BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian berisi tentang gambaran objek yang ada dalam suatu penelitian. Penentuan objek penelitian sangat penting dikerenakan untuk menunjang kegiatan selama penelitian , sehingga hal-hal yang diperlukan dalam penelitian akan mudah dicapai. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) penelitian ini dilaksanakan di PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Dan Jaringan (APJ) Cirebon.

3.1.1 Sejarah Singkat PT.PLN (Persero)

1. Sejarah Umum Perusahaan Listrik Negara (PLN)

a. Masa Pemerintahan Hindia Belanda

Pada masa pemerintahan hindia belanda tahun 1905 berdiri Bandung Electriciteit, disingkat BEM yang bertugas untuk membuat atau membangun jaringan listik dikota Bandung dan sekitarnya. Selanjutnya pada tahun 1913 berdiri Land Waterkracht Bedrijf disingkat LWB yang bertugas dan bergerak dibidang pengusahaan pembangkitan dan penyaluran tenaga listrik yang mempunyai wilayah kerja diseluruh Indonesia. Pada tahun 1919 dibuat akte pendirian perusahaan pelistrikan dihadapan notaries Mr.Adrian Hendrik Van Phuisen di Batavia. Akte no 213 tanggal 31 Desember 1919, kemudian BEM dihapus dan digabung menjadi GEBEO Bandung. Setelah pendirian akte notaries dibuat maka pada tahun 1921 berdiri GEBEO NV di Bandung yaitu tepatnya 1 Januari 1921.

b. Masa Pemerintahan Jepang 1945

Pada masa ini pendistribusian tenaga listrik diusahakan Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha, sedangkan untuk pembangkitan dan penyalurannya dilakukan oleh dua instansi yaitu, SIBOE DENKI DJIGYO pada periode tahun 1943-1945.

c. Masa Perjuangan Fisik Setelah Kemerdekaan (1945-1948)

Pada masa perjuangan pelistrikan dinegara kita khususnya di Jawa Barat dilaksanakan oleh Pemerintahan Republik Indonesia dengan nama DJAWATAN LISTRIK.

d. Masa Agresi Belanda

Pada tahun 1948 Belanda masuk, maka Pemerintahan Indonesia hijrah ke Yogyakarta, pengusahaan dan pendistribusian tenaga listrik khususnya di Jawa Barat termasuk Jakarta diusahakan kembali oleh GEBEO kembali. Sedangkan pembangkitan dan penyebarannya tetep dikuasai dan dikelola oleh Pemerintahan RI, yaitu oleh "Perusahaan Listrik Negara Untuk Pembangkitan Tenaga Listrik" disingkat "PENUMPETAL" yang wilayah kerjanya diseluruh Jawa Barat dan DKI Jakarta.

e. Masa Nasionalisasi dan Sesudahnya

Pada tahun 1957 terjadi nasionalisasi perusahaan milik asing, maka GEBEO diambil alih tepatnya pada tanggal 27 Desember 1957. Sehubungan dengan nasionalisasi ini dikeluarkan peraturan pemerintah No.86 tahun 1958, peraturan pemerintah No.18 tahun 1959, peraturan pemerintah pengganti undang-undang No.19 tahun 1960 tentang perusahaan negara, maka berdasarkan peraturan pemerintah No.19 tahun 1959 diatas maka GEBEO di Bandung dinyatakan menjadi Perusahaan Milik Negara dengan nama Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Berdasarkan peraturan pemerintah No.19 tahun 1965 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 01/PRT/1965 tanggal 21 Januari 1965 diadakan reorganisasi dimana BPU-PLN dihapus dan ditingkatkan daerah dibentuk susunan organisasi PLN yang disebut Perusahaan Listrik Negara Eksploitasi, dan di Jawa Barat disebut PLN Eksploitasi XI, yang berkedudukan di Bandung termasuk cabang-cabangnya. Dalam peraturan pemerintah No.18 tahun 1972 tentang Perum Listrik Negara dalam BAB 1 pasal 1 ayat 1 disebutkan hal yang menyangkut status PLN antara lain :

PLN yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah No.19 tahun 1965 yang lalu Peraturan Pemerintah tahun 1969 dan Peraturan Pemerintah No.19 tahun 1965, PP No.11 tahun 1969 dan PP No.30 tahun 1970, sepanjang mengenai anggaran dasar listrik negara dinyatakan tidak berlaku lagi berdasarkan Peraturan Pemerintah PUTL No. 013/PLT/1975 tanggal 9 September 1975 tentang organisasi dan tata kerja. Perusahaan Listrik Negara maka PLN mengadakan reorganisasi yang meyangkut nama, tugas dan wilayah kerjanya di daerah, kemudian berdasarkan pengumuman No.05.D.III/SEK/1975 tanggal 14 Juli 1975, maka perum listrik negara eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perum Listrik Negara Distribusi II disingkat PLN DISTRIBUSI JAWA BARAT dan BANTEN disingkat PERUM LISTRIK DISTRIBUSI JABAR.

Sehubungan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah yang baru yaitu PP No.54 tahun 1981 tentang PERUM LISTRIK NEGARA. Maka PP No.18 tahun 1972 dinyatakan masih tetap berlaku, hanya saja didalamnya terdapat beberapa pasal yang diubah dan disesuaikan. Yang berdasarkan pemgumuman PLN EKSPLOITASI diubah namanya Perusahaan Listrik Distribusi Jawa Barat No.23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk PULN menjadi

Perusahaan Persero (Persero) maka bentuk PULNDJ menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT.PLN Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994 sesuai akte pendirian.

2. Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Cirebon

Sejarah kelistrikan di Cirebon dimulai pada tahun 1970, diawali dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian berdasarkan pengumuman PLN Eksploitasi XI No.5/DIII/ SEK/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat dan untuk wilayah Cirebon namanya adalah Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat Cabang Cirebon.

Sejarah perjalanan kelistrikan di Jawa Barat khususnya di Cirebon terus berkembang sejalan dengan perubahan dan perkembangan daerah yang terus terjadi. Memasuki era 1990-an dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat cabang Cirebon diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat cabang Cirebon sejak tanggal 30 Juli 1994. PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Cabang Cirebon yang berkantor di Jl.Yos Sudarso No.16 Cirebon, membawahi beberapa unit ranting, diantaranya Ranting Indramayu, Ranting Jatibarang, Ranting Sumber, Ranting Ciledug, Ranting Cilimus, dan Ranting Kuningan. Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor: 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001

yang menjadi landasan hokum perubahan nama PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Cabang Cirebon menjadi PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Cirebon. Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor : 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaring dan Cirebon, yang kini berkantor di Jl.Tuparev No.100 Cirebon, yang membawahi Unit Pelayanan dan Jaringan Cirebon Kota, Unit Pelayanan dan Jaringan Sumber, Unit Pelayanan dan Jaringan Kuningan, Unit Pelayanan dan Jaringan Cilimus, Unit Pelayanan dan Jaringan Ciledug, Unit Pelayanan dan Jaringan Jatibarang, Unit Pelayanan dan Jaringan Indramayu serta Unit Pelayanan dan Jaringan Hargeulis.

- **Sifat Tujuan dan Lapangan Usaha**

Sifat Usaha PT.PLN (Persero) adalah menyediakan tenaga listrik yang memadai bagi kepentingan umum, menghasilkan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan, serta turut aktif dalam menunjang pelaksanaan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan.

Tujuan usaha perusahaan adalah membangun dan mengelola sarana penyediaan tenaga listrik untuk umum dalam negeri, dalam arti seluas-luasnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat serta mendorong kegiatan perekonomian.

Lapangan usaha PT.PLN (Persero) adalah :

a. Menyelenggarakan dan menyediakan tenaga listrik untuk umum.
b. Merencanakan, membangun dan memperluas sarana tenaga listrik.
c. Usaha-usaha lain yang menunjang tercapainya tujuan diatas.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT.PLN

Struktur organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Cabang Cirebon, mengacu pada keputusan Direksi, Nomor 40. K/010/DIR/2002 yang mengatur tentang pola susunan organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Se-Jawa Bali, dimana tingakatan cabang berada pada level kedua sebagai Area Pelayanan dan Jaringan. Adapum struktur organisasi sebagai berikut :

3.1.3 Deskripsi Jabatan

Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) mencakup seluruh fungsi distribusi tegangan menengah dan tegangan rendah sengan batas sisi hulu yaitu kwh meter digardu induk sisi tegangan menengah dan seluruh fungsi penjualan tegangan rendah, tegangan menengah dan tegangan tinggi dengan pelaksanaan adalah unit-unit garis depan wilayah kerjanya.

1. Manajer Area :

a. Kinerja Utama : Rasio operasi, susut, piutang, kepuasan pelanggan

dan citra perusahaan, disamping kinerja unit lainnya.

b. Uraian Fungsi Utama :

- Mensinergikan seluruh unit garis depan dan seluruh fungsi di APJ dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan berdasarkan hukum dan ketentuan yang berlaku, termasuk surat kuasa dan kebijakan General Manager, termasuk pengembangan sistem informasi terintegrasi dan "online" dan pengembangan garis depan baru.
- Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan budaya perusahaan (integritas, saling percaya, peduli dan pembelajar) dan good government (responsibility, accountability, fairness dan transparancy) disertai apresiasi dan pembinaan SDM.
- Berkoordinasi dengan unit P3B terkait, APD (bila ada), unit distribusi lain (bila ada), dan APJ yang berbatasan.

- Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh kantor distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi/audit internal.

2. Ahli :

a. Membuat rekomendasi solusi masalah dan konsep realitas untuk memaksimalkan kinerja APJ.

b. Melaksanakan kegiatan tertentu, bekerjasama dengan unit garis depan dan atau dengan persetujuan manajer atau asisten manajer yang bersangkutan.

c. Bertanggung jawab kepada manajer APJ

3. Asisten Manajer Niaga :

a. Fungsi utama asisten manajer niaga adalah memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerja melalui fungsi sistem informasi, administrasi niaga, sistem pelayanan dan sistem pemasaran.

- Fungsi Sistem Informasi

  Mengelola pengoperasian dan pemeliharaan seluruh sisteminformasi terpadu dan andal (komitmen proses bisnis, *password* dan data *logger)*, pengembangan sistem informasi untuk meminimalkan proses bisnis manual a.l. RBM berbasis GIS dan Gardu.

- Fungsi Administrasi Niaga

  Membuat laporan yang benar (rekonsiliasi dengan fungsi keuangan dan akutansi APJ dan unit yang bersangkutan), dan menyampaikan ke KD a.l.TUL.III-07, koreksi, dan TUL.III-09, 12RB, TUL.IV-04/06, pendapatan lain-lain, mengelola tagihan tertentu “terpusat” a.l. TNI, Polri, Pemda, Investasi Vertikal, SPT.

- Fungsi Sistem Pelayanan

  Mengelola perbaikan penetrasi segmen TR dengan pendekatan territorial a.l perbaikan AIL, DIL, baca meter, penagihan *(autodebet,praqtis*), penertiban distribusi (kwh numpuk, tunggakan/pemutusan, illegal, UJL, dan lain-lain), otomatisasi (RBM, PDE), TMP, LHL, *one stop service*, kehumasan (a.l TDL), kemitraan, *outsourcing*, UGD baru, penyediaan matetial, dana, sarana dan pelatihan.

- Fungsi Strategi Pemasaran

  Memperbaiki sistem pelayanan potensial untuk memaksimalkan kinerja APJ, khususnya segmen konsumen tegangan tinggi dan tegangan menengah, a.l. *account executives*, CIS, DPP, AIL, PB/PD dan daftar tunggu, *captive*, impor, felksibilitas dan sinergi. Tunggakan /KP2LN, UMTL, pembayaran langsung, updating PJBTL, dan lain-lain.

b. Bekerja sama dengan asisten manajer perencanaan dan distribusi, Asisten SDM dan keuangan, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja APJ dan Distribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain ; upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis “compression” untuk mengatasi “asimetris dan los kontak”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pemanfaatan anggaran, penyediaan likuiditas operasional Unit Garis Depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening bank PLN,

pengembangan “autodebet”, program kehumasan, pengembangan sarana apresiasi dan promosi pegawai pengembangan Unit Garis Depan baru dan lain-lain.

c. Mengkoordinir fungsi-fungsi Supervisor, Ahli Utama dan Juru dilingkungan Bagian Niaga dan bertanggung jawab kepada Manajer APJ.

4. Asisten Manajer Perencanaan dan Distribusi :

a. Fungsi utama asisten manajer perencanaan dan distribusi adalah : Mengelola fungsi perencanaan terpadu dan fungsi pengelolaan sistem distribusi, bekerjasama dengan ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

b. Fungsi Perencanaan

- Merencanakan pengembangan jaringan distribusi 1 tahun kedepan.
- Memberikan justifikasi setiap aktivitas investasi yang direncanakan.
- Merencanakan biaya pemeliharaan jaringan selama 1 tahun.
- Memantau realisasi pelaksanaan investasi dan pemeliharaan di APJ.
- Dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan bidang perencanaan distribusi.

c. Fungsi Distribusi

- Memonitor dan merekap data jaringan TM/TR eksisting dan merekap data UPJ TM/TR.
- Mengawasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan TM/TR disemua UPJ.
- Memantau TMP di UPJ TM/TR dan member masukan/cara perbaikan.
- Mengawasi langsung pelaksanaan SOP jaringan sistem untuk kunjungan VVIP/VIP.

- Melaksanakan pemasangan, pengoperasian, pemeliharaan, sistem *automatic meter reading*.
- Melaksanakan peneraan dan perakitan Alat Pengukur Pembatas (APP).
- Berkomunikasi dengan sesame APJ dalam hal koordinasi sistem.
- Dalam melaksanakan tugas berkomunikasi dengan bidang distribusi.

d. Mengkoordinasi pemanfaatan anggaran bersama asisten manajer niaga, asisten manajer SDM dan keuangan unit garis depan utnuk memaksimalkan kinerja, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain upaya unit garis depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis "compression" untuk mengatasi "asimetris dan los kontak", melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pengembangan unit garis depan baru, dan lain-lain.

5. Asisten Manajer SDM dan Keuangan

a. Fungsi utama asisten manajer SDM dan keuangan adalah :

Mengelola fungsi keuangan, fungsi SDM dan organisasi, fungsi administrasi, hokum dan komunikasi, bekerjasama dengan ahli dan fungsi terkai di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

b. Mengkoordinasi penyediaan likuiditas operasional unit garis depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening bank PLN, pengembangan "autodebet" program kehumasan, pengembangan sarana, apresiasi dan promosi pegawai, penyediaan material pada setiap saat dibutuhkan, pengembangan unit garis

depan baru, dan lain-lain. Bersama asisten manajer niaga, asisten perencanaan dan dsitribusi dan unit garis depan yang bersangkutan.

4. Aspek Kegiatan Perusahaan

Adapun kegiatan perusahaan yang dilaksanakan, yang berhubungan dengan penyediaan tenaga listrik antara lain sebagai berikut:

1. Pembangunan Jaringan

   Merupakan pembangunan hantaran udara, yang meliputi :

   a. Tegangan Rendah (TR)
   b. Tegangan Menengah (TM)
   c. Tegangan dibawah tanah (kabel TR dan TM)

2. Pembangunan gardu-gardu distribusi

   Merupakan pembangunan gardu yang mendistribusikan KWH atau menyalurkan tenaga atau aliran listrik kepada langganan melalui jaringan tegangan rendah (TR) merupakan perlengkapan KWH.

3. Pembangunan tiang

   Melalui tiang TR dan TM

4. Memelihara gardu, jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung meliputi:

   a. Pemeliharaan gangguan gardu tembok
   b. Pemeliharaan gangguan gardu tiang
   c. Pemeliharaan gangguan gardu kios

d. Pemeliharaan gangguan STUM (Saluran Udara Tegangan Menengah) dan PJU

e. Pemeliharaan gangguan SUTR (Saluran Udara Tegangan Menengah) dan PJU

f. Pemeliharaan gangguan sambungann rumah

5. Penyambungan baru

Berarti mengadakan kegiatan pemasangan/penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.

6. Tambah daya

Merupakan perubahan beban daya baik penambahan atau penurunan daya

7. Perubahan tarif

Merupakan jenis tarip dari pelanggan kelompok lainnya atau sebaliknya, misalnya dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.

8. Pelayanan kepada pelanggan

a. Permintaan sambungan baru dan perubahan daya

b. Permintaan ganti nama atau tarif

c. Permintaan penerangan sementara

d. Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah

9. Pembacaan meter

Melakukan pencatatan stand meter atas pemakaian tenaga listrik

10. Pembuatan rekening atas pemakaian tenaga listrik

11. Pembukuan rekening listrik

12. Penerimaan pelunasan/pembayaran rekening listrik

13. Pengawasan tunggakan rekening listrik

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Pada dasarnya penelitian merupakan kegiatan taat kaidah dalam upaya untuk menemukan kebenaran dan menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan,teknologi,dan kesenian.

3.2.1. Desain Penelitian

Menurut **Ibnu Subiyanto (2000:10)** Desain penelitian adalah suatu rancangan bentuk atau model suatu penelitian.

Faktor yang akan diteliti adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon. Metode penelitian yang dirancang untuk penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dan metode Asosiatif. Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:6) Metode Deskriptif adalah penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu atau lebih tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan variabel lainnya. Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:7) Metode Asosiatif yang dikenal juga sebagai metode korelasional digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel. Metode asosiatif dapat dikatakan sebagai kelanjutan dari metode deskriptif dimana kita hanya menghimpun,menyajikan data secara cermat dan teliti. Akan tetapi metode deskriptif tidak melakukan uji hipotesis tentang hubungan antar variabel.

Penelitian ini ditujukan untuk menguji hubungan antar dua variabel yaitu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai variabel bebas (Independent Variable) dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang dianggap bepengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan variabel terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang memberikan respons atas perubahan variabel lainnya. Teknik pengambilan data

dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon. 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. Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:65) uji validitas dimaksudkan untuk melihat apakah penulis telah mengukur sesuatu yang secara benar (konsep) dan Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat stabilitas dan konsistensi hasil pengukuran. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis, untuk perhitungan dan pengujiannya dibantu dengan menggunakan SPSS 12 dan Ms. Excel.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:47) Operasionalisasi Variabel adalah salah satu langkah setelah kita melakukan konseptualisasi dan merupakan suatu proses untuk mengembangkan apa yang disebut definisi operasional.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, variabel bebas (Variable Independent) yaitu kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai variabel X, dan variabel terikat (Dependent Variable) yaitu Kinerja karyawan sebagai variabel Y. Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:9) Variabel Bebas (Independent Variable) adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan variabel yang memberikan respons atas perubahan variabel lainnya.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel [1]	Konsep Variabel [2]	Indiktor [3]	Ukuran [4]	Skala [5]
Variabel X *AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)*	*AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)* merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer,*	**Kinerja Sistem (*Performance*)**	Tingkat kecepatan dalam proses penginputan data	Ordinal
			Tingkat Kecepatan dalam pencarian data	Ordinal
			Tingkat keakuratan dalam menerima kode masuk (password)	Ordinal
			Tingkat kecepatan kerja	Ordinal
			Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		Bekerja sesuai Fungsinya (*Functionality*)	Tingkat validasi data	Ordinal
			Tingkat keamanan password ketika login	Ordinal
			Tingkat kesalahan saat Pengoperasian program	Ordinal
			Tingkat kemampuan dalam mengolah setiap fungsi pada AP2T	Ordinal
			Tingkat keahlian dalam mengoperasian AP2T sesuai modul	Ordinal
		Kemampuan (*Usability*)	Tingkat kemampuan AP2T untuk menghasilkanoutput sesuai fungsinya	Ordinal
			Tingkat kemampuan dalam menjalankan fungsi sesuai keinginan perusahaan	Ordinal
		Kehandalan (*Reliability*)	Tingkat kehandalan untuk memperbaiki kesalahan	Ordinal
			Tingkat keakuratan dalam memperbaiki error	Ordinal
			Tingkat keakuratan output atau informasi yang disajikan	Ordinal

			Tingkat kesesuaian dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan keinginan user	Ordinal
Kinerja Karyawan (Y)	"Hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya " **(Anwar Prabu Mangkunegara 2000:67)**	**Kualitas**	Tingkat ketepatan kerja, ketelitian kerja	Ordinal
		Kuantitas	Tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang diselesaikan	Ordinal

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Dalam metode penarikan sampel yang digunakan adala sebagai berikut :

3.2.3.1. Populasi

1. Menurut Sugiyono (2010:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."
2. Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:10) populasi adalah kumpulan dari subjek atau pengukuran dari masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ilmiah, populasi ini selalu memiliki batas baik ditinjau dari karakteristik, atribut atau aspek wilayah.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Ciebon untuk mengetahui bagaimana tanggapannya tentang penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Dalam penelitian ini populasi yang

akan diteliti adalah karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon berjumlah 23 orang.

3.2.3.2. Sampel

Menurut **Sugiyono** (2010:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Penelitian ini, digunakan sampel dari populasi yang ada, dikarenakan populasi dalam penelitian ini kurang dari 100, maka menurut **Umi Narimawati** (2008:173) bahwa dalam penelitian yang populasinya kurang dari 100, maka sebaiknya diambil seluruhnya, sehingga diperoleh keakuratan data dan kesimpulan penelitian.

Demikian sampling yang digunakan adalah *sampling* jenuh menurut **Sugiyono** (2010:85) adalah sebagai berikut: "Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel." Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* Jenuh dari jumlah populasi sebanyak 23 orang, yang terdapat pada 6 fungsi, namun penulis membatasi jumlah sampel yaitu hanya pada 3 fungsi yaitu fungsi pelayanan 7 orang, fungsi pembacaan meter(Cater) 8 orang dan fungsi penagihan 9 orang sehingga sampel yang diambil sebanyak 23 orang

3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

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

3.2.4.1. Jenis Data

1. Data Primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Perolehan data primer dilakukan dengan cara peneliti mengumpulkannya secara langsung dengan menggunakan tehnik pengumpulan data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner.
2. Data Sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yaitu buku, laporan dan internet. Dalam hal ini Profil Perusahaan, Struktur Organisasi, serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.2.4.2. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Yaitu suatu cara untuk mendapatkan suatu data-data yang diperlukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung pada PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon. Observasi dilakukan pada karyawan PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon yang menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Hal ini dilakukan dengan cara mengamati cara kerja atau mengoperasikan menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), melihat tampilan input ataupun hasil outputnya dan dampak yang ditimbulkannya terhadap kinerja karyawan.

2. Kuesioner

Penyebaran kuesioner hanya dilakukan pada seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon yang menggunakan atau berhubungan dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Hal ini untuk memudahkan karyawan dalam menjawab pertanyaan peneliti dalam mendampingi objek penelitian tersebut pada saat mengisi kuesioner dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan–pertanyaan yang mungkin muncul dari objek penelitian terhadap keadaan yang sesungguhnya dengan yang diinginkan.

Tabel 3.2 Penilaian Kuesioner

Jawaban	Keterangan	Bobot Nilai
SS	**Sangat Setuju**	**5**
S	**Setuju**	**4**
RR	**Ragu-Ragu**	**3**
TS	**Tidak Setuju**	**2**
STS	**Sangat Tidak Setuju**	**1**

3.2.5 Teknik Pengujian Instrumen.

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesunggunhan 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 realibilitas. 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 **Bambang S. Soedibjo** (2005:76) Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument penelitian. Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian ini yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan software *SPSS 17.0 For Windows* dan *Microsoft Excel 2007* dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - \sum x^2}\ \sqrt{n\sum y^2 - \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoh subjek dalam setiap item

Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = banyaknya responden.

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{kritis}$ pada $\alpha = 3\%$.

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

   Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software* SPSS 17.0 *For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan

3.2.5.2. Uji Realibilitas

Uji relibilitas instrumen dilakukan untuk melihat sampai seberapa besar kendala alat ukur yang digunakan. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah α-cronbach.

Menurut **Purbayu dan Ashari** (2005: 251) Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Dalam pengumpulan datapenelitian. Uji realibilitas yang digunakan dalam penelitian adalah koefisien Cronbach seperti yang disarankan Bambang S.Soedibjo (2005;70) sebagai berikut

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\ 1 - \frac{Vi}{Vt}$$

Dimana k jumlah butir pertanyaan, Vi = varians dari butir ke-i dan Vt varians total butir. Menurut Sekaran dalam **Bambang S.Soedibjo** (2005:72), kriteria penilaian terhadap koefisien α-Cronbach adalah jika koefisien α kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan kurang reliabel, jika diatanra 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika α lebih besar 0,8 maka instrumen dikatakan sangat reliabel.

3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis dalam penelitian ini akan menggunakan Metode Deskriptif dan Metode Asosiatif.

3.2.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif berisikan perhitungan-perhitungan untuk melihat bagaimana pola atau karakteristik data serta mendeteksi ketidak wajaran respon dalam bentuk tabel atau secara visual untuk membantu memahami apa yang telah dihasilkan penelitian.

3.2.6.2 Analisis Asosiatif

Analisis Asosiatif, pada dasarnya untuk mengetahui adanya hubungan antar dua variabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik yang digunakan variabel X terhadap variabel Y yang diteliti, dalam hal ini dampak kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja karyawan. Alat uji yang digunakan adalah analisis korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan. Korelasi yang digunkan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, ditunjukan untuk mengukur derajat

keeratan hubungan diantara variabel-variabel tersebut. Rumus untuk koefisien korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n\sum x^2 - \sum x^2 \; n\sum y^2 - \sum y^2}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi antara variabel X dan Y.

ΣX = Jumlah skor tiap item dari seluruh responden uji coba.

ΣY = Jumlah skor total seluruh item dari keseluruhan responden uji coba.

N = Jumlah responden uji coba.

Batas koefisien korelasi ditentukan dengan $-1 \leq r \leq 1$, dimana:

a. r = 0 atau mendekati 0 artinya: tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.
b. r = 1 atau mendekati 1 artinya: adanya hubungan sempurna langsung antara variabel X dan variabel Y.
c. r = -1 atau mendekati -1 artinya: adanya hubungan sempurna tak langsung antara variabel X dan variabel Y.

   untuk melihat seberapa besar derajat hubungan yang dihasilkan dari rumus diatas, maka digunakan criteria Champion (Bambang S.Soedibjo,2005:141)

Tabel 3.3

Kriteria keeratan koefisen korelasi Champion

Interval Koefisien	Tingkat Penghubung
0,00 – 0,25	Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Lemah
0,51 – 0,75	Cukup
0,76 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Bambang S.Soedibjo (2005:141)

3.2.6.3 Koefisien Determinisasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\mathrm{Kd} = \mathrm{r}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.6.4 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian di atas maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : $\rho = 0$, Kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tidak berdampak terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon H1 : $\rho \neq 0$, Kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) berdampak terhadap efektifitas kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

Dikarenakan penelitian ini bersifat sensus maka tidak dilakukan uji hipotesis statistic sedangkan criteria untuk menolak hipotesis langsung dilihat dari hasil yang dihitung.