BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sistem Aplikasi yang sedang berjalan (AP2T)

sistem aplikasi yang sedang berjalan pada PT.PLN (perseto) Distribusi Jabar dan Banten APJ Cirebon, terdiri dari 3 fungsi yaitu : Fungsi pelayanan pelanggan, Fungsi pencatatan Meter (cater), dan Perhitungan Rekening. Aliran dokumen dari sistem AP2T adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan Pasang Baru

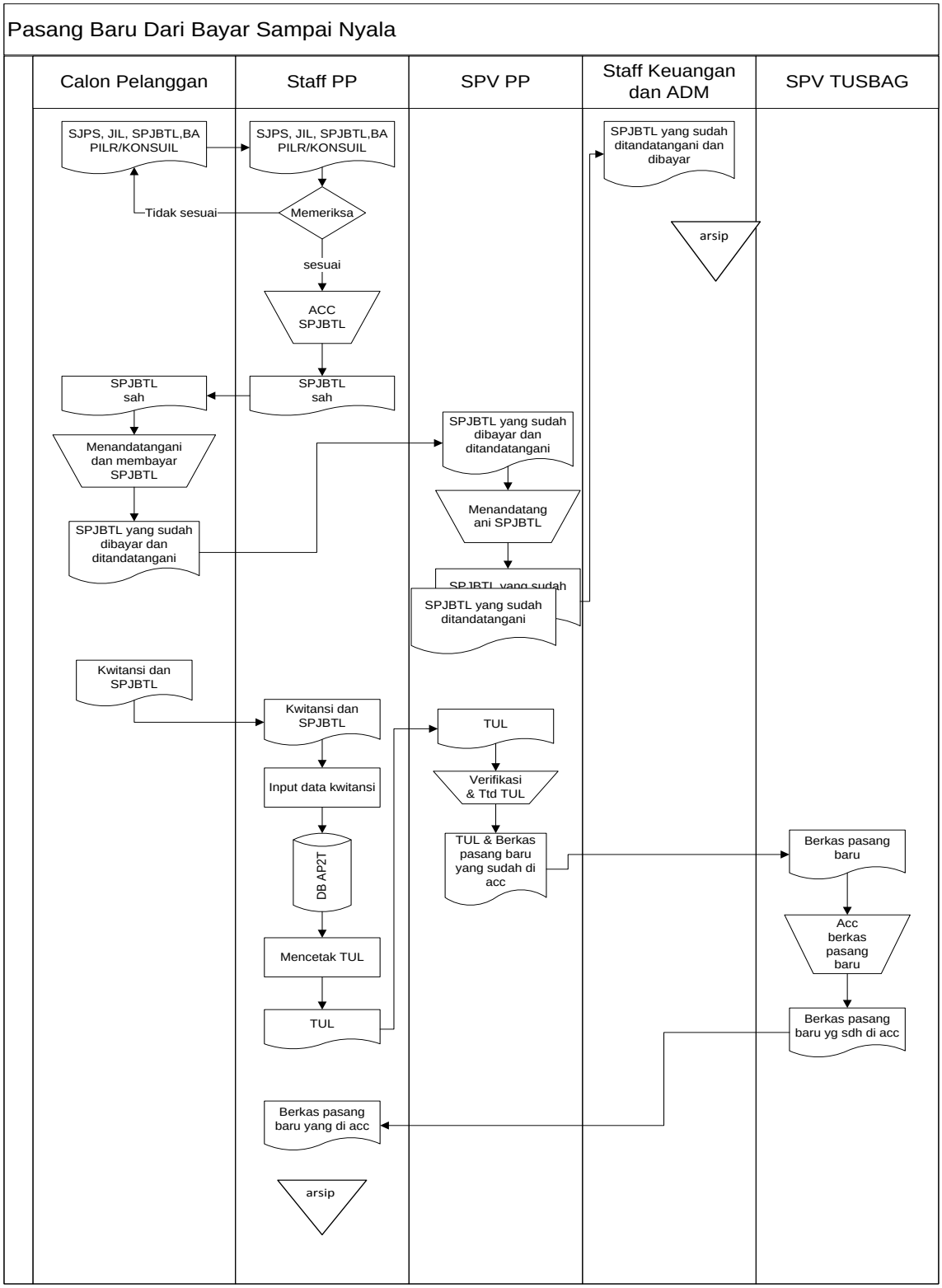
Flowmap ini menggambarkan proses pelayanan pasang baru. Adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

a. Calon pelanggan membawa SJPS, JIL, SPJBTL,BA, PILR/KONSUIL dan diserahkan ke bagian staff PP.
b. Setelah itu staff PP memeriksa SJPS, JIL, SPJBTL,BA, PILR/KONSUIL, jika sesuai SPJBTL akan di acc tapi jika tidak maka akan dikembalikan kepada calon pelanggan untuk dilengkapi lagi.
c. Kemudian calon pelanggan menandatangani SPJBTL dan membayar biaya pasang baru.
d. SPV PP menerima SPJBTL yang sudah dibayar dan ditanda tangani.
e. Staff keuangan dan ADM mengarsipkan SPJBTL yang sudah dibayar dan ditanda tangani.
f. Staff Keuangan dan ADM memberikan kwitansi kepada calon pelanggan.
g. Staff PP menerima kwitansi dari calon pelanggan dan langsung mencetak TUL.
h. Setelah itu TUL akan diserahkan pada SPV PP dan SPV PP melakukan verifikasi serta menandatangani TUL untuk di acc.

i. Setelah di acc maka SPV PP mengirim berkas pasang baru kepada SPV TUSBAG.

j. Kemudian SPV TUSBAG meng acc berkas pasang baru dan akan diserahkan pada Staff PP.

k. Setelah itu Staff PP menerima berkas pasang baru yang telah di acc dan mengarsipkannya.



Gambar 4.1

Flowmap Pelayanan Pasang Baru

Keterangan :

SJPS = Surat Jawaban Persetujuan Sambungan

SPJBTL = Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

TUL = Tata Usaha Langganan

BA = Berita Acara

JIL = Jaminan Instansi Listrik

BAPILR = Berita Acara Pemeriksaan Instansi Listrik Rumah dari KONSUIL

2. Prosedur Perubahan Tarif

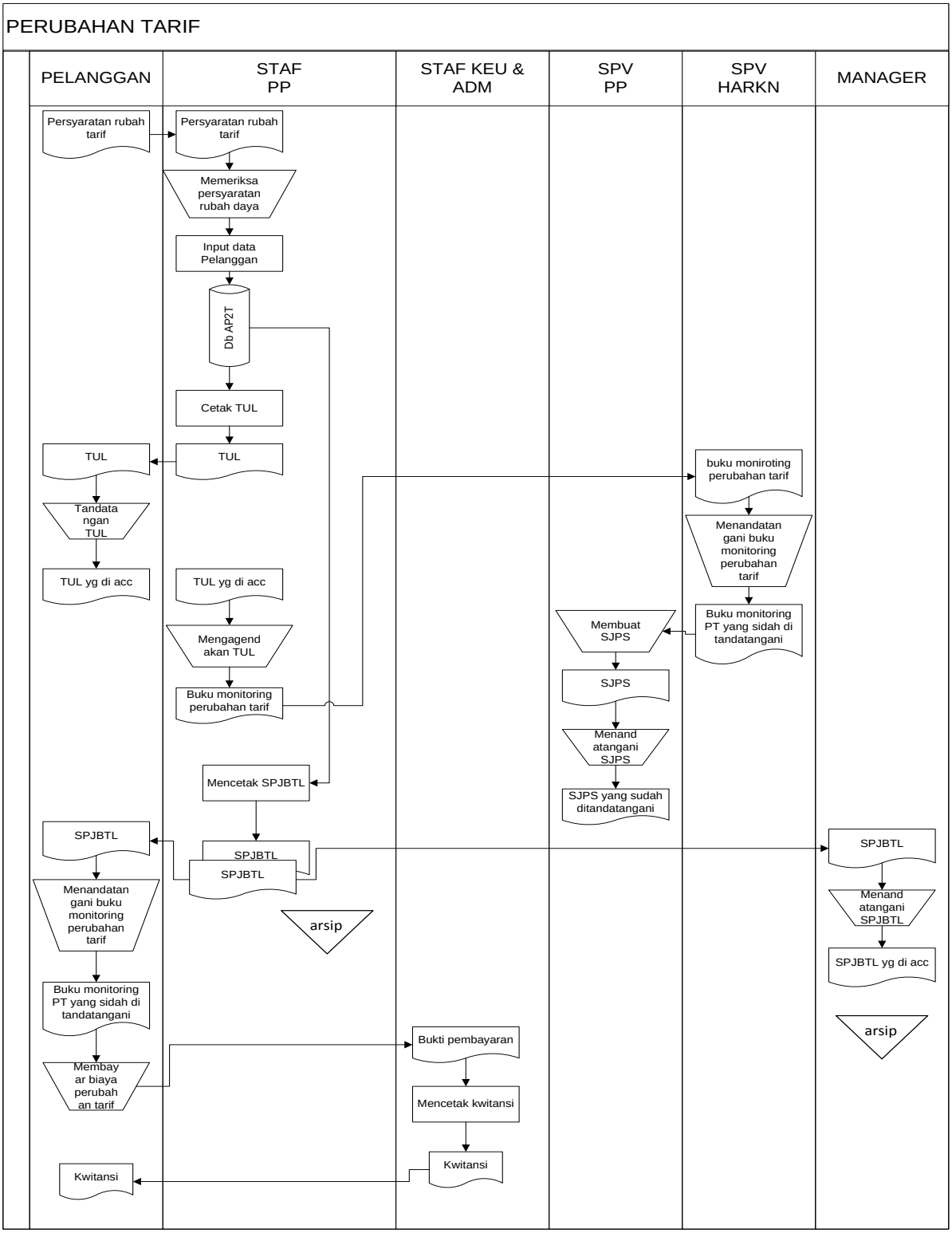
Flow map ini menggambarkan proses pelayanan perubahan tarif. Adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

a. Pelanggan membawa persyaratan rubah tarif dan menyerahkan kepada Staf PP.
b. Setelah itu Staff PP memeriksa persyaratan rubah daya lalu menginputkan data pelanggan kemudian mencetak persyaratan rubah daya.
c. TUL diserahkan kepada pelanggan untuk ditandangani.
d. Staff PP mengagendakan TUL kemudian dikirim ke SPV HRKN.
e. SPV HRKN menerima TUL dan buku monitoring perubahan tarif dan menandatangani buku monitoring perubahan tarif.
f. Buku monitoring perubahan tarif yang sudah di tandatangani diserahkan ke SPV PP.
g. SPV PP membuat SJPS ,dan menandatangani SJPS tersebut dan diberikan kepada Staff PP.

h. Staff PP mencetak SPJBTL lalu mengarsipkannya kemudian diserahkan kepada manager dan memberikan buku monitoring perubahan tarif kepada pelanggan.

i. Pelanggan menandatangani buku monitoring perubahan tarif kemudian membayar biaya perubahan tariff.

j. Bukti pembayaran diserahkan kepada Staf KEU dan ADM kemudian mencetak kwitansi lalu diserahkan kepada pelanggan.



Gambar 4.2

Flowmap Perubahan Tarif

3. Prosedur Perubahan Nama Pelanggan

a. Pelanggan menyerahkan persyaratan perubahan nama pelanggan kepada staff PP.

b. Staff PP memverifikasi persyaratan, persyaratan yang sudah diverifikasi kemudian Staff PP menginputkan data Capel TUL 1-01 ke database lalu mencetak TUL.

c. TUL diserahkan kepada pelanggan lalu ditanda tangani, setelah ditanda tangani TUL diserahkan ke SPV PP.

d. SPV PP memeriksa berkas, TUL (SJPS) yang telah diperiksa lalu ditandatangani kemudian diserahkan kepada Manager.

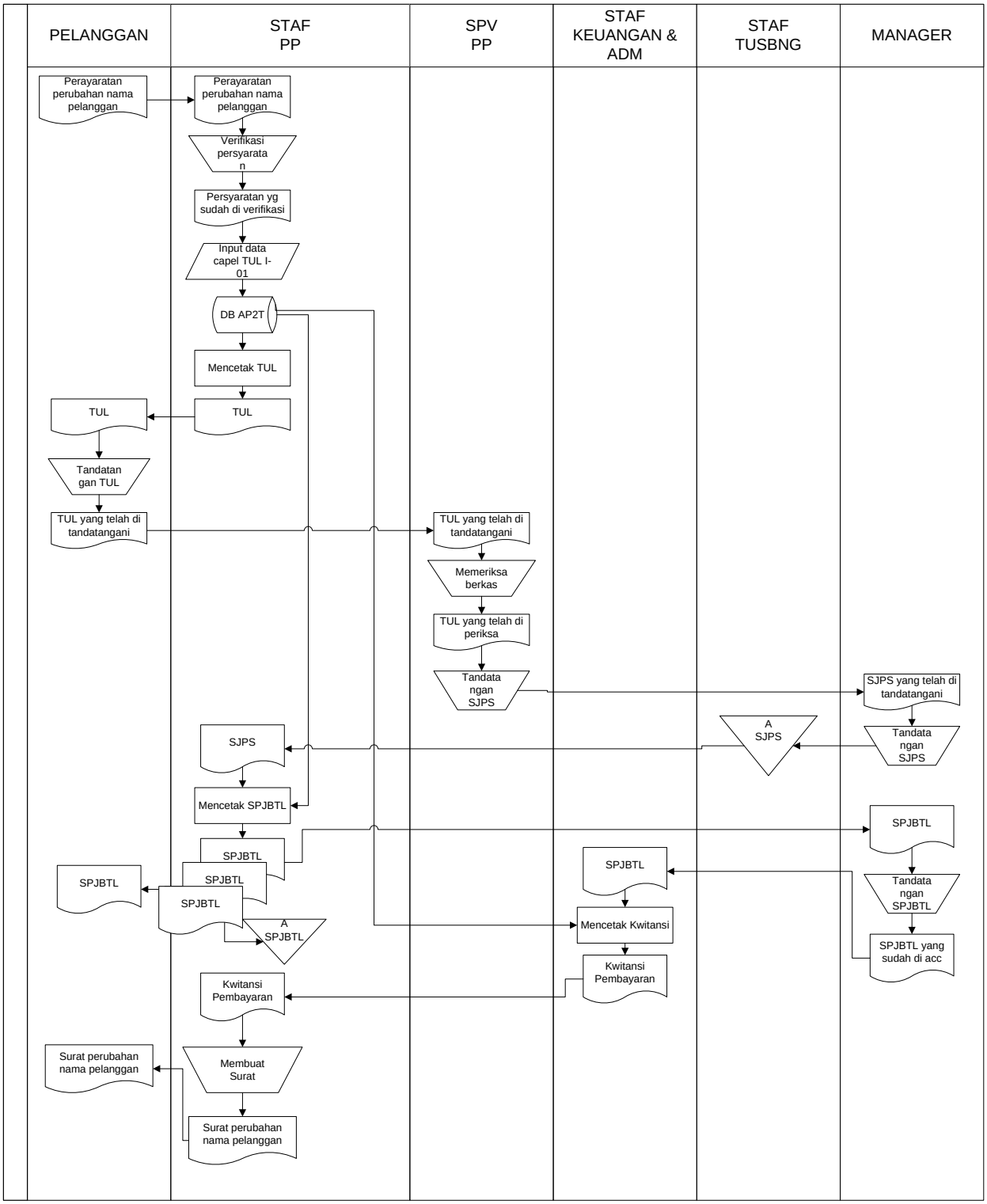
e. Manager Menandatangani SJPS, kemudian SJPS diserahkan kepada Staf TUSBNG lalu di arsipkan lalu diserahkan ke Staff PP,

f. Staf PP mencetak SPJBTL menjadi 3 , 1 diserahkan kepada pelanggan, 1 di arsipkan, 1 diserahkan kepada Manager.

g. Manager menandatangani SPJBTL, kemudian SPJBTL yang sudah di Acc diserahkan ke staff keuangan dan ADM.

h. Staf keuangan dan ADM mencetak kwitansi pembayaran lalu diserahkan kepada Staff PP.

i. Staff PP membuat surat perubahan nama pelanggan kemudian diserahkan kepada pelanggan.



Gambar 4.3

Flowmap Perubahan Nama Pelanggan

4. Prosedur Pencatatan Meter (Cater)

a. STAFF CATER membawa print out belangko BA dan menyerahkannya kepada SPV CATER.

b. Setelah SPV CATER melakukan verifikasi blangko, setelah blangko diverifikasi maka diserahkan kepada SPV OPDIST.

c. Bagian SPV OPDIST menandatangani begitu juga dengan SPV CATER dan STAF CATER.

d. Setelah ditandatangani oleh ketiga bagian tersebut maka BA diserahkan kepada STAFF CATER.

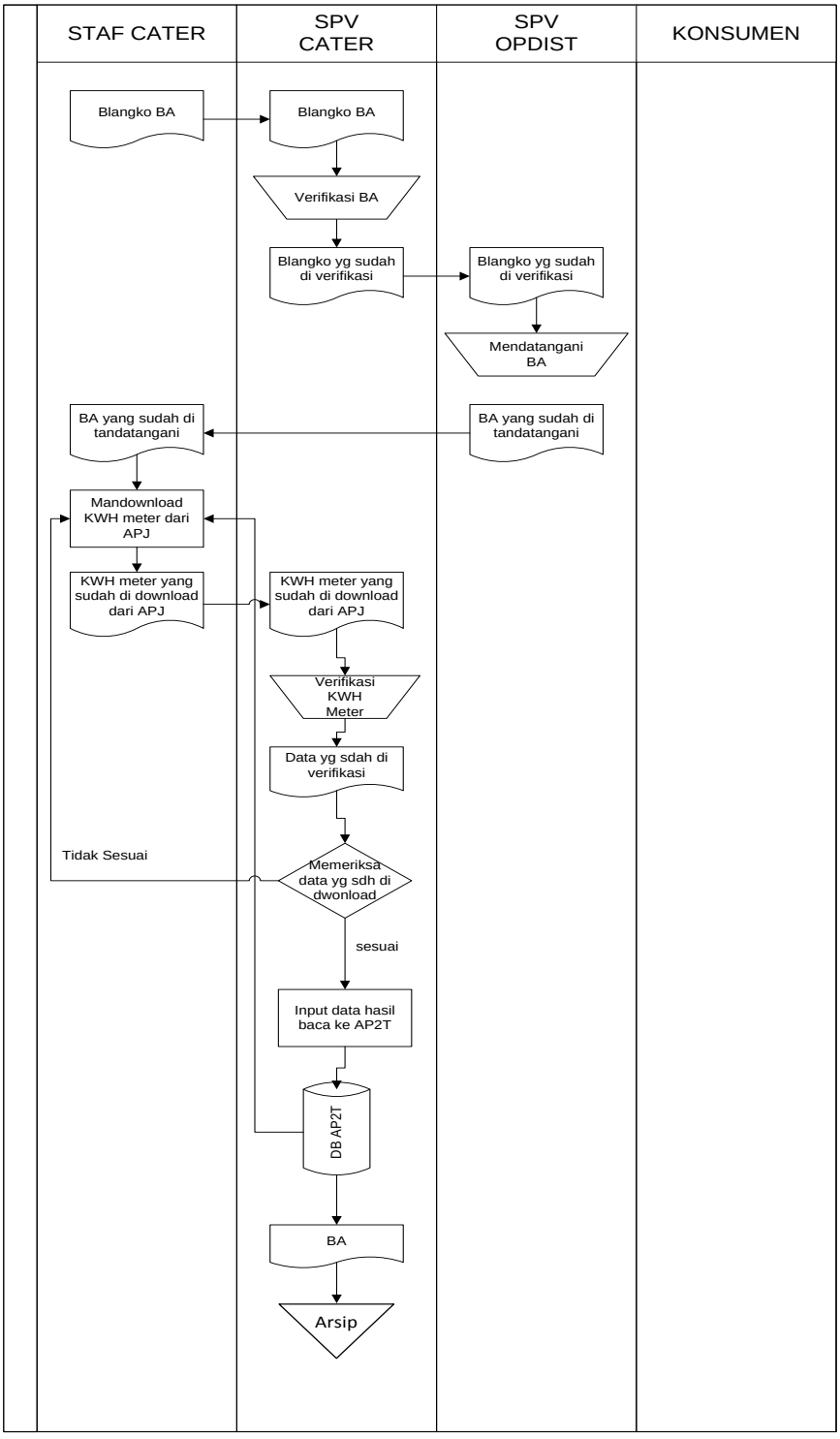
e. Dan STAFF CATER mendownload KWH meter dari APJ.

f. Setelah itu diserahkan kepada bagian APV CATER dan diverifikasi.

g. Setelah data diverifikasi maka akan dihasilkan data KWH meter

h. Kemudian SPV CATER menginputkan data hasil baca ke AP2T.

i. Kemudian akan dihasilkan BA dan akan diarsipkan oleh bagian SPV CATER.



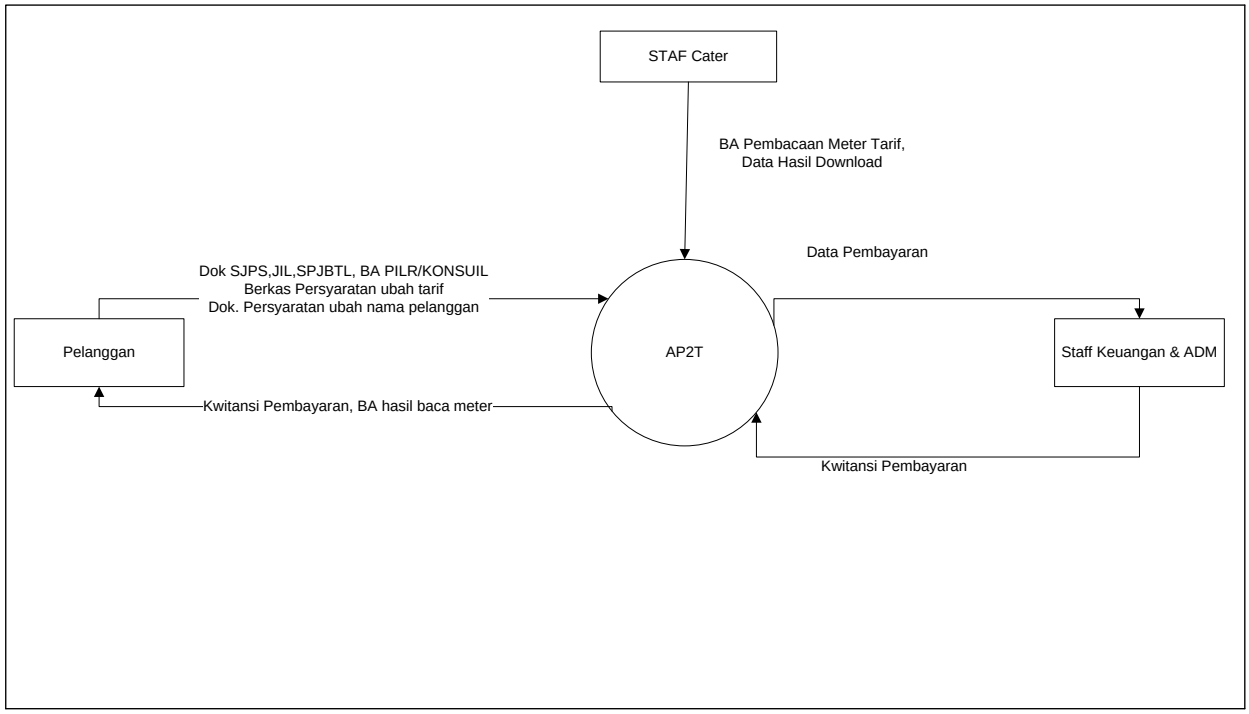
Gambar 4.4

Flowmap pembacaan Meter (Cater)

4.1.1 Diagram Konteks

Berikut adalah diagram konteks dari aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang meliputi :

a. Berikut ini adalah Diagram konteks dari Pelayanan Pasang Baru



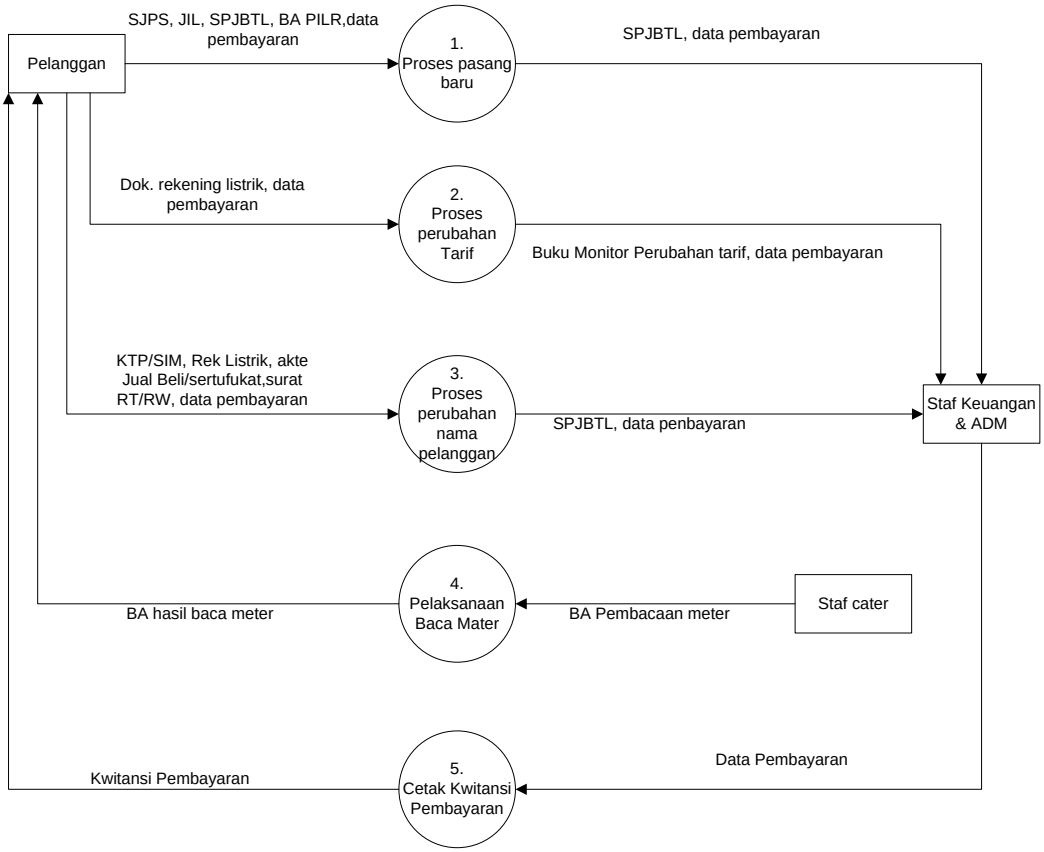
Gambar 4.5

Diagram Konteks Pelayanan Pasang Baru

4.1.2 Data Flow Diagram

DFD ini adalah digunakan untuk membuat sebuah model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data. Fungsi dari DFD adalah untuk memperjelas gambaran mengenai sistem tersebut terutama aliran data dalam

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Berikut adalah DFD dari sistem yang sedang berjalan yang meliputi :



Gambar 4.6

Data Flow Diagram Yang sedang berjalan

4.1.3 Tampilan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berikut adalah tampilan atau *interface* dari AP2T :

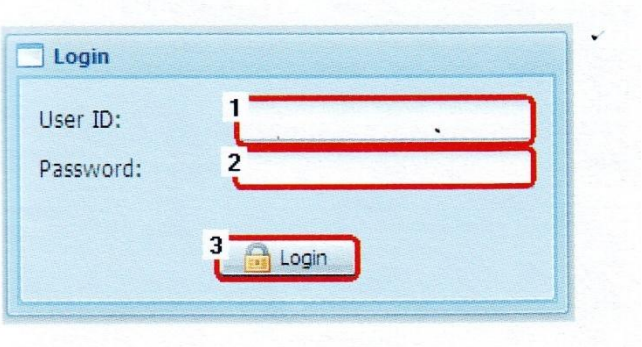
1. Tampilan program awal menu utama pada gambar 4.7 di bawah ini adalah langkah awal ketika user masuk kedalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebelum melakukan login.



Gambar 4.7

Tampilan awal sebelum Login

Jika berhasil meload address tersebut maka dilayar akan menampilkan menu login seperti dibawah ini :

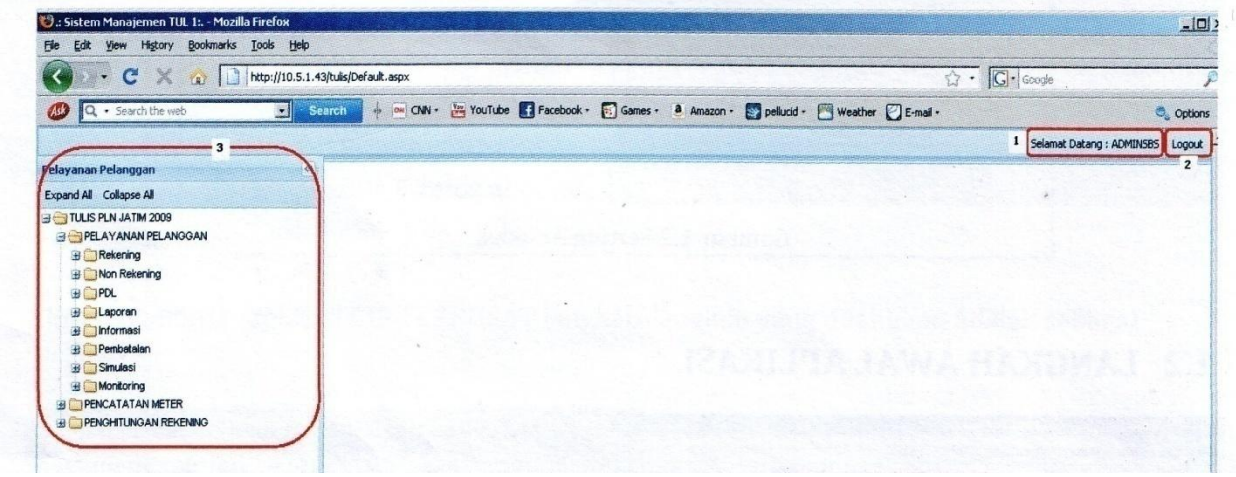


Gambar 4.8

Login Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berdasarkan gambar 4.8 diatas, dimana tampilan awal ini dilakukan oleh User, user melakukan login untuk mengawali kegiatan operasional penginputan data. Dimana dalam menu ini, user memasukan User ID, Password dan Login.

Jika berhasil memasukan User ID dan Password dengan benar, maka akan ditampilkan menu seperti gambar dibawah ini :

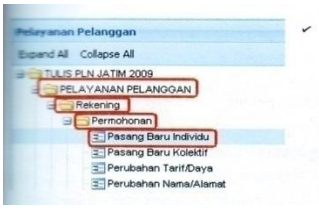


Gambar 4.9

Tampilan awal menu aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) setelah login

2. Tampilan Fungsi Pelayanan Pelanggan

Fungsi pelayanan pelanggan selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan pasang baru, perubahan tarif dan perubahan nama pelanggan.

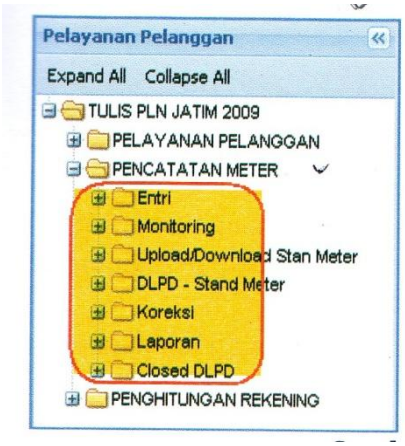


Gambar 4.10

Tampilan fungsi pelayanan pelanggan

3. Tampilan Fungsi Pembacaan Meter (Cater)

Fungsi pembacaan meter memiliki tugas pokok dalam perencanaan pembacaan meter, persiapan pembacaan meter, pelaksanaan pembacaan meter serta pengawasan dan pengendalian pembacaan meter.

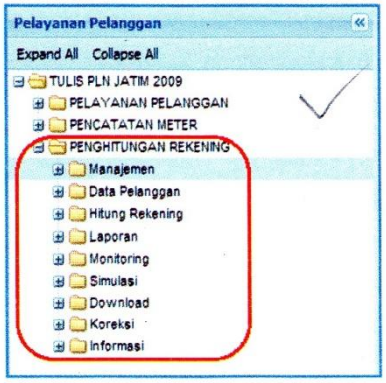


Gambar 4.11

Tampilan fungsi pembacaan meter

4. Tampilan Fungsi Perhitungan Rekening

Fungsi Perhitungan rekening adalah salah satu fungsi yang mengakomodir semua kegiatan yang berhubungan dengan piutang lancar, baik yang dijual ke pelanggan, di kirim ke KUD, dikirim ke badan usaha lain atau instansi lain yang terkait dengan PLN



4.12

Tampilan Fungsi Perhitungan Rekening

4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT.PLN (persero) APJ Cirebon

Sebelum membahas tentang tanggapan responden maka terlebih dahulu akan dijelaskan karakteristik responden sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap penggunaan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan

(APJ) Cirebon. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 23 orang responden yang menjadi sampel penelitian. Untuk mendapat gambaran tentang responden berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
Laki-laki	15	65,2
Perempuan	8	34,8
Jumlah	**23**	**100%**

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat dari 23 orang responden, diperroleh frekuensi responden perempuan sebesar 8 orang dengan persentase 34,8% sedangkan frekuensi responden laki-laki sebesar 15 orang dengan persentase 65,2%. Hal ini didasarkan karena perusahaan membutuhkan karyawan laki-laki untuk mengakses dan mengoperasikan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dikarenakan karyawan laki-laki umumnya lebih paham terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dibandingkan dengan karyawan perempuan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
25-30	9	39,13
31-35	5	21,74
36-40	7	30,43
>40	2	8,70
Total	**23**	**100%**

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat dari 23 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan usia adalah berusia 25-30 tahun sebesar 9 orang dengan presentase 39,13% sedangkan frekuensi responden yang berusia 31 – 35 tahun sebesar 5 orang dengan presentase 21,74%, frekuensi responden yang berusia 36 – 40 tahun sebesar 7 orang dengan presentase 30,43%. Dimana karyawan yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 2 orang atau 8,70%, merupakan karyawan yang telah mempunyai pengalaman dalam bekerja tetapi dalam hal pengoperasian Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) karyawan usia ini tidak begitu paham perihal kinerja Sistem. Disini terlihat pula bahwa usia 25-30 merupakan usia yang paling mendominasi di instansi ini.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	17	73,9
Lajang	6	26,1
Total	**23**	**100**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Dari tabel 4.8 dapat dilihat dari 23 orang responden, dapat diperoleh frekuensi responden berdasarkan status yaitu bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 17 orang atau 73,9% dan yang belum menikah sebanyak 6 orang atau 26,1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau karyawan PT.PLN APJ Cirebon sudah menikah dan berkeluarga, dikarenakan perusahaan menginginkan kinerja karyawan optimal dan yang berpengalaman.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK/STM	9	39,1
Diploma/D3	8	34,8
Sarjana/S1	6	26,1
Total	**23**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat dari 23 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu SMA/SMK/STM sebesar 9 orang dengan persentase 39,1%, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Diploma/D3 sebesar 8 orang dengan presentase 34,8% sedangkan frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Sarjana/S1 sebesar 6 orang dengan presentase 26,1 %. Dari tabel tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan D3 keatas. Ini menunjukan bahwa sumber daya di PT.PLN (persero) APJ Cirebon memiliki sumber daya yang berpendidikan baik sehingga dapat menunjang kegiatan secara professional.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
0-5	10	43,5
6-10	8	34,8
11-15	5	21,7
Total	**23**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat dari 23 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerjanya yaitu, 0-5 tahun responden yang bekerja sebanyak 10 orang atau 43,5%, 6-10 tahun sebanyak 8 orang atau 34,8%, dan 11-15 tahun sebanyak 5 orang atau 21,7%. Dari kondisi tersebut dapat dapat disimpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan telah mempunyai masa kerja antara 0-5 tahun dan ini mencerminkan di APJ ini banyak karyawan yang masih berusia muda.

4.2.2 Tanggapan Responden mengenai Kualitas AP2T

Untuk mengukur kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), maka digunakan 4 dimensi seperti yang dijelaskan dalam bab 3 yaitu : dimensi *functionality* diwakili oleh 5 pernyataan, dimensi *usability* diwakili oleh 2 pernyataan, dimensi *performance* diwakili 5 pernyataan, dan dimensi *reliability* diwakili oleh 4 pernyataan. Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap pernyataan yang menyangkut dimensi-dimensi diatas.

1. Dimensi Functionality

Yang dimaksud dengan dimensi funcitionality dsni adalah bahwa aplikasi bekerja sesuai dengan fungsinya. Tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan untuk mengukur dimensi ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.6. Persentase Tanggapan Responden atas dimensi *Functionality*

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mempunyai tingkat kevalidan dalam mengolah data	-	8,7	4,3	47,8	39,1
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memiliki keamanan password ketika login	-	8,7	4,3	43,5	43,5
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mempunyai tingkat kesalahan dalam pengoperasian program	4,3	-	8,7	56,5	30,4
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu mengolah sesuai fungsi yang dimiliki	-	4,3	30,4	43,5	21,7
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dapat dioperasikan sesuai modul	-	8,7	8,7	43,5	39,1
Rata-Rata	**0,86**	**6,08**	**11,28**	**46,96**	**34,76**

Dari tabel diatas rata-rata responden yang tidak setuju terhadap dimensi ini sebesar 6,94%, sedangkan yang setuju sebesar 81,72%, dan menjawab tidak tahu sebanyak 11,28%. Hal ini berarti dari sisi fungsi AP2T ditanggapi baik oleh mayoritas responden. Suatu hal yang menarik untuk diperhatikan masih banyak responden tidak mengetahui apakah AP2T mampu mengolah sesuai fungsinya. Kemungkinan besar mereka tidak memahami pernyataan yang diberikan karena tingkat pendidikan karyawan masih banyak yang berpendidikan SLTA.

2. Dimensi Usability

Tanggapan responden atas dimensi ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.7. Persentase Tanggapan Responden atas dimensi *Usability*

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu menghasilkan output sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan	-	8,7	4,3	47,8	39,1
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu menjalankan fungsinya sesuai keinginan perusahaan	-	8,7	26,1	47,8	17,4
Rata-Rata	**-**	**8,7**	**15,2**	**47,8**	**28,25**

Dari tabel diatas terlihat bahwa rata-rata tingkat persetujuan responden mencapai 76,05 % sedangkan yang tidak setuju hanya 8,7% dan yang tidak tahu sebanyak 15,2%. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden setuju bahwa kualitas AP2T di PT.PLN (Persero) APJ Cirebon sudah memenuhi dimensi Usability (Kemampuan). Dari tabel tersebut juga dilihat masih banyak responden yang tidak tahu apakah aplikasi tersebut sudah menjalankan fungsinya. Kemungkinan besar ini juga berkaitan dengan tingkat pendidikan karyawan yang di dominasi oleh tingkat SLTA.

3. Dimensi Performance

Dimensi performance merupakan penilaian terhadap kinerja sistem yang menyangkut kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi sumber, *throughput* dan efisiensi. Tanggapan responden untuk dimensi ini tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 4.8. Persentase Tanggapan Responden atas dimensi *Performance*

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memiliki tingkat kecepatan dalam proses penginputan data	-	4,3	21,7	52,2	21,7
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memiliki tingkat kecepatan dalam proses pencarian data	-	4,3	21,7	60,9	13,0
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) memiliki tingkat keakuratan dalam menerima kode masuk (password)	-	-	17,4	34,8	47,8
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu meningkatkan kecepatan kerja	-	4,3	30,4	43,5	21,7
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu mengefisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	-	4,3	26,1	47,8	21,7
Rata-Rata	**-**	**3,44**	**23,46**	**47,84**	**25,18**

Rata-rata persentase tingkat persetujuan responden adalah 73.02 %. Sedangkan yang menjawab tidak setuju sebesar 3,44%, dan yang tidak tahu 23,64 %. Hasil ini mencerminkan bahwa mayoritas responden mengakui bahwa dari sisi kinerja sistem AP2T cukup baik. Namun demikian masih banyak juga reponden yang menjawab tidak tahu khususnya pada butir 3 yang menyangkut kecepatan kerja. Kemungkinan besar banyak diantara mereka yg tidak memperhatikan kecepatan proses dari sistem yang berjalan karena pendidikan mereka masih tergolong rendah yaitu tingkat SLTA. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa AP2T dapat dikatakan baik dari sisi kinerja sistem.

4. Reliability

Dimensi ini untuk melihat kehandalan dari sebuah aplikasi. Dimensi ini diukur dengan 4 pernyataan dan tanggapan responden dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.9. Persentase Tanggapan Responden atas dimensi *Reliability*

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mempunyai kehandalan dalam memperbaiki kesalahan	-	-	17,4	30,4	52,2
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mempunyai keakuratan dalam memperbaiki error	-	-	13,0	73,9	13,0
Output yang dihasilkan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) akurat sesuai dengan informasi yang disajikan	-	-	13,0	60,9	26,1
Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu menjalankan fungsinya sesuai kebutuhan user	-	8,7	8,7	43,5	39,1
Rata-Rata	**-**	**1,74**	**13,03**	**52,18**	**32,6**

Dari tabel diatas terlihat bahwa mayoritas responden (84,78%) menjawab setuju bahwa AP2T sudah handal, sedangkan yang menjawab tidak tahu relative kecil yaitu sebesar 13,03%. Dari sini bisa disimpulkan bahwa AP2T memiliki kehandalan yang sesuai dengan keinginan pengguna.

Dari keempat dimensi tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat persetujuan yang paling tinggi adalah dimensi reliability (84,78%), sedangkan yang paling rendah adalah dimensi performance (73,02%). Rata–rata tingkat persetujuan dari 4 dimensi ini adalah 78,89% yang dapat dikatakan baik. Baiknya penilaian kualitas aplikasi ini kemungkinan dikarenakan

karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon mayoritas berjenis kelamin pria. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas AP2T sudah baik menurut persepsi pemakai.

4.3. Tanggapan responden mengenai kinerja karyawan

Kinerja karyawan diukur melalui 2 dimensi yaitu : dimensi kualitas dan dimensi kuantitas. Masing-masing dimensi diwakili oleh 4 pernyataan. Tanggapan responden atas 2 dimensi ini dijelaskan sebagai berikut.

1. Dimensi Kualitas

Tanggapan responden atas pernyataan yang diberikan untuk dimensi ini tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.15. Persentase Tanggapan Responden menyangkut dimensi Kualitas

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Kualitas pekerjaan saya telah sesuai dengan standar yang ditentukan	-	-	4,3	65,2	30,4
Kualitas kerja saya sudah optimal	-	-	4,3	82,6	13,0
Dalam bekerja saya mementingkan mutu kerja	-	-	8,7	69,6	21,7
Saya cermat dalam mengerjakan laporan tertulis		-	4,3	73,9	21,7
Rata-Rata	**-**	**-**	**5,4**	**72,86**	**21,7**

Rata-rata tingkat persetujuan responden terhadap dimensi kualitas sangat tinggi yaitu mencapai 94,56%. Hal ini mencerminkan hampir seluruh responden telah bekerja dengan memperhatikan kualitas kerja mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon adalah karyawan yang dapat diandalkan hasil kerjanya.

Tingginya persentase yang menyangkut dimensi kualitas ini kemungkinan dikarenakan mayoritas responden masih tergolong baru dan usia yang masih tergolong muda sehingga mereka mempunyai semangat kerja yang tinggi dan motivasi untuk mendapatkan penghargaan dari instansi. Selain itu juga kemungkinan disebabkan oleh status karyawan yang mayoritas sudah menikah, sehingga mereka termotivasi untuk dapat lebih maju guna meningkatkan kesejahteraan mereka melalui.

2. Dimensi Kuantitas

Dimensi kuantitas merupakan ukuran seberapa banyak dan cepat atau keluaran yang dapat dikerjakan oleh karyawan dalam suatu periode tertentu. Tanggapan responden terhadap dimensi ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.11. Persentase Tanggapan Responden menyangkut dimensi Kuantitas

Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
Jumlah pekerjaan yang saya selesaikan sudah sesuai dengan target waktu yang diterapkan perusahaan	-	4,3	30,4	43,4	21,7
Realisasi pekerjaan saya sesuai dengan rencana yang ditentukan	-	-	17,4	43,5	34,8
Saya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	4,3	-	8,7	73,9	13,0
Kuantitas kerja saya berlebihan	-	-	4,3	60,9	30,4
Rata-Rata	**1,08**	**1,08**	**15,2**	**55,43**	**24,98**

Rata-rata Tingkat persetujuan responden sebesar 79,81% sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya 2,16% dan tidak tahu sebanyak 15,2%. Untuk pertanyaan 1 terlihat banyak responden yang menjawab tidak tahu (30,4%). Kemungkinan besar hal ini disebabkan responden

tidak tahu apakah tugas yang mereka kerjakan sesuai dengan target yang diterapkan. Umumnya hal ini kemungkinan terkait dengan karyawan yang berjenis kelamin perempuan. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka baik dari sisi jumlah maupun waktu yang ditetapkan. Dengan demikian karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon umumnya sudah bekerja secara efektif dan efisien.

Dari kedua dimnensi diatas ternyata mayoritas responden memiliki kualitas kerja yang lebih baik dibandingkan dengan kuantitas kerjanya. Rata-rata persentase persetujuan karyawan terhadap variabel kinerja adalah sebesar 87,19% yang dapat di kategorikan sangat baik.

4.4. Hubungan Antara Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dengan Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (persero) Distribusi Jabar dan Banten APJ Cirebon

Sebelum analisis hubungan dilakukan, maka terlebih dahulu instrument penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya.

4.4.1. Uji validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk melihat apakah butir-butir pernyataan bersifat valid atau tidak. Uji ini menggunakan analisis korelasi antara butir-butir pernyataan dengan total skor untuk masing-masing variabel. Hasil pengolahan menggunakan *program SPSS.17* dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.12

Uji Validitas Kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Item	r-hitung	Kesimpulan
pernyataan1	0,845**	Valid
pernyataan 2	0,867**	Valid
pernyataan 3	0,687**	Valid
pernyataan 4	0,796**	Valid
pernyataan 5	0,891**	Valid
pernyataan 6	0,845**	Valid
pernyataan 7	0,714**	Valid
pernyataan 8	0,807**	Valid
pernyataan 9	0,852**	Valid
pernyataan 10	0,789**	Valid
pernyataan 11	0,796**	Valid
pernyataan 12	0,822**	Valid
pernyataan 13	0,814**	Valid
pernyataan 14	0,501*	Valid
pernyataan 15	0,573**	Valid
Pernyataan16	0,891**	Valid

Tabel 4.13

Uji Validitas variabel Kinerja Karyawan

Item	r-hitung	Kesimpulan
pernyataan1	0,830**	Valid
pernyataan 2	0,414*	Valid
pernyataan 3	0,761**	Valid
pernyataan 4	0,788**	Valid
pernyataan 5	0,682**	Valid
pernyataan 6	0,781**	Valid
pernyataan 7	0,853**	Valid
pernyataan 8	0,877**	Valid

Keterangan hasil pengolahan *SPSS 17 for windows*
*(***) signifikan untuk taraf 1% ; (*) signifikan untuk taraf 5%

Dari tabel diatas semua skor pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan total skornya. Hal ini menunjukan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel

kualitas aplikasi dan kinerja karyawan bersifat valid. Dengan demikian semua skor yang diperolah dapat digunakan untuk analisa statistika lebih lanjut.

4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas

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.

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.

Untuk menghitung α *Cronbach* juga menggunakan *SPSS 17 for windows*. Hasil perhitungan diperoleh nilai α untuk kualitas aplikasi sebesar 0,958 dan untuk kinerja sebesar 0,889 (hasil output dapat dilihat dilampiran). Berdasarkan criteria yang dijelaskan diatas maka alat ukur untuk penelitian ini bersifat reliable.

4.4.3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dengan variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan. Analisis korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson dimana variabel X adalah total skor dari variabel kualitas AP2T sedangkan variabel Y adalah total skor dari kinerja karyawan. Hasil pengolahan dengan menggunakan *SPSS 17 for windows* diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,475 (hasil output SPSS dapat dilihat dalam lampiran). Dikarenakan penelitian ini bersifat

sensus maka tidak ada uji signifikansi atau hipotesis dari korelasi ini. Namun untuk melihat berapa besar kekuatan hubungan maka digunakan kriteria Champion seperti yang dijelaskan dalam bab 3. Berdasarkan kriteria Champion maka hubungan antara kualitas AP2T dengan kinerja karyawan termasuk kategori lemah.

4.4.4. Peranan Kualitas AP2T terhadap Kinerja Karyawan

Untuk melihat besarnya peranan kualitas AP2T terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon maka digunakan koefisien determinasi yang rumusnya adalah :

$$Kd = r_{yx}^2 \times 100\%$$

$$= (0{,}475)^2 \text{ x } 100\%$$

$$= 0{,}225625 \text{ x } 100\%$$

$$= 22{,}56\%$$

Nilai koefisien determinasi diatas menunjukan bahwa kontribusi kualitas AP2T terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon hanya sebesar 22,56%. Nilai ini boleh dikatakan relatif kecil karena variabel kinerja juga ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.