,}9942}{57963{,}066}$$

$$= 0{,}767$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *Software SPSS 12 for windows*, diperoleh output regresi pengaruh kualitas Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) terhadap disiplin kerja. Maka dapat dilihat hasil pengolahan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.42
Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.825	3.073		2.872	.007
	C_M@X	.767	.119	.763	6.472	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Pengolahan data *SPSS 12 For windows* (2011)

Persamaan regresi linear Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) terhadap Kinerja Karyawan, yaitu :

Y= 8,825 + 0,767 X

Dari tabel 4.41, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebesar 0,767. Dimana setiap perubahan skor Sistem Informasi C-M@X sebesar satu satuan dapat mempengaruhi skor Kinerja Karyawan akan berubah sebesar 0,767 satuan pada arah yang sama. Maka pengolahan data dapat diramalkan.

4.2.3 Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya dampak atau pengaruh variabel bebas/variabel independen yaitu Sistem Informasi terhadap variabel tergantung/variabel dependen yaitu kinerja pegawai maka digunakan uji determinasi dengan rumus :

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

$= (0,763)^2 \times 100\%$

$= 0,582169 \times 100\%$

$= 58,21\%$

Berdasarkan penghitungan koefisien determinasi di atas, maka dapat disimpulkan besarnya presentase dampak Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer) terhadap Kinerja Pegawai sebesar 58,21%. Sisanya 41,79% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis, yaitu Pelatihan, komunikasi serta motivasi.

4.2.4 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel apakah terdapat hubungan yang erat atau saling berperan, antara variabel bebas yaitu *Sistem Informasi C-M@X (Customer Multi @ccess Explorer)* dan variabel terikat Kinerja Karyawan, maka dilakukan uji hipotesis nol dimana:

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.

Untuk menentukan z_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut:

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

Z_{hitung}= 4,248

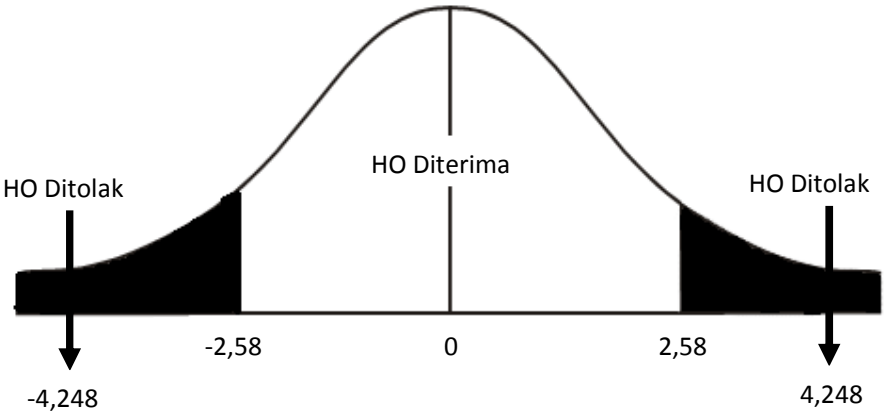
Untuk α = 1 %, maka :

$Z\alpha = z_{0.01}$

$z_{tabel} = 2,58$

Dari perhitungan hipotesis di atas, didapat nilai Z_{hitung} sebesar 4,248 sedangkan Z_{tabel} adalah 2,58 untuk α = 1 %. Berdasarkan kriteria uji Z, yaitu, maka dihasilkan:

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



Gambar 4.12
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis Untuk α = 1 %