ABSTRAK

Mega Mahirda Chaerawati, "Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi" dibawah bimbingan R.Fenny Syafariani, S.Si., M.STAT.

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi yaitu salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia tenaga listrik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peranan dari *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Terhadap Kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 Orang (*User*) yang dijadikan sampel, dengan demikian disebut teknik sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Untuk analisis data menggunakan Analisis Korelasi Pearson Product Moment dengan menggunakan program Ms. Excel 2007 dan SPSS 12.0 *For Windows*.

Hasil Penelitian menyatakan bahwa Penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dalam setiap kategori dinyatakan baik begitu juga dengan Kinerja Pegawai (*User*) dalam setiap kategori dinyatakan baik. *Software* Aplikasi Tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai (*User*) APJ. Cimahi, dibuktikan dengan hasil pengujian dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas (nilai sig.) sebesar 0,00 dengan tingkat signifikan 1% yang berarti <0,01 ; maka H0 ditolak dan H1 diterima maka nilai probabilitas (sig) pada 0,00 berarti terdapat berpengaruh antara kedua variabel tersebut dengan tingkat pengaruh 55,6% sisanya 44,4% dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

Kata Kunci : *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), kinerja pegawai, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.