

ANALISIS STRATEGI KEMUDAHAN PELAYANAN DAN AKURASI PPOB TERHADAP KINERJA *PAYMENT POINT ONLINE BANKING (PPOB)* PADA PELANGGAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA

BUNGA ADITI

Dosen Fakultas ekonomi
STIE Harapan Medan

ABSTRAK

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) semakin memantapkan posisinya sebagai BUMN yang memiliki komitmen dan konsistensi dalam pengembangan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan oleh PGN melalui sejumlah aksi korporasi dalam bentuk pembangunan sejumlah infrastruktur gas baru dan akuisisi blok migas diberbagai wilayah di Indonesia. Di sektor infrastruktur, selama tahun 2013 PGN telah membangun dan mengoperasikan *mobile refueling Unit (MRU)* untuk mendukung program konversi gas bumi bagi armada transportasi. Penggunaan gas bumi kini semakin meluas. Gas bumi kini menjadi kebutuhan pokok di hampir setiap rumah tangga. Penggunaannya terutama buat pelanggan sebagai bahan bakar untuk menyalakan kompor guna memasak sehari-hari, pemanas air, genset, dan pendingin ruangan. Sampai saat ini sudah tersedia layanan pendistribusian gas bumi untuk pelanggan Rumah Tangga. Dengan layanan ini pelanggan tidak perlu membeli tabung gas secara rutin seperti yang kita ketahui selama ini. Cukup dengan berlangganan, gas bumi akan dialirkan melalui pipa, langsung kerumah-rumah pelanggan. Selanjutnya pelanggan tinggal membayar tiap bulan sesuai dengan banyaknya pemakaian gas bumi perbulan. Metode dalam penelitian ini dengan pendekatan survey, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif Eksplanatory. Metode pengumpulan data dilakukan dengandaftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Kemudahan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, Akurasi PPOB secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Nilai koefisien determinasi (*R square*) menunjukkan bahwa kemampuan. Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi cukup kuat dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

Kata Kunci : *Pelayanan, Akurasi PPOB, Kinerja Payment*

PENDAHULUAN

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) semakin memantapkan posisinya sebagai BUMN yang memiliki komitmen dan konsistensi dalam pengembangan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan oleh PGN melalui sejumlah aksi korporasi dalam bentuk pembangunan sejumlah infrastruktur gas baru dan

akuisisi blok migas diberbagai wilayah di Indonesia. Di sektor infrastruktur, selama tahun 2013 PGN telah membangun dan mengoperasikan *mobile refueling Unit* (MRU) untuk mendukung program konversi gas bumi bagi armada transportasi.

Penggunaan gas bumi kini semakin meluas. Gas bumi kini menjadi kebutuhan pokok di hampir setiap rumah tangga. Penggunaannya terutama buat pelanggan sebagai bahan bakar untuk menyalakan kompor guna memasak sehari-hari, pemanas air, bahan bakar genset dan lain lain. Sampai saat ini sudah tersedia layanan pendistribusian gas bumi untuk pelanggan Rumah Tangga. Dengan layanan ini pelanggan tidak perlu membeli tabung gas secara rutin seperti yang kita ketahui selama ini. Cukup dengan berlangganan, gas bumi akan dialirkan melalui pipa, langsung kerumah-rumah pelanggan. Selanjutnya pelanggan tinggal membayar tiap bulan sesuai dengan banyaknya pemakaian gas bumi perbulan.

Jumlah pelanggan yang telah menggunakan gas bumi melalui pipa di Kota Medan mulai dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2013 semakin bertambah jumlahnya. Volume gas yang tersalur juga semakin meningkat dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012. Hal ini memberikan gambaran bahwa kebutuhan gas saat ini sangat berpengaruh terhadap kebutuhan pelanggan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Bertambahnya jumlah pelanggan setiap tahunnya dalam menggunakan gas melalui penyaluran pipa di kota Medan, memberikan manfaat atau keuntungan yang cukup besar buat PT Perusahaan Gas Negara dalam pencapaian tujuan organisasi, namun yang menjadi kendala adalah pada saat pembayaran tagihan rekening gas, dimana perusahaan masih kewalahan pada saat itu karena jumlah loket pembayaran yang tersedia hanya 1 di kantor PT Perusahaan Gas Negara, letaknya pun jauh dari keberadaan pemukiman sehingga pelanggan merasa sistem pembayaran PT Perusahaan Gas Negara kurang efektif dan pelanggan juga kurang nyaman dalam membayar tagihan rekening gas akibat dari banyaknya antrian yang terjadi pada saat pembayaran rekening gas.

Untuk mempermudah pelayanan pelanggan, PT Perusahaan Gas Negara mengembangkan kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) sebagai cara yang sangat mudah, praktis, cepat dalam melakukan pembayaran tagihan. Sistem pembayaran sebelum adanya *Payment Point Online Banking* (PPOB) masih dilakukan secara manual, sehingga pelanggan datang langsung untuk membayar tagihan gas ke loket yang telah disediakan PT Perusahaan Gas Negara, namun semakin banyaknya keluhan dari pelanggan dan bertambahnya jumlah pelanggan yang mengakibatkan banyak antrian, maka loket yang tersedia tidak sanggup untuk melayanipelangan.

Pada tahun 2011 jumlah pelanggan yang mendaftar sebanyak 3704 rumah tangga (19%), kemudian pada tahun 2012 turun menjadi 2824 rumah tangga (15%) dan pada tahun 2013 juga menurun menjadi 2067 rumah tangga (11%). Adanya penurunan pelanggan diakibatkan masih banyak yang harus dibenahi di dalam sistem, salah satu masalah yang terjadi di dalam sistem yaitu identitas pelanggan belum semua masuk di dalam sistem, sistem pembayaran belum semua dapat online di atm Bank. Hal ini menunjukkan investasi besar yang telah dilakukan PT Perusahaan Gas Negara belum memberikan keuntungan terhadap negara, karena banyak pelanggan yang kembali lagi membayar tagihan gas melalui pembayaran langsung. Belum optimalnya kinerja PPOB menjadikan sebuah permasalahan buat PT Perusahaan Gas Negara dalam memperbaiki dan meningkatkan teknologi yang lebih baik lagi.

PT Perusahaan Gas Negara tidak tinggal diam saja. Perusahaan mensosialisasikan PPOB kepada pelanggan, cara yang dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara adalah

bagi pelanggan baru diberikan petunjuk pembayaran tagihan melalui cara online yang dilengkapi dengan buku petunjuk. Bagi pelanggan yang mau beralih ke sistem online dilengkapi berkas untuk mendaftarkan ke sistem online, kemudian setiap pelanggan yang belum mengetahui sistem PPOB maka pegawai mendatangi rumah-rumah pelanggan untuk menyebarkan selebaran tentang penggunaan PPOB dan memberikan informasi dengan akurat cara mudah membayar tagihan gas tanpa datang lagi ke kantor pembayaran.

Survei terhadap pelanggan telah dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara pada Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2012 tentang kepuasan pelanggan dalam menggunakan PPOB menunjukkan dari 100 orang yang disurvei, menyatakan puas terhadap pelayanan PPOB sebanyak 60 orang sedangkan yang tidak puas sebanyak 40 orang yang kemudian pelanggan kembali lagi beralih membayar secara manual dengan datang langsung ke kantor pembayaran. Pada Tahun 2012 perusahaan melakukan survey kepada 100 orang. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan PPOB sebanyak 70 orang sedangkan tidak puas sebanyak 30 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem PPOB belum memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini ditunjukkan bahwa kinerja PPOB belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masih banyak sistem yang tidak mengenal identitas pelanggan mengakibatkan pelanggan bingung untuk membayar tagihan gas.

PT Perusahaan Gas Negara selalu merespon setiap perubahan teknologi informasi yang terjadi dalam lingkungan perusahaan. Terciptanya teknologi komputer dan jaringan sistem komunikasi seperti telepon, *facsimile*, *wireless*, dan lain-lain, untuk mempercepat perkembangan teknologi informasi. Sebagai salah satu unit bisnis PT Perusahaan Gas Negara memanfaatkan dan menyiasati perkembangan teknologi informasi untuk kemajuan perusahaan, hal ini sangat penting walaupun bisa berdampak pada perubahan proses bisnis.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat berperan dalam keberhasilan program PPOB ini. Karena salah satu syarat untuk kesuksesan program PPOB adalah adanya sarana komunikasi yang berbasis teknologi informasi. Adanya sebuah jaringan komunikasi yang menghubungkan dan menggabungkan beberapa titik komunikasi menjadi satu kesatuan yang mampu berinteraksi antara satu dengan lainnya. Perusahaan Gas Negara telah memperpanjang dan memperluas ISO 2008. Dengan mengimplementasi ISO, berarti Perusahaan Gas Negara telah menjalankan prosedur yang diakui internasional. Dengan demikian, maka perusahaan akan mempunyai kredibilitas yang baik. Perusahaan Gas Negara sebelumnya juga telah satu dekade melaksanakan ISO, ke depan Perusahaan Gas Negara akan terus berbenah untuk dapat melaksanakan standar atau prosedur lainnya sebagai upaya berkelanjutan perbaikan secara internal.

Seiring meningkatnya kebutuhan energi yang bersih dan terjangkau, Perusahaan Gas Negara akan terus menggunakan keahlian dan pengalamannya untuk mendapatkan sumber energi baru melalui pemanfaatan berbagai moda transportasi demi memenuhi kebutuhan jangka panjang konsumen. Perusahaan Gas Negara saat ini telah melakukan kerjasama dengan pihak bank untuk mempermudah pembayaran gas kepada pelanggan kecil dan rumah tangga.

Layanan ini dilakukan dengan *Payment Point Online Banking* (PPOB), meskipun pelanggan gas rumah tangga hanya memberikan kontribusi bagi pendapatan 1%, tetapi mempunyai peran yang sangat penting dalam mengurangi pemakaian minyak tanah. "Dengan layanan ini membuat bisnis semakin efisien."

Dalam melaksanakan program PPOB ini bank didukung lebih dari 50 loket *payment point* yang tersebar pada area layanan pelanggan PGN. Bank memiliki komitmen kepada nasabah dan pelanggan khususnya untuk menyediakan jasa dan produk perbankan yang dapat memenuhi semua aspek kebutuhannya, seperti transaksi harian, kebutuhan keluarga, hiburan, liburan, pendidikan dan kebutuhan lainnya.

Dengan adanya dukungan dari bank diharapkan dapat terus semakin memperkuat pelayanan kepada pelanggan gas rumah tangga. Kerjasama dengan bank selama ini sudah terjalin dengan baik, melalui kerjasama yang baru ini ke depan hubungan kedua belah pihak akan terus meningkat. Layanan PPOB untuk para pelanggan gas rumah tangga dapat langsung membayar tagihan gas yang datanya langsung terhubung dengan sistem jaringan PGN. Dengan berjalannya *Sistem Payment Point Online Banking* (PPOB), beberapa proses bisnis yang selama ini berjalan dapat disederhanakan. Dalam proses pembayaran tagihan gas maka tidak ada lagi berkerjasama secara langsung dengan *payment point* konvensional, tetapi hanya bekerjasama dengan pihak bank.

System Payment Point Online Banking diciptakan sebagai penyempurnaan dari sistem untuk melayani piutang pelanggan. Dalam sistem PPOB ini peranan loket menjadi berkurang. Dengan adanya *payment point Online Banking* menjadikan bisnis terbuka yang bisa diselenggarakan oleh semua pihak dengan menjadi mitra bank. Selanjutnya pemanfaatan infrastruktur komunikasi dapat memberikan manfaat penghematan biaya bagi masyarakat dan Negara.

Dalam sistem *Payment Point Online Banking* seluruh pola bisnis diatur melalui kerjasama antara PGN dengan pihak bank. Selanjutnya semua fasilitas untuk melayani pembayaran tagihan gas sepenuhnya disediakan pihak bank. Untuk efisiensi dan keamanan, pihak bank bisa menggandeng *switching company* yang menyediakan jalur komunikasi dan *gateway* agar sistem perbankan bisa mengakses ke Database Piutang Pelanggan Unit Pelaksana Induk (DPP-UPI).

Sistem *Payment Point Online Banking* mengurangi keruwetan administrasi dan birokrasi PGN, sehingga unit pelaksana dapat *focus* ke *core bussines-nya*. Akan tetapi hal tersebut harus diimbangi dengan munculnya kegiatan baru di kantor distribusi yaitu kegiatan pengelolaan DPP-UPI. Untuk itu diperlukan SDM dan Organisasi dengan kualifikasi tertentu yang berbeda dengan SDM yang ada di unit pelaksana.

Bank bisa melakukan integrasi horizontal ke sisi hilir, yaitu menggandeng *provider* agar *point of sales* bisa *online* ke jaringan perbankan, dan juga integrasi horizontal ke sisi hulu, yaitu menggandeng *switching provider* agar jaringan perbankan bisa akses secara *online* ke DPP-UPI. Sebagai konsekuensi, kerjasama pengembang -an dan operasi dari sisi teknologi informasi lebih banyak dilakukan antara PGN sebagai *biller* dengan *switching company* karena pada praktiknya memang kedua pihak tersebut yang melakukan *interface* secara langsung.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Menurut Wibowo (2007) kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapun pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna luas, tidak hanya hasil kerja, tetapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Wibowo (2007), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Payment Point Online Banking (PPOB)

Payment Point Online Banking (PPOB) adalah Satu kesatuan Sistem Hardware dan Sistem Software Aplikasi, Jaringan Komunikasi Data dan Rekonsiliasi Data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara *online* dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. *Payment Point* adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *Collecting Agent*. *Collecting Agent (CA)* adalah badan usaha atau lembaga lain yang telah menjalin kerjasama dengan pihak perbankan sebagai penyelenggara dan penampungan dana tagihan dari pelanggan.

Tekhnologi Informasi

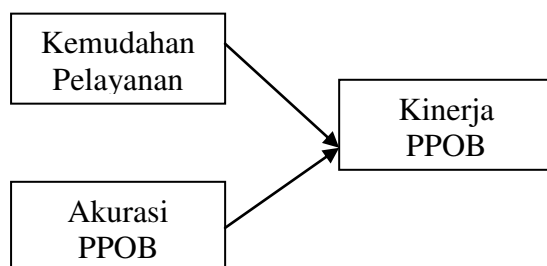
Sistem Teknologi Informasi (*Information Technology System*) dapat diartikan sebagai sistem yang dapat menghasilkan informasi yang berguna, dimana dalam penerapannya menggunakan teknologi informasi (Hartono, 2003). Pada perkembangan selanjutnya, Sistem Teknologi Informasi dapat digunakan oleh perusahaan dalam berbagai hal, seperti efisiensi, efektivitas, peran komunikasi, kolaborasi, dan kompetensi (Hartono, 2003).

Pelayanan

Menurut Balaji (2002) menyatakan bahwa, "Pelayanan adalah suatu tindakan atau unjuk kerja yang diberikan seseorang ke orang lain." Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Yazid (2001) Pelayanan menyatakan bahwa, "Peran orang yang ada dalam hal penyajian jasa terdiri dari karyawan lini depan dan yang mendukungnya dibagian belakang, sangat penting bagi keberhasilan organisasi jasa.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan alur dari gambaran permasalahan hingga harapan yang diinginkan pada penelitian. Melalui penelitian ini diharapkan akan diketahui Kinerja *Payment Point Online Banking (Ppob)*, PPOB berpengaruh terhadap Mempermudah Pelayanan pelanggan pada PT Perusahaan Gas Negara. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda akan diketahui besar pengaruh dari masing-masing variabel, kemudian disusun rekomendasi sebagai solusi penyelesaian permasalahan. Maka dapat disusun sebuah kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Dari permasalahan yang ada, dapat diambil suatu hipotesis simultan dan hipotesis parsial sebagai berikut :

- H₁: Kemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.
- H₂: Kemudahan Pelayanan diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.
- H₃: Akurasi PPOB diduga berpengaruh terhadap Kinerja *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

C. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh pelanggan rumah tangga yang menggunakan jasa *Payment Point Online Banking* (PPOB) pada PT Perusahaan Gas Negara. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 120 orang. Kemudian untuk menentukan siapa yang akan dijadikan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan kepada pelanggan yang datang langsung membayar tagihan gas kepada kantor PT Perusahaan Gas Negara yang terdekat.

Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (*observasi*)
2. Wawancara
3. Kuisioner

Metode Analisis Data

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda adalah analisis hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y) dengan asumsi Y merupakan fungsi dari X. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel bebas.

Secara matematis, hubungan variabel tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Uji Hipotesis:

- a. Uji Serempak (Uji F)
- b. Uji Parsial (Uji t)
- c. Koefisien Determinasi (R^2)

D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

PT Perusahaan Gas Negara merespon setiap perubahan teknologi informasi yang terjadi dalam lingkungan perusahaan. Hal ini dilakukan agar kinerja perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target yang diinginkan. Terciptanya teknologi komputer dan jaringan sistem komunikasi seperti telepon, *facsimile*, *wireless*, dan lain-lain, untuk mempercepat perkembangan teknologi informasi. Sebagai salah satu unit bisnis PT Perusahaan Gas Negara memanfaatkan dan menyiasati perkembangan teknologi informasi untuk kemajuan perusahaan, hal ini sangat penting walaupun bisa berdampak pada perubahan proses bisnis.

Dengan mengimplementasi ISO, berarti Perusahaan Gas Negara telah menjalankan prosedur yang diakui internasional. Dengan demikian, maka perusahaan akan mempunyai kredibilitas yang baik. Perusahaan Gas Negara sebelumnya juga telah satu dekade melaksanakan ISO, ke depan Perusahaan Gas Negara akan terus berbenah untuk dapat melaksanakan standar atau prosedur lainnya sebagai upaya berkelanjutan perbaikan secara internal.

Perusahaan Gas Negara saat ini telah melakukan kerjasama dengan pihak bank untuk mempermudah pembayaran gas kepada pelanggan kecil dan rumah tangga. Layanan ini dilakukan dengan *Payment Point Online Banking* (PPOB), meskipun pelanggan gas rumah tangga hanya memberikan kontribusi bagi pendapatan 1%, tetapi mempunyai peran yang sangat penting dalam mengurangi pemakaian minyak tanah. "Dengan layanan ini membuat bisnis semakin efisien.

Dalam melaksanakan program PPOB ini bank didukung lebih dari 50 loket *payment point* yang tersebar pada area layanan pelanggan PGN. Bank memiliki komitmen kepada nasabah dan pelanggan khususnya untuk menyediakan jasa dan produk perbankan yang dapat memenuhi semua aspek kebutuhannya, seperti transaksi harian, kebutuhan keluarga, hiburan, liburan, pendidikan dan kebutuhan lainnya.

Analisis statistik Inferensial bertujuan untuk menguji data dan sampel yang ada sudah cukup kuat untuk menggambarkan populasinya dan mengukur derajat asosiasi antar variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda dalam menguji hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y).

1. Model Regresi Linier Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	.984	.597		1.648	.102
Kemudahan Pelayanan	.188	.036	.373	5.163	.000
Akurasi PPOB	.203	.038	.399	5.308	.000

Sumber : Hasil Penelitian, 2014 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 6.15 maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 0,984 + 0,188X_1 + 0,203X_2$$

1. Koefisien regresi X_1 untuk Kemudahan Pelayanan bernilai positif 0,162 artinya pengaruh kemudahan pelayanan searah dengan Kinerja PPOB. Hal ini menunjukkan kemudahan pelayanan memberikandampak positif dalam meningkatkan kinerja PPOB.
2. Koefisien regresi X_2 untuk Akurasi PPOB bernilai positif 0,162 artinya pengaruh akurasi PPOB searah dengan Kinerja PPOB. Hal ini menunjukkan akurasi PPOB memberikandampak positif dalam meningkatkan kinerja PPOB.

Berdasarkan pada Tabel 1 maka diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk Kemudahan pelayanan 5,163 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,65 atau nilai sig t untuk Kemudahan pelayanan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk Kemudahan pelayanan. Dengan demikian secara parsial Kemudahan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Kemudahan pelayanan akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB.
2. Nilai t_{hitung} untuk Akurasi PPOB 5,083 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,65 atau nilai sig t untuk Akurasi PPOB 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk Akurasi PPOB. Dengan demikian secara parsial Akurasi PPOB berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Akurasi PPOB akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan berpengaruh terhadap kinerja PPOB artinya Akurasi PPOB lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja PPOB.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	1	.919 ^a	.845	.841

Sumber : Hasil Penelitian, 2014 (data diolah)

Pada Tabel 2 diperoleh nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Kemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi dalam Kinerja PPOB sebesar 84,5% dan sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

3. Uji F (Simultan)

Tabel 3
Hasil Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	669.379	2	223.126	210.065	.000 ^a
Residual	123.213	117	1.062		
Total	792.592	120			

Sumber : Hasil Penelitian, 2014 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 160,426 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 2 dan derajat penyebut 120 diperoleh F_{tabel} sebesar 2,13 maka dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil

dari $\alpha=0,05$ jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang artinya Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PPOB. Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja PPOB, sebaliknya jika Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama tidak menunjukkan pengaruh positif maka akan berdampak pada penurunan kinerja PPOB.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan secara simultan menunjukkan Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara. Kemudahan pelayanan dan Akurasi PPOB secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja PPOB.

Hasil penelitian yang dilakukan secara parsial menunjukkan Kemudahan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Kemudahan pelayanan akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Akurasi PPOB berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja PPOB, artinya Akurasi PPOB akan memberikan pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja PPOB. Hasil penelitian menunjukkan Akurasi PPOB yang dominan berpengaruh terhadap kinerja PPOB artinya Akurasi PPOB lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja PPOB pada pelanggan PT Perusahaan Gas Negara.

Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 84,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Kemudahan Pelayanan dan Akurasi PPOB dapat menjelaskan variasi dalam Kinerja PPOB cukup kuat sedangkan sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah Satu kesatuan Sistem Hardware dan Sistem Software Aplikasi, Jaringan Komunikasi Data dan Rekonsiliasi Data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara. Sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. Payment Point adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha.

PPOB merupakan layanan pembayaran secara online real time, yang diselenggarakan oleh pelaku usahadengan dunia perbankan, dan memanfaatkan fasilitas perbankan. Dengan demikian jelas bahwa telah terjadi adanya kesepakatan antara pihak pelaku usaha dengan pihak perbankan tentang pemanfaatan fasilitas perbankan dalam pembayaran konsumen bagi pelaku usaha. Dengan berjalannya PPOB, maka proses pembayaran tidak lagi bekerjasama dengan payment point-payment point, tetapi hanya bekerjasama dengan pihak bank atau jasa keuangan lainnya. Tidak ada proses utang piutang dengan *payment point-payment point* sebagaimana yang mungkin terjadi sebelumnya, yang ada adalah proses rekonsiliasi keuangan dengan bank atau jasa keuangan lainnya.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Kunto Wibisono(2010) Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap aplikasi sistem teknologi informasi di perusahaan. Hasil ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa “Penerapan teknologi informasi memberikan perbedaan yang signifikan ditinjau dari proses manajemen kualitas (*strategic planning process, output*

- Erich, Helfert, A, 1996, *Teknik Analisis Keuangan (Petunjuk Praktis Untuk Mengelola dan Mengukur Kinerja Perusahaan)*, Edisi 8, Erlangga, Jakarta, 1996.
- Ferdinand, Agusty T. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen. Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Statistik Non-Parametrik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Handayani, Soewarno. 1996. *Administrasi Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- [Http://harsupandahliiman.blogspot.com/2013/01/pengenrtian-akurasi.html](http://harsupandahliiman.blogspot.com/2013/01/pengenrtian-akurasi.html).
- Hartono J. 2003. *Sistem teknologi informasi pendekatan terintegrasi, konsep dasar teknologi, aplikasi, pengembangan, dan pengelolaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Indriantoro, Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Juran JM. 1988. *Juran's Quality Control*. Mc. Graw Hill.
- Karabakal N, Gunal A, Ritchie W. 1995. *Supply chain optimization tools improve the vehicle distribution at Volkswagen of America. (working paper)*. PROMODEL Inc.
- Kitab Undang-Undang HukumPerdata (Burgerlijk Wetboek), Niniek Suparni, 2000. PT Rineka Cipta.
- Kotler, K.L.Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Otonomi Dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Erlangga.
- Lagrosen S. 2001. *Strengthening the weakest link of TQM from customer focus to customer understanding*. The TQM Magazine, Volume 13 Number 5:348-354.
- Lupiyo, Rambat 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Mc Adam & Jackson N. 2002. *A sectoral industry of ISO 9000 and TQM transition: the UK and Irish bresing sector*. MCB University Press: Integrated Manufacturing System.
- Murphy KJ. et al. 1996. Dietary flavanols and procyanidin oligomers from cocoa (Theobroma cacao) inhibit platelet function 1-3 Am J Clin Nutr (77): 1466-1473.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2001. *Produktivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat
- Sinulingga, Sukaria. 2011, *Metode Penelitian*, USU Press, Medan
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tschohl, dan S Franzmeier. (terj). 2003. *Achieving Excellent Through Costumer*.

- Venkatraman dan Ramanujam. 1986. Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, *Academy of Management Review*, Vol. 1 (4), 801-04.
- Voss, G.B and Voss Z.G., 2000. Strategic Orientation and Firm Performance in an Artistic Environment. *Journal of Marketing*, Vol. 64, (January), pp. 67-83
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja : Rajawali Pers. Jakarta.
- Yazid. 2001, *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi, Edisi Kedua*, Penerbit: Fakultas Ekonomi. UII, Yogyakarta
- Zadrony MA, Ferrazzi KE. 1992. *Building a technology base for TQM*. Chief Information Officer Journal, Vol. 5 Nos.