BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini zaman telah berkembang menjadi lebih maju, dimana kemajuan tersebut tak lepas dari peran teknologi yang semakin lama semakin berkembang juga. Perkembangan yang terus berjalan memberikan manusia akan banyak pilihan kebutuhan yang dituntut untuk memberikan kemudahan bagi manusia. Kebutuhan tersebut bisa beragam, salah satunya kebutuhan akan suatu teknologi yang dapat memudahkan dalam hal pekerjaan. Di samping itu teknologi pun seperti halnya manusia, yang mempunyai kebutuhan agar dapat menjalankan tugasnya, salah satu kebutuhan tersebut adalah sebuah kebutuhan yang sangat mendasar sekali yaitu Energi listrik. Listrik merupakan sumber energi yang sangat dibutuhkan dan dapat dimanfaatkan dalam segala hal, oleh sebab itu banyak manusia yang beranggapan bahwa saat ini adalah zaman yang serba menggunakan energi listrik.

Pemanfaatan akan energi listrik ini sudah lama dilakukan, di Indonesia sendiri penyelenggaraan fasilitas kelistrikan untuk umum dikelola oleh PT.Perusahaan Listrik Negara / PLN (Persero) yang dimana merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik seluruh masyarakat di Indonesia. yang diantaranya Ketergantungan manusia akan listrik ini terjadi dikarenakan energi tersebut sangat fleksibel, sehingga mudah diubah menjadi energi dalam

bentuk lain melalui teknologi dan digunakan untuk menggerakkan peralatan elektronik, industri, rumah tangga dan sebagainya sesuai kebutuhan manusia.

Seiring dengan pemanfaatan energi listrik tersebut, ternyata memberi dampak positif pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini. Karena kemajuan tersebut memungkinkan manusia untuk menciptakan suatu teknologi informasi yang mampu membantu ataupun mempermudah dalam pekerjaan manusia. Teknologi informasi tersebut adalah *Software* / perangkat lunak. Begitu juga dengan PT. PLN (Persero) yang berharap dalam penggunaan *Software* pada perusahaannya dapat membantu, mempermudah dan mempercepat segala macam pekerjaan, yang kemudian hal tersebut berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi karena telah menggunakan *Software* tersebut. Hal ini menjadi sangat penting sekali, karena dengan meningkatnya kinerja pegawai akan memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan menerapkan *Key Performance Indicators* atau indikator kinerja kunci adalah metrik finansial ataupun non-finansial yang digunakan untuk membantu suatu organisasi menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran organisasi. KPI digunakan dalam intelijen bisnis untuk menilai keadaan kini suatu bisnis dan menentukan suatu tindakan terhadap keadaan tersebut. KPI sering digunakan untuk menilai aktivitas-aktivitas yang sulit diukur seperti keuntungan pengembangan kepemimpinan, perjanjian, layanan, dan kepuasan. Maka dari itu *Key Performance Indicators* harus bersifat SMART seperti *Spesific,* artinya Sasaran Kinerja/Unjuk Kerja Pegawai seharusnya terfokus pada arah dari pekerjaan serta usaha yang diperlukan untuk

mencapai tujuan Perseroan, *Measurable,* artinya Sasaran Kinerja/Unjuk Kerja Pegawai harus bisa diukur baik secara kuantitatif (misalnya penurunan biaya sebesar 5 %), maupun secara kualitatif (misalnya peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan penyambungan sebesar 3%), *Achievable,* artinya sasaran Kinerja/Unjuk Kerja harus bisa dicapai sehingga perlu memerlukan proses diskusi, kesepakatan, dan pemahaman baik oleh Atasan Langsung maupun oleh Pegawai, *Realistic,* artinya Sasaran Kinerja/Unjuk Kerja Pegawai harus dapat dicapai dalam konteks yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan Pegawai, serta mendapatkan dukungan sumber daya yang tersedia, *Time Bound,* artinya Sasaran Kinerja/Unjuk Kerja Pegawai harus mempunyai target waktu sehingga dapat membantu Pegawai untuk memprioritaskan rencana kerja dan menggunakan sumber daya dengan efektif.

Adapun *Software* yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) adalah *Software* CM@X (C-Multi Access Explorer). CM@X adalah sebuah *Software* yang diciptakan dan dikembangkan oleh pihak I.T secara khusus yang berfungsi membantu dalam pengelolaan dan pengolahan data - data pelanggan PT. PLN (Persero) agar menjadi lebih efektif dan efisien. Namun sesuai dengan perkembangan waktu dan teknologi, kebutuhan akan informasi juga semakin berkembang. PT. PLN (Persero) menginginkan sebuah *Software* yang terstruktur dan terpusat sehingga data – data maupun informasi dari seluruh PT.PLN (Persero) di Indonesia dapat diakses dan di ketahui dengan mudah. Maka CM@X diganti dengan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) ini merupakan

Software yang berfungsi sebagai pelayanan pelanggan seperti pemasangan baru, pengisian data survey, pengelolaan data pelanggan serta monitoring secara berkala data – data pelanggan yang berada di seluruh PT. PLN (Persero) Indonesia. *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan (AP2T) ini dibuat oleh PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) dan akan diimplementasikan di seluruh PT. PLN (Persero) di Indonesia. Namun saat ini *Software* AP2T baru terapkan di PT. PLN (Persero) Bali, Jawa Timur, dan Jawa Barat pada oktober 2010. Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki 17 Area Pelayanan Jaringan (APJ) yang diantaranya APJ Bandung, APJ Banten Utara, APJ Banten Selatan, APJ Bekasi, APJ Bogor, APJ Cianjur, APJ Cimahi, APJ Cirebon, APJ Depok, APJ Garut, APJ Gunung Putri, APJ Karawang, APJ Majalaya, APJ Purwakarta, APJ Sukabumi, APJ Sumedang, Tasikmalaya. APJ mempunyai Beberapa Unit Pelayanan Jaringan (UPJ), UPJ merupakan Unit garis depan pelayanan seluruh konsumen dan seluruh jaringan dengan batasan sisi hulu.

Pergantian *Software* ini dilakukan karena *Software* C-M@X masih bersifat lokal karena hanya bisa diakses dengan cakupan area tertentu dan tidak terintergritas dengan PT. PLN (Persero) pusat. *Software* C-M@X tidak dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan PT. PLN (Persero) sehingga PT. PLN (Persero) mengalami kesulitan dalam hal ini. Bila dibandingkan dengan *Software* CM@X (C-Multi Access Explorer), *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) masih bersifat baru digunakan, jadi masih terdapat kekurangan dan belum sepenuhnya senpurna sesuai dengan kebutuhan. Bisa dikatakan *Software* ini masih beradaptasi, jadi kedepannya akan terus dilakukan

pemutakhiran *Software* untuk menutupi segala kekurangan / kelemahan pada *Software* ini. Berikut merupakan perbandingan dalam penggunaan *Software* antara (C-Multi Access Explorer) (CM@X) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), yaitu:

Tabel 1.1

Perbandingan Penggunaan *Software* CM@X dan AP2T

***SOFTWARE* CM@X**	***SOFTWARE* AP2T**
1. Kelebihan : *Software* Lebih *User Friendly* (Lebih Mudah digunakan). **2. Kekurangan :** a. Belum terintegrasi dengan PT. PLN Pusat. b. Kualitas *Software* CM@X tidak secanggih *Software* AP2T. c. Proses Pertukaran Data masih Manual , dan dokumen yang digunakan masih berupa *hardcopy*. Sumber : PT. PLN (Persero)	**1. Kelebihan :** a. Dapat mengintegrasikan sebagian besar dari proses bisnis b. Akses informasi secara *Real Time* / Langsung c. Sistem lebih Canggih **2. Kekurangan :** a. *Software* AP2T Lebih sulit digunakan b. Pegawai masih mengalami kerumitan dalam pengolahan data pelanggan pada *Software* AP2T Sumber : PT. PLN (Persero)

Melihat sedikit uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa *Software* yang baru dapat memberikan dampak yang positif dan juga negatif. Maka dari itu Peneliti menganalisis *Software* AP2T dan akan memaparkan, menjelaskan sejauh mana kegunaan, manfaat yang diihasilkan dari *Software* yang telah diterapkan tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana peranan dari kualitas *Software* AP2T terhadap kinerja pegawai, maka perlu diadakannya suatu penelitian untuk mengukur dari *Software* yang tersedia apakah sudah dapat diterima oleh Pegawai atau pengguna (*user*).

Atas dasar pemikiran dan masalah yang sebagaimana diuraikan di atas, maka judul yang peneliti pilih adalah : **"PERANAN KUALITAS *SOFTWARE* APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT (AP2T) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN (DJBB) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ) CIMAHI."**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik permasalahan – permasalahan yang terjadi pada judul yang peneliti ambil, berikut merupakan Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah yang telah ditemukan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada penjelasan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka peneliti mencoba untuk mengidentifikasikan masalah-masalah yang ada sebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan dari Pegawai mengenai penggunaan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).
2. Penerapan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) masih belum dapat meringankan pekerjaan pegawai (*User*) yang menggunakan *Software* aplikasi tersebut.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, Peneliti mencoba untuk merumuskan masalah yang dialami adalah:

1) Bagaimana alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang saat ini sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.

2) Bagaimana tanggapan pegawai atas penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
3) Bagaimana kinerja Pegawai sesudah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
4) Seberapa besar Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksuud dan tujuan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan uraian dari latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah tersebut.

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud penelitian yang telah dilakukan oleh penelit yaitu untuk mendapatkan data atau informasi mengenai *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), serta mencari peranan dari *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten (DJBB) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1) Untuk Mengetahui *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang saat ini sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
2) Untuk Mengetahui tanggapan pegawai atas penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
3) Untuk Mengetahui kinerja Pegawai sesudah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
4) Untuk Mengetahui Seberapa besar Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berisi tentang manfaat-manfaat yang di dapat dari laporan skripsi ini bagi orang lain maupun Peneliti. Kegunaan penelitian dapat di kelompokan menjadi 2 yang meliputi :

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat memberikan alternatif bagi perusahaan untuk menerapkan apa saja agar para pegawai lebih mengetahui dan memahami *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut

pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi di setiap UPJ. Juga sebagai bahan acuan atau tambahan kepustakaan mengenai pengaruh Kualitas *Software* aplikasi tersebut terhadap kinerja para pegawai (*user*).

2. Bagi Pegawai

Sebagai motivasi dan bahan acuan juga tambahan baik kepustakaan maupun informasi mengenai peranan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja pegawai (*user*) pada Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi. Pihak terkait disini adalah yang menggunakan bahan atau isi dari penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Pengembang Ilmu

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

Agar dapat memberikan inovasi dalam membuat laporan penelitian bila ada yang kurang sesuai judul yang peneliti buat atau bisa menjadi referensi bagi orang lain yang mungkin dapat membuat *Software* aplikasi yang sesuai atau hampir sama dengan yang peneliti ambil dalam penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini Peneliti membatasi masalah yang terjadi dalam perusahaan hanya dalam beberapa masalah yang meliputi :

1. Peneliti hanya menganalisis dan tidak terlibat dalam penciptaan atau pengembangan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.
2. Dari Enam dimensi kualitas *Software* yang dikemukakan para pakar hanya Empat yang Peneliti pergunakan untuk menguji kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dikarenakan tidak semua dimensi kualitas *Software* yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Adapun Empat dimensi tersebut yaitu: *Functionality, Reliability, Efficiency* dan *Usability*.
3. Peneliti hanya menganalisis Jaringan Informasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang dipergunakan oleh pihak PT. PLN (Persero) yang bersifat Intranet.
4. Pengambilan data dilakukan berdasarkan waktu, yaitu menggunakan *cross Section* Data. Dimana data yang diambil hanya pada satu waktu tertentu yaitu dari bulan Maret sampai Juni 2011.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek Penelitian adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan Cimahi yang beralamat di Jl. Raya Jend. H. Amir Machmud No. 511 Cimahi 40526. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Waktu Penelitian Tahun 2011

No.	Aktivitas	Waktu																					
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
1.	Penyusunan Proposal																						
2.	Survei Objek Penelitian																						
	2.1 Observasi																						
	2.2 Interview																						
	2.3 Studi Literatur																						
	2.4 Mempelajari Dokumentasi Perusahaan																						
3.	Seminar Skripsi																						

4.	Penyebaran Quesioner																							
5.	Analisis Data																							
6.	Sidang Skripsi																							