

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
LISTRIK PASCA BAYAR BERALIH KE LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH KALIMANTAN BARAT
RAYON KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

ADE IRMA SRIWIJAYA

NIM. 141310571



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Listrik Pasca Bayar Beralih Ke Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia memberikan bimbingan, masukan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberikan bimbingan, masukan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan fasilitas yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua Orangtua, saudara kandung dan kerabat dekat yang selalu memberikan *support* baik berupa doa dan dorongan yang begitu besar selama ini.
7. Bapak Bima Putrajaya, selaku *General Manager* PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat yang telah memberi izin dan memberikan informasi secara langsung maupun berupa data perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

8. Bapak Iman Faskayana, selaku Manajer Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat yang telah memberi izin dan memberikan informasi secara langsung maupun berupa data perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Teh Hanny Handayani, terima kasih karena telah memberi jalur serta rekomendasi untuk penelitian ini.
10. Pegawai dan Staf PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat yang telah memberikan bantuan serta *support* selama penulis melakukan penelitian.
11. Anggara Arfan, sebagai teman spesial yang selalu memberi *support*, mendoakan dan menghibur selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
12. Sahabat karib yang sudah seperti saudara, Kama Yuanika, Eka Syafutri, Ayu Afriani, Muhammad Ari, Nica Putri, dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan *support* dan saran selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
13. Teman seperjuangan skripsi yang sudah seperti adik sendiri Wan Rinandha Putri karena selalu menyemangati, mendoakan dan menghibur selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
14. Kelas 07 malam Angkatan 2013 yang punya segudang cerita semasa kuliah.
15. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, Agustus 2017

Penulis

Ade Irma Sriwijaya
NIM. 141310571

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Sampel yang diteliti berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Faktor.

Berdasarkan analisis faktor dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak terdiri dari 9 (sembilan) faktor, yaitu efektif dan efisien, promosi, lokasi dan kebutuhan, bebas biaya, pengoperasian listrik Prabayar, informasi, aktivitas listrik Prabayar, prosedur, dan kebijakan. Faktor yang paling dominan adalah efektif dan efisien dengan nilai *percentage of variance* sebesar 26,947%.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Listrik Pasca Bayar, Listrik Prabayar

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak (Bahasa Indonesia)	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Metode Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	29
A. Definisi dan Konsep Dasar Pemasaran	29
B. Bauran Pemasaran	31
C. Keputusan Pembelian Konsumen	32
D. Perilaku Konsumen	34
E. Analisis Faktor	37
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	42
A. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	42
B. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	45
C. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	46
D. Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	49
E. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak	56
F. Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) Bagian-Bagian Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak	56
G. Tahap-tahap Migrasi dari Listrik Pasca Bayar ke Listrik Prabayar	60
H. Aspek Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	64
I. Bentuk Usaha Produksi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	65
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
A. Karakteristik Responden	66
B. Uji Instrumen	70

C. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Pasca Bayar Beralih ke Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak	72
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komparasi Sistem Prabayar dan Sistem Pasca Bayar	4
Tabel 1.2 PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak Jumlah Pelanggan Keseluruhan Tahun 2014-2016 ...	7
Tabel 1.3 PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak Jumlah Pelanggan Migrasi ke Listrik Prabayar Tahun 2014-2016	7
Tabel 1.4 Skala Pengukuran	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Berdasarkan Pendidikan Responden	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan ..	68
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	69
Tabel 4.7 Waktu Responden Berdasarkan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Beralih ke Listrik Prabayar	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.10 Besaran Nilai <i>Bartlett's Test of Sphercity</i> dan <i>Keiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA)</i>	74
Tabel 4.11 Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy (MSA)</i>	76
Tabel 4.12 Nilai <i>Eigenvalue, Percentage of Variance, Cumulative Percentage of Variance, dan Communalities</i>	77
Tabel 4.13 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Listrik Pasca Bayar Beralih ke Listrik Prabayar Berdasarkan <i>Eigenvalue</i> > 1	79
Tabel 4.14 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Listrik Pasca Bayar Beralih ke Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Di Kota Pontianak	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	48
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Kota Pontianak	56
Gambar 3.3 Alur Migrasi Listrik Pasca Bayar Ke Listrik Prabayar Melalui <i>Online</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	94
Lampiran 2. Data Pelanggan Listrik Pasca Bayar yang Beralih ke Listrik Prabayar	98
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Kuesioner	101
Lampiran 4. Uji Validitas	105
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	115
Lampiran 6. Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (Analisis Pertama)	116
Lampiran 7. Analisis Kedua <i>Rotated Component Matrix</i>	117
Lampiran 8. Analisis Ketiga <i>Rotated Component Matrix</i>	119
Lampiran 9. Analisis Keempat <i>Rotated Component Matrix</i>	121
Lampiran 10. Analisis Kelima <i>Rotated Component Matrix</i>	123
Lampiran 11. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian	125
Lampiran 12. Data yang diambil dari PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	126
Lampiran 13. Data Pegawai PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat	127

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN
LISTRIK PASCA BAYAR BERALIH KE LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH KALIMANTAN BARAT
RAYON KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

ADE IRMA SRIWIJAYA


141310571

**Program Studi Manajemen
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif**


Pada Tanggal: 2 Februari 2018

Majelis Penguji:


Pembimbing Utama


Dedi Hariyanto, S.E., M.M.
NIDN. 113117702


Penguji Utama


Edy Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 1110026301

Pembimbing Pembantu


Sumiyati, S.E., M.M.
NIDN. 1125117801

Penguji Pembantu



Samsuddin, S.E., M.Si.
NIDN. 1113117701

Pontianak, 16 Oktober 2018

Disahkan Oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH POONTIANAK**

DEKAN


Samsuddin, S.E., M.Si.
NIDN. 1113117701

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Tanpa adanya listrik aktivitas manusia akan menjadi terhambat baik yang di kawasan pedesaan ataupun perkotaan. Contohnya, sebuah kota pada saat terjadi pemadaman listrik bergilir akan seperti kota mati, tanpa kehidupan dan gelap. Selain sebagai sumber energi penerangan, listrik juga bisa diubah menjadi sumber energi lain yang berguna bagi kehidupan manusia. Sebagian besar kebutuhan energi listrik tersebut dapat diperoleh melalui pasokan dari Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN).

Sesuai Undang-Undang RI No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan perusahaan PT. PLN (Persero) adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik, yang mencakup:

- a. Pembangkitan tenaga listrik.
- b. Penyaluran tenaga listrik.
- c. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
- d. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
- e. Penjualan tenaga listrik.

2. Menjalankan usaha penunjang listrik, yang mencakup :

- a. Konsultasi ketenagalistrikan.
- b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
- c. Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan.
- d. Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan.
- e. Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
- f. Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
- g. Sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan.

3. Kegiatan-kegiatan lainnya, mencakup :

- a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik.
- b. Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan *retail* tenaga listrik.
- c. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan.
- d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
- e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

PT. PLN (Persero) menyediakan layanan diantaranya pemasangan listrik baru, penyediaan lampu penerangan jalan, penambahan daya listrik dan layanan gangguan. PT. PLN (Persero) berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan di Indonesia. Selama ini pelanggan mendapatkan layanan listrik pasca bayar. Pelanggan harus membayar tagihan listrik paling lambat tanggal 20 setiap bulannya. Tagihan pemakaian tenaga listrik didapatkan dari hasil pencatatan meter yang dilakukan oleh vendor PT. PLN (Persero) dengan menghitung pemakaian kWh. Jika pada tanggal jatuh tempo pelanggan belum melakukan pembayaran listrik, maka PT. PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan sambungan tenaga listrik.

Pengguna layanan listrik pasca bayar relatif tidak leluasa untuk mengetahui berapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi, dan terkadang pelanggan beranggapan tagihan tidak sesuai dengan pemakaian. Pelanggan baru bisa mengetahui total pemakaian listrik pada saat pembayaran. Karena pembayaran dilakukan setelah pemakaian, tidak jarang pelanggan menunggak pembayaran hingga akhirnya terjadi pemutusan sambungan listrik. Selain itu sering juga terjadi kesalahan pemutusan listrik. Keadaan seperti ini membuat pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero).

Melihat banyaknya keluhan dari pelanggan tersebut akhirnya PT. PLN (Persero) menawarkan adanya listrik Prabayar. Layanan Listrik Prabayar atau yang dikenal dengan sebutan Listrik Pintar adalah layanan listrik di mana pelanggan membayar dulu energi listrik yang akan dikonsumsinya. Energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Pra Bayar (MPB) yang terpasang di lokasi pelanggan melalui sistem token atau *stroom*.

MPB menyediakan informasi mengenai jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah kapan saja dan berapa saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan minimal daya 450 VA, daya 900 VA, sampai dengan daya 5500 VA. Disamping itu, ketika energi listrik hampir habis, maka MPB akan memberi indikasi berupa suara atau lampu merah kelap-kelip. Oleh karena itu layanan listrik Prabayar disebut dengan listrik pintar. Berikut ditampilkan tabel komparasi sistem Prabayar dan sistem Pasca Bayar:

Tabel 1.1
Komparasi Sistem Prabayar dan Sistem Pasca Bayar

No.	Sistem Prabayar	Sistem Pasca Bayar
1.	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi konsumen.	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi konsumen.
2.	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan.	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan konsumen.
3.	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan.	Konsumen yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu dilakukan pemutusan sambungan.
4.	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi.	Konsumen yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan.
5.	Konsumen tidak dikenakan Uang Jaminan Konsumen (UJK) pada saat melakukan penyambungan baru.	Konsumen membayar Uang Jaminan Konsumen (UJK) pada saat melakukan penyambungan baru.
6.	Dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya pemakaian minimum.	Rekening bulanan memperhitungkan biaya pemakaian minimum.

Sumber: PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat, 2017

Sistem Prabayar merupakan sistem yang tidak asing lagi di dunia telekomunikasi seluler, sehingga masyarakat sudah terbiasa dan *familiar* dengan sistem Prabayar. Di samping itu, perkembangan masyarakat yang begitu cepat serta dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, menjadi pendorong bagi PT. PLN (Persero) dalam menyediakan layanan Listrik Prabayar atau yang disebut dengan Listrik Pintar. Seiring dengan berjalannya waktu, Listrik Prabayar atau Listrik Pintar menjadi *trend* baru di dunia kelistrikan saat ini. Salah satu keunggulan utama Listrik Pintar adalah memungkinkan konsumen memilih kapan mereka membeli isi ulang *stroom*, bagaimana cara membelinya dan berapa besar *stroom* isi ulang yang akan dibelinya, sehingga memudahkan pelanggan dalam menikmati listrik.

Sistem Prabayar berintegrasi dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Sistem Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST) sehingga seluruh kegiatan transaksi dapat terpetakan dengan jelas dan dengan mudah untuk dilakukan penelusuran. PT. PLN (Persero) menawarkan layanan listrik Prabayar kepada pelanggan dan calon pelanggan, karena banyak sekali manfaat atau keunggulan listrik Prabayar yang bisa dinikmati oleh pelanggan.

Peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa pelanggan listrik pasca bayar yang migrasi ke listrik Prabayar mengenai manfaat yang pelanggan rasakan pada saat menggunakan layanan listrik Prabayar. Manfaat yang pelanggan rasakan yaitu :

1. Pelanggan dapat mengendalikan anggaran dan konsumsi pemakaian listrik sesuai kemampuan.
2. Lebih transparan jumlah rupiah yang dibayar.
3. Pembelian token/*stroom* isi ulang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
4. kWh meter prabayar berfungsi sebagai *dispenser* listrik dilengkapi informasi *display* untuk mengontrol pemakaian, sisa kredit, dan peringatan jika listrik akan habis.
5. Privasi pelanggan tidak terganggu oleh kedatangan petugas pencatat meter.
6. Terhindar dari kesalahan baca meter yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat pengguna listrik pasca bayar.

Sedangkan manfaat bagi PT. PLN (Persero) adalah mempercepat arus *cash* dengan penerimaan pendapatan di muka, tidak ada tunggakan sehingga PT. PLN (Persero) tidak perlu melakukan penyisihan piutang, tidak perlu ada pembacaan meter rutin setiap bulan, tidak perlu adanya pemutusan sementara dan penyambungan kembali, serta yang terpenting dapat meningkatkan pelayanan dan mengurangi keluhan khususnya berkenaan dengan pembacaan meter.

Berikut ini ditampilkan data jumlah pelanggan keseluruhan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak Tahun 2014-2016 :

Tabel 1.2
PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak
Jumlah Pelanggan Keseluruhan
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Pelanggan		
	Listrik Pasca Bayar	Listrik Prabayar	Total
2014	82.661	35.051	117.712
2015	79.820	41.655	121.475
2016	78.141	50.852	128.993

Sumber: PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat, Desember 2016

Tabel di atas menunjukkan pada tahun 2015 terjadi peningkatan jumlah pelanggan sebesar 3,2% dari tahun 2014 dan pada tahun 2016 terjadi peningkatan jumlah pelanggan sebesar 6,2% dari tahun 2015. Artinya jumlah pelanggan pengguna listrik di Kota Pontianak mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

Pengguna listrik pasca bayar pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3,4% dari tahun 2014 dan pada tahun 2016 juga terjadi penurunan jumlah pelanggan sebesar 2,1% dari tahun 2015. Sedangkan pengguna listrik prabayar pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 18,8% dari tahun 2014 dan pada tahun 2016 juga terjadi peningkatan jumlah pelanggan sebesar 22,1% dari tahun 2015.

Berikut ini ditampilkan data mengenai jumlah pelanggan listrik pasca bayar yang beralih ke listrik prabayar Tahun 2014-2016 :

Tabel 1.3
PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak
Jumlah Pelanggan Migrasi ke Listrik Prabayar
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Pelanggan Migrasi	Naik/Turun (%)
2014	1.869	-
2015	1.891	1,2
2016	1.530	(19,1)

Sumber: PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat, Desember 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2015 pelanggan listrik pasca bayar yang migrasi ke listrik Prabayar meningkat sebesar 1,2% dari tahun 2014, sedangkan pada tahun 2016 pelanggan listrik pasca bayar yang migrasi ke listrik Prabayar mengalami penurunan sebesar 19,1% dari tahun 2015.

Data PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat menyebutkan bahwa total pelanggan listrik saat ini untuk Rayon Kota Pontianak sampai dengan Desember 2016 sebanyak 50.852 pelanggan LPB (Listrik Pra Bayar), dan sisanya sebanyak 78.141 merupakan pelanggan yang menggunakan listrik pasca bayar. Saat ini yang menjadi fokus PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat adalah menghimbau para pelanggan listrik pasca bayar untuk mau beralih dari listrik pasca bayar menuju listrik Prabayar. Berkenaan dengan tujuan tersebut, PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat harus melakukan kegiatan pemasaran yang mengena di masyarakat dalam memasarkan produk listrik Prabayar. Melalui wawancara yang sudah dilakukan sebelumnya pada unit niaga diperoleh informasi mengenai kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

1. Memasang spanduk dan baliho di setiap kantor-kantor rayon PT. PLN (Persero).
2. Melakukan sosialisasi ke desa-desa dan kompleks-komplek perumahan.

3. Pemasaran dilakukan pada saat *Car Free Day* yang disebut dengan kegiatan *one stop service*, pada hari Minggu mulai dari pukul 06.00 WIB hingga selesai di depan Kantor Area Pontianak Jalan Ahmad Yani.
4. Pemasaran keliling yang dilakukan sebulan sekali seperti membuka *mini stands*, mengikuti *event* dan *expo*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2013) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas alat, kemudahan operasionalisasi alat, akses perolehan token, respon keluhan pelanggan, dan persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Wibowo, dkk (2013) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Sistem Listrik Prabayar Sektor Rumah Tangga Di Wilayah Semarang Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling mendominasi antara faktor psikologis, faktor sosial, dan faktor pribadi/personal dalam mempengaruhi keputusan penggunaan sistem listrik prabayar PLN dan juga untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai sistem listrik prabayar. Penelitian ini dilakukan melalui *descriptive research*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Skala pengukurannya dengan skala Likert. Pengumpulan data dengan metode wawancara menggunakan alat *guiding question* dan kuesioner. Analisis data

menggunakan uji analisis faktor dengan program SPSS 16.0. Berdasarkan perhitungan statistik dapat disimpulkan bahwa variabel faktor pribadi/personal (X3) dominasinya sangat kuat, dengan perolehan nilai sebesar 0,766. Variabel faktor psikologis (X1) dominasinya kuat, dengan perolehan nilai sebesar 0,692. Variabel faktor sosial (X2) dominasinya cukup kuat, dengan perolehan nilai sebesar 0,515.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Listrik Pasca Bayar Beralih ke Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak".

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak?
2. Faktor mana yang dominan mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada pelanggan listrik pasca bayar yang beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak.
2. Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan penerapan teori-teori yang penulis dapatkan selama mengikuti perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga merupakan syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka perumusan strategi dan penentuan kebijakan perusahaan agar pelanggan listrik pasca bayar bisa beralih ke listrik Prabayar yang dari segi manfaatnya lebih menguntungkan pelanggan.

3. Bagi Almamater

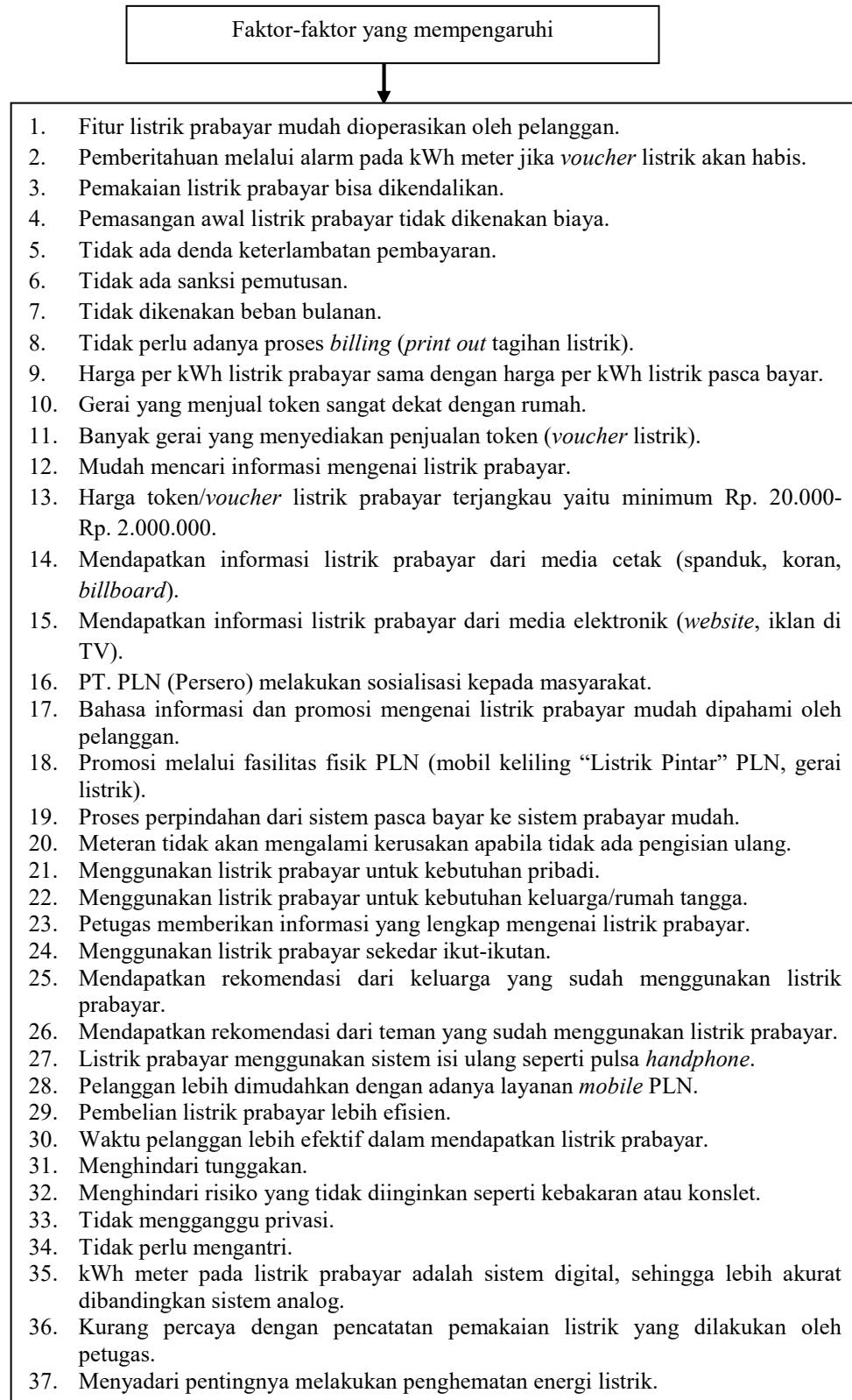
Penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan dan masukan bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin mengkaji lebih mendalam mengenai pemasaran.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2009:166) : “Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka”.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:35) : “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:238) : “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Sujarweni (2015:7) : “Data primer biasanya didapat dari subyek penelitian dengan cara melakukan pengamatan, percobaan atau *interview*/wawancara. Cara untuk mendapatkan data primer biasanya melalui observasi/pengamatan langsung, subyek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditujukan untuk responden”.

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Menurut Siregar (2016:134) : “Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”.

Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap obyek penelitian yaitu adanya mobil keliling yang disebut dengan “mobil listrik pintar PLN” yang digunakan sebagai alat promosi kepada masyarakat Kota Pontianak, membuka *stand* untuk mempromosikan dan mengenalkan kepada masyarakat cara menggunakan *mobile* PLN, membuka *stand* di *Car Free Day* pada hari Minggu.

2) Wawancara

Menurut Siregar (2016:130) : “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”.

Peneliti mengadakan tanya jawab langsung kepada pihak yang terkait yaitu Divisi Humas dan Divisi Niaga pada PT. PLN (Persero)

Wilayah Kalimantan Barat. Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan yang migrasi dari listrik pasca bayar ke listrik Prabayar.

3) Kuesioner (Angket)

Menurut Siregar (2016:132) : “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada”. Peneliti memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada pelanggan listrik pasca bayar yang migrasi ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik pasca bayar yang beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:149) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik menentukan sampel menggunakan rumus Michel (Sujarweni, 2016:149) berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{e^2} p \cdot q$$

Keterangan:

n : sampel

p : proporsi populasi

q : 1-p

Z : tingkat kepercayaan/signifikan

e : *margin of error*

dimana:

$$\bar{\alpha} = 1 - 0,95 = 0,05$$

$$\bar{\alpha} / 2 = 0,05/2 = 0,025$$

$$Z = 1 - 0,025$$

$$= 0,975 \text{ (dari distribusi normal 1,96)}$$

$$p = 0,5$$

$$q = 1 - 0,5 = 0,5$$

$$e = 0,1$$

Sehingga perhitungan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{(0,1)^2} 0,5 \times 0,5$$

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 96 pelanggan. Untuk memudahkan peneliti dalam perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sujarweni (2016:148) : “*Purposive sampling* adalah merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah responden berusia minimal 17 tahun dan bertempat tinggal di Kota Pontianak.

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Siregar (2016:138) : “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Dengan menggunakan skala Likert, peneliti dapat mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan responden.

Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan

kepada responden. Kelima alternatif jawaban tersebut kemudian diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1.4
Skala Pengukuran

Skala Pengukuran	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

5. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2015:160) : “Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel”. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2015:172) : “Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner”.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka reliabel (Sujarweni, 2015:172).

b. Analisis Faktor

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif berupa analisis faktor (*factor analysis*). Analisis faktor ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan terkait beralihnya pelanggan listrik pasca bayar ke listrik Prabayar.

Menurut Malhotra (2010:288) : “Analisis faktor adalah nama umum yang menyatakan sebuah kelas prosedur yang digunakan terutama untuk reduksi data dan perangkuman data. Dalam riset pemasaran, mungkin terdapat banyak variabel, kebanyakan diantaranya saling berkorelasi dan harus direduksi sampai pada tingkatan yang dapat dikelola. Hubungan-hubungan antara himpunan-himpunan banyak variabel yang saling terkait diuji dan disajikan menurut beberapa faktor dasar”.

Menurut Supriyadi (2014:111) : “Metode yang digunakan dalam analisis faktor yaitu metode analisis komponen utama (*component analysis*) merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk mengekstrak (mereduksi) sejumlah variabel, sehingga unit yang diteliti dapat digabungkan ke dalam beberapa variabel faktor (komponen utama) dasar yang jumlah yang lebih kecil dari sekumpulan variabel awal, tetapi

masih memiliki informasi yang mendekati nilai informasi yang dibutuhkan”.

Dalam mengamati hubungan antara sekelompok variabel yang saling berhubungan, variabel-variabel awal tersebut ditransformasikan menjadi sekelompok variabel baru yang tidak saling berhubungan, yang disebut komponen utama. Komponen utama merupakan kombinasi dari variabel-variabel awal dengan derajat kepentingan yang makin menurun sesuai dengan variasi yang ditunjukkan. Komponen utama pertama akan memiliki varians terbesar dan dapat dikatakan mengandung informasi terbesar dari variabel-variabel awal.

Menurut Sujarweni (2016:261) : “Tujuan dari analisis faktor adalah untuk mengidentifikasi, mengelompokkan dan meringkas faktor-faktor yang merupakan dimensi suatu variabel, definisi dan sebuah fenomena tertentu. Fungsi lain analisis faktor adalah dapat mengurangi atau peringkasan sejumlah variabel menjadi lebih kecil jumlahnya. Pengurangan dilakukan dengan cara melihat interdependensi beberapa variabel yang dapat dijadikan satu yang disebut faktor, sehingga nantinya akan diperoleh variabel-variabel atau faktor-faktor yang dominan atau penting untuk dianalisis lebih lanjut”.

Oleh karena itu, variabel tergantungnya dalam penelitian ini adalah variabel yang menjadi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar (pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat), atau variabel *input* adalah

sebanyak 38 variabel yang akan dibentuk menjadi faktor dan dianalisis menggunakan analisis faktor. Penulisan faktor dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 24 *for windows*.

Adapun variabel-variabel *input* yang digunakan yaitu:

- X₁ : Fitur listrik Prabayar mudah dioperasikan oleh pelanggan.
- X₂ : Pemberitahuan melalui alarm pada kWh meter jika *voucher* listrik akan habis.
- X₃ : Pemakaian listrik Prabayar bisa dikendalikan.
- X₄ : Pemasangan awal listrik Prabayar tidak dikenakan biaya.
- X₅ : Tidak ada denda keterlambatan pembayaran.
- X₆ : Tidak ada sanksi pemutusan..
- X₇ : Tidak dikenakan beban bulanan.
- X₈ : Tidak perlu adanya proses *billing* (*print out* tagihan listrik).
- X₉ : Harga per kWh listrik Prabayar sama dengan harga per kWh listrik pasca bayar.
- X₁₀ : Gerai yang menjual token sangat dekat dengan rumah.
- X₁₁ : Banyak gerai yang menyediakan penjualan token (*voucher* listrik).
- X₁₂ : Mudah mencari informasi mengenai listrik Prabayar.
- X₁₃ : Harga token/*voucher* listrik Prabayar terjangkau yaitu minimum Rp. 20.000 – Rp. 2.000.000.
- X₁₄ : Mendapatkan informasi listrik Prabayar dari media cetak (spanduk, koran, *billboard*).
- X₁₅ : Mendapatkan informasi listrik Prabayar dari media elektronik (*website*, iklan di TV).

- X₁₆ : PT. PLN (Persero) Kota Pontianak melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
- X₁₇ : Bahasa informasi dan promosi mengenai listrik Prabayar mudah dipahami oleh pelanggan.
- X₁₈ : Promosi melalui fasilitas fisik PLN (mobil keliling “Listrik Pintar” PLN, gerai listrik).
- X₁₉ : Proses perpindahan dari sistem pasca bayar ke sistem Prabayar mudah.
- X₂₀ : Meteran tidak akan mengalami kerusakan apabila tidak ada Pengisian ulang.
- X₂₁ : Menggunakan listrik Prabayar untuk kebutuhan pribadi.
- X₂₂ : Menggunakan listrik Prabayar untuk kebutuhan keluarga/rumah tangga.
- X₂₃ : Petugas memberikan informasi yang lengkap mengenai listrik Prabayar.
- X₂₄ : Menggunakan listrik Prabayar sekedar ikut-ikutan.
- X₂₅ : Mendapatkan rekomendasi dari keluarga yang sudah menggunakan listrik Prabayar.
- X₂₆ : Mendapatkan rekomendasi dari teman yang sudah menggunakan listrik Prabayar.
- X₂₇ : Listrik Prabayar menggunakan sistem isi ulang seperti pulsa *handphone*.
- X₂₈ : Pelanggan lebih dimudahkan dengan adanya layanan *mobile* PLN.

X₂₉ : Pembelian listrik Prabayar lebih efisien.

X₃₀ : Waktu pelanggan lebih efektif dalam mendapatkan listrik Prabayar.

X₃₁ : Menghindari tunggakan.

X₃₂ : Menghindari risiko yang tidak diinginkan seperti kebakaran atau konslet.

X₃₃ : Tidak mengganggu privasi.

X₃₄ : Tidak perlu mengantri.

X₃₅ : kWh meter pada listrik Prabayar adalah sistem digital, sehingga lebih akurat dibandingkan sistem analog.

X₃₆ : Kurang percaya dengan pencatatan pemakaian listrik yang dilakukan oleh petugas.

X₃₇ : Menyadari pentingnya melakukan penghematan energi listrik.

X₃₈ : Pembelian *voucher* disesuaikan dengan kemampuan/pendapatan pelanggan.

Adapun langkah-langkah analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis = EFA*) adalah sebagai berikut:

a. Memformulasikan Masalah

Menurut Malhotra (2010:291) : “Pertama, tujuan analisis faktor harus diidentifikasi. Variabel yang akan diikutkan dalam analisis harus ditentukan spesifikasinya berdasarkan riset masa lalu, teori dan penilaian pribadi peneliti. Langkah pertama adalah mendefinisikan masalah analisis faktor dan mengidentifikasikan variabel-variabel yang akan dianalisis”.

Variabel-variabel ini dianalisis dengan menggunakan analisis faktor persamaan (Malhotra, 2010:289) sebagai berikut :

$$X_i = A_{i1}F_1 + A_{i2}F_2 + A_{i3}F_3 + \dots + A_{im}F_m + V_iU_i$$

Keterangan:

X_i : variabel baku ke-i

A_{ij} : koefisien regresi majemuk yang dibakukan dari variabel i atas faktor biasa

F : faktor biasa

V_i : koefisien regresi yang dibakukan dari variabel i atas faktor unik i

U_i : faktor unik untuk variabel i

m : banyaknya faktor biasa

Menurut Malhotra (2010:289) : “Faktor-faktor yang unik tidak saling berkorelasi dan tidak berkorelasi dengan faktor biasa. Faktor-faktor biasa sendiri dapat diungkapkan sebagai kombinasi linear dari variabel-variabel yang diamati”.

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 \dots + W_{ik}X_k$$

Keterangan:

F_i : estimasi faktor ke-i

W_i : bobot atau koefisien skor faktor

k : banyaknya variabel

b. Membuat Matriks Korelasi

Menurut Malhotra (2010:293) : “Proses analisis didasarkan pada sebuah matriks korelasi antar variabel. Gambaran yang berguna dapat

diperoleh dari sebuah pengujian matriks ini. Agar analisis faktor tepat, variabel-variabel tersebut harus berkorelasi. Statistik-statistik formal tersedia untuk menguji kecocokan model faktor”. Proses data *reduction* dilakukan dengan cara yaitu:

1) Uji *Bartlett's Sphericity*

Menurut Malhotra (2010:293) : “Uji *Barlett's Sphericity* dapat digunakan untuk menguji hipotesis nol bahwa variabel-variabel tersebut tidak berkorelasi dalam populasi”.

2) Uji *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)

Menurut Malhotra (2010:293) : “Indeks ini membandingkan besaran korelasi pengamatan dengan besaran koefisien korelasi parsial. Nilai statistik KMO yang kecil mengindikasikan bahwa korelasi antara pasangan-pasangan variabel tidak dapat dijelaskan oleh variabel lain dan bahwa analisis faktor tidak sesuai. Secara umum, nilai yang lebih besar dari 0,5 adalah nilai yang signifikan”.

3) Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA Test)

Menurut Supriyadi (2014:120) : “Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA Test) diberlakukan jika nilai $MSA = 1$, variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain; nilai $MSA > 0,5$, variabel bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut; nilai $MSA < 0,5$, variabel tidak bisa diprediksi dan harus dikeluarkan dari variabel lainnya. Artinya jika terdapat nilai korelasi lebih kecil dari 0,5 maka semua data dapat digunakan yang mengartikan tidak ada lagi data

yang direduksi. Jika ada nilai korelasi yang bernilai lebih kecil dari 0,05 maka dikeluarkan dan dilakukan proses ulang dari awal”.

c. Menentukan Jumlah Faktor

Pendekatan ekstraksi faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1) Determinasi Berdasarkan Nilai *Eigen*

Menurut Malhotra (2010:296) : “Dalam pendekatan ini, hanya faktor-faktor dengan nilai *eigen* yang lebih dari 1,0 yang dipertahankan. Faktor-faktor dengan varians kurang dari 1,0 tidak lebih baik daripada sebuah variabel tunggal, karena standarisasi, setiap variabel mempunyai varians 1,0”.

2) Determinasi Berdasarkan *Plot Scree*

Menurut Malhotra (2010:296) : “*Plot scree* adalah sebuah plot nilai *eigen* terhadap jumlah faktor dalam urutan ekstraksi. Bentuk plot tersebut digunakan untuk menentukan jumlah faktor. Biasanya, plot tersebut mempunyai patahan yang jelas antara sudut kemiringan yang curam dari faktor-faktor, dengan nilai *eigen* yang besar dan suatu penurunan sedikit demi sedikit yang berhubungan dengan faktor lainnya”.

d. Merotasi Faktor

Metode rotasi yang paling umum digunakan adalah prosedur *varimax*. Metode ini merupakan sebuah rotasi ortogonal yang meminimumkan jumlah variabel dengan muatan yang tinggi pada

sebuah faktor, sehingga meningkatkan kemampuan tafsir dari faktor tersebut. Rotasi ortogonal menghasilkan faktor-faktor yang tidak berkorelasi.

e. Menafsirkan Faktor

Selanjutnya pengelompokkan variabel-variabel ke faktornya masing-masing diikuti dengan pemberian nama faktor dan penginterpretasian dari faktor-faktor tersebut. Faktor ini dapat ditafsirkan menurut variabel-variabel yang memberi muatan yang tinggi pada faktor tersebut.

Pengelompokkan variabel-variabel ke dalam faktornya dapat dilakukan dengan melihat nilai korelasi (r) tertinggi dalam *rotate company matrix* (hasil *output* analisis faktor dengan *Program Statistical Package For Social Sciences (SPSS) 24 for windows*). Pemberian nama faktor disesuaikan dengan variabel-variabel yang termasuk dalam faktor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan (61%), berusia 17-26 tahun (46%), berpendidikan S1 (44%), bekerja sebagai pegawai swasta (40%), berpenghasilan Rp. 3.000.000–Rp. 3.999.999 (29%), berstatus kawin (59%), dan beralih dari listrik pasca bayar ke listrik Prabayar pada tahun 2014 (27%).
2. Berdasarkan analisis faktor dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Rayon Kota Pontianak terdiri dari 9 faktor yaitu faktor efektif dan efisien, faktor promosi, faktor lokasi dan kebutuhan, faktor bebas biaya, faktor pengoperasian listrik Prabayar, faktor informasi, faktor aktivitas listrik Prabayar, faktor prosedur, dan faktor kebijakan.
3. Berdasarkan analisis faktor dapat disimpulkan bahwa faktor paling dominan adalah faktor efisien dan efektif, karena memiliki nilai *percentage of varian* sebesar 26,947%.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat hendaknya harus memperhatikan 9 faktor yang mempengaruhi pelanggan listrik pasca bayar beralih ke listrik Prabayar yaitu faktor efektif dan efisien, faktor promosi, faktor lokasi dan kebutuhan, faktor bebas biaya, faktor pengoperasian listrik Prabayar, faktor informasi, faktor aktivitas listrik Prabayar, faktor prosedur, dan faktor kebijakan.
2. PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat harus mempertahankan dalam memberikan kemudahan fasilitas dan akses bagi pelanggan, seperti mudah untuk pelanggan melakukan proses perpindahan dari sistem pasca bayar ke sistem Prabayar, mudah bagi pelanggan dalam mencari informasi mengenai listrik Prabayar, pelanggan juga diberikan fasilitas lain yaitu pemberitahuan melalui alarm pada kWh meter jika *voucher* listrik akan habis kemudian meteran tidak akan mengalami kerusakan apabila pelanggan tidak melakukan pengisian ulang.
3. PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat harus lebih teliti dalam melakukan pekerjaannya, karena menurut responden pelanggan listrik pasca bayar yang sebelum melakukan peralihan ke listrik Prabayar pelanggan kurang percaya atas sistem pencatatan pemakaian listrik yang dilakukan oleh petugas.