

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN LISTRIK PRABAYAR PADA
PT. PLN (PERSERO) RAYON SAMBAS**

SKRIPSI

OLEH:

IIN LESTARI
NIM. 121310122



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

2017

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN LISTRIK PRABAYAR PADA
PT. PLN (Persero) RAYON SAMBAS**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :


IIN LESTARI
NIM 121310122

Program Studi Manajemen

**Menyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 13 Oktober 2017**

Majelis Penguji

Pembimbing Utama


Eddy Suryadi, SE., MM
NIDN. 1110026301

Pembimbing Pembantu


Dedi Hariyanto, SE., MM
NIDN. 1113117702

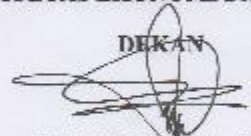
Penguji Utama


Devi Yasmin, SE., MM
NIDN. 0030066701

Penguji Pembantu


Fenni Supriadi, SE., MM
NIDN. 11-289085-01

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

DEKAN

SAMSUDDIN, SE., M.Si
NIDN. 1113117701

ABSTRAK

Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT. PLN (persero) merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PT. PLN (persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen menggunakan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer yang meliputi wawancara, observasi, dan angket (kuesioner), dan data sekunder dengan melakukan studi dokumentasi terhadap catatan-catatan atau dokumen-dokumen perusahaan. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden PT. PLN (Persero).

Alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah Diagram Kartesius. Berdasarkan analisis Diagram Kartesius dari hasil pengolahan data responden diketahui bahwa nilai kepuasan lebih kecil dari pada nilai kepentingan, yaitu 4,02 berbanding 4,34 yang berarti keinginan yang diharapkan responden lebih besar dari pada kepuasan yang diberikan oleh

PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen PT. PLN (Persero) tidak puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Prabayar *Voucher*, Listrik PLN, Rayon Sambas

ABSTRACT

One of the organizations engaged in the field of service to the public is the State Electricity Company (PLN). PT. PLN (Persero) is a state-owned enterprise (BUMN) engaged in electricity in Indonesia. PT. PLN (Persero) has the task of managing the transmission, system operation and electricity transactions with the quality of services equivalent to the world class, which is able to meet the expectations of stakeholders, and contribute in improving the welfare of the community. Therefore, this study aims to analyze customer satisfaction using prepaid electricity at PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

The research method used is survey method with data collection technique consist of primary data which include interview, observation, and questionnaire, and secondary data by doing documentation study to company records or documents. While the population in this study are all customers who use electricity prepaid at PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. The sample studied in this research is as much as 100 respondents PT. PLN (Persero).

Analyzer used in this research is Cartesian Diagram. Based on Cartesius Diagram analysis from the data processing respondents note that the value of satisfaction is smaller than the value of interest, that is 4.02 versus 4.34 which means that the expected expected greater than the satisfaction given by PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. So it can be concluded that consumer PT. PLN (Persero) is not satisfied with the services provided by PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

keywords: customer satisfaction, prepaid vouchers, electricity PT. PLN, Rayon Sambas

ABSTRAK

Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN (persero) merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PLN (persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen menggunakan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer yang meliputi wawancara, observasi, dan angket (kuesioner), dan data sekunder dengan melakukan studi dokumentasi terhadap catatan-catatan atau dokumen-dokumen perusahaan. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden PT. PLN (Persero).

Alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah Diagram Kartesius. Berdasarkan analisis Diagram Kartesius dari hasil pengolahan data responden diketahui bahwa nilai kepuasan lebih kecil dari pada nilai kepentingan, yaitu 4,02 berbanding 4,34 yang berarti keinginan yang diharapkan responden lebih besar dari pada kepuasan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen PT. PLN (Persero) tidak puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Prabayar *Voucher*, Listrik PLN, Rayon Sambas

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **“Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Listrik Prabayar Pada PT.PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan 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 Samsuddin, SE.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Edy Suryadi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat menyelesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM selaku dosen pembimbing pembantu sekaligus Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah bersedia memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Devi Yasmin, SE.MM, selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan-masukan yang berharga demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Fenni Supriadi, SE.MM, selaku Dosen Penguji Pembantu skripsi ini
6. Pimpinan PT. PLN (Persero) beserta staf yang telah memberikan izin dan bantuan untuk mengadakan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik pada Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Kedua Orang tua dan Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik material maupun doa, perhatian dan dorongannya selama ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2012 khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian 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, 13 Oktober 2017

penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Jasa.....	20
B. Karakteristik Jasa	22
C. Pengertian Kepuasan	23
D. Metode Pengukur Kepuasan	26
E. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah singkat Perusahaan.....	29
B. Visi, Misi dan Penerapan Nilai	31
C. Gambar dan Arti Lambang Perusahaan	35

D. Jenis Usaha/ Kegiatan Perusahaan.....	37
E. Keunggulan Produk.....	38
F. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	42
G. Aspek Sumber Daya Manusia	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	54
B. Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Sambas	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	90

DAFTAR TABEL

1.1 PT. PLN (Persero) Rayon Sambas Jumlah Pelanggan Total Tahun 2014-2016.....	6
1.2 PT. PLN (persero) Rayon Sambas Jumlah Pelanggan Pascabayar Tahun 2014-2016.....	6
1.3 PT. PLN (Persero) Rayon Sambas Jumlah Pelanggan Prabayar Tahun 2014-2016.....	7
1.4 PT. PLN (persero) Rayon Sambas Jumlah Pelanggan migrasi dari Pascabayar ke Prabayar Tahun 2014-2016.....	8
4.1 Jenis Kelamin Responden	54
4.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	55
4.3 Status Perkawinan Responden	56
4.4 Penghasilan Responden.....	56
4.5 Penilaian konsumen tentang ketersediaan mobil layanan gangguan multilayanan	58
4.6 Penilaian Konsumen tentang kelengkapan peralatan dalam pemasangan listrik prabayar.....	59
4.7 Tersedianya brosur layanan informasi yang mendukung pemasangan Listrik prabayar.....	60
4.8 Penilaian konsumen tentang Meter Listrik (MLP) yang dipasang merupakan kualitas yang baik	61
4.9 Penilaian konsumen tentang penampilan dan kerapian karyawan petugas Lapangan	62
4.10 Penilaian konsumen tentang layanan <i>customer care</i> pelanggan listrik prabayar	63
4.11 Penilaian konsumen tentang voltase listrik ke setiap pelanggan listrik prabayar stabil.....	64

4.12	Penilaian konsumen tentang proses pemasangan listrik Prabayar sangat mudah dan cepat	65
4.13	Penilaian konsumen tentang kemudahan pembelian voucher pada listrik Prabayar	66
4.14	Penilaian konsumen tentang kecepatan petugas dalam mengatasi gangguan listrik Prabayar	67
4.15	Penilaian konsumen tentang PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	68
4.16	Penilaian konsumen tentang petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan listrik Prabayar	69
4.17	Penilaian konsumen tentang informasi mengenai listrik Prabayar mudah didapat dan jelas	70
4.18	Penilaian konsumen tentang petugas unit Pelayanan terampil dalam memberikan pelayanan pada listrik Prabayar.....	71
4.19	Penilaian konsumen tentang petugas memberikan penjelasan mengenai penggunaan listrik Prabayar yang benar dan aman	72
4.20	Penilaian konsumen tentang reputasi PLN yang berkaitan listrik Prabayar (listrik pintar)	73
4.21	Penilaian konsumen tentang petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan serta tidak menerima tips	74
4.22	Penilaian konsumen tentang kemudahan pengisian voucher listrik Prabayar.....	75
4.23	Penilaian konsumen tentang solusi yang diberikan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	76
4.24	Penilaian konsumen tentang usaha memahami kebutuhan konsumen dengan tersedianya kontak saran.....	77
4.25	Penilaian konsumen tentang komunikasi dan kerja sama yang baik	

dengan pelanggan dalam pemasangan listrik Prabayar	78
4.26 Rekapitulasi penilaian responden mengenai kepuasan dan kepentingan konsumen menggunakan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Kepuasan Konsumen.....	12
Gambar 1.2 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan	25
Gambar 3.1 Lambang PT. PLN (persero)	35
Gambar 3.2 PT. PLN (PT Persero)	43
Gambar 4.1 Diagram Kartesius PT. PLN (Persero).....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	93
Lampiran 2	Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner	99

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Energi listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Listrik merupakan instrument penting dalam kehidupan saat ini, hampir semua sektor memerlukan daya listrik. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga dapat mempengaruhi meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), Haruslah bisa membuat inovasi baru. Apalagi PT. PLN (persero) bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya.

Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT. PLN (persero) merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PT. PLN (persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Sebagaimana kita ketahui bahwa masalah akurasi baca meter merupakan momok yang selalu dikeluhkan oleh pelanggan PT. PLN (persero). Sebetulnya baca meter merupakan salah satu pekerjaan inti PT. PLN (persero),

karena di sini terjadi transaksi antara PT. PLN (persero) dan pelanggan, berapa kWh yang di konsumsi pelanggan dan berapa rupiah pelanggan harus membayar atas pemakaian energi listrik setelah 1 (satu) bulan digunakan. Untuk menghilangkan kesalahan baca meter yang akan merugikan pelanggan maupun PT. PLN, maka PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat melakukan *pilot project* penggunaan meter Prabayar. Hal ini dilanjutkan dengan surat dari DIV DIS IB PT. PLN (persero) Kantor Pusat nomor : 03852/545/DIV DIS IB/2011 tanggal 09 Mei 2011 perihal : Realisasi Listrik Prabayar.

Salah satu produk yang diberikan kepada masyarakat adalah listrik Prabayar. Dengan listrik Prabayar, setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik Prabayar pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (*voucher* listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Listrik Prabayar atau Listrik Pintar merupakan layanan terbaru dari PT. PLN (persero) untuk konsumen listrik menggunakan kWh meter Prabayar/ MPB (Meter Elektronik Prabayar).

Adanya listrik di rumah adalah sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi karena hampir semua peralatan rumah tangga dijalankan oleh listrik, untuk itulah maka PLN selalu memperbaiki tata cara atau peraturan pemasangan listrik, sebelumnya pemasangan instalasi listrik di rumah

menggunakan kWh meter analog yang cara pembayarannya menggunakan sistem pasca bayar yaitu setiap pelanggan akan membayar tagihan rekening listriknya setelah digunakan selama satu bulan. Ternyata cara demikian itu kurang efektif karena memiliki beberapa kekurangan atau kelemahan, diantaranya adalah: PLN harus menyiapkan petugas khusus untuk mencatat angka pemakaian kWh meter di setiap rumah pelanggan setiap bulannya. PLN harus menyiapkan loket-loket pembayaran tagihan rekening listrik.

Oleh sebab itulah maka saat ini PT. PLN (persero) mengeluarkan cara baru mengenai pemasangan listrik baru dengan meteran digital prabayar, dengan cara ini maka konsumen dapat membeli sendiri pulsa/token listrik, listrik akan menyala bila terdapat sejumlah pulsa yang telah dimasukkan ke meteran. Beberapa kelebihan pemakaian listrik prabayar: adalah tidak adanya pemeriksaan angka tagihan listrik oleh petugas pencatat meteran yang biasanya dilakukan pada listrik pasca bayar, konsumen bebas membeli token listrik kapan saja dan di mana saja, pembelian token dapat dilakukan di kantor

PT. PLN (persero) atau kios pulsa dengan nominal terkecil 20 ribu, listrik tidak akan disegel meskipun kita tidak mengisi token listrik tapi risikonya selama token kosong maka listrik di rumah akan mati dan akan menyala kembali setelah diisi token listrik.

Jumlah *counter* yang ada di Kabupaten Sambas sebanyak 1.000 loket-loket pembelian token, dan bisa juga melalui Bank yang bekerjasama dengan PT. PLN (persero), membeli token listrik sekarang lebih mudah, karena kita bisa juga membeli melalui online. Sedangkan untuk jumlah penduduk Sambas

berjumlah 49.616 jiwa terdiri dari penduduk laki-laki 25.145 jiwa dan penduduk perempuan 24. 471 jiwa, dengan kepala keluarga 19.830 kepala keluarga.

Syarat untuk menjadi pelanggan pascabayar pasang listrik baru di rumah adalah sebagai berikut:

1. Daftarliah ke kantor PLN terdekat lalu di sana pelanggan akan mengisi formulir pengajuan dengan disertai kelengkapan seperti: KTP suami dan istri beserta foto copynya.
2. Foto copy surat pembayaran listrik terakhir dari rumah/tetangga terdekat, usahakan rumah tersebut adalah rumah yang akan pelanggan mintai izin untuk menyambung kabel listrik ke rumah pelanggan (kalau rumah pelanggan jauh dari tiang listrik).
3. Setelah proses permohonan selesai maka tinggal menunggu petugas survei yang akan datang ke rumah untuk mempelajari denah rumah pelanggan untuk digambar pada berkas pengajuan untuk mengukur panjang kabel yang akan digunakan.
4. Tahap pemasangan, petugas yang ditunjuk oleh PT. PLN (persero) (kontraktor) akan datang membawa peralatan listrik untuk dipasang di rumah pelanggan, seperti: kabel twis, kWh meter digital prabayar, kabel NYM, *fitting* lampu, saklar, dan stopkontak. Untuk penambahan instalasi listrik lainnya maka konsumen dapat memasangnya sendiri atau menyuruh petugas instalatir, pada pemasangan awal maka token listrik akan diberi

sejumlah nominal pulsa token awal dan untuk selanjutnya konsumen listrik diwajibkan membeli sendiri.

Sedangkan untuk migrasi listrik PT. PLN (persero) dari pascabayar ke prabayar adalah sebagai berikut:

1. Calon pelanggan melakukan pendaftaran dengan melampirkan identitas diri (KTP, SIM dll), Petugas PT. PLN (persero) menerbitkan surat persetujuan.
2. Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan token perdana.
3. Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL).
4. Petugas PLN melaksanakan penyambungan dan mengaktifkan kWh meter prabayar.
5. Listrik pintar langsung bisa dinikmati pelanggan.

Berdasarkan dari data PT. PLN (Persero) Rayon Sambas, diketahui jumlah pelanggan sebagai berikut :

Tabel 1.1
PT PLN (Persero) Rayon Sambas
Jumlah Pelanggan
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah pelanggan	kWh pakai	Tariff Per kWh (Rp)	Jumlah Pembayaran (Rp)
2014	26.782	6.230.325,51	639	3.981.178.000
2015	33.062	6.526.125,50	650	4.241.981.576
2016	38.250	6.678.053,30	650	4.340.734.645

Sumber : PT.PLN (persero) Cabang Rayon Sambas, 2016.

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan pada Tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 23,45%. Pada Tahun 2015-2016 jumlah pelanggan mengalami peningkatan sebesar 15,69%. Hal ini berarti ada peningkatan pemakaian aliran listrik atau penambahan konsumen pengguna listrik pada PT. PLN (persero) Rayon Sambas.

Tabel 1.2
PT. PLN (Persero) Rayon Sambas
Jumlah Pelanggan Pascabayar
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah pelanggan	kWh pakai	Tariff Per kWh (Rp)	Jumlah Pembayaran (Rp)
2014	14.469	5.730.125	639	3.661.549.875
2015	18.345	5.950.122	650	3.867.579.300
2016	22.125	6.170.119	650	4.010.577.350

Sumber : PT.PLN (persero) Rayon Sambas, 2016

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan pascabayar pada Tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 26,79%. Pada Tahun 2015-2016 jumlah pelanggan mengalami peningkatan sebesar 20,60% . Hal ini

berarti ada peningkatan pemakaian aliran listrik pascabayar atau penambahan konsumen pengguna listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Sambas.

Tabel 1.3
PT. PLN (Persero) Rayon Sambas
Jumlah Pelanggan Prabayar
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah pelanggan	kWh pakai	Tariff Per kWh (Rp)	Jumlah Pembayaran (Rp)
2014	12.313	500.200,19	639	319.627.921
2015	14.717	576.003	650	374.400.195
2016	16.125	675.246	650	438.909.900

Sumber : PT.PLN (persero) Rayon Sambas, 2016

Pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan prabayar pada Tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 19,52%. Pada Tahun 2015-2016 Pada Tahun 2015-2016 jumlah pelanggan mengalami peningkatan sebesar 9,57%. Hal ini berarti pada peningkatan pemakaian aliran listrik prabayar atau penambahan konsumen pengguna listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas.

Tabel 1.4
PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas
Jumlah Pelanggan migrasi dari Pascabayar ke Prabayar
Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Imigrasi
1	2014	35
2	2015	55
3	2016	65

Sumber : PT.PLN (persero) Rayon Sambas, 2016

Pada Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan migrasi dari pascabayar ke prabayar pada Tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 57,14%. Pada Tahun 2015-2016 Pada Tahun 2015-2016 jumlah pelanggan mengalami peningkatan sebesar 18,18% Hal ini berarti ada peningkatan pemakai aliran listrik prabayar atau penambahan konsumen pengguna listrik prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Sambas.

Keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah yang berkaitan dengan masalah:

1. Terbatas nya *Counter* pembelian *voucher* listrik prabayar
2. listrik prabayar lebih mahal dari pascabayar
3. Pulsa prabayar PLN tidak bisa terisi ketika memasukan 20 digit nomor pembelian *voucher*, karena terjadi kesalahan memasukan nomor yang ada di *voucher*.
4. Kerusakan atau gangguan pada mesin kWh dapat juga terjadi karena listrik tidak stabil.

B. Perumusan Masalah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana kepuasan konsumen pengguna listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) Rayon Sambas”?.?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, maka untuk membuat penelitian ini menjadi tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pembatasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan mengena, maka penulis membatasi permasalahan pada kepuasan konsumen pengguna listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sambas. Yang meliputi 5 (lima) dimensi:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
3. Jaminan (*Assurance*).
4. Empati (*Emphaty*).
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen pengguna listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau informasi dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menentukan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang membutuhkan dan tertarik akan masalah ini pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2017 : 60) : “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis pertautan antara Variabel yang akan diteliti. Pertautan antara variabel itu selanjutnya akan dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Jadi kerangka pemikiran merupakan

sistem hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

Menurut Philip Kotler dan Tjiptono dalam Sunyoto (2012 : 236): “Definisi lain jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut Sunyoto (2012 : 227) : “Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat”. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2016:137), terdapat lima dimensi penentu kualitas jasa. Kelima dimensi penentu kualitas jasa tersebut yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan

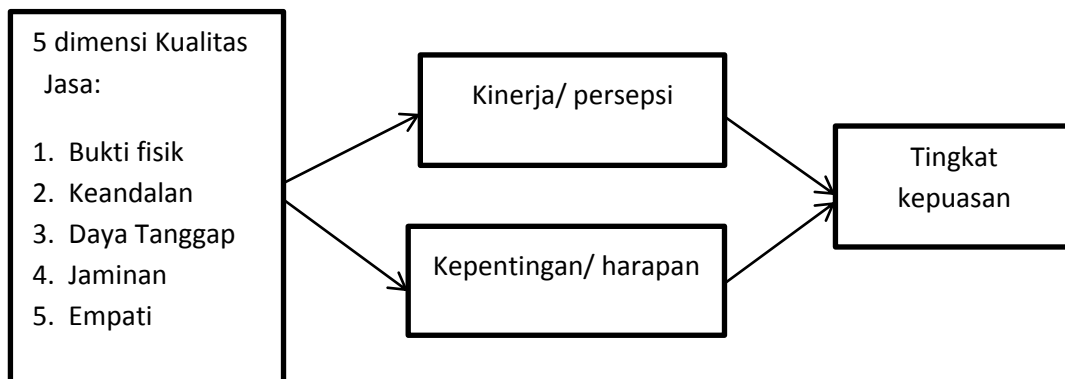
perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.1

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Kepuasan Konsumen



G. Metode Penelitian.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Kerlinger dalam sugiyono (2002:7) : “Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel dan psikologis”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Istijanto dalam Sunyoto (2012:28): “Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama”. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file. Dalam penelitian ini data primer yaitu yang berbentuk informasi langsung yang diperoleh dengan mengajukan kuesioner pada objek penelitian dilapangan yaitu kepada konsumen yang menggunakan listrik Prabayar. Adapun dari data-data primer yaitu sebagai berikut:

- 1) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dalam hal ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan Perusahaan Listrik Negara PT. PLN (persero) Rayon Sambas juga kepada konsumen yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang akan dibahas dengan mengajukan sejumlah pertanyaan
- 2) Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian.
- 3) Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden atau konsumen yang menggunakan listrik Prabayar di Rayon Sambas.

b. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan

atau dokumen-dokumen dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Sambas.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sunyoto (2012:48): “Populasi adalah jumlah keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga, satuan atau individu disebut unit analisis, bisa berupa orang, rumah tangga, dan lainnya dalam bentuk yang bisa dipakai dalam survei”. Sedangkan Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan listik Prabayar pada PT.PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas yang berjumlah 14.717 pelanggan.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81), bahwa “Sampel adalah sebagian dari populasi itu”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi, jadi sampel merupakan bagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan kriteria, yaitu : sebagai pemilik rumah atau anggota keluarga yang tahu tentang listrik Prabayar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin dalam Sunyoto (2011:21) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Banyak populasi =14.717

E = persen kesalahan yang di inginkan atau ditolerir. Nilai e yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 %

Dari rumus di atas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 14.717 / (1 + 14.717 (0,1)^2)$$

$$N = 14.717 / (1 + 14.717(0,01))$$

$$N = 14.717 / (1 + 14.717)$$

$$N = 14.717 / 148,17$$

$$N = 99,32 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99 orang jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

2. Alat Analisis

Adapun alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Kuesioner dibuat untuk menjawab dua informasi pokok, yaitu informasi tentang kepuasan dan kepentingan.

Untuk menghitung tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen atau pelanggan akan digunakan skala likert. Kemudian skala likert tersebut akan diberikan bobot sebagai berikut :

Kepentingan	Nilai	Kepuasan	Nilai
Sangat penting	: 5	Sangat Puas	: 5
Penting	: 4	Puas	: 4
Cukup penting	: 3	Cukup Puas	: 3
Kurang penting	: 2	Kurang Puas	: 2
Tidak penting	: 1	Tidak Puas	: 1

Adapun alat analisis digunakan Analisis Kuadran atau Diagram Kartesius di mana untuk pembuatan peta (*perceptual map*) yang menggambarkan posisi atribut-atribut kepuasan, berdasarkan preferensi dan persepsi pelanggan digunakan diagram kartesius. Dalam pembuatan diagram kartesius disebut digunakan dua sumbu utama, yaitu sumbu mendatar (X) akan diisi skor tingkat pelaksanaan/kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

J.Supranto (2011 : 2014) mengatakan dalam penyederhanaan rumus, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di sederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen dan rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata nilai kepentingan konsumen.

Masing-masing atribut penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dan peringkat kepuasan rata-rata dengan variasi 1 hingga 5 dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Sumber : J. Supranto (2011:214)

Di mana :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan /kepuasan

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

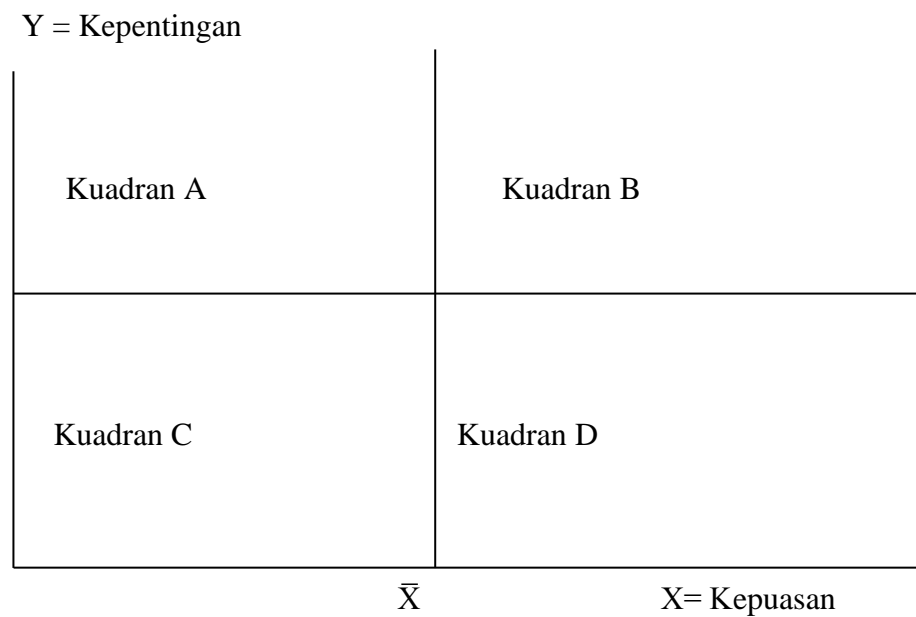
$\sum X_i$ = total skor tingkat kepuasan

$\sum Y_i$ = total skor tingkat kepentingan

Data yang telah dianalisis dari lima dimensi kemudian diplot nilainya dalam kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang saling berpotong tegak lurus yaitu sumbu mendatar \bar{X} sebagai rata-rata tingkatan kinerja atau pelaksanaan dan sumbu tegak \bar{Y} sebagai rata-rata tingkatan harapan/kepentingan.

Bentuk diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.3 sebagai berikut:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Sumber : Umar (2005 :452)

Keterangan :

Kuadran A : Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah daripada keinginan konsumen sehingga perusahaan meningkatkan kinerja agar optimal.

Kuadran B : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerja variabel tersebut.

Kuadran C : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D : Kinerja perusahaan berada pada tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut rendah, sehingga perusahaan perlu mempertahankan hasil yang dicapai agar mengefisienkan sumber daya perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data responden pada Tabel 4.26 dapat diketahui bahwa nilai kepuasan lebih kecil dari pada nilai kepentingan, yaitu 4,02 berbanding 4,34 yang berarti keinginan yang diharapkan responden masih lebih besar dari pada kepuasan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT. PLN (Persero) tidak puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas.

Sedangkan analisis Diagram Kartesius diketahui bahwa selisih rata-rata nilai tingkat harapan konsumen dengan tingkat kepuasan ialah -0,34 dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa nilai harapan lebih besar dari nilai kepuasan yang dirasakan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Sambas.

Dari hasil penelitian dan analisis diagram kartesius yang telah penulis lakukan pada PT. PLN (Persero) dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A berisi faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) dengan tingkat kepentingan yang tinggi, namun memiliki tingkat kinerja/kepuasan

yang rendah sehingga pelaksanaannya harus ditingkatkan oleh PT. PLN (Persero). Adapun faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari: tersedianya brosur layanan informasi yang mendukung pemasangan listrik Prabayar.

2. Kuadran B

Kuadran B berisi faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan diikuti juga dengan tingkat kinerja/kepuasan yang tinggi, sehingga perusahaan perlu mempertahankan kinerja dari faktor atau atribut yang terdapat dalam kuadran ini. Adapun faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari: Ketersediaan mobil layanan gangguan multilayanan, kelengkapan peralatan dalam pemasangan listrik Prabayar, meter Listrik Prabayar (MLP) yang dipasang merupakan kualitas yang baik, penampilan dan kerapian karyawan petugas lapangan.

3. Kuadran C

Kuadran C berisi faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) dianggap kurang penting dan pelaksanaan faktor atau atribut ini masih biasa-biasa saja dilakukan oleh PT. PLN (Persero), sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan pelanggan. Adapun faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari: Layanan *customer care* pelanggan listrik Prabayar, pultase listrik kesetiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil, proses pemasangan listrik Prabayar sangat

mudah dan cepat, kemudahan pembelian voucher pada listrik Prabayar, kecepatan petugas dalam mengatasi gangguan listrik Prabayar, PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan, petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan listrik Prabayar, petugas memberikan penjelasan mengenai penggunaan listrik Prabayar yang benar dan aman, petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan serta tidak menerima tips, solusi yang diberikan pegawai dalam menanganikan keluhan pelanggan, usaha memahami kebutuhan konsumen dengan tersedianya kotak saran, syarat-syarat yang diberikan PT.PLN (persero) untuk mengurus migrasi dari pascabayar ke listrik Prabayar.

4. Kuadran D

Kuadran D berisi faktor atau atribut PT. PLN (Persero) yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya sangat memuaskan konsumen, sehingga dinilai berlebihan. Adapun faktor atau atribut pelayanan PT. PLN (Persero) yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari : Petugas unit pelayanan terampil dalam memberikan pelayanan pada listrik Prabayar, informasi mengenai listrik Prabayar mudah didapat dan jelas, reputasi PT. PLN (persero) yang berkaitan listrik Prabayar (listrik pintar), kemudahan pengisian voucher listrik Prabayar, komunikasi dan kerja sama yang baik dengan pelanggan dalam pemasangan listrik Prabayar.

B. Saran

1. Hendaknya perusahaan lebih memperhatikan kemudahan pembelian *voucher* yang sering dikeluhkan oleh konsumen atau pelanggan pengguna listrik Prabayar, di mana terbatasnya tempat dan *counter* penjualan *voucher* isi ulang pada malam hari atau lewat tengah malam.
2. perusahaan harus lebih konsentrasi pada sosialisasi cara dan pemakaian terutama cara pengisian ulang kepada pelanggan pengguna listrik Prabayar, serta perlu adanya brosur layanan.
3. PT. PLN (persero) perlu memperhatikan dan meningkatkan atribut pelayanan antara lain : layanan *customer care* pelanggan listrik Prabayar, pultase listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil, pemasangan listrik Prabayar sangat mudah dan cepat, PT. PLN (persero) menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan, petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan listrik Prabayar, dan petugas memberikan penjelasan mengenai penggunaan listrik Prabayar yang benar dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad 2009. *Pengaruh Kualitas pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda DI Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10. No.2. juli. Hal. 171-186 Unisulla Semarang. Semarang.
- Harman, Malau. 2017. **Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Modern**. Cetakan 1, Penerbit CV. Afabeta, Bandung.
- J. Supranto, 2011. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Cetakan Keempat, Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, Philip . **Manajemen Pemasaran**. Edisi 1. Penerbit Prenhallindo, Jakarta 1997.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium. Jakarta: PT. Prenhalindo, Jakarta
- Kotler Philip, 2002. *Prinsip Prinsip Pemasaran*, Edisi ke Dua Belas Jilid 1 Jakarta : Erlangga
- Kotler & Keller, 2009. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13 jilid 1 , Jakarta
- Sunyoto, Danang. 2011. **Metodologi Penelitian untuk Ekonomi**, Cetakan Kesatu. Yogyakarta : CAPS
- Sunyoto, Danang 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen CAPS (Center for Academic Publishing Service)*, Cetakan 2, PPM, Jakarta.
- Sugiyono, 2002. **Metode Penelitian Bisnis**. Penerbit CV. Alpha Betha, Bandung.
- Sugiyono Ronny. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung Kountur Ronny. 2008. *Menguasai Riset Pemasaran*. Penerbit PPM, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D Alfabeta**, Jakarta.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan kedua puluh lima. Penerbit CV. Alpha Betha, Bandung.

Tjiptono, Fandy 2003. **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2016. **Service Quality dan Satisfaction**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.