BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat cepat dewasa ini telah berkembang lebih maju, dimana perkembangan tersebut tak lepas dari peran teknologi yang semakin lama semakin maju.

Sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan sistem informasi tersebut digunakan untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Setiap perusahaan baik perusahaan milik pemerintahan maupun milik swasta, sudah tentu di dalamnya terdapat suatu sistem informasi Kebutuhan sistem informasi sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari tidak sedikit suatu instansi atau perusahaan menggunakan sistem informasi yang berjalan baik yang terkomputerisasi ataupun masih bersifat manual, oleh karena itu untuk memelihara serta meningkatkan kegiatan secara optimal aplikasi yang sudah ada dalam sistem perusahaan perlu dievaluasi ulang agar tercipta suatu sistem informasi yang lebih baik. Begitu juga dengan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon sebagai perusahaan penyedia listrik seluruh Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon sendiri memiliki aplikasi yang sebelumnya menggunakan C-M@X *(customer multi @ccess explorer),*tetapi masih lambat dalam penggunaannya dan aplikasi C-M@X masih bersifat local karena hanya bisa di akses dengan area cakupan tertentu dan tidak terintegritas dengan PT.PLN (Persero) Pusat. Dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, PLN maka menggembangkan C-M@X menjadi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sarana pendukungnya yang mulai di

terapkan pada tahun 2010. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan sistem pelayanan billing terpusat yang dimana semua proses pelayanan pelanggan terkelola dengan integrasi antar fungsi yang dikelola secara otomatis dan terkonsolidasi, sehingga dapat mengoptimalkan proses pengelolaan maupun monitoring, baik dalam hal mutasi, pengelolaan dan monitoring.

Adapun tujuan pengembangan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), adalah meningkatkan pelayanan pelanggan ,Perubahan *Orientasi* PLN dari *Bussiness Oriented* menjadi *Customer Oriented* , Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan, Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat pemberdayaan, Standarisasi operasi dan data base. Mengingat begitu pentingnya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) maka sudah menjadi kewajiban bagi karyawan untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi ini namun sebagian karyawan masih kurang paham dengan penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai akibat dari tidak meratanya tingkat pendidikan di masing-masing bagian serta masih adanya keterbatasan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam pemahaman sistem informasi khususnya pemakaian Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), sehingga dampak dari kurangnya pemahaman aplikasi ini masih ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal dan hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut terhadap kinerja para karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

Berdasarkan wawancara dengan staf Sumber Daya Manusia (SDM) PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon. diperoleh informasi bahwa aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) ternyata memiliki kelebihan dibandingkan dengan c-m@x diantaranya dapat mengintegrasikan sebagian besar dari proses bisnis, akses informasi dilakukan secara *Real Time* / langsung dan sistem yang digunakan lebih canggih karena berbasis web.

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terdapat beberapa fungsi yang digunakan untuk menunjang kerja para karyawannya yaitu fungsi Pelayanan, fungsi Cater (Pembacaan Meter), fungsi Pembukuan, fungsi Rekening, fungsi Penagihan, fungsi Pengawasan Kredit.

Fungsi Pelayanan adalah memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan pasang baru individu ,pasang baru kolektif , perubahan daya, perubahan tarif, perubahan nama/alamat pelanggan, dan bongkar rampung. Fungsi Pencatatan Meter (Cater) memiliki tugas pokok dalam perencanaan pembacaan meter, persiapan pembacaan meter, pelaksanaan pembacaan meter serta pengawasan dan pengendalian pembacaan meter. Fungsi Penagihan adalah salah satu fungsi yang mengakomodir semua kegiatan yang berhubungan dengan piutang lancar, baik yang dijual ke pelanggan, dikirim ke badan usaha lain atau instansi lain yang terkait dengan PLN. Fungsi pembuatan rekening bertujuan menghitung jumlah rupiah pemakaian listrik yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan data standmeter kwh atau pemakaian listrik dari fungsi pembacaan meter. Untuk memudahkan pendistribusian pembagian atau pengelompokkan rekening maka pencetakan rekening dilakukan dan dikelompokan berdasarkan kode golongan dan Kode Tempat Pembayaran (*payment point*). Fungsi Pembukuan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang laporan–laporan yang dibutuhkan oleh pelanggan sebagai bahan rekonsiliasi dengan bidang terkait sehingga didapatkan hasil laporan yang akurat .

Fungsi Pengawasan Kredit adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, pembongkaran rampung dan Laporan-laporan Saldo piutang Lancar.

Berdasarkan penjelasan diatas yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon tentang adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **"KUALITAS APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT (AP2T) DAN PERANANNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) CIREBON.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan yaitu masih kurangnya pemahaman penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai akibat dari tidak meratanya tingkat pendidikan di masing-masing bagian serta masih adanya keterbatasan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan, sehingga mengakibatkan ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal. Karena Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) belum lama digunakan sampai saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) ini di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) tersebut terhadap kinerja para karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.
2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon setelah diterapkannya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).
4. Seberapa besar peranan kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan kinerja karyawan yang ada pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon sehingga dapat dijadikan bahan bagi peneliti dan ingin menerapkan ilmu yang telah di peroleh dari belajar mengajar di kampus dan di implementasikan langsung di sebuah dunia perusahaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan setelah di terpkannya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon .
4. Untuk mengetahui seberapa besar peranan kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

1.4 . Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Semoga hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan masukan mengenai Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk meningkatkan efektifitas kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon dalam menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) secara maksimal agar dapat meningkatkan kerja karyawannya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Untuk dijadikan suatu obyek dalam rangka mengukur keberhasilan penyerapan ilmu yang diberikan oleh lembaga dan mengukur keberhasilan kurikulum pendidikan yang diajarkan. Selain itu, dapat pula dijadikan rujukan bagi para mahasiswa selanjutnya bagi yang ingin melakukan penelitian dalam masalah yang relatif sama maupun dalam persoalan-persoalan yang relevan dengan bahasan ini.

b. Bagi Peneliti lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain dan dapat menjadi bahan referensi dalam kajian yang sama.

c. Bagi Penulis

Dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dalam hal menganalisa pengaruh suatu sistem informasi terhadap penggunanya dalam suatu perusahaan sehingga dapat nantinya dapat dijadikan referensi bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja.

1.5 Batasan Masalah

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) hanya di fokuskan kepada fungsi-fungsi yang biasa digunakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon yaitu fungsi Pelayanan, fungsi Pembacaan Meter dan fungsi Penghitungan rekening.

Dimensi kualitas software yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah dimensi yang dikemukakan oleh **Hewlett-Packard** dalam **Roger S. Pressman** (2002:614). Dari 5 dimensi yang dikemukakan diatas hanya digunakan 4(empat) dimensi yang penulis untuk menguji

kualitas AP2T dikarenakan tidak semua dimensi kualitas software yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas AP2T. Adapun 4 dimensi tersebut yaitu: *Functionality*, *Usability*, *Performance*, dan *Reliability*.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Tidak dapat dipungkiri bahwa Implementasi teknologi informasi saat ini telah memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap lingkungan organisasi. Pengaruh ini tidak saja dirasakan oleh kinerja organisasi akan tetapi juga terhadap individu-individu yang menjalankan roda organisasi. Inilah yang mendasari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon menggunakan Aplikasi Pelyanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dalam rangka meningkatkan pelayanan pelanggan. Sudah barang tentu implementasi aplikasi ini juga diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap penggunanya yaitu karyawan PT.PLN. Dampak teknologi informasi terhadap kinerja karyawan keberhasila ini sangat tergantung pada kualitas aplikasi yang diterapkan. "Implementasi AP2T merupakan pengembangan dari C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* bertujuan untuk Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan agar meningkatkan efektivitas perusahaan dalam mencapai target yang sudah ditetapkan".

Adapun dimensi yang menentukan kualitas suatu aplikasi atau kualitas suatu perangkat lunak menurut **Hewlett-Packard** dalam **Roger S.Pressman** (2002:614) disingkat FURPS (*Functionality*, *Usability*, *Performance, Reliability* dan *Supportability*), sebagai berikut :

1. Bekerja sesuai fungsinya (*Functionality*)

   Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalitas fungsi-fungsi yang disampaikan, dan keamanan keseluruhan sistem.

2. Kemampuan (*Usability*)

   Dinilai dengan mempertimbangkan factor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi.

3. Kinerja Sistem (*Performance*)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi kode sumber, *throughput* dan efesiensi.

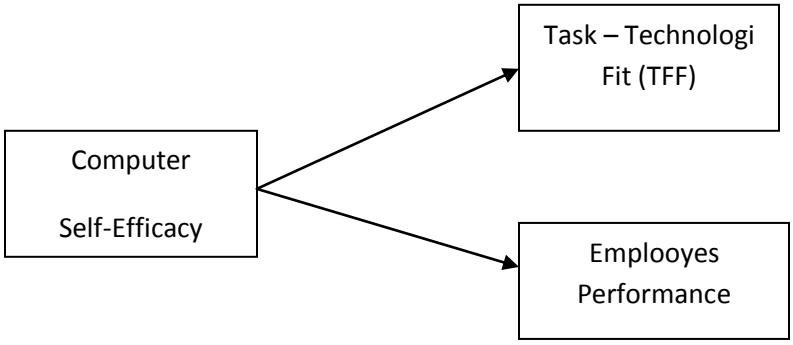
4. Kehandalan (*Reliability*)

   Dievaluasi melalui pengukuran frekuensi dan besarnya kegagalan, akurasi hasil output, kemampuan untuk pulih dari kegagalan, dan prediktabilitas program.

Kinerja karyawan salah satu modal dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2002:67)** pengertian kinerja adalah "Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Faktor-faktor yang menjadi ukuran dalam kinerja menurut **Anwar Prabu Mangkunegara** adlah kualita sdan kuantitas. Kualitas kerja menunjukan hasil kerja yang dicapai atau tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan dan kecepatan dalam mynyelesaikan masalah itu sendiri.

Dengan adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diharapkan akan meningkatkan kualitas kerja karyawan yang akhirnya akan bermuara kepada kinerja karyawan. Peranan sistem informasi yang telah terbukti memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai seperti diteliti oleh **Pin Luarn and Kuo-Liang Huang (2009).** Dengan demikian secara logika aplikasi adalah bagian dari sistem informasi yang juga berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan disuatu organisasi. Teori penghubung dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 1.1 dan 1.2.

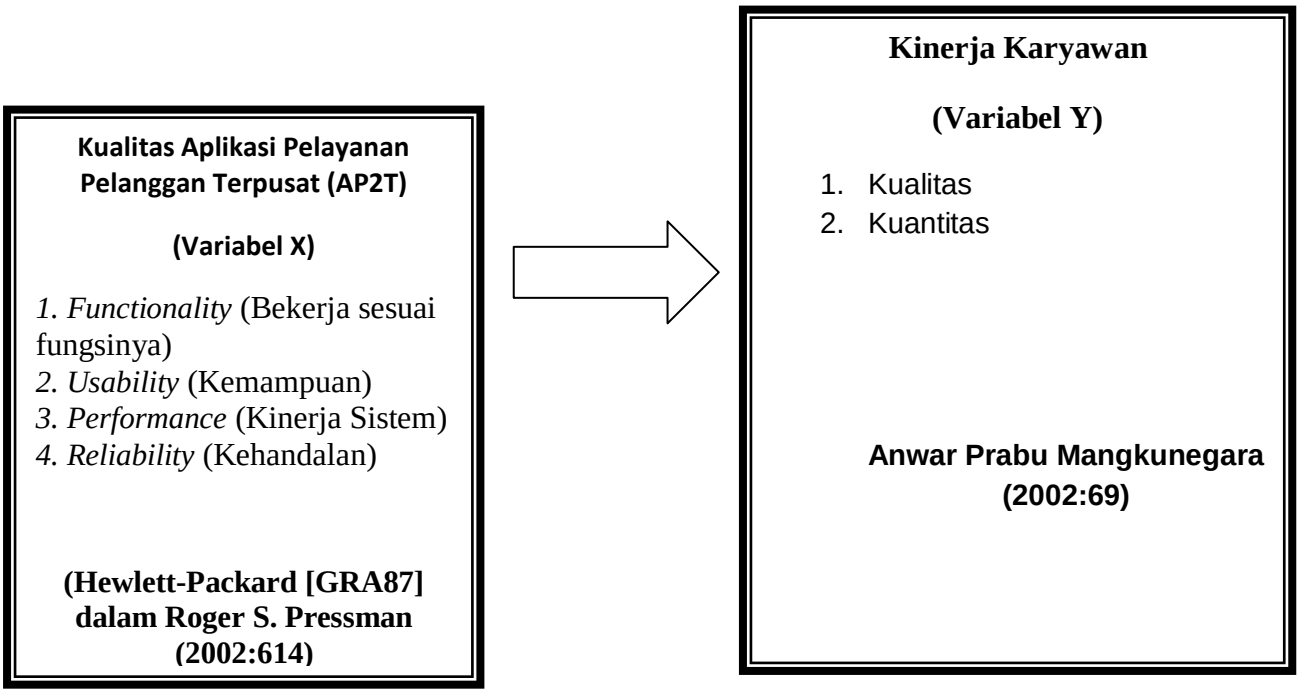


Gambar 1.1. Teori Penghubung X dan Y

(Sub Model yang dikembangkan oleh **Pin Luarn and Kuo-Liang Huang)**

Menurut Bandura dalam **Pin Luarn and Kuo-Liang Huang (2009)** konsep Self-Efficacy didefinisikan sebagai pertimbangan manusia atas kemampuan mereka dalam menata dan menjalankan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai berbagai kinerja yang diinginkan. Jadi dalam hal ini computer self-efficacy pertimbangan seseorang ketika menggunakan computer. Jadi jelas disini terlihat bahwa computer self-efficacy merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.2 Paradigma kerangka pemikiran

1.6.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka pemikiran mengenai teori-teori tentang variabel bebas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan variabel tidak bebas (Kinerja Karyawan) serta teori yang menghubungkan kedua variabel tersebut maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut : Kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) berperan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini, dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cirebon yang berlokasi di Jl.Raya Tuparev No.20 Cirebon 45153

Adapun waktu pelaksanaannya seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Aktifitas	Tahun 2010-2011																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemyusunan Proposal			■																					
2	Penyerahan Proposal				■																				
3	Observasi					■	■																		
4	Pembuatan Skripsi							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
5	Seminar Riset													■											
6	Sebar Kuesioner															■									
7	Pengolahan Data																■	■	■	■					
8	Sidang																					■			