BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Aplikasi

2.1.1 Pengertian Aplikasi

Aplikasi menurut Jogiyanto (1999:12), adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi *(instruction)*, atau pernyataan *(statement)* yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses menjadi input dan output.

Menurut kamus-kamus besar bahasa Indonesia (1998:52), "Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu".

2.1.2 Karakteristik Aplikasi

Adapun karakteristik dari karakteristik Aplikasi ini yaitu diantaranya:

1) Aplikasi merupakan suatu produk, sekaligus sarana untuk membangun suatu produk
2) Perangkat Lunak (software) dibangun dan dikembangkan (*engineered, not manufactures*). Berbeda dengan perangkat keras (*hardware*), Perangkat Lunak (software) dibuat dengan suatu perancangan yang kemudian setelah jadi dapat dikembangkan lebih lanjut. Biaya untuk Perangkat Lunak (software) dikonsentrasikan pada pengembangan.
3) Perangkat Lunak (software) tidak pernah usang (*wear out*) namun memburuk (*deteriorate*). Perangkat Lunak (software) tidak pernah usang karena adanya perawatan memungkinkan pengembangan Perangkat Lunak (software) untuk menyesuaikan dengan kebutuhan baru. Namun sekali Perangkat Lunak (software) rusak, maka tidak dapat diganti dengan Perangkat Lunak (software) lain, namun harus dilakukan pembuatan

ulang karena tidak ada suku cadang dalam Perangkat Lunak (software) (berbeda dengan *hardware*).

4) Sampai saat ini kebanyakan Perangkat Lunak (software) masih dibuat menurut pesanan (*custom built*)

2.2 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)*

Tujuan Pembangunan AP2T yaitu untuk :

1. Meningkatkan pelayanan pelanggan.
2. Perubahan *Orientasi* PLN dari *Bussiness Oriented* menjadi *Customer Oriented*,
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan.
4. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat pemberdayaan.
5. Standarisasi operasi dan data base.

Karakteristik Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) antara lain;

1. DATA: standar, bebas *redundancy*, konsisten, tersebar dan terintegrasi.
2. Aplikasi: Modular, mudah dalam pengembangan
3. Proses bisnis mengacu pada TUL-94 (F1-6 terintegrasi), SIP3, TDL, dan kebutuhan nyata lainnya (situasional**)**
4. Teknologi: *Multi platform hardware* dan *open system*, *portability* yang mendukung Sistem RDBMS dan *Client – Server*.
    a. *Windows NT (Operating System dan Networking).*

b. *Oracle Server (Database Engine/ RDBMS).*

c. *Developer 2000 (Front End – User Interface).*

5. Fleksibel untuk mendukung Kebijakan Perusahaan.

6. Aplikasi: Modular, mudah dalam pengembangan.

2.3 Kualitas software

Menurut American Heritage Dictionary (Pressman:2002) mendefinisikan kualitas sebagai sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu. Berdasarkan sifat pengukurannya ada 2 jenis kualitas yang ada yaitu : kualitas desain dan kualitas konformansi. Menurut Pressman kedua kualitas tersebut adalah sebagai kualitas desain dan kualitas konformansi. Kualitas desain mrngacu pada karakteristik yang ditentukan oleh desainer terhadap suatu item tertentu. Kualitas konformansi adalah tingkat dimana spesifikasi desain terus diikuti selama pembuatan.

Untuk mengukur kualitas perangkat lunak perlu diketahui terlebih dahulu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut. Mc.Call dan kawan-kawannya dalam Pressman 2002 faktor-faktor kualitas perangkat lunak terdiri dari 11 (sebelas) faktor yaitu : kebenaran, efisiensi, integritas, usabilitas, maintainbilitas, fleksibilitas, testabilitas, portabilitas, reusabilitas, interoperabilitas. Namun demikian Hewlett Packard mengembangkan faktor-faktor kualitas perangkat lunak yang disingkat FURPS yaitu *Functionality*, *Usability*, *Reliability*, *Performance*, dan *Suportability*. Pengertian dari faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut ;

1. *Functionality* (Bekerja sesuai fungsinya) Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalitas fungsi-fungsi yang disampaikan, dan keamanan keseluruhan system.

2. *Usability* (Kemampuan) Dinilai dengan mempertimbangkan factor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi.
3. *Performance* (Kinerja Sistem)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi kode sumber, *throughput* dan efesiensi.
4. *Reliability* (Kehandalan)

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

   Menggabungkan kemampuan untuk memperluas program (eksistensibilitas), kemampuan beradaptasi, dan kemampuan pelayanan (atribut-atribut ini mempresentasukan suatu *terminology* yang lebih umum *maintainability*).

2.4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini merupakan variabel (Y) yang dioengaruhi variabel (X) yaitu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dimana kinerja karyawan akan sangat dipengaruhi oleh adanya aplikasi dalam menunjang pekerjaannya. Dengan adanya harapan aplikasi ini dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efektif.

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) ”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikanya”.

Menurut Veithzal Rivai (2006:309) ”Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) ”Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Standar Penilaian Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002:69) terdiri dari beberapa faktor, yaitu :

1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian.
2. Kualitas kerja yang meliputi output rutin serta output non rutin(ekstra).
3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni meliputi instruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian, serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan, serta kerjasama.

Tujuan Penilaian Kinerja menurut Veitzal Rivai (2004:311) perusahaan melakukan penilaian kinerja berdasarkan 2(dua) alasan pokok, yaitu:

1. Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan dibidang sumber daya manusia dimasa yang akan dating.
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk pengembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Menurut Veitzal Rivai (2004:309) penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah penilaian hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya.

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk :

1. Mengetahui Pengembangan yang meliputi:

a. Identifikasi kebutuhan latihan.
b. Umpan balik kinerja.
c. Menentukan transfer dan penugasan.
d. Identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.

2. Pengambilan keputusan administratif yang meliputi:

a. Keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau
b. memberhentikan karyawan.
c. Pengukuran kinerja pegawai.
d. Pemutusan hubungan kerja.
e. Mengidentifikasi yang buruk.

3. Keperluan Perusahaan:

a. Perencanaan SDM.

b. Menentukan kebutuhan pelatihan.

c. Evaluasi pencapaian tujuan.

d. Informasi untuk identifikasi tujuan.

e. Evaluasi terhadap sistem SDM.

f. Penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.

4. Dokumentasi:

a. Kriteria untuk validitas penelitian.

b. Dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM.

c. Membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

Manfaat penilaian prestasi kerja antara lain:

a. Perbaikan Prestasi Kerja

   Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan,manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan- kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

b. Penyesuaian Kompensasi

   Evaluasi prestasi kerja membantu pengambilan keputusan dalam menentukan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

c. Keputusan Penempatan

Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

d. Kebutuhan Latihan dan Pengembangan

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi kerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e. Perencanaan dan Pengembangan Karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan karier yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

f. Mengetahui Penyimpangan Staffing

Prestasi yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan dan kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

g. Ketidak Akuratan Informasi

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukan kesalahan dalam informasi analisis jabatan.rencana sumber daya manusia atau komponen lain sistem informasi manajemen atau komponen lain sistem informasi manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan personalia yang diambil tidak tepat.

h. Diagnosa Disain Pekerjaan

Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam dsain pekerjaan.penilaian informasi membantu diagnose kesalahan tersebut.

i. Kesempatan Kerja yang Adil

Penilaian kerja secara akurat akan menjamin keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

j. Mengatasi Tantangan External

Kadang kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi financial atau masalah-masalah pribadi lainya.

2.5 Hubungan antara Kualitas Aplikasi dengan Kinerja

Suatu aplikasi sangat berperan bagi sebuah instansi atau perusahaan. Karena aplikasi digunakan untuk menghasilkan informasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Selain itu dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat terdapat 3 fungsi yaitu fungsi pelayanan pelanggan, fungsi pembacaan meter (cater), fungsi penagihan. Penerapan aplikasi tersebut digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.