BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil dari pernyataan yang terdapat di dalam tujuan penelitian. Dan hasil penelitian yang terdapat di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ. Cimahi adalah sebagai berikut :

4.1.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ. Cimahi yang menggunakan *Software* aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) dan jumlah responden yang bisa dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden. Identitas responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Laki – Laki	31	68,9 %
2	Perempuan	14	31,1 %
Total		**45**	**100 %**

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan Jenis kelamin, Sebagian besar responden yang terpilih dalam penelitian ini didominasi oleh laki - laki yaitu sebanyak 68,9%. Dan selain itu terdapat juga responden perempuan yang berjumlah sebanyak 31,1%. Hal ini didominasi oleh laki – laki dikarenakan membutuhkan kemampuan / pengetahuan bidang IT secara umum dalam mengoperasikan software tersebut. Walaupun begitu *Software* tersebut dalam penggunaannya tidak digolongkan berdasarkan *gender*.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

NO.	USIA (TAHUN)	FREKUENSI	PRESENTASE
1	21 – 25	8	17,8 %
2	26 – 30	5	11,1 %
3	31 – 35	7	15, 6 %
4	36 – 40	11	24, 4 %
5	41 – 45	9	20,0 %
6	46 – 50	2	4,4 %
7	51 – 55	3	6,7 %
Total		**45**	**100 %**

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan kategori usia responden, didominasi oleh responden yang berusia 36 - 40 tahun sejumlah 24,4% dari jumlah sampel pegawai yang menggunakan *Software* AP2T, Hal ini dikarenakan usia tersebut masih dapat dibilang usia produktif serta dalam menggunakan software tersebut membutuhkan pengalaman sehingga penggunaannya banyak didominasi oleh pegawai yang telah ahli dalam penggunaan software pelayanan pelanggan. Setelah itu diikuti oleh responden yang berusia 41 - 45 tahun sebesar 20,0% dan usia 21 - 25 tahun sebesar 17,8%. kemudian usia 26 – 30 tahun sebanyak 11,1% dan terdapat 6,7% responden yang berusia lebih dari 51 tahun dan 4,4% berusia 46 - 50 Tahun.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden

Berdasarkan Status

NO.	STATUS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Menikah	35	77,8%
2	Belum Menikah	10	22,2 %
Total		**45 %**	**100 %**

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Dalam kategori status responden, dapat diketahui sebanyak 77,8% mayoritas responden yang menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) telah menikah, sedangkan sebaliknya yang belum menikah sebanyak 22,2%. Hal ini dikarenakan mayoritas pegawai yang menjabat pada bagian pelayanan pelanggan merupakan pegawai yang telah lama bekerja pada perusahaan PT. PLN (Persero).

Tabel 4.4

Karakteristik Responden

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PRESENTASE
1	SMP	**0**	0 %
2	SMA/SMK / STM	**21**	46,7 %
3	D3	**6**	13, 3 %
4	S1	**18**	40,0 %
5	S2	**0**	0 %
Total		**45**	**100 %**

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Seperti yang diketahui di atas, bahwa pendidikan terakhir responden yang mendominasi sebagai pengguna *Software* (AP2T) adalah SMA / SMK / STM hingga 46,7%, kemudian S1 sebesar 40%, dan D3 sebanyak 13,3% responden. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas

tingkat pendidikan pada pegawai PT. PLN (Persero) (DJBB) (APJ) Cimahi yaitu tingkat SMA / SMK / STM. Dikarenakan pegawai yang berada di bagian pelayanan pelanggan tidak membutuhkan tingkat pendidikan yang terlalu tinggi namun lebih cenderung kepada pengalaman bekerja.

4.2. Analisis *Software* Yang Sedang Berjalan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi

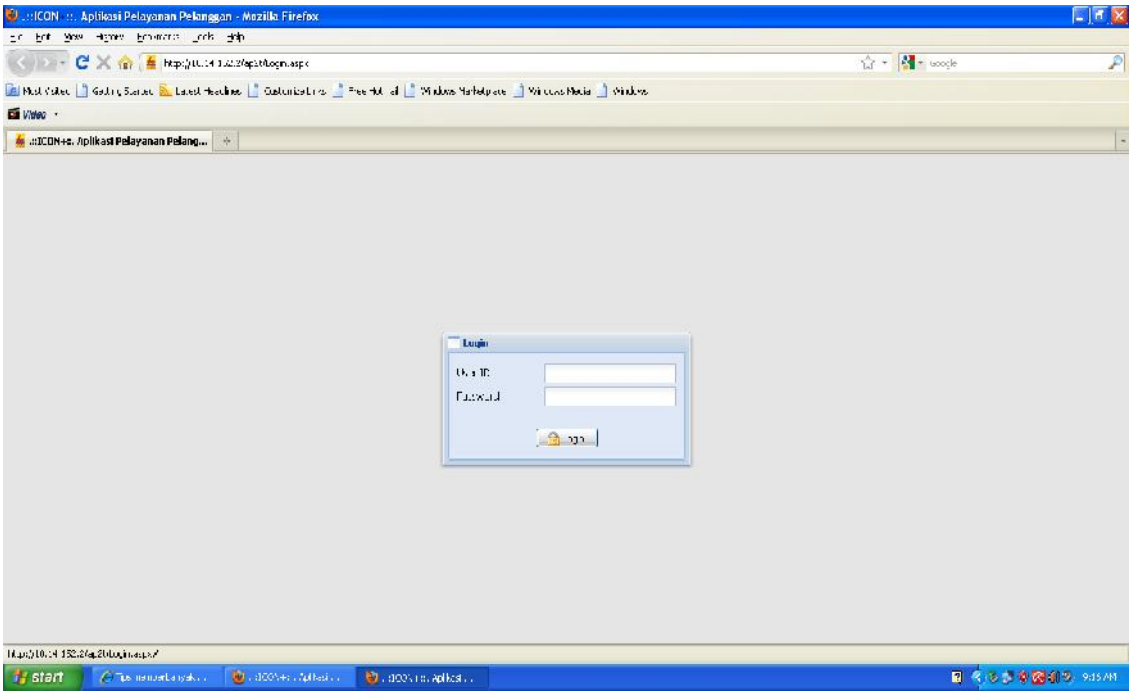
Adapun proses - proses pelaksanaan yang sedang berjalan dalam *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), yaitu :

1. Rekening
    a. Permohonan
    b. Survey
    c. SPJBTL
    d. Pembayaran
    e. Perintah Kerja
    f. Berita Acara
2. Non Rekening
    a. P2TL
    b. Pesta
    c. Cetak Ulang
    d. Pembatalan Pembukuan
    e. PDL
    f. Laporan

Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang berjalan di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi dapat di deskripsikan secara detail dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

4.2.1 Tampilan Utama *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

tampilan awal / tampilan utama dari *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan tampilan menu *Log in*, dimana terdapat input *User ID* dan *Password* sebelum dapat mengoperasikan *Software* lebih lanjut, berikut tampilannya :

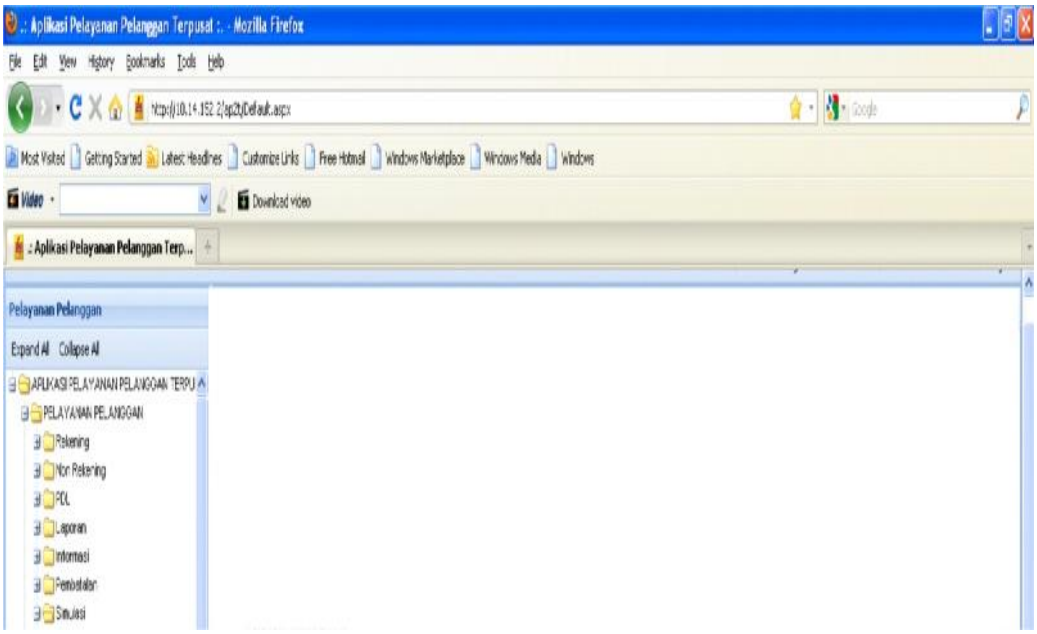


Gambar 4.1

Tampilan Awal / Utama pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.2 Tampilan Menu *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

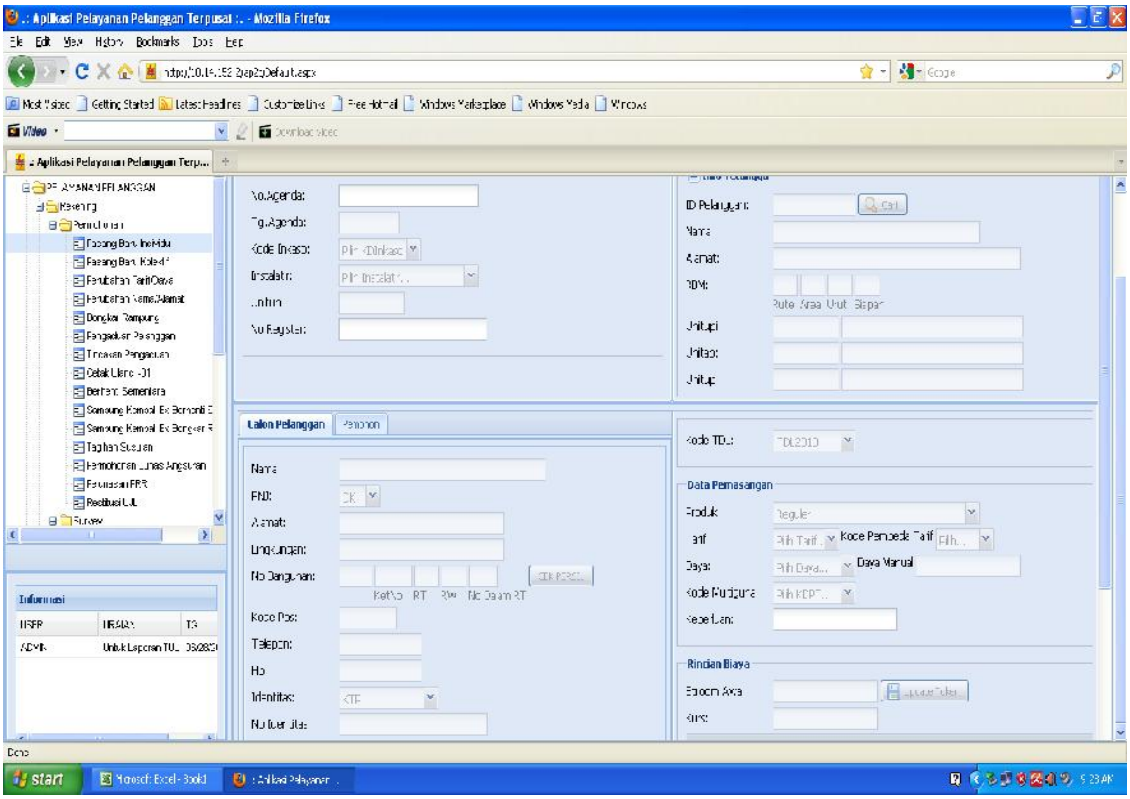
Berikut merupakan tampilan menu yang muncul setelah melakukan proses *Log in* dengan memasukan *User ID* dan *Password*, dan berikut tampilannya :



Gambar 4.2

Tampilan Awal / Utama Setelah *Log in* pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.3 Tampilan Menu Rekening bagian permohonan pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

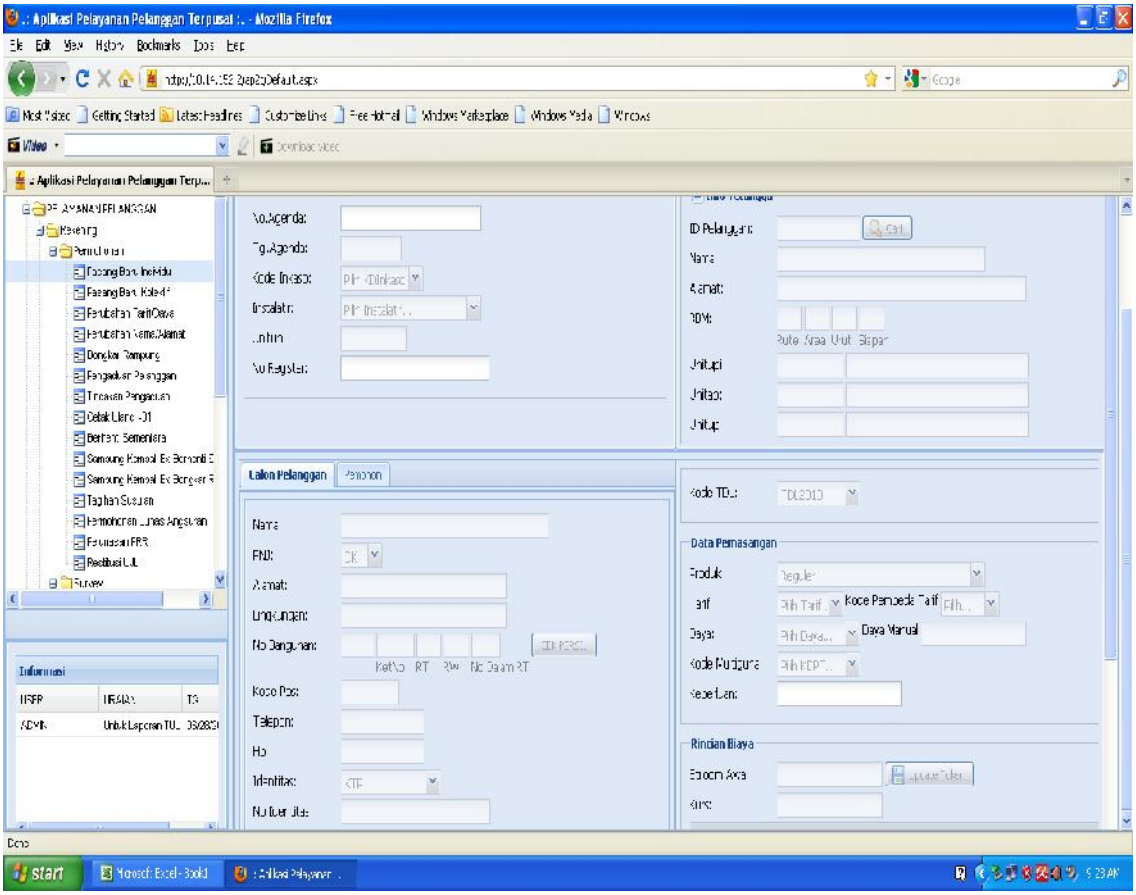


Gambar 4.3

Tampilan Menu Rekening bagian permohonan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.4 Tampilan Menu Rekening Bagian Pasang Baru Individu pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Permohonan Pasang Baru Individu adalah menu untuk mencatat pendaftaran pasang baru yang diajukan secara individual atau perorangan. Berikut Tampilannya :

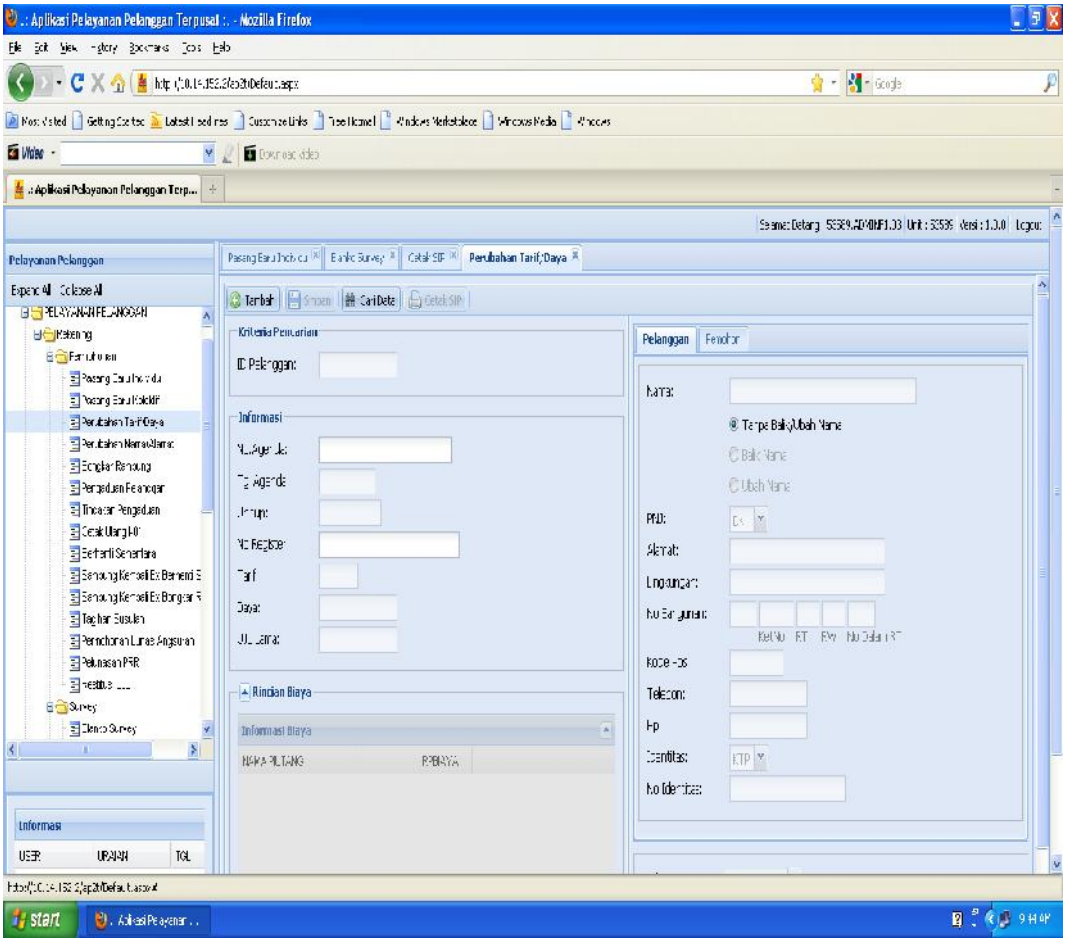


Gambar 4.4

Tampilan Menu Rekening Bagian Pasang Baru Individu pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.5 Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Tarif / Daya pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berikut merupakan tampilan menu perubahan tarif / daya, yang dimana menu ini digunakan untuk melayani pelanggan yang ingin melakukan perubahan tarif / daya. namun terdapat persyaratan untuk mengajukan perubahan tarif / daya yaitu pelanggan yang sudah tidak mempunyai kewajiban – kewajiban administrasi utang – piutang kepada PT. PLN (Persero). Dan berikut tampilannya:

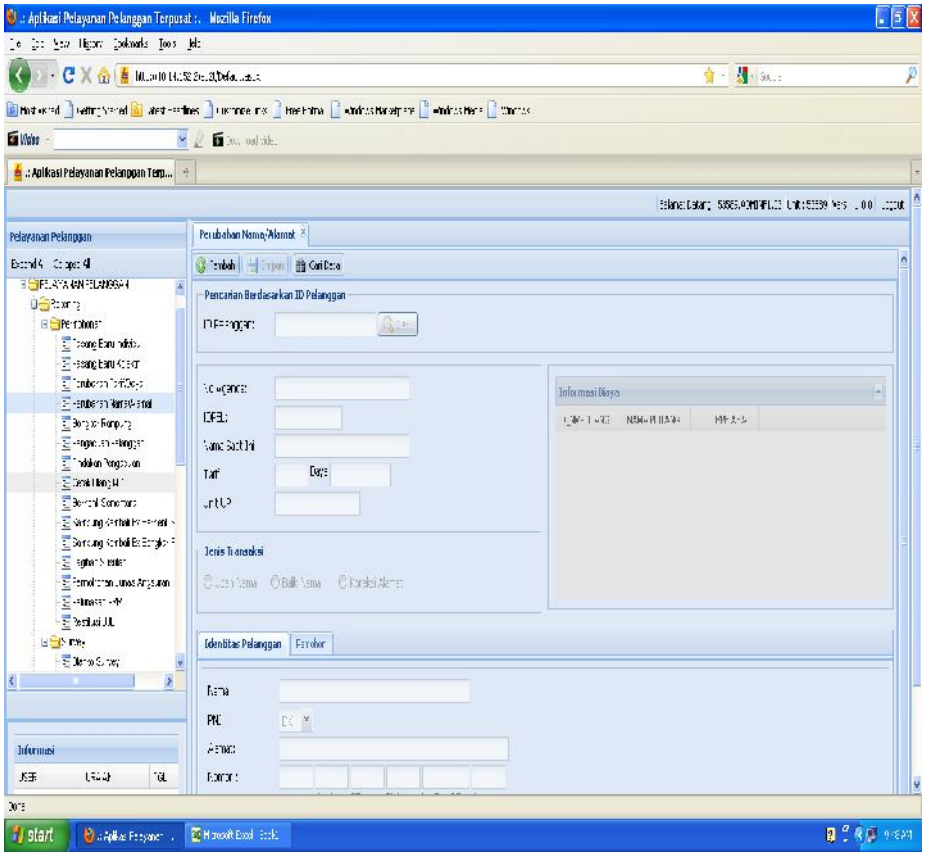


Gambar 4.5

Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Tarif / Daya pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.6 Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Nama / Alamat pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Pada dasarnya menu ini sama dengan perubahan Tarif / daya namun perbedaannya menu ini digunakan untuk mengganti data / informasi pelanggan yang berupa nama / alamat pelanggan. Dan berikut tampilan menunya :

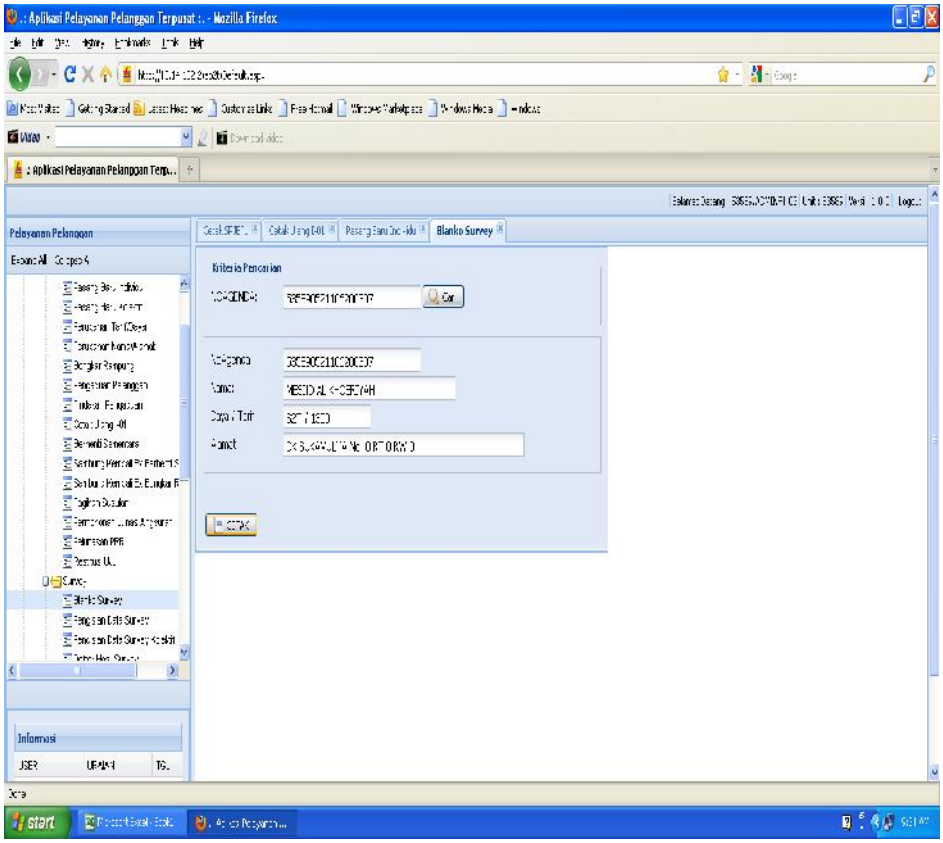


Gambar 4.6

Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Nama / Alamat pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.7 Tampilan Menu Rekening bagian Survey pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu Survey merupakan langkah yang dilakukan setelah melakukan pendaftaran pada pelanggan baru yang ingin memasang listrik. Berikut tampilannya :

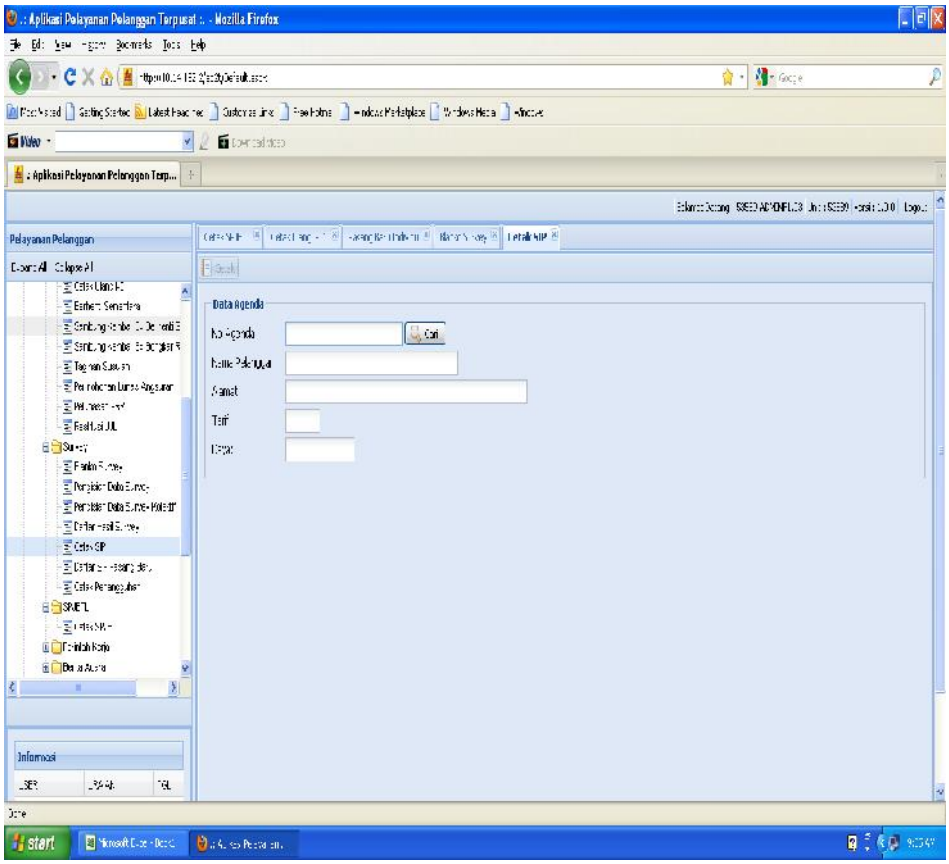


Gambar 4.7

Tampilan Menu Rekening bagian Survey pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.8 Tampilan Menu Survey bagian SIP pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu ini berfungsi sebagai laporan pelanggan yang sudah disetujui dan sudah diterbitkan Surat Ijin Penyambungan (SIP). Berikut Tampilannya:

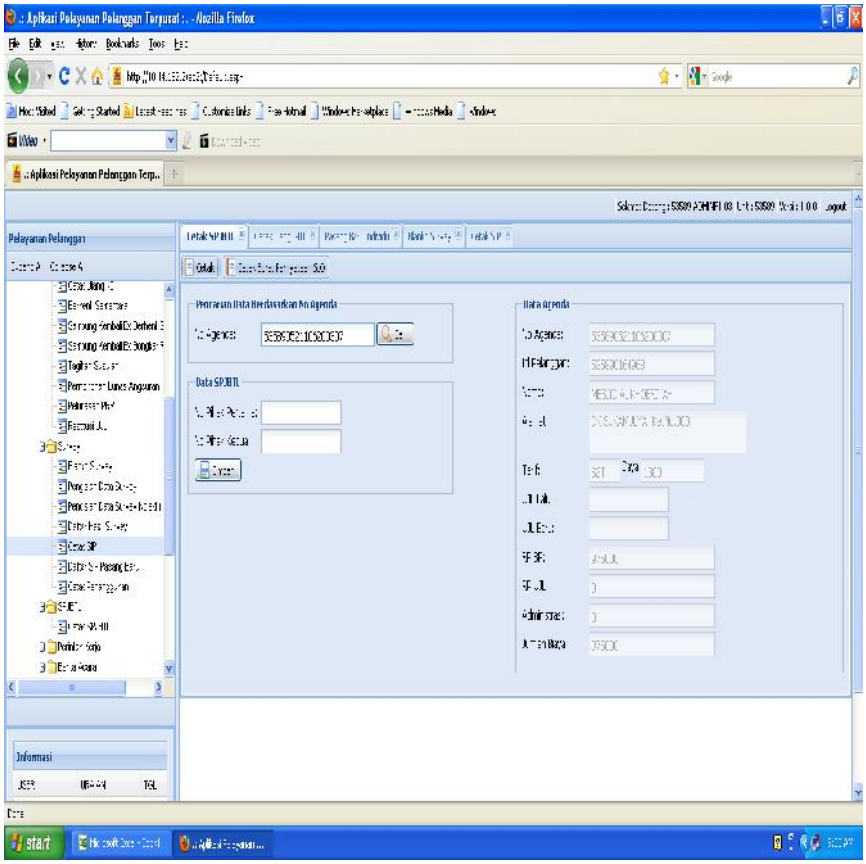


Gambar 4.8

Tampilan Menu Survey bagian SIP pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.9 Tampilan Menu Rekening bagian Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

SPJBTL merupakan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Sesuai dengan namanya, menu ini digunakan untuk mencetak SPJBTL bagi Calon pelanggan baru, dan berikut tampilannya :

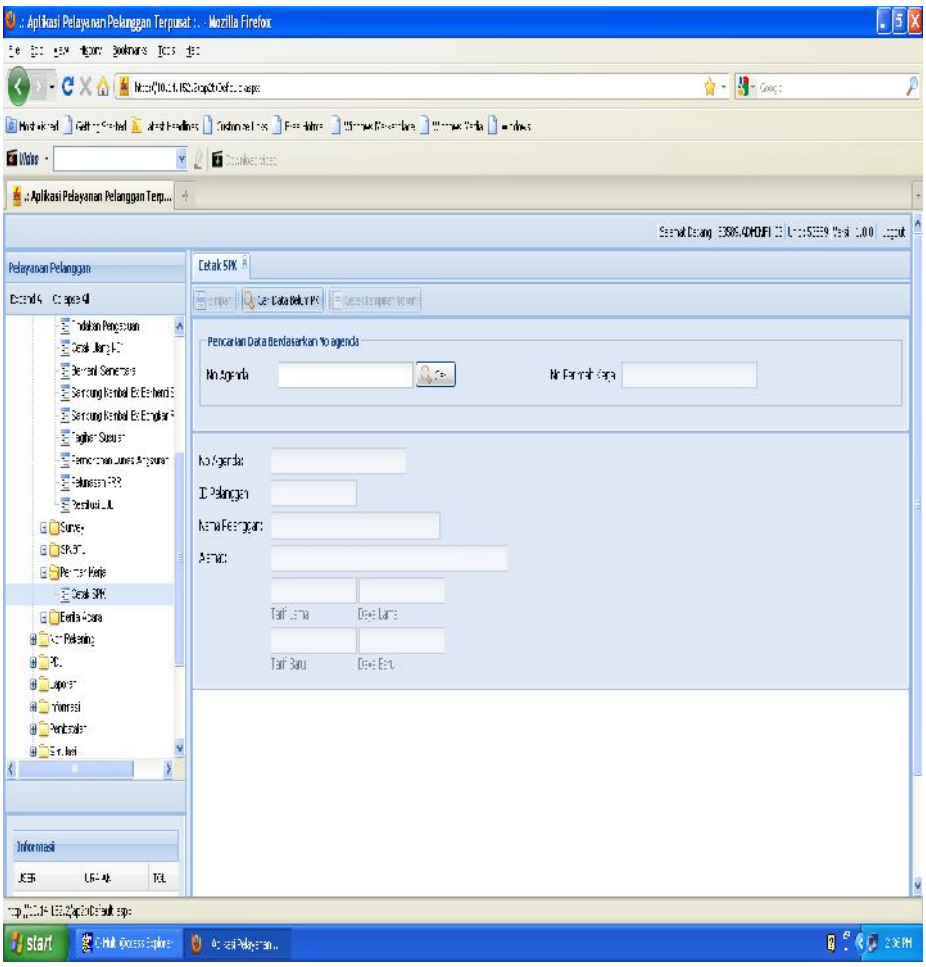


Gambar 4.9

Tampilan Menu Rekening bagian SPJBTL pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.10 Tampilan Menu Rekening bagian cetak SPK pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

SPK merupakan Surat Perintah Kerja. Menu ini digunakan untuk mencetak Surat yang bersifat perizinan yang digunakan untuk pihak pemasangan listrik setelah melakukan survey ke Calon Pelanggan baru yang ingin memasang listrik baru. Berikut tampilan menunya :

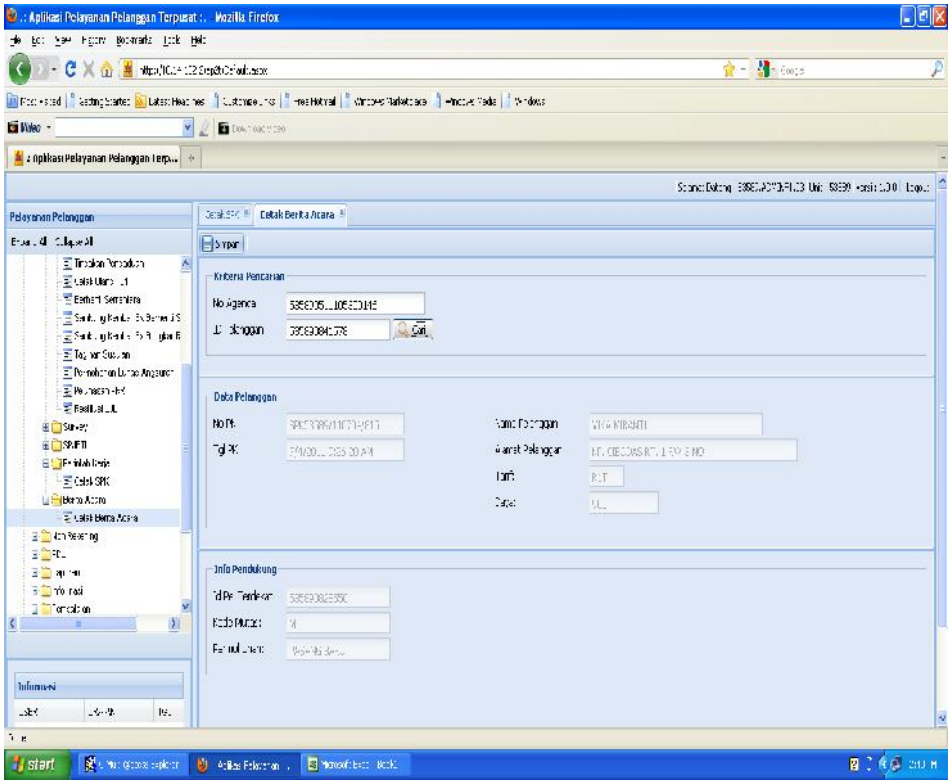


Gambar 4.10

Tampilan Menu Rekening bagian cetak SPK pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.11 Tampilan Menu Rekening bagian cetak Berita Acara pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berita Acara adalah Naskah dinas yang berisi pernyataan yang bersifat pengesahan atau sesuatu kejadian, peristiwa, perubahan status dan lain – lain bagi suatu permasalahan baik berupa perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian kebijaksanaan pemimpin. Dan disini cetak berita acara dilakukan setelah cetak SPK, berikut tampilanya :

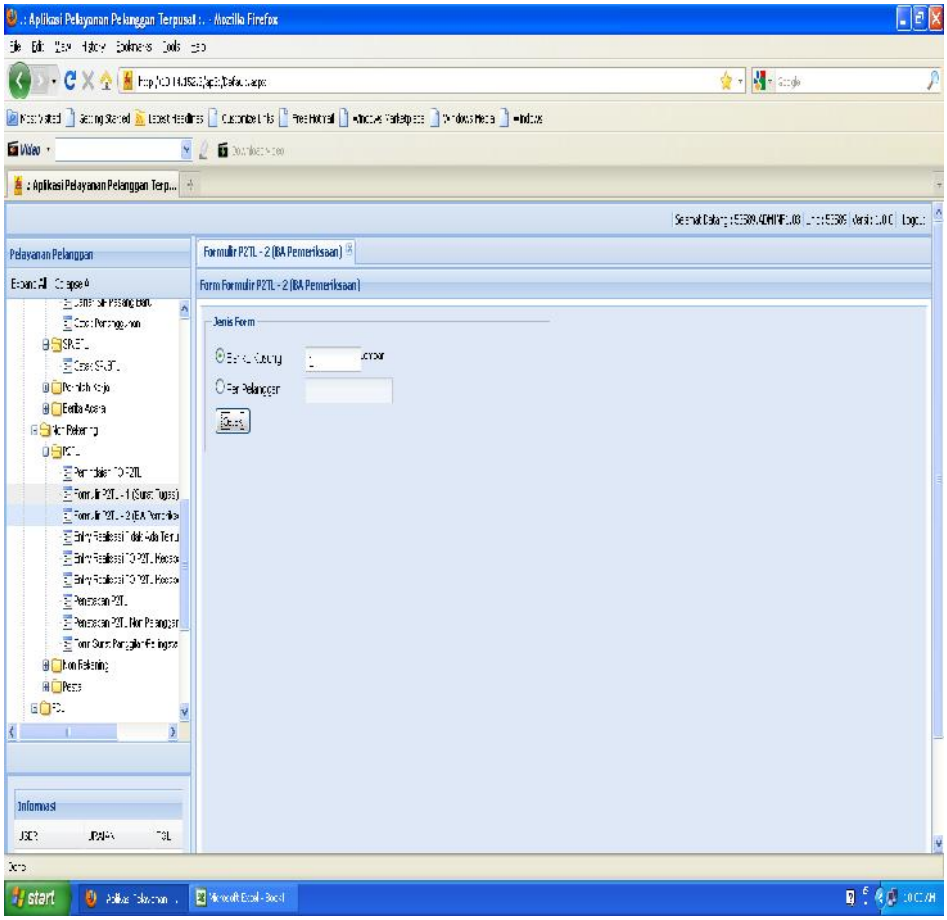


Gambar 4.11

Tampilan Menu Rekening bagian cetak Berita Acara pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.12 Tampilan Menu Non Rekening Bagian Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik P2TL pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

PT2L merupakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, menu ini digunakan untuk melihat, menertibkan dan mengamankan energi listrik yang dimanfaatkan masyarakat (pelanggan) secara tidak sah (illegal), berikut tampilannya :

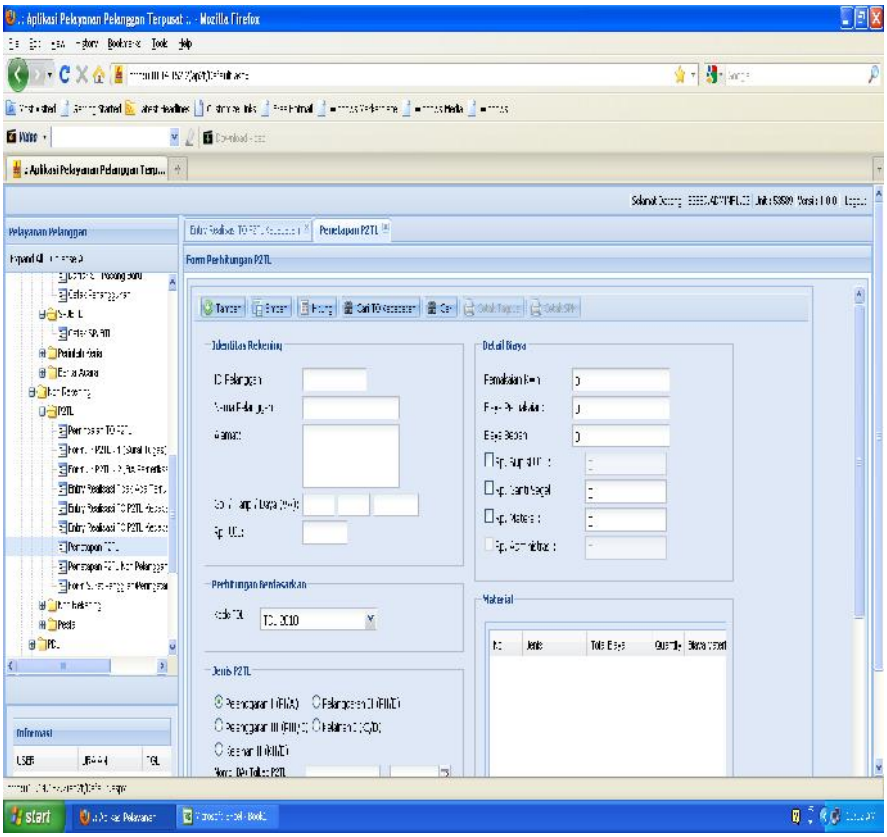


Gambar 4.12

Tampilan Menu Non Rekening Bagian P2TL pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.13 Tampilan Menu P2TL bagian Penetapan P2TL pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu ini digunakan untuk menetapkan pelanggan – pelanggan mana saja yang telah menyimpang menggunakan listrik secara illegal, berikut tampilannya :

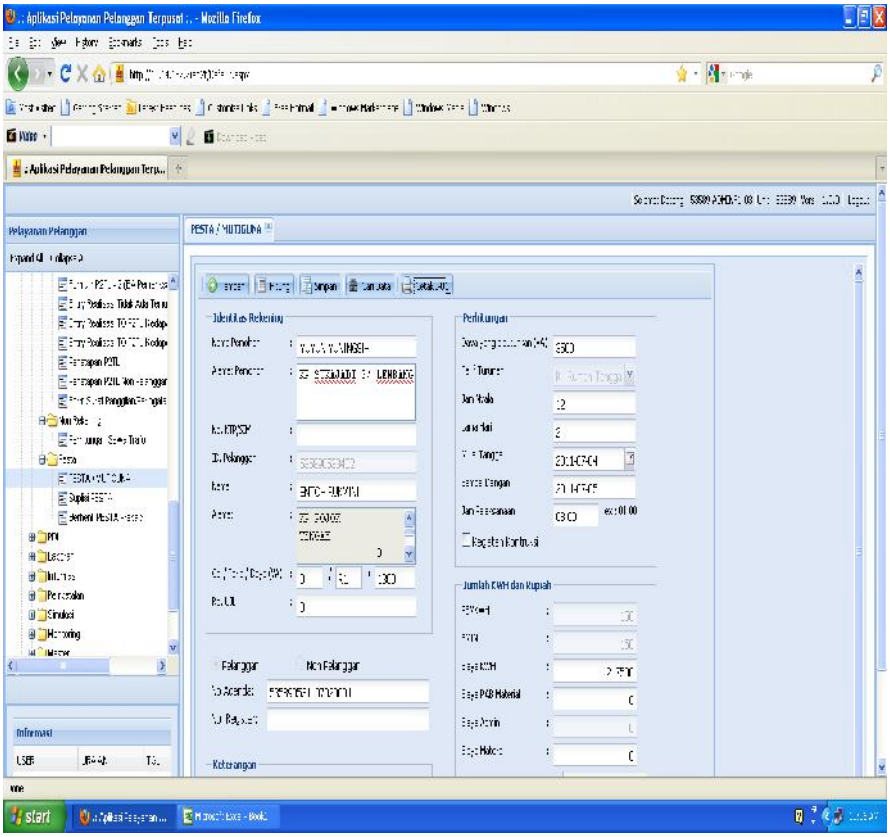


Gambar 4.13

Tampilan Menu P2TL bagian Penetapan P2TL pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.2.14 Tampilan Menu Non Rekening bagian Pesta pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu ini berfungsi untuk melayani pelanggan yang ingin menaikan listrik sementara. Untuk keperluan keperluan yang membutuhkan tenaga listrik yang besar, dan berikut tampilannya :



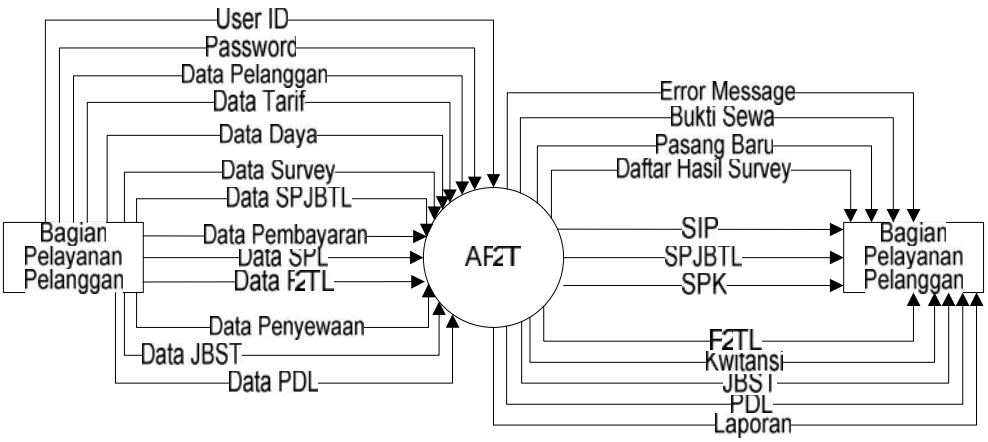
Gambar 4.14

Tampilan Menu Non Rekening bagian Pesta pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (Persero)

4.3 Alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang berjalan pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi

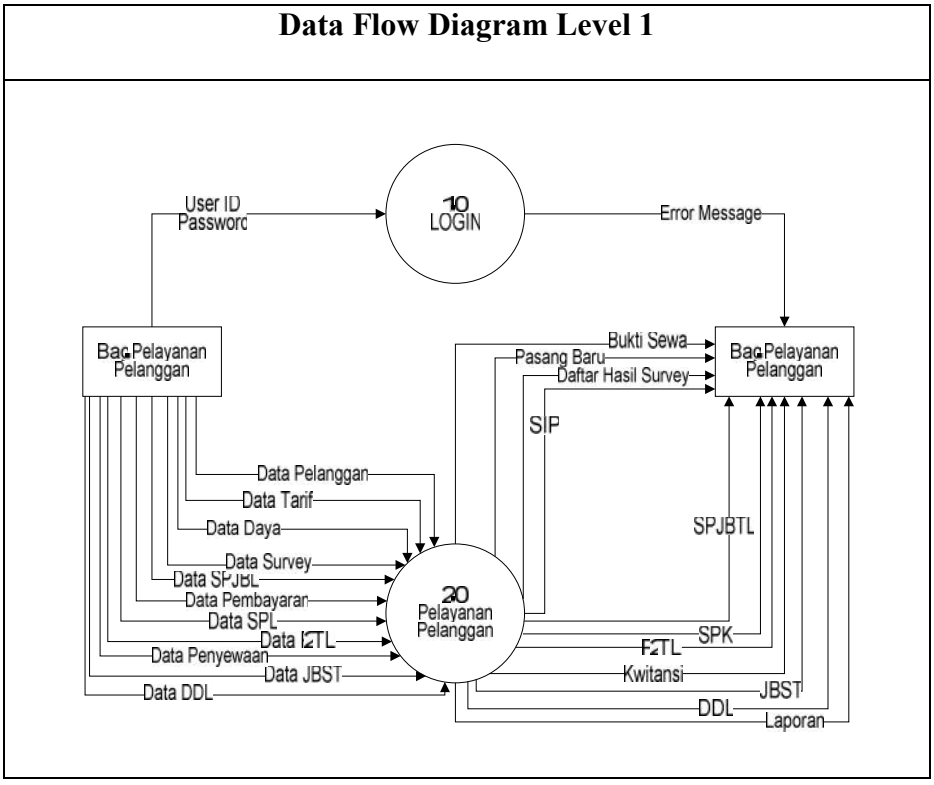
Alur *Software* yang akan digunakan dalam *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut dalam penelitian ini adalah Konteks Diagram dan DFD (*Data Flow Diagram*). Disini akan dijelaskan mengenai alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi yang sedang berjalan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Data Flow Diagram (DFD) Level 0



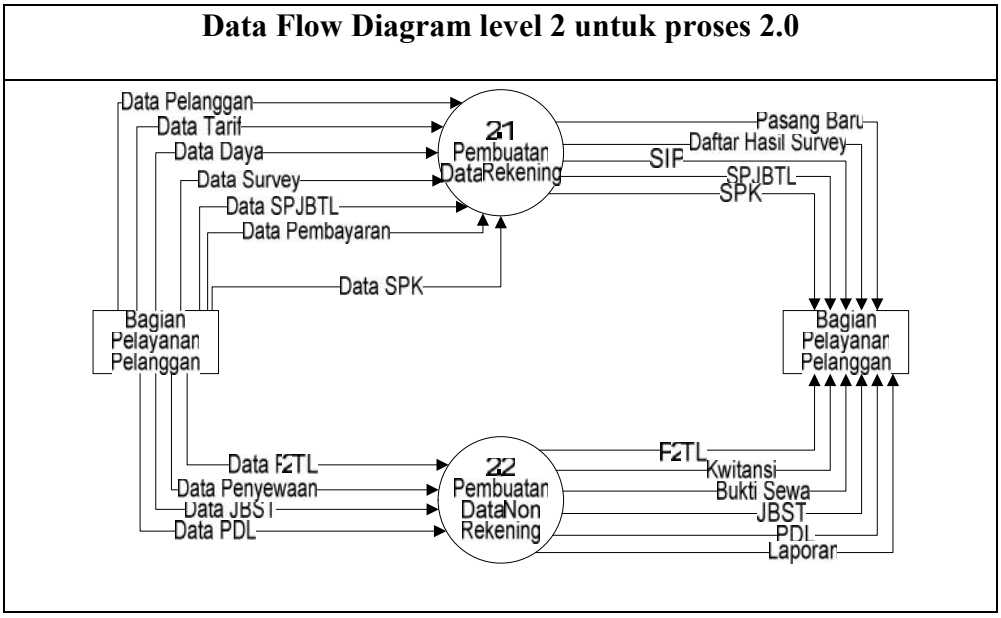
Gambar 4.15

DFD Level 0 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)



Gambar 4.16

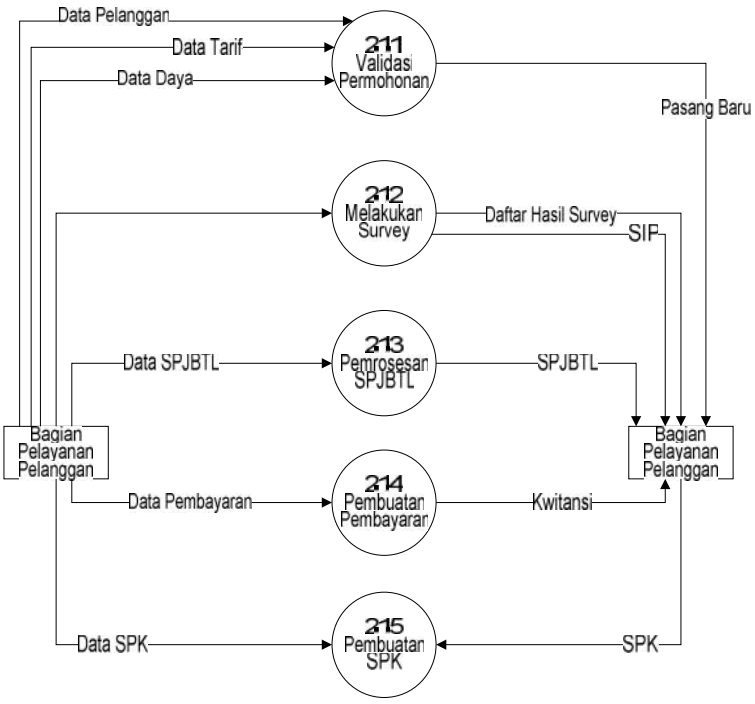
DFD Level 1 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)



Gambar 4.17

DFD Level 2 Proses 2.0 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Data Flow Diagram (DFD) level 3 untuk proses 2.1

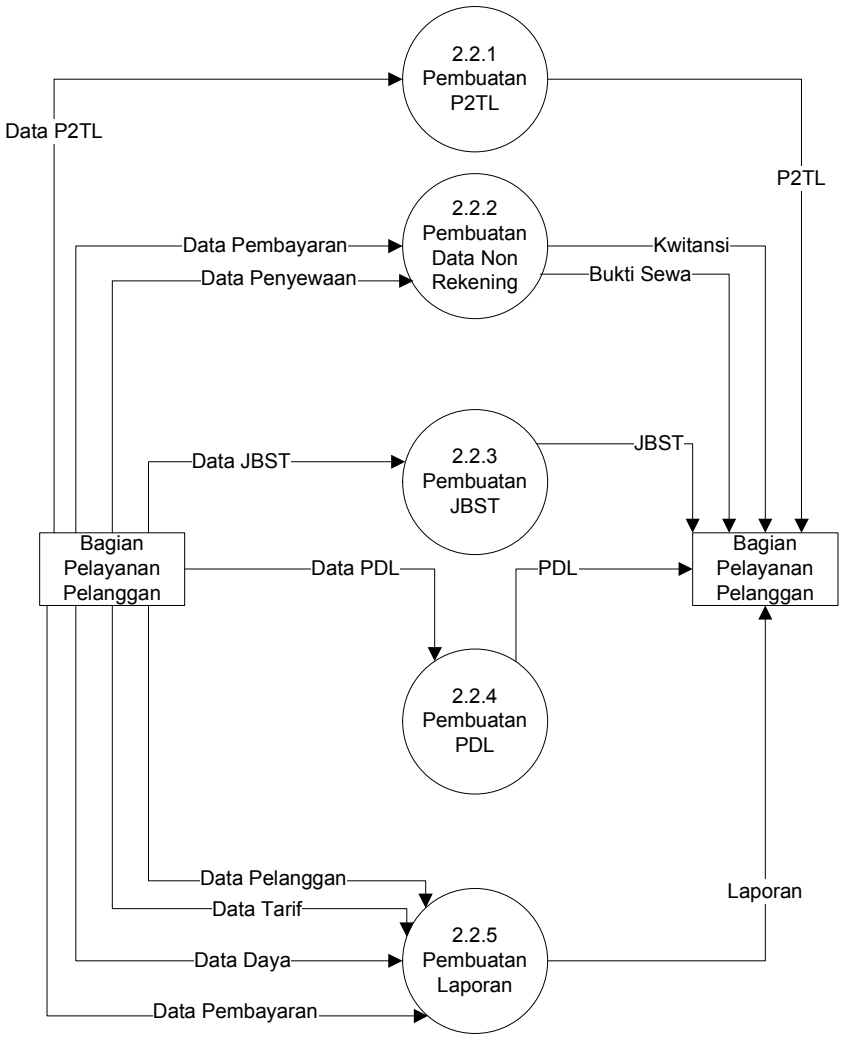


Gambar 4.18

DFD Level 3 Proses 2.1

***Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)**

Data Flow Diagram (DFD) Level 3 untuk proses 2.2



Gambar 4.19

DFD Level 3 Proses 2.2

***Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)**

Keterangan :

SIP : Surat Ijin Penyambungan

SPJBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

SPK : Surat Perintah Kerja

PDL : Perubahan Data Pelanggan

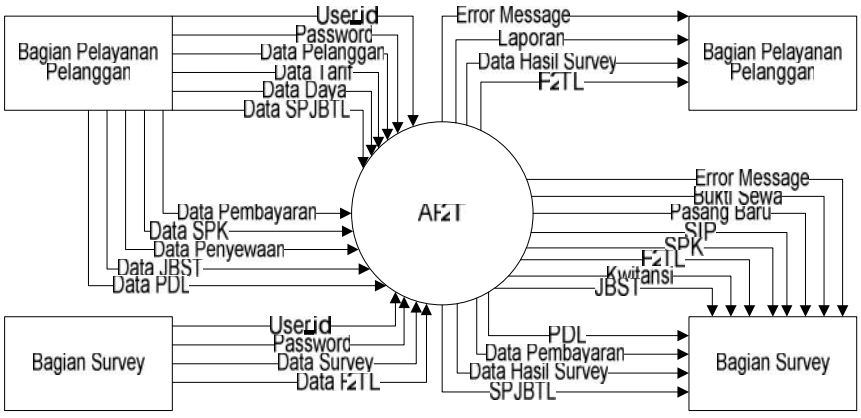
JBST : Jual Beli Listrik Terbatas

P2TL : Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

4.3.1 Usulan Alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang berjalan pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi

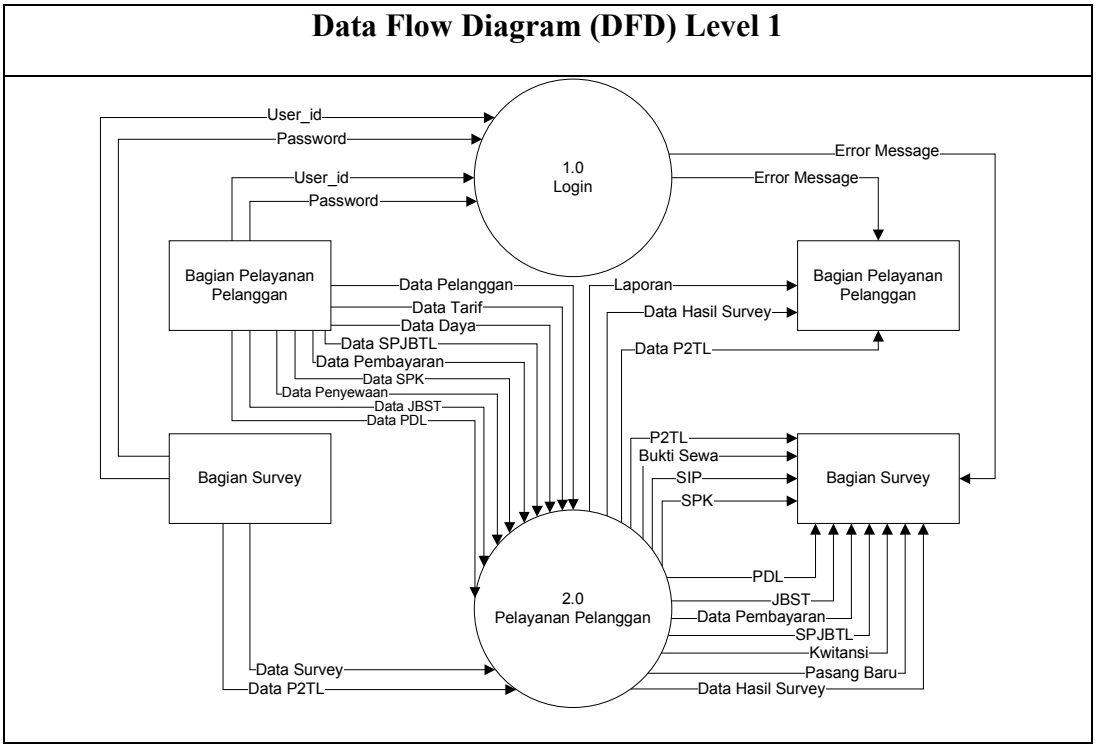
Berdasarkan alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang telah berjalan pada Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, Peneliti mencoba membantu memberikan solusi dari alur yang sudah ada. Sehingga peneliti telah merancang sebuah usulan Alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut dalam bentuk Konteks Diagram dan DFD (*Data Flow Diagram*). Berikut akan dijelaskan mengenai usulan alur *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi yang sedang berjalan, dan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Konteks Diagram / Data Flow Diagram (DFD) Level 0



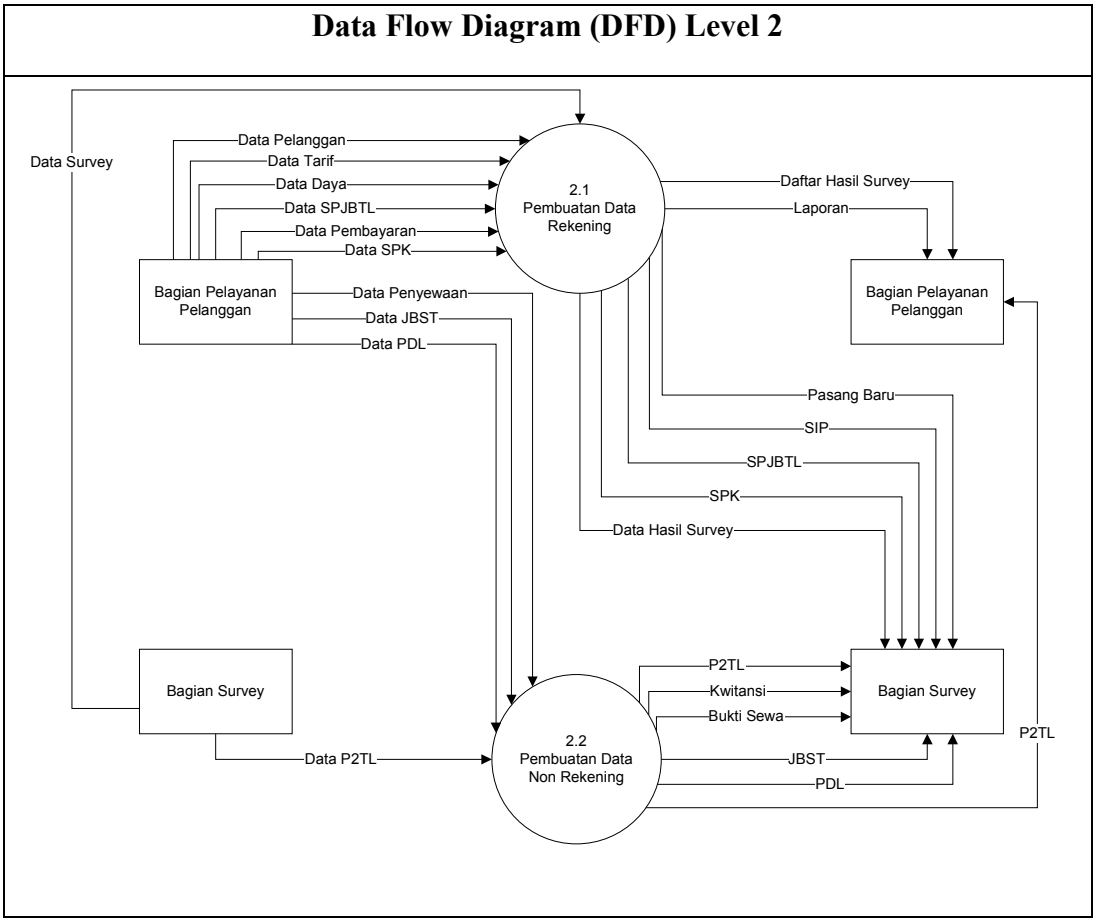
Gambar 4.20

Usulan DFD Level 0 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)



Gambar 4.21

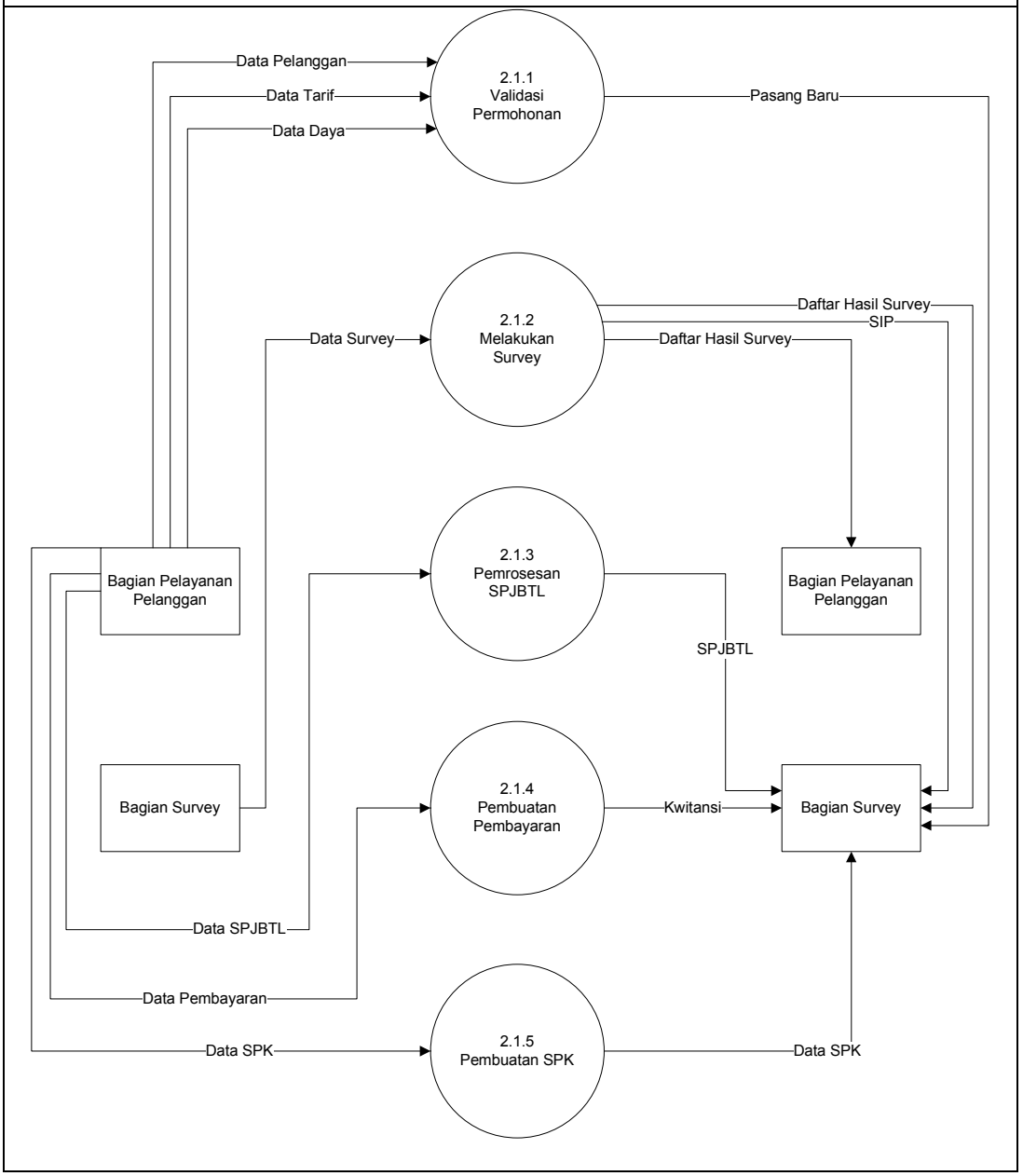
Usulan DFD Level 1 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)



Gambar 4.22

Usulan DFD Level 2 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

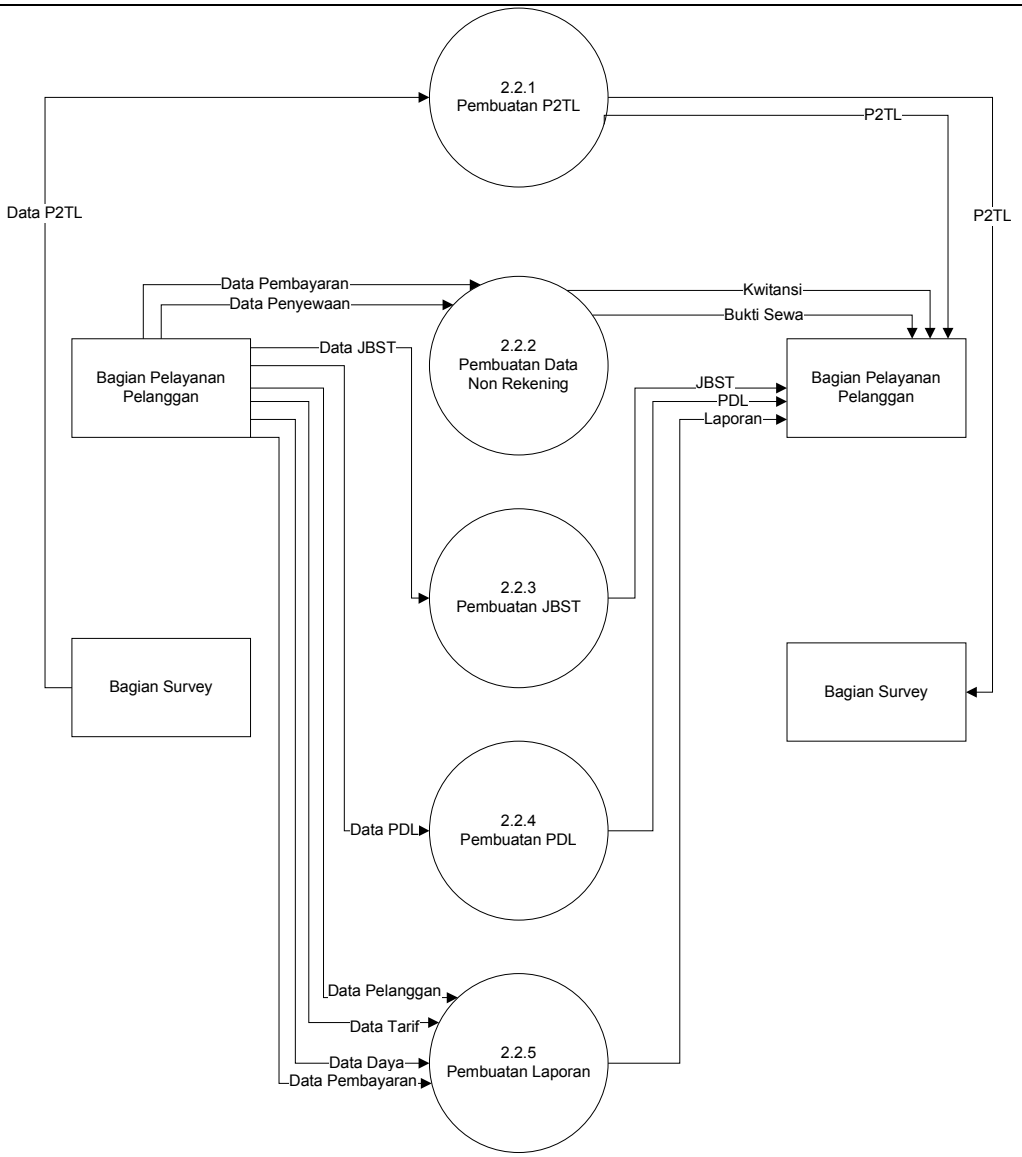
Data Flow Diagram (DFD) Level 3 Proses 2.1



Gambar 4.23

Usulan DFD Level 3 Proses 2.1 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Data Flow Diagram (DFD) Level 3 Proses 2.2



Gambar 4.24

DFD Level 3 Proses 2.2 *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Keterangan :

SIP : Surat Ijin Penyambungan

SPJBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

SPK : Surat Perintah Kerja

PDL : Perubahan Data Pelanggan

JBST : Jual Beli Listrik Terbatas

P2TL : Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

4.4 Analisis Deskriptif

Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada penelitian yang berjudul Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Terhadap Pendekatan Kinerja Pegawai Di Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi adalah sebagai berikut :

4.4.1 Penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Variabel Independen) Berdasarkan Tanggapan Responden Penelitian (*User*/Pengguna)

Untuk mengetahui tanggapan Pegawai divisi keuangan Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi atas kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), maka dari hasil kuesioner yang telah disebarkan terdapat beberapa tanggapan mengenai kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Tanggapan Responden mengenai *Functionality* dalam menerapkan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Kriteria Jawaban	Indikator Functionallity		Total
	1	2	
Sangat Setuju	13	15	28
Setuju	16	12	28
Netral	6	11	17
Tidak Setuju	10	7	17
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	167	170	**337**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{337}{450} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 74.8\%$$

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pernyataan responden terhadap kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang telah memenuhi dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan pelanggan. dan sebagian besar responden menyatakan setuju. hal ini dapat terlihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 74.8%. Oleh Karena Itu *Software* aplikasi tersebut sudah sesai dengan fungsi yang diharapkan dan memenuhi spesifikasi Pengguna (*User*) dalam menyelesaikan pekerjaan dalam pengolahan data pelanggan.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden mengenai *Reliability* dalam menerapkan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Kriteria Jawaban	Indikator Reabillity			Total
	1	2	3	
Sangat Setuju	8	20	16	44
Setuju	5	19	15	39
Netral	19	5	5	29
Tidak Setuju	13	1	9	23
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Skor Aktual	172	193	177	**542**
Skor Ideal	225	225	225	**675**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{542}{675} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 80.2\%$$

Sesuai dengan tabel diatas tanggapan Pegawai (*User*) mengenai Tingkat keakuratan dalam penyediaan informasi data pelanggan pada *Software* AP2T, saat menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yaitu sebesar 80.2% Pegawai (*User*) menyatakan setuju karena dalam menggunakan *Software* aplikasi tersebut data – data yang diberikan jelas dan akurat sehingga membuat pegawai menjadi lebih mudah dalam bekerja.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden mengenai *Efficiency* dalam menerapkan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Kriteria Jawaban	Indikator Effisiensy			Total
	1	2	3	
Sangat Setuju	12	12	13	37
Setuju	15	14	15	44
Netral	6	7	9	22
Tidak Setuju	12	12	8	32
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Skor Aktual	164	166	171	**501**
Skor Ideal	225	225	225	**675**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{501}{675} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 74{,}2\%$$

Diketahui dari tabel 4.7 mengenai tanggapan Pegawai (*User*) mengenai penggunaan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) lebih efisien dan tepat waktu dalam pengolahan data, sebesar 74,2% Pegawai (*User*) beranggapan setuju karena pengolahan data pelanggan pengawasan kredit pada *Software* aplikasi tersebut menjadi lebih efisien dan tepat waktu.

Tabel 4.8

Tanggapan Responden mengenai *Usability* dalam menerapkan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Kriteria Jawaban	Indikator Usability			Total
	1	2	3	
Sangat Setuju	11	16	14	41
Setuju	19	17	20	56
Netral	6	4	5	15
Tidak Setuju	9	8	6	23
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Skor Aktual	167	176	177	**520**
Skor Ideal	225	225	225	**675**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{511}{675} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 77%

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai tanggapan Pegawai (*User*) terhadap kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memudahkan penggunaan dalam mengakses dan pengoperasian data atau informasi pelanggan, sebesar 77% menyatakan setuju. Ini menandakan bahwa mayoritas Pegawai (*User*) saat mengakses dan pengoperasian data atau informasi pelanggan sudah mampu menggunakan *Software* aplikasi tersebut.

4.4.1.1 Ringkasan Data Tanggapan Responden Variabel X (Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T))

Penerapan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi diukur menggunakan empat indikator yaitu *Functionality, Realibility, Efficiency, Usability*. responden dikategorikan dalam 5 kategori berdasarkan skala Likert dimana masing-masing jawaban mempunyai gradasi penilaian dari Sangat Tidak Setuju hingga ke Sangat Setuju yang dituangkan dalam pilihan jawaban kuesioner.

Berikut ringkasan dari data hasil penelitian mengenai peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang dilakukan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi dengan menggunakan persentase skor tanggapan responden.

Tabel 4.9

Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Persentase Total Skor Tanggapan Responden					
No.	**Indikator**	**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**% Skor Total**	**Kriteria**
1	Functionallity	337	450	74.8%	Baik
2	Reabillity	542	675	80.2%	Baik
3	Effisiensy	501	675	74.2%	Baik
4	Usability	520	675	77%	Baik
Total		**1900**	**2475**	**76.7 %**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner (Tabel 4.5 - 4.8)

Dari tabel diatas maka dapat diketahui untuk kriteria *Functionality, Realibility, Efficiency, Usability* memiliki total skor aktual sebesar 1900 sedangkan total skor ideal yaitu sebesar 2475. Sehingga perhitungan dari total skor aktual dan total skor ideal dapat diketahui besarnya presentase skor aktual yaitu 76.7%.

Melalui persentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal dapat dilihat bahwa penerapan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang dilakukan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi menunjukkan baik.

4.4.2 Implementasi Kinerja Pegawai (Variabel Dependen) Berdasarkan Tanggapan Responden Penelitian (*User*/Pengguna)

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang peneliti lakukan tentang implementasi Kinerja Pegawai (variabel Y), diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.10

Tanggapan Responden mengenai Kuantitas Kerja pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kuantity Kerja		Total
	1	2	
Sangat Setuju	19	13	32
Setuju	12	13	25
Netral	10	13	23
Tidak Setuju	4	6	10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	177	165	**342**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{342}{450} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 76%

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai penerapan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dapat mempercepat pekerjaan sehingga jumlah pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan standar yang diterapkan oleh perusahaan, dan sebesar 76% pegawai menyatakan setuju. *Software* aplikasi tersebut memberikan dampak yang baik dalam penyelesaian pekerjaan – pekerjaan Pegawai sebagai pengguna (*User*).

Tabel 4.11
Tanggapan Responden mengenai Kualitas Kerja pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kualitas Kerja	Total
	1	
Sangat Setuju	13	13
Setuju	10	10
Netral	9	9
Tidak Setuju	13	13
Sangat Tidak Setuju	0	0
Skor Aktual	158	**158**
Skor Ideal	225	**225**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{158}{225} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 70{,}2\%$$

Sesuai dengan yang diketahui pada tabel diatas, disitu terlihat tanggapan responden mengenai kualitas kerja setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dan sebesar 70,2% pegawai (*User*) merasakan perubahan mengenai kualitas kerja mereka yang menjadi lebih baik setelah menggunakan *Software* aplikasi tersebut.

Tabel 4.12

Tanggapan Responden mengenai Pengetahuan Kerja pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Pengetahuan Kerja		Total
	1	2	
Sangat Setuju	17	19	36
Setuju	10	12	22
Netral	11	8	19
Tidak Setuju	7	6	13
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	172	179	**351**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{351}{450} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 78\%$$

Pada Tabel 4.12 diatas, menjelaskan mengenai tingkat kemampuan pegawai dalam memahami pekerjaan yang dikerjaannya setelah diterapkannya *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). dan sebesar 78% pegawai menyatakan setuju. Karena *Software* aplikasi tersebut memberikan kemudahan kepada para pegawai (*User*) dalam memahami pengoperasian, output / Informasi yang dihasilkan.

Tabel 4.13

Tanggapan Responden mengenai Kreatifitas pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kreativitas		Total
	1	2	
Sangat Setuju	17	18	35
Setuju	15	11	26
Netral	7	8	15
Tidak Setuju	6	8	14
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	178	174	**352**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{352}{450} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 78,2%

Dilihat dari tabel 4.13 merupakan tanggapan responden mengenai perkembangan kreatifitas para pegawai (*User*) setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dan Sebesar 78,2%

beranggapan setuju, Karena Mayoritas responden merasa menjadi lebih inovatif dalam mengembangkan gagasan – gagasan baru dalam memecahkan permasalahan Setelah menggunakan *Software* aplikasi tersebut.

Tabel 4.14

Tanggapan Responden mengenai Kerjasama pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kerjasama		Total
	1	2	
Sangat Setuju	22	15	37
Setuju	13	10	23
Netral	7	13	20
Tidak Setuju	3	7	10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	189	168	**357**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{357}{450} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 79,3%

Dari tabel diatas dapat memberikan gambaran bahwa *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memotivasi pegawai untuk lebih meningkatkan rasa sosialisasi antar Pegawai (*User*) dan sebesar 79,3% para pegawai merasakan perubahan bersifat positif tersebut setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang tentu saja memerlukan kerja sama antar pegawai sesuai dengan bagiannya.

Tabel 4.15

Tanggapan Responden mengenai Kemandirian pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kemandirian		Total
	1	2	
Sangat Setuju	17	17	34
Setuju	11	10	21
Netral	9	6	15
Tidak Setuju	8	12	20
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	172	167	**339**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{339}{450} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 75,3%

Tanggapan responden mengenai tingkat kesadaran pegawai untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan Perusahaan yang lebih bersifat kemandirian pegawai itu sendiri saat menggunakn *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Disini sebesar 75,3% mayoritas pegawai menjadi sadar untuk mematuhi petunjuk dan kebijakan perusahaan tanpa adanya paksaan setelah menerapkan *Software* tersebut.

Tabel 4.16

Tanggapan Responden mengenai Inisiatif pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Inisiatif		Total
	1	2	
Sangat Setuju	20	19	39
Setuju	14	18	32
Netral	9	6	15
Tidak Setuju	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	187	189	**376**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{376}{450} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 83{,}5\%$$

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai penerapan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dapat meningkatkan kesadaraan pegawai untuk menyelesaikan semua pekerjaannya dengan penuh rasa tanggung jawab menjadi meningkat, dan sebesar 83,5% pegawai menyatakan setuju akan hal tersebut karena perubahan terjadi pada pegawai menjadi lebih inisiatif setelah menggunakan *Software* Aplikasi Tersebut.

Tabel 4.17

Tanggapan Responden mengenai Kualitas Personal pada Variabel Kinerja Pegawai

Kriteria Jawaban	Kualitas Personal		Total
	1	2	
Sangat Setuju	17	18	35
Setuju	15	11	26
Netral	5	9	14
Tidak Setuju	8	7	15
Sangat Tidak Setuju	0	0	0
Skor Aktual	176	175	**351**
Skor Ideal	225	225	**450**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{351}{450} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 78%

Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap pegawai tidak hanya terjadi pada pekerjaan yang mereka kerjakan, namun *Software* tersebut berpengaruh juga pada individu pegawai itu sendiri yang merasa menjadi lebih baik lagi, dan Peneliti melihat sebesar 78% pegawai menyatakan setuju akan tanggapan tersebut karena kualitas personal mereka menjadi meningkat.

4.4.2.1 Ringkasan Data Tanggapan Responden Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi diukur menggunakan delapan indikator yaitu Kuantity Kerja, Kualitas Kerja, Pengetahuan Kerja, Kreativitas, Kerjasama, Kemandirian, Inisiatif, dan Kualitas Personal. Jawaban responden dikategorikan dalam 5 kategori berdasarkan skala Likert dimana masing-masing jawaban mempunyai gradasi penilaian dari jawaban Sangat Tidak Setuju hingga ke Sangat Setuju yang dituangkan dalam pilihan jawaban kuesioner.

Berikut ringkasan dari data hasil penelitian mengenai kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi setelah memakai *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dengan menggunakan persentase skor tanggapan responden.

Tabel 4.18

Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai

Persentase Total Skor Tanggapan Responden					
No.	**Indikator**	**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**% Skor Total**	**Kriteria**
1	Kuantity Kerja	342	450	76%	Baik
2	Kualitas Kerja	158	225	70.2%	Baik
3	Pengetahuan Kerja	351	450	78%	Baik
4	Kreativitas	352	450	78.2%	Baik
5	Kerjasama	357	450	79.3%	Baik
6	Kemandirian	339	450	75.3%	Baik
7	Inisiatif	376	450	83.5%	Baik
8	Kualitas Personal	351	450	78%	Baik
Total		**2626**	**3375**	**77.8%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner (Tabel 4.10- 4.17)

Dari tabel diatas maka dapat diketahui untuk kriteria Kuantity Kerja, Kualitas Kerja, Pengetahuan Kerja, Kreativitas, Kerjasama, Kemandirian,

Inisiatif, dan Kualitas Personal memiliki total skor aktual sebesar 2626 sedangkan total skor ideal yaitu sebesar 3375. Sehingga perhitungan dari total skor aktual dan total skor ideal dapat diketahui besarnya presentase skor aktual yaitu 77.8%.

Melalui persentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal dapat dilihat bahwa kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi dapat digolongkan baik. Artinya kriteria kinerja pegawai setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang sudah dilaksanakan dan dijalankan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi telah berjalan dan memberikan dampak baik sebagaimana mestinya dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.5 Analisis Verifikatif

Berikut adalah hasil analisis verifikatif pada penelitian yang berjudul Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ. Cimahi adalah sebagai berikut :

4.5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Bambang Soedibjo (2005:76) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat atau dinyatakan valid adalah jika koefisien korelasi > 0,3. Jadi apabila r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut valid sedangkan jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk mengetahui data item pernyataan kuesioner *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) atau Variabel Independen (X) valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 12.0 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat pada tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.19
***Item-Total Statistics* (Uji Validitas Var. X)**

Pernyataan	*r* Kritis	*r* Hitung	Keterangan
Item No. 1	0.300	**0.115**	Tidak Valid
Item No. 2	0.300	**0.477**	Valid
Item No. 3	0.300	**0.598**	Valid
Item No. 4	0.300	**0.480**	Valid
Item No. 5	0.300	**0.505**	Valid
Item No. 6	0.300	**0.499**	Valid
Item No. 7	0.300	**0.595**	Valid
Item No. 8	0.300	**0.425**	Valid
Item No. 9	0.300	**0.421**	Valid
Item No. 10	0.300	**0.429**	Valid
Item No. 11	0.300	**0.509**	Valid
Item No. 12	0.300	**0.549**	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan *SPSS 12.0 for Windows*

Sesuai dengan yang telah diketahui diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen pada variabel X (Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)) pada setiap variabel yang Peneliti ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti. dimana dari 12 pernyataan pada variabel X (Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)) sebanyak 11 pernyataan valid, yaitu *r* Hitung > *r* Kritis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas *Software* Aplikasi

Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Disamping itu terdapat juga uji reliabilitas, yang merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dan pengujian reliabilitas ini dilakukan pada item pernyataan kuesioner *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) atau variabel X. menurut Sugiyono (2003:124), besarnya koefisien batasan minimum reliabilitas adalah 0,6. Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 12.0 for Windows*, dalam tabel 4.20 sebagai berikut:

Tabel 4.20
Reliability Statistics (Variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	12

Dari hasil pengujian reliabilitas diatas, maka instrumen Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai cronbach's alpha 0,816. Oleh karena itu alat ukur atau kuesioner dapat dikatakan baik dan dipercaya atau dapat diandalkan (reliable).

Dibawah ini merupakan data item pernyataan kuesioner Kinerja Pegawai atau variabel dependen (Y) valid atau tidaknya dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 12.0 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat pada tabel 4.21 sebagai berikut:

Tabel 4.21
***Item-Total Statistics* (Uji Validitas Var. Y)**

Pernyataan	*r* Kritis	*r* Hitung	Keterangan
Item No. 1	0.300	**0.536**	Valid
Item No. 2	0.300	**0.486**	Valid
Item No. 3	0.300	**0.216**	Tidak Valid
Item No. 4	0.300	**0.451**	Valid
Item No. 5	0.300	**0.514**	Valid
Item No. 6	0.300	**0.517**	Valid
Item No. 7	0.300	**0.586**	Valid
Item No. 8	0.300	**0.557**	Valid
Item No. 9	0.300	**0.332**	Valid
Item No. 10	0.300	**0.539**	Valid
Item No. 11	0.300	**0.503**	Valid
Item No. 12	0.300	**0.614**	Valid
Item No. 13	0.300	**0.454**	Valid
Item No. 14	0.300	**0.506**	Valid
Item No. 15	0.300	**0.561**	Valid
Item No. 16	0.300	**0.562**	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan *SPSS 12.0 for Windows*

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Y (Kinerja Pegawai) pada setiap variabel yang Peneliti ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 16 pernyataan variabel Y (Kinerja Pegawai) sebanyak 15 pernyataan dinyatakan valid, yaitu *r* Hitung > *r* Tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas Kinerja Pegawai akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Adapun pengujian reliabilitas pada item pernyataan kuesioner Kinerja Pegawai, dalam tabel 4.22 sebagai berikut :

Tabel 4.22
***Reliability Statistics* (Variabel Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	15

Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka instrumen Kinerja Pegawai memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai cronbach's alpha 0,865 maka alat ukur atau kuesioner dapat dikatakan baik dan dipercaya atau dapat diandalkan (reliable).

4.5.2 Hasil Uji Korelasi Karl Pearson

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuatkah keeratan hubungan antar variabel yaitu Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai variabel X (Independen), dan Kinerja Pegawai sebagai Variabel Y (Dependen). Berikut adalah pengujian dengan menggunakan *Software* SPSS 12.0 *for Windows*, yaitu :

Tabel 4.23
***Correlations* Variabel X & Variabel Y**

		Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	Kinerja Pegawai
Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	Pearson Correlation	1	**.746****
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	45	45
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	**.746****	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	45	45

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

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, bahwa hasil perhitungan korelasi dengan menggunakan *Software SPSS 12.0 For Windows*, dapat diketahui bahwa besar korelasi antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan (AP2T) dan Kinerja Pegawai adalah sebesar 0,746. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 4.24 sebagai berikut:

Tabel 4.24

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)

Berdasarkan Tabel 4.24, hasil output antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai menghasilkan nilai sebesar 0.746. nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Kinerja Pegawai memiliki hubungan yang bisa dikatakan kuat.

Sedangkan dengan melakukan perhitungan manual menurut sugiyono (20011:183) didapat hasil perhitungan:

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

$$r = \frac{45\left(51131.82\right) - \left(1260.596\right)\left(1765.4034\right)}{\sqrt{\left\{45\left(37014.023\right) - \left(1260.596\right)^2\right\}\left\{45\left(72233.8908\right) - \left(1765.4034\right)^2\right\}}}$$

$$r = \frac{2300931.83 - 2225460.42}{\sqrt{\left\{1665631.04 - 1589102.18\right\}\left\{3250525.06 - 3116649.2\right\}}}$$

$$r = \frac{75471.406}{\sqrt{\left\{76528.864\right\}\left\{133875.83\right\}}}$$

$$r = \frac{75471.406}{\sqrt{10245365568}}$$

$$r = \frac{75471.40}{101213.993}$$

$$r = 0{,}746$$

4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-square) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan *software SPSS 12 for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.25

Model Summary[b] (Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746a	**.556**	.546	5.54275

a. Predictors: (Constant, *Software* aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Koefisien determinasi pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (Kualitas *Software* AP2T) terhadap variabel dependen (Kinerja Pegawai). Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi yang menyatakan besarnya presentase perubahan variabel dependen (Y) yang bisa diterangkan oleh variabel independen (X) melalui hubungan X dan Y. Adapun perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

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

$= (0{,}746)^2 \times 100\%$

$= 0{,}556 \times 100\%$

$= \mathbf{55{,}6\%}$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diperoleh koefisien determinasi (Kd) sebesar 55,6%. Hasil nilai tersebut menunjukan bahwa sebesar 55,6% Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Sedangkan sisanya 44,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, yaitu seperti pengalaman, keahlian dan keuletan Pegawai.

4.5.4 Hasil Uji Regresi

Analisis regresi merupakan teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk mencari dan memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel Dependen (Kinerja Pegawai) yang dipengaruhi oleh variabel Independen (Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalah regresi linier sederhana yang dimana digunakan untuk menguji Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *Software SPSS 12 for windows*, diperoleh output regresi Peranan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai. Maka dapat dilihat hasil pengolahan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.26
***Coefficient* (a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**11.605**	3.855		3.011	.004
	Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	**.986**	.134	.746	7.337	.000

a. Dependent Variable: Pendekatan Kinerja Pegawai

Adapun perhitungan uji regresi secara manual adalah sebagai berikut

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

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

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

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

(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)

Dimana : Y : Kinerja Pegawai

X : Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

a : Konstanta

b : Koefisien variabel X

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

$$a = \frac{(37014.0232)(1765.40342) - (1260.596)(51131.82)}{45(37014.0232)(1260.596)^2}$$

$$a = \frac{65344683.1 - 64456563.7}{1665631.04 - 1589102.18}$$

$$a = \frac{888119.337}{76528.8649}$$

$$a = 11.605$$

Sedangkan untuk b yaitu koefisien variable X

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

$$b = \frac{45(51131.82) - (1260.596)(1765.40342)}{45(37014.0232) - (1260.596)^2}$$

$$b = \frac{2300931.83 - 2225460.42}{1665631.04 - 1589102.18}$$

$$b = \frac{75471.406}{76528.8649}$$

$$b = 0{,}986$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 11.605+ 0,986 X

Dimana : Y = Kinerja Pegawai

X = Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dalam Pengolahan data pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) (APJ) Cimahi semakin baik. Demikian juga sebaliknya, semakin tidak baik penerapan Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) akan membuat Pengolahan data pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) (APJ) Cimahi semakin rendah.

Arti dari persamaan dalam bentuk penjelasan secara ekonomis yaitu untuk mengetahui Koefisien regressi 0,986 mempunyai arti bahwa setiap kenaikan untuk Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut, maka diprediksikan pendekatan Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0,986. Sementara nilai konstanta sebesar 11.605 menunjukkan nilai rata-rata Y apabila X bernilai nol.

4.5.5 Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis

Hasil Analisis dan Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah penelitian yang dilakukan akan menolak atau menerima hipotesis tersebut. Peneliti mencoba menganalisis hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan pengujian dasar pengambilan keputusan, menurut Singgih Santoso (2005:337). Maka ketentuan yang ditetapkan adalah:

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

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

Setelah variabel-variabel penelitian dapat diketahui, maka perumusan H_0 dan H_1 dapat ditulis sebagai berikut:

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

H1 : $\rho \neq 0$; Terdapat pernan antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Pendekatan Kinerja Pegawai.

Uji signifikan terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan pengujian distribusi dengan tingkat signifikan yang diambil adalah 1% dalam tingkat kesalahan data dan 99% data dinyatakan tepat dalam penelitian ini, berdasarkan hasil dari output dibawah ini :

Tabel 4.27
Correlations (Sig. 2-Tailed)

		Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	Kinerja Pegawai
Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	Pearson Correlation	1	**.746****
	Sig. (2-tailed)	.	**.000**
	N	45	45
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	**.746****	1
	Sig. (2-tailed)	**.000**	.
	N	45	45

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

Berdasarkan pengujian dasar pengambilan keputusan diatas, maka diperoleh probabilitas (nilai sig.) sebesar 0,000 dengan tingkat signifikan 1%. Dari output tabel 4.27 diatas menunjukkan jika probabilitas (nilai sig.) < 0,01 ; maka H0 ditolak H1 diterima, maka nilai probabilitas (sig.) pada 0,000 berarti terdapat peranan antara Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Pendekatan Kinerja Pegawai pada Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi.