BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitan

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:29), objek penelitian adalah variabel penelitian, yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika peneliti. Sedangkan benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan disebut objek (Suharsimi Arikunto, 2000:166).

Dari pengertian diatas, maka objek dari penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cimahi dengan UPJ yang membawahinya yaitu UPJ Cimahi Kota, UPJ Prima Cimahi, UPJ Cimahi selatan, Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, UPJ Padalarang, UPJ Rajamandala, UPJ Cililin. Peneliti mengambil lokasi tersebut Karena merupakan bagian pelayanan pelanggan yang menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan (AP2T).

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya Kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan public. Nama perusahaan itu *Bandungsche Electriciteit Maatscaappij* (BEM). Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi *Gemeenschapplijk*

Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO) yang pendirinya dikukuhkan melalui akte notaries Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949. Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, di antara rentah waktu 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayang kerja di seluruh Pulau Jawa. Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia.

27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudia dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959. Selanjutnya, di tahun 1969 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Ekploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang. Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan pemngumuman PLN Eksploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat. Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi

Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hokum perubahan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat. Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002. PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

3.1.2. Identitas Perusahaan

1. Nama Badan Hukum Perusahaan : PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero).
2. Nama Komunikasi : PT.PLN (Persero)
3. Lambang : Gambar Petir dan tiga gelombang dalam sebuah persegi panjang vertical.
4. Tanda Perusahaan (Logo) : Gabungan dari lambang dan logo Perusahaan.

5. Sistem Grid : Garis – Garis bantu untuk memudahkan Dan menjaga keakuratan pada saat menggambarkan kembali logo.

3.1.3. Maksud Dan Tujuan Perusahaan

1. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan.
2. Mengusahakan penyedian tenaga listrik dengan jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan perusahaan.
    a. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata.
    b. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
3. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyedian listrik
4. Menyelenggarakan usaha–usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan perundang-undang yang berlaku.

3.1.4. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan
    a. Diakui

    Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukan bahwa PT.PLN (Persero) pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

b. Kelas Dunia

Menunjukan kinerja yang melebihi ekspetasi pihak-pihak yang berkepentingan. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional. Bekerja dengan pola pikir prima (*mindset of Excellence*). Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik

c. Bertumbuh Dan Berkembang

Antisipasi terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan. Secara konsisten menunjukan kinerja yang lebih baik.

d. Unggul

Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolak ukur mutakhir dan terbaik. Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang termuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan berkesinambungan.

e. Terpercaya

Memegang teguh etiak bisnis yang tertinggi. Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten. Menjadi perusahaan pilihan.

f. Potensi Insani

Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan eftikal, rasa, kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovasi dan semangat bekerja sama. Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial. Pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

2. Misi Perusahaan

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada keputusan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

b. Menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan. Membangun dan mengoperasikan fasilitas listrik yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.

3. Moto Perusahaan

"Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik *(Electricity for a Better life*)"

Dengan wawasan tersebut diatas maka PT. PLN (Persero) secara tidak langsung sedang mempersiapkan diri dalam segala aspek untuk

menghadapi tantangan dimasa yang akan datang. Berdasarkan visi dan misi diatas PT. PLN (Persero) menyusun rencana jangka pendek dalam bentuk Rencana kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) setiap tahun anggaran.

4. Filosofi Perusahaan

   Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, maka landasan filosofi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

   "Mempunyai Komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya penting bagi perusahaan".

5. Lambang PT. PLN (Persero)

   Lambang petir/kilat yang merupakan lambang PT. PLN (Persero) yang sejak lama telah digunakan. Penggunaan lambang PT. PLN (Persero) menurut Surat Keputusan Negara Nomor 013/DIR/1976 adalah :

   a. Lambang PT. PLN (Persero) tercantum dalam suatu bidang datar :
      1. Berwana kuning keemasan
      2. Berbebtuk segi empat, berskala ukuran lebar :panjang = 3:4
      3. Tanpa garis pinggir bila diperlukan penggambaran segi empat pada bagian (b) dapat digunakan garis pingir sebagai batas.
      4. Tanpa tulisan Listrik Negara ataupun tulisan-tulisan di dalamnya.

b. Lambang dartikan sebagai berikut :

1. Petir/kilat melambangkan tenaga listrik yang ada didalamya
2. Lambang gelombang dipergunakan dalam lambing PLN karena segala macam tenaga dapat dinyatakan sebagai gelombang cahaya, listrik dan lain-lain bertindak tepat. Arti lainnya yaitu pelaksanaan tugas PLN dalam tiga bidang yaitu perkembangan, penyaluran, dan distribusi tenaga listrik yang serempak.



Gambar 3.1

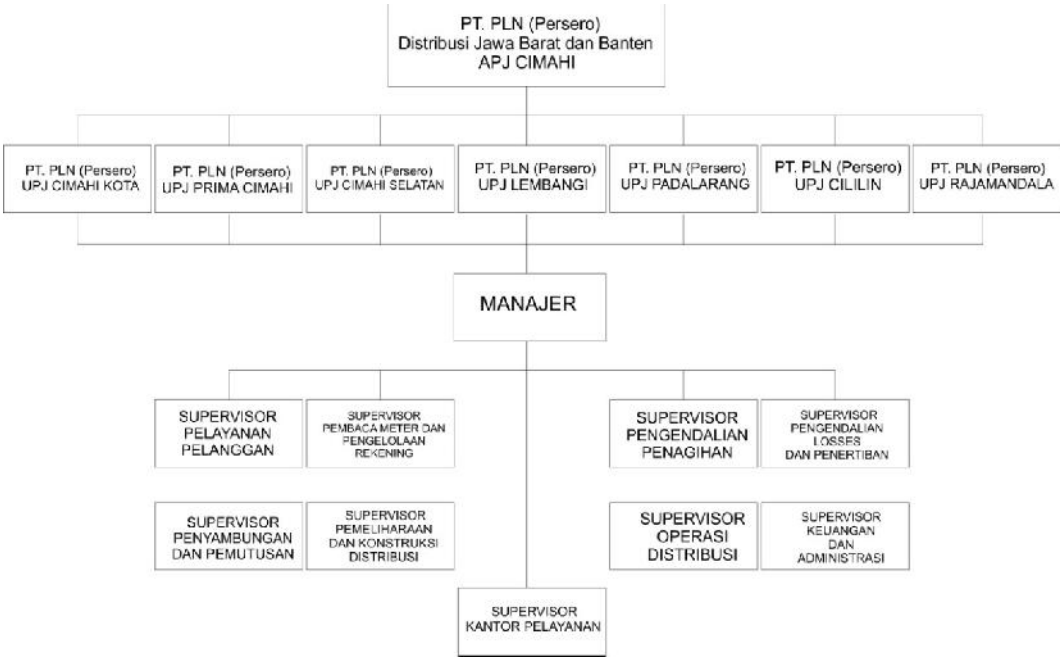
Logo PT. PLN (Persero)

3.1.5 Struktur Organisasi

Sesuai dengan Organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi yang diatur dalam keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 010.K/010/DIR/2003 tanggal 16 januari 2003 dan Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang diatur dalam keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 014.K/01/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003 serta daftar sebutan jabatan pada Organisasi Unit PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ

Cimahi yang diatur keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 130.K/DIR/2008 tanggal 22 April 2008 beserta perubahannya yang tercantum dalam keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 247.K/DIR/2008 tanggal 29 Juli 2008, maka dipandang perlu menetapkan susunan Organisasi penjang pertama lapis ketiga, keempat dan penjabat Nomor 247.K/DIR/2008 tanggal 29 Juli 2008, maka dipandang perlu menetapkan susunan organisasi jenjang pertama lapis ketiga, keempat dan penjabat fungsional pada Kantor PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Sementara itu, secara operasional untuk melayani pelanggan yang tersebar di seluruh Jawa Barat dan Banten kami memiliki 17 Kantor Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan 1 Kantor Area Pengatur Distribusi (APD). Kantor APJ memikul tanggung jawab operasional untuk mendistribusikan tenaga listrik, melayani pelanggan dan penjaga keandalan pasokan listrik di masing – masing wilayah pengusahaanya. Sedangkan Kantor APD memegang tanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur pasokan listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik pelanggan dan masyarakat khususnya di wilayah Bandung raya. Berikut adalah struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cimahi dengan UPJ yang membawahinya, yaitu:



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi

3.1.6. Deskripsi Pekerjaan

Dalam organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, didalam bagian tersebut terdapat divisi – divisi yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan. Divisi – divisi tersebut membantu dan menciptakan sebuah usaha yang bekerja secara sinkron guna mencapai tujuan lembaga secara keseluruhan serta sesuai dengan cisi dan misinya. Deskripsi pekerjaan divisi – divisi pada tiap – tiap bagian dari struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Manager

   Tanggung Jawab Utama :

   a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektivitas kerja.
   b. Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk pelaksanaan operasional unit.
   c. Mengusulkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP untuk menetapkan arah pencapaian target kinerja.
   d. Bertanggung jawab atas pengelolaan :
      1. Pelayanan Pelanggan.
      2. Pembacaan Meter.
      3. Pencetakan Rekening.
      4. Pembukuan Pelanggan.
      5. Penagihan.
      6. Pengawasan Kredit.
      7. Keuangan.
      8. Pendistribusian Tenaga Listrik.
      9. Operasi dan Pemeliharaan Tenaga Listrik.
      10. Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)
   e. Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM dan asset / inventaris perusahaan dilingkungan kerjanya untuk memaksimalkan kinerja unit.
   f. Bertanggung jawab atas penerbitan dan pengendalian Perintah Kerja (PK), Surat Perintah Kerja (SPK) untuk efektifitas kerja.

g. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu Perubahan Data Pelanggan (PDL) dan Updating Arsip Induk Pelanggan (AIL) serta hasil peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL) untuk akurasi data pengusahaan,

h. Bertanggung jawab atas rencana dan hasil pendapatan operasi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tanggung Jawab Utama :

a. Menyusun program kerja pelayanan pelanggan yang meliputi informasi pelayanan, pelayanan (PB/PD layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.

b. Menyusun program kerja pelayanan pelanggan yang meliputi informasi pelayanan, pelayanan PB/PD layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.

c. Mengelola informasi dan penyuluhan PB/PD/layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada caslon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimiskan pelayanan.

d. Mengelola pelayanan PB/DB, penyambung sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, baik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengadua pelanggan yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.

e. Menerbitkan dan memeriksa kwitansi pembayaran yang berhubungan dengan pelaksanaan PB/DB, penyambung sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, tagihan susulan akibat P2TL dan pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan untuk tertib administrasi.

f. Bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran BP/UJL, penyambung sementara, biaya perubahan. Tagihan susulan dan biaya lainnya untuk tertib administrasi.

g. Menjamin atas kebeneran, ketepan waktu terhadap Perubahan Data Induk Pelanggan (DIL) untuk kelancaran proses operasional perusahaan.

3. Supervisor Penyambung dan Pemutusan

Tanggung jawab utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelasanaan tugas untuk efektivitas

b. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi penyambungan dan pemutusan sebagai pedoman kerja untuk mencapai target kinerja unit.

c. Membagi tugasan bawahan & memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi penyambung pemutusan dalam rangka pelaksanaan tugas umtuk kelancaran pelaksanaan funsi penyambungan dan pemutusan.

d. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan untuk pencapaian target penambahan pelanggan dan penurunan tunggakan.

e. Mengendalikan pelaksanaan penyegelan Pasang baru / penambahan daya untuk menurunkan losses

f. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.

4. Supervisor Pembacaan Meter & Pembuatan Rekening

Tanggung Jawab Utama:

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektivitas kerja.

b. Menyusun rencana kerja fungsi bacaan meter. Pengelolaan rekening dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pedoman kerja untuk mendukung kelancaran tugas fungsi cater.

c. Melaksanakan baca meter :

1) Memantau pembuatan updating dan pemeliharaan RBM yang dilakukan oleh Outsourching baca meter untuk tertib administrasi RBM sesuai ketentuan.

2) Melaksanakan, mengkoordinir dan mengevaluasi pembacaan meter yang dilakukan oleh PLN untuk memastikan keakuratan hasil pembacaan meter.

3) Mengevaluasi pelaksanaan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter yang dilakukan oleh Outsourching baca meter untuk mengecek kebenaran hasil pelaksanaan pembacaan meter.

4) Memantau penyampaian surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan yang dilakukan oleh

outsourching baca meter untuk memindahkan pembacaan meter yang ditaksir.

5) Melakukan perekaman hasil pembacaan meter yang dilakukan PLN untuk bahan billing.
6) Melakukan koreksi harian terhadap up load data hasil baca meter yang dilakukan oleh outsourching untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam proses billing.

d. Pengelolaan Rekening Listrik :

1) Merencanakan jadwal pembuatan rekening listrik untuk mempercepat kelancaran proses pembuatan rekening.
2) Menyiapkan saran dan prasarana pembuatan rekening listrik untuk mempercepat kelancaran proses pembuatan rekening.
3) Melaksanakan proses peremjaan DIL untuk keakuratan data pelanggan.
4) Mengirimkan rekapitulasi rekening listrik (TUL III-06, TUL III-07 dan TUL III-08) ke penagihan untuk pembentukan saldo.
5) Mencocokan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listriknya antara yang direncanakan dengan hasil peremajaan DIL yang dibuat serta antara data rekening dengan daftarnya (TUL III-04) untuk memastikan keakuratan antara jumlah pelanggan dengan jumlah rekening yang dicetak.

6) Melaksanakan evaluasi hasil pembuatan rekening listrik untuk dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya untuk menghindari komplain pelanggan.

e. Memelihara perangkat lunak dan perangkat keras untuk kehandalan sistem.

f. Memelihara Data Base (sebagai Data Base Asministrator) untuk menjamin data selalu up to date.

5. Supervisor Pengendalian Penagihan

Tanggung Jawab Utama :

a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.

b. Menyusunrencana kerja dan anggaran fungsi penagihan dan fungsi pengawasan kredit sebagai pedoman kerja untuk penekanan tunggakan rekening revenue protection.

c. Mengirimkan data rekening TNI-POLRI dan data rekening lainnya ke APJ. Untuk legalisasi / ditagihkan / dinota-bukukan.

d. Bertanggung jawab atas pembuatan (SPT) untuk instansi vertical jika diperlukan.

e. Melaksanakan inventaris saldo piutang pelanggan (DIS) setiap bulan untuk menunjang laporan kebagian Niaga APJ.

f. Mengelola mengawasi dan mengevaluasi DPP (SIP3) untuk up date data piutang.

g. Melaksanakan proses pengusulan piutang lancar menjadi piutang ragu – ragu untuk proses penghapusan piutang.

6. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Tanggung Jawab :

a. Membuat tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.
b. Menyusun rencana kerja fungsi Administrasi dan Keuangan sebagai pedoman kerja untuk mendukung pencapaian kinerja unit.
c. Mengelola surat – surat masuk dan keluar sesuai TLSK untuk tertib administrasi.
d. Melaksanakan administrasi pengadaan dan pendistribusian ATK pada fungsi terkait untuk mendukung operasional perkantoran.
e. Mengelola administrasi SDM yang meliputi SPPD, absensi pegawai, penilaian kinerja pegawai, pembayaran gaji dan tunjangan lainnya, biaya perawatan kesehatan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan dan pemenuhan hak kesejagteraan pegawai.
f. Mengelola rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan untuk mendukung kegiatan operasional unit.
g. Melakukan opname saldo kas setiap hari untuk mengetahui kesiapan Cash Flow Unit.
h. Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap pengiriman (transfer otomatis) untuk mengetahui jumlah pendapatan unit.

7. Supervisor Operasi Distribusi

   Tanggung Jawab Utama :

   a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.
   b. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi operasi distribusi dan pelayanan gangguan sebagai pedoman kerja untuk keangalan pasokan listrik.
   c. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi operasi distribusi dan pelayanan gangguan untuk pelaksanaan tugas secara efektif.
   d. Menganalisis hasil pelaksanaan survei rencana pembangunan / rehabilitasi jaringan distribusi termasuk untuk PB/PD, penyambungan sementara, dan lisdes.
   e. Menyampaikan hasil survei kepada seksi terkait sebagai bahan guna memberikan jawaban ke pelanggan/calon pelanggan dan kepada APJ.
   f. Sebagai usulan untuk pembangunan Jaringan Distribusi / persetujuan penyambungan langsung.
   g. Menyusun rencana kebutuhan material dan mengendalikan kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk perbaikan akibat gangguan.Menyusun rencana pembangunan (termasuk lisdes), pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk pemasaran keandalan tenaga listrik.

8. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

   Tanggung Jawab Utama :

   a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas pendelegasian tugas dan wewenang.
   b. Menyusun program kerja fungsi penertiban sebagai pedoman kerja untuk acuan pelaksanaan tugas dilapangan.
   c. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi penertiban dalam rangka pelaksanaan tugas untuk menunjang kinerja UPJ.
   d. Membuat usulan anggaran dan TIM untuk pelaksanaan P2TL.
   e. Melaksanakan persiapan kebutuhan peralatan dan saran pelaksanaan P2TL untuk menunjang kelancaran pelaksanaan P2TL di lapangan.

9. Supervisor Pemeliharaan dan Konstruksi Distribusi

   Tanggung Jawab Utama :

   a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.
   b. Menyusun rencana kebutuhan material dan mengendalikan kebutuhan material pemeligaraan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk pembuatan usulan AO/AI kebagian perencanaan APJ.
   c. Menyusun rencana pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk menjaga keandalan pasokan tenaga listrik,

d. Menganalisis pembebanan jaringan distribusi (termasuk pembebanan trafo), mutu tegangan dan SAIDI / SAIFI serta menindak lanjuti upaya perbaikannya untuk menghindari beban yang tidak seimbang.
e. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan pembangunan jaringan (pihak ketiga atau Swakelola) untuk tertib penggunaan anggaran.
f. Menyusun rencana dan melaksanakan pemadaman dalam rangka pelaksanaan pemeliharaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk menghindari komplain dan pelanggan.
g. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan kontaok kerja sama pelayanan gangguan dan pemeliharaan serta kontrak kerja lainnya untuk mengetahui hasil pekerjaan sesuai dengan kontrak.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan, memperoleh data, baik berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Adapun pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2010 : 2), diantaranya adalah sebagai berikut :

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

Dalam penelitian ini metode yang dipakai adalah metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif.

Berikut merupakan pengertian dari metode penelitian survey :

"Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis". (Sugiyono, 2008 : 7)

Metode survey pada umumnya digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah. Misalnya dengan membagikan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Metode pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2010:7) yaitu:

"Metode penelitian ini disebut metode posivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme, Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis."

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah yang ada dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data tersebut akan dikumpulkan, di analisis dan diproses sesuai dengan teori-teori yang dipelajari, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada sistem penelitian yang telah dibuat. Menurut Bambang Soedibjo (2005:34) disain penelitian merupakan perencanaan penyelidikan ilmiah, yaitu merancang strategi untuk mencari sesuatu.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif dan metode verifikatif. Menurut M. Nazir (2003:54), mendefinisikan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan menurut Sugiyono (2007:6) metode verifikatif adalah penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan suatu perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukan hipotesis ditolak atau diterima.

Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner (pernyataan), dan memakai ukuran sampel dari suatu populasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini berkenaan dengan peranan kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka penelitian deskriptif adalah untuk menyajikan gambar secara terstruktur, akurat dan aktual mengenai

hubungan antara variabel yang diteliti yang dilakukan dengan pengujian hipotesis dan menggunakan penghitungan statistik, sedangkan penelitian verifikatif adalah untuk menguji hubungan antara variabel independen (variabel X) dengan variabel dependen (Variabel Y) yang vitality. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya pengaruh variabel independent mempengaruhi terhadap variabel dependent, serta besarnya arah hubungan yang terjadi.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, Peneliti harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2011:38) variabel penelitian adalah:

"Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

peranan kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai variabel independen. Dimana *Software* AP2T sebagai variable independen, merupakan variabel yang akan mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja pegawai. konsep implementasi *Software* AP2T ini merupakan langkah dari pengembangan dari *Software* sebelumnya yaitu CM@X yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan sebagai perusahaan yang selalu memberikan mutu pelayanan terbaik kepada pelanggan.

2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

kinerja pegawai sebagai variabel dependen. Variable dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh implementasi *Software* AP2T sebagai variabel independen. Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes dalam Umi Narimawati (2009:71) mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian atau pengukuran terhadap kinerja Pegawai yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik.

Untuk lebih jelasnya variabel-variabel yang menjadi variabel bebas dan variabel tidak bebas maka variabel-variabel tersebut dioperasionalkan. Untuk lebih jelas maka dapat dilihat dari tabel 3.1.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Kuesioner
Peranan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Independen)	"*Software* yang berfungsi sebagai pelayanan pelanggan seperti pemasangan baru, pengisian data survey, pembayaran, pengelolaan data pelanggan serta monitoring secara berkala data – data pelanggan yang berada di seluruh PT. PLN (Persero) Indonesia." (Modul AP2T)	1. *Functionality* (Fungsi)	1.1 Tingkat Ketepatan *Software* AP2T dalam pencarian data Pelanggan	Interval	X_{11}
			1.2 Tingkat functionality dari *Software* AP2T dalam menyelesaikan pekerjaan	Interval	X_{12}
			1.3 tingkat kesesuaian dengan fungsi yang diharapkan dalam pengelolaan data pelanggan	Interval	X_{13}
		2. *Reliability* (Kehandalan)	2.1 Tingkat keakuratan dalam penyediaan informasi data pelanggan pada *Software* AP2T	Interval	X_{21}
			2.2 Tingkat keamanan dalam menjaga informasi data pelanggan pada *Software* AP2T	Interval	X_{22}
			2.3 Tingkat Ketelitian sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Interval	X_{23}
		3. *Efficiency* (Efisiensi)	3.1 Tingkat efisiensi waktu pengerjaan perkerjaan	Interval	X_{31}

			menggunakan *Software* AP2T sangat cepat.		
			3.2 Tingkat *Sharing* data pada *Software* AP2T antar bagian mudah dilakukan	Interval	X_{32}
			3.3 Tingkat Efficiency dalam penyimpanan data	Interval	X_{33}
		4. *Usability* (penggunaan)	4.1 Tingkat akses setiap tampilan pada *Software* AP2T dapat digunakan dengan mudah.	Interval	X_{41}
			4.2 Tingkat Output dari *Software* AP2T mudah dimengerti dan dengan hasil yang akurat.	Interval	X_{42}
			4.3 Tingkat penginput data mudah dilakukan pada *Software* AP2T	Interval	X_{43}
Kinerja Pegawai (Dependens)	Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. (FaustinoCardoso Gomes, 2003 dalam Umi narimawati (2007:76))	1. Kuantitas Kerja (*Quantity of work*)	1.1 Tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Interval	Y_{11}
			1.2 Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan	Interval	Y_{12}
		2. Kualitas Kerja (*Quality of work*)	2.1 Tingkat kesesuaian kualitas pekerjaan yang berhasil diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Interval	Y_{21}

			2.2 Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	Interval	Y_{22}
		3. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*)	3.1 Tingkat kejelasan pengetahuan dan keterampilan, yang dimiliki pegawai sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan	Interval	Y_{31}
			3.2 Tingkat kemampuan pegawai dalam mengetahui dan memahami pekerjaan yang dikerjaannya	Interval	Y_{32}
		4. Kreatifitas (*Creativeness*)	4.1 Tingkat kemampuan pegawai dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan	Interval	Y_{42}
			4.2 Tingkat kemampuan pegawai mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya	Interval	Y_{43}
		5. Kerjasama (*Cooperation*)	5.1 Tingkat kemampuan dan kerelaan pegawai untuk bekerjasama dengan rekan sekerja,atasan dan bawahannya	Interval	Y_{51}
			5.2 Tingkat keeratan kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya	Interval	Y_{52}

		6. Kemandirian (*Dependability*)	6.1 Tingkat kesadaran pegawai untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan	Interval	Y_{61}
			6.2 Tingkat kepercayaan perusahaan terhadap pegawai dalam penyelesaian pekerjaan meningkat	Interval	Y_{62}
		7. Inisiatif (*Initiative*)	7.1 Tingkat semangat dan kesungguhan pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar	Interval	Y_{71}
			7.2 Tingkat kesadaraan pegawai untuk menyelesaikan semua pekerjaannya dengan penuh rasa tanggung jawab	Interval	Y_{72}
		8. Kualitas Personal (*Personal qualities*)	8.1 Tingkat kemampuan dan integritas pribadi pegawai dalam bekerja	Interval	Y_{81}
			8.2 Tingkat prestasi yang di dapat pegawai	Interval	Y_{82}

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2009:134) adalah sebagai berikut:

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

Untuk pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung

pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Skor pernyataan positif

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5≤
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2009

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data

Dalam melakukan pencarian terhadap bukti suatu fenomena yang terjadi dalam suatu penelitian, sumber data sangat perlu diperhatikan. Dengan maksud agar hasil analisis dari suatu penelitian searah dengan fenomena yang terjadi. Selanjutnya akan dibahas mengenai sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.2.3.1. Sumber Data

Sedangkan data yang diperlukan di atas dapat digali dari dua sumber,yaitu:

a. Data Primer

Adalah Suatu 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, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik pengumpulan data primer antara lain observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder.

Adalah data-data yang didapat dari sumber-sumber lain yang berfungsi sebagai data pendukung. Data Sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal. Dalam hal ini adalah profil PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi Bandung, struktur Organisasi, serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data

Untuk mengetahui teknik penentuan data adalah dengan adanya jumlah populasi dan sampel yang terdapat di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi yaitu dengan menggunakan metode pernarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Populasi

Pengertian populasi dikemukakan oleh Sugiyono (2001:57), populasi adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempengaruhi karakteristik dan kuantitatif tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Untuk keperluan penelitian diperlukan sekelompok orang dalam satu wilayah yang diteliti (populasi) untuk diberikan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang berisikan indikatir dan variabel." Populasi dalam penelitian ini adalah Empat Puluh Lima (45) orang atau seluruh pegawai divisi Pelayanan Pelanggan yang menggunakan *Software* Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) yang berjumlah 7 UPJ, dimana UPJ tersebut yang membawahi salah satu APJ yaitu APJ Cimahi pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB).

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81) menjelaskan pengertian mengenai sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Karena dengan menggunakan sampel dari populasi tersebut sudah dapat mewakili data yang ada pada populasi, dan membantu peneliti dalam melakukan perhitungan.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* karena dalam penelitian ini populasinya kurang dari 100, oleh sebab itu sebaiknya diambil seluruhnya, sehingga diperoleh keakuratan data dan kesimpulan penelitian

Dalam penelitian ini jumlah populasinya relatif kecil, yaitu kurang dari 100 oleh sebab itu semua anggota populasi dijadikan sampel, maka metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *sampling jenuh*.

Menurut Sugiyono (2011:85) *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat

generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Menurut Sudjana (2009:124) menjelaskan mengenai pengertian sensus, yaitu sebagai berikut:

"Sensus adalah apabila setiap anggota atau karakter yang ada di dalam populasi dikenai penelitian".

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan Metode Pengumpulan Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengambilan data melalui beberapa teori dari buku – buku dan literature lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengambilan data secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan, dengan cara :

A. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap obyek. Dan disini peneliti melakukan pengamatan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

B. Wawancara

Yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam instansi dan mempunyai wewenang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan mempunyai hubungan langsung dengan masalah yang tengah diteliti oleh peneliti, yaitu kepada sejumlah Pegawai divisi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi yang memakai *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

C. Kuesioner

Menurut Bambang S. Soedibjo (2005:92) Kuesioner adalah sehimpunan pertanyaan yang telah dirancang terlebih dahulu dimana responden diberi alternatif pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui secara persis apa yang diinginkannya dan bagaimana megukur variabel yang akan ditelitinya. Kuesioner dapat disebarkan secara langsung, melalui pos atau elektronik.

Dalam penelitian ini kuesioner disebarkan secara langsung oleh peneliti kepada pegawai divisi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, karena peneliti ingin memperoleh jawaban yang lengkap dalam periode waktu yang singkat. Adapun penilaian yang disediakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penilaian Kuesioner

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : sugiyono (2007:214)

3. Dokumentasi

Dalam mengumpulkan data, peneliti mencari hal-hal atau variabel melalui buku, internet serta dokumen-dokumen milik PT.PLN (Persero) sesuai dengan kebutuhan.

3.2.5. Teknik Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan 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.

3.2.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper (2006:720) validitas adalah :

"Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Menurut Arikunto (2006:168) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Validitas adalah alat pengumpulan (pengukuran) data menunjukkan kesesuaian atau kecocokan antara alat ukur dengan apa yang diukur. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian kriteria penelitian yang digunakan pada angket dengan kondisi aktual objek yang diteliti, atau untuk mengetahui valid atau tidaknya alat yamg digunakan dalam pengumpulan data yang akan di analisis lebih lanjut. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengena pada sasarannya. Suatu test dapat dikatakan memiliki validitas tinggi apabila test tersebut memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya test tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan korelasi pearson (*Product Moment Pearson*). Dalam uji validitas, kita menentukan nilai kritisnya sebesar 0,3. Maka menurut Bambang Soedibjo (2005:76), bahwa jika koefisien korelasi $\geq$ 0,3 maka butir dinyatakan valid.

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

a. Jika r positif, serta r hitung $\geq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid.
b. Jika r tidak positif, serta r hitung $\leq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. 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*.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat data karena instrumen tersebut sudah baik dan instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.

Menurut Cooper (2006:716) reliabilitas adalah :

"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency".

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Menurut Arikunto (1998:170), reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan sesuatu. Reliabilitas artinya terpercaya, dapat dipercaya, sehingga dapat diandalkan. Jadi beberapa kalipun diambil akan tetap sama.

Uji Reliabilitas menurut Umi Narimawati (2007:63) sebagai berikut:

"Reliabilitas alat pengumpulan (pengukuran) data menunjukkan keajengan hasil pengukuran (konsistensi) apabila digunakan untuk pengukuran pada waktu yang berbeda dan tidak tergantung siapa yang menggunakannya."

Dengan demikian dapat diketahui bahwa uji reliabilitas digunakan jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur diuji. Dimana uji reliabilitas ini menunjukan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang lama, sehingga jika alat ukur itu digunakan stabil, dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dan dapat diramalkan bisa digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah Metode *Alpha Cronbach*.

Menurut Bambang Soedibjo (2005:70) metode *Alpha Cronbach* dilakukan untuk melihat konsistensi responden dalam menjawab semua butir pernyataan. Meskipun butir-butir ini independen akan tetapi apabila mengukur konsep yang sama, butir-butir ini akan berkolerasi antara yang satu dengan yang lainnya.

3.2.5.3 Uji Method Sucsessive Interval (MSI) dari data ordinal ke interval

Metode Interval Berurutan (*Method Successive Interval*) adalah cara untuk menaikkan skala pengukuran. Penaikan skala pengukuran dari skala ordinal (Likert) ke skala interval dilakukan untuk setiap item (indikator, pertanyaan) pada setiap dimensi dari variabel independen maupun variabel dependen.

Menurut Sugiyono (1999:86), untuk data yang mempunyai skala ordinal dengan menggunakan skala Likert, dengan bobot nilai 5,4,3,2,1 atau pengukuran sikap dengan kisaran positif sampai dengan negatif. Maka data tersebut perlu

ditingkatkan menjadi skala interval dengan metode "*method of successive interval*". Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Ambil data ordinal hasil kuesioner
b. Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
c. Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
d. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai Z pada rumus distribusi normal
e. Menghitung nilai skala dengan rumus Method of Successive Interval

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

f. Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Transformasi} = \text{Nilai Skala} - |\text{Nilai Skala Minimal}| + 1$$

3.2.6. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri – ciri responden dan variable penelitian, sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji statistik yang relevan.

3.2.6.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis dalam penelitian ini akan menggunakan Metode Deskriptif dan Verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji statistik yang relevan.

1. **Analisis Deskriptif/Kualitatif**

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. metode analisis deskriptif adalah metode yang memberikan manfaat untuk menjaring persoalan yang akan diteliti. Tujuan melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah untuk mendapatkan pemahaman atas masalah dan faktor yang mendasarinya.

Data dalam analisis deskriptif ini bersifat ordinal, skala ordinal adalah jenis skala yang menunjukan tingkat. Dimana dari setiap pertanyaan dari kuesioner menggunakan opsi pilihan jawaban dengan menggunakan skala likert, hal ini bertujuan untuk mendapatkan ketidaksetaraan jawaban dari pertanyaan yang dijawab oleh responden. Skala ordinal memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Kategori data bersifat mutually eksklusif (Setiap obyek hanya memiliki satu kategori).

b. Kategori data tidak disusun secara logis.

c. Kategori data disusun berdasarkan urutan logis dan sesuai dengan besarnya karakteristik yang dimiliki.

Menurut Sugiyono (2006:15) data ordinal adalah data yang berbentuk rangking atau peringkat, dan jarak antara satu data dengan data yang lain tidak sama. Dan menurut Sugiyono (2007:132) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$\frac{\sum Skor\ Aktual}{\sum Skor\ Ideal} \times 100\%$$

(Sumber : Umi Narimawati, 2007:85)

Keterangan :

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

Sehingga hasil dari perhitungan rumus diatas dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.4

Kriteria Presentase Tanggapan Responden

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	**84.01% – 100%**	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007:85)

2. Rancangan Analisis Verifikatif/Kuantitatif

Analisis Kuantitatif adalah hasil suatu masalah yang akan diteliti lebih lanjut yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Statistik inferensi digunakan sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya

menyertakan pengambilan keputusan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan analisis korelasi dengan menggunakan SPSS 12.0, analisis regresi dan koefisien determinasi.

Metode kuantitatif adalah metode pengolahan data berbentuk angka. Metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah:

a. **Analisis Korelasi Karl Pearson** sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2011:183) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = korelasi validitas butir pertanyaan yang dicari

x = skor yang diperoleh dari seluruh item

y = skor total yang diperoleh dari seluruh item

n = banyaknya sampel

Σx = jumlah skor dalam disrribusi x

Σy = jumlah skor dalam distribusi y

Σx^2 = jumlah kuadrat masing-masing x

Σy^2 = jumlah kuadrat masing-masing y

Setelah melalui pengujian hipotesis dan hasilnya positif maka menurut Sugiyono (2011:184) untuk menentukan keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu variabel Independen dan variabel Dependen adalah:

Tabel 3.5

Hubungan Antara Variabel X dan Y

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0.199	Hubungan sangat rendah
0.20 – 0.399	Hubungan rendah
0.40 – 0.599	Hubungan sedang
0.60 – 0.799	Hubungan kuat
0.80 – 1.000	Hubungan sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2011:184)

b) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh diantara kedua variabel. Peneliti menggunakan rumus koefisien determinasi:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan: Kd = Koefisien Determinasi

r = Kuadrat Koefisien Korelasi

c) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dampak dari analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel *dependent* (Kinerja Pegawai) dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel *independent* (Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpuasat(AP2T)). Atau

dengan meningkatkan keadaan variabel *dependent* (Kinerja Pegawai) dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel *independent* (Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpuasat(AP2T)). Dengan formulasi sebagai berikut :

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

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

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

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

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

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

Keterangan:

a = konstanta (Y=0)

b = koefesien regresi

X = nilai variabel independen

Y = nilai variabel dependen

3.2.6.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan penjelasan di atas maka Peneliti mencoba menganalisis hipotesis dalam penelitian ini, dengan menggunakan pengujian dasar pengambilan

keputusan (Singgih Santoso, 2005:337) karena sampel yang digunakan merupakan sampel kecil ($n \geq 30$). Dasar pengambilan keputusan dilakukan untuk membuktikan bahwa kualitas *Software* aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) atau variabel X berpengaruh terhadap kinerja pegawai atau variabel Y. Maka ketentuan yang ditetapkan adalah :

Jika probabilitas (nilai sig.) > 0,01 ; maka H0 diterima H1 ditolak.

Jika probabilitas (nilai sig.) < 0,01 ; maka H0 ditolak H1 diterima.

Setelah variabel5variabel penelitian dapat diketahui, maka perumusan H0 dan H1 dapat ditulis sebagai berikut :

H0 : $\rho = 0$; Tidak berperan antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai (*User*).

H1 : $\rho \neq 0$; terdapat peranan antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai (*User*).

Pengujian hipotesis akan diuji dengan dua pihak (two tailed), selanjutnya nilai probabilitas (sig.) di dapat dari hasil perhitungan tersebut. Tingkat signifikansi adalah besarnya peluang kita menolak hipotesis null atau besarnya kesalahan yang akan kita tanggung dalam pengambilan keputusan.

Tingkat signifikannya yang digunakan pada penarikan kesimpulan dari pengujian hipotesis yaitu 1% (a=0,1) karena nilai cukup ketat untuk mewakili pengaruh antara dua variabel tersebut dan merupakan tingkat signifikan yang umum dalam penelitian.