

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Layanan kadang diterima dengan baik oleh pengguna layanan, namun ada juga yang tidak diterima akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas akan tetapi pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Pelayanan adalah setiap perbuatan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya kecil dan tidak mengakibatkan kepemilikan salah satu pihak (Laksana, 2018: 85). Layanan yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin dan memberikan kepuasan pelanggan (Atmadjati, 2018: 1). Mengklaim bahwa jasa adalah produk tak terlihat yang membutuhkan usaha manusia menggunakan perangkat” (Karlina dkk., 2019). Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Sunyoto dan Susanti (2015: 288), “kualitas pelayanan memiliki lima determinan kualitas pelayanan, dimana kelima dimensi tersebut adalah: Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati”. Dimensi *Tanglibes* yaitu ditandai dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan seperti fasilitas fisik. Dimensi *Reliability* yaitu ditandai dengan memberikan layanan secara akurat dan terpercaya seperti ketepatan waktu. Dimensi *Responsivines* yaitu ditandai dengan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi

*Assurance* yaitu ditandai dengan kemampuan pegawai di dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pegawai. Dimensi *Empathy* ditandai dengan memahami keinginan pengunjung. Dari kelima faktor tersebut berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai. Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Perusahaan Perseroan (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) yang bertugas menyediakan listrik bagi kepentingan umum. Perusahaan bergerak di bidang kelistrikan dengan basis pelayanan pada masyarakat sebagai pengguna listrik. Seiring makin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PLN. Hal ini disadari oleh PT. PLN (Persero) UP3 Palembang Unit Layanan Pelanggan Kenten sebagai institusi yang memberikan jasa pelayanan listrik pada masyarakat sebagai pelanggan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai salah satu BUMN yang bergerak di bidang energi kelistrikan merupakan tulang punggung penyediaan energi nasional. PT PLN menetapkan sejumlah strategi bagi keberlanjutan penyediaan dan transisi sumber energi baru.

Sumber daya listrik yang melimpah membuat Indonesia menjadi negara yang mampu memproduksi serta menghasilkan sumber arus listrik serta sebagai penyumbang devisa terbesar di negara Indonesia, kemudian juga menjadi pemasok energi bagi ekonomi nasional, sehingga harapannya mampu membantu meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. maka terbentuklah beberapa perusahaan dan menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di berbagai macam sektor.

Dalam kegiatan operasionalnya PT PLN memiliki beberapa anak perusahaan salah satunya adalah PT PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten yang bergerak di sektor pelayanan yang berlokasi Jl. Perumnas Raya No. 079 Palembang/Jl. R. Haji Amalludin Simpang Dogan Kec. Sako, Kota Palembang Sumatera Selatan, Indonesia yang merupakan Pelayanan dalam kelistrikan untuk area Sumatera Selatan yang meliputi UIW Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu serta memastikan area tersebut kebutuhan listriknya tercukupi.

Dengan hadirnya Perusahaan-perusahaan Badan Usaha Milik Negera (BUMN) tersebut Kementerian BUMN memiliki suatu program yang tercantum dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor Per-050/MBU/042021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Dalam Permen BUMN memiliki beberapa tujuan yaitu memberikan kebermanfaatan bagi pembangunan ekonomi, pembangunan sosial, pembangunan lingkungan serta pembangunan hukum dan tata kelola bagi perusahaan, selanjutnya berkontribusi pada penciptaan nilai tambah bagi perusahaan dengan prinsip yang terintegrasi, terarah, dan terukur. Selain itu, membina usaha mikro dan usaha kecil agar lebih tangguh dan mandiri serta masyarakat sekitar perusahaan.

Peraturan dari Manager UP3 Palembang mengenai sanksi yang diberikan biasanya tergantung dari berapa lama menunggak tagihan listrik. Sanksi yang diberikan ada tiga, yaitu Denda, Pemutusan sementara, dan Pemutusan permanen sebagai catatan, batas pembayaran tagihan listrik tiap bulannya jatuh setiap tanggal 20. Jika lewat dari tanggal 20 maka akan dikenai

sanksi seperti yang di atas, tergantung dari kebijakan PLN terhadap pihak yang menunggak. Peraturan PLN Mengenai Penunggakan Tagihan Listrik PLN menerbitkan peraturan yang mengatur dan menetapkan hal-hal terkait keterlambatan membayar tagihan listrik setiap bulannya. Berikut ini adalah poin-poin aturan yang ditetapkan oleh PLN: Setiap pelanggan listrik pascabayar yang membayar tagihan listrik melebihi batas akhir pembayaran akan dikenai denda atau Biaya Keterlambatan (BK), Batas akhir pembayaran tagihan listrik jatuh pada tanggal 20 setiap bulannya, Selain dikenai Biaya Keterlambatan (BK), pelanggan yang menunggak tagihan listrik juga akan dikenai sanksi pemutusan (sementara atau permanen), Tarif BK pada setiap lembar tagihan listrik dibatasi maksimal tiga kali tarif BK. Hasilnya menunjukkan bahwa dengan adanya peraturan seperti ini tentunya berpengaruh pula pada pelanggan yang secara umum mengalami permasalahan seperti pelanggan mengalami kesulitan dalam membayar listrik yang belum memiliki uang jika pelanggan yang bekerja mendapat gaji di akhir bulan, juga bagi pelanggan yang lupa untuk membayar listrik dan mengakibatkan telat untuk membayarnya, sehingga pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten banyak komplain ke kantor meminta penjelasan tentang peraturan terbaru ini.

Hasil dari wawancara awal dimensi kualitas *Tanglibes* (Bukti Fisik) bahwa ruang tunggu di Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten cukup luas, akan tetapi lebih baik untuk menambah ukuran ruang tunggu pelanggan agar jika ada pelanggan yang datang dengan jumlah yang banyak bisa terfasilitasi dan merasa nyaman atau bisa dipasangkan tenda di halaman depan Ruang tunggu. Adapun perkiraan jumlah pelanggan yang banyak datang kisaran tanggal 1 hingga tanggal 20. Sedangkan halaman parkir untuk kendaraan pelanggan yang datang ke Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten sudah memadai.

**Tabel 1.1**  
**Data Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH</b>
2020	181.641
2021	189.746
2022	197.232
Maret 2023	199.427

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Kenten

Hal ini dikarenakan PT PLN (Persero) ULP Kenten dalam memberikan informasi yang jelas, cepat tanggap pegawai dalam mengatasi keluhan pelanggan, kecepatan pelanggan dilayani dan pegawai yang bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan. Dengan meningkatnya pelanggan seharusnya pelayanan yang diberikan harus lebih baik lagi dari sebelumnya untuk mencapai kepuasan yang diinginkan pelanggan, hal ini dilakukan agar pelanggan yang datang ke Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten merasa nyaman dan merasa diperhatikan.

Mengukur dimensi kualitas pelayanan secara konsisten akan memberikan wawasan kepada PLN dalam rangka memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini memberikan panduan bagi PLN untuk mengembangkan strategi yang tepat dan bereaksi lebih cepat terhadap perubahan perilaku PLN dan pelanggannya. Oleh karena itu, memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan mewujudkan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Kenten. Melalui laporan akhir ini penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten pada kualitas pelayanan jasa pada pelanggan yang dapat dibuktikan melalui kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten, Untuk itu berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis akan

mengadakan penelitian dengan judul “**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KENTEN**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah di uraikan di atas, maka identifikasi permasalahan yang akan di bahas penulis, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan mengkaji dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tanglibes*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Tingkat Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten.
2. Untuk Mengetahui dimensi manakah yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten serta dimensi yang paling rendah.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis dapat menerapkan ilmu yang diterima selama perkuliahan dan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan bidang yang dipilih yaitu Pelayanan Prima, khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

b. Bagi Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif bagi kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan datang.

c. Bagi Akademis

Laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa di kalangan akademis dalam melakukan penelitian lanjutan dibidang yang sama.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan pada peneliti ini adalah metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten dan melakukan wawancara kepada pelanggan tersebut.

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian laporan akhir ini penulis membatasi lingkup penelitian yaitu pada Pelanggan Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten Jl. Perumnas Raya No. 079 Palembang/Jl. R. Haji Amalludin Simpang Dogan Kec. Sako, Kota Palembang Sumatera Selatan, Indonesia.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi

dan Idris, 2016:109). Data ini diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Kenten baik dari individu atau perorangan seperti melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada pelanggan yang datang ke kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2016:109). Data ini diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti di buku, internet, laporan, jurnal, serta data yang diperoleh dari kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten mulai dari sejarah dan informasi-informasi pendukung lainnya.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:455), mengatakan bahwa metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun dalam metode pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penyusun laporan akhir ini adalah:

#### a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Menurut Sugiyono (2018:14-15), “Penelitian lapangan adalah penelitian di mana data diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber primer”.

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

#### 1. Kuesioner

Menurut Yusi dan Idris (2016:120), kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi atau wawancara. Dalam hal ini penulis memberikan



kuesioner dan diberikan kepada pelanggan kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten yang datang ke kantor untuk mengurus proses pasang baru, migrasi kwh pascabayar ke kwh Prabayar, penyambungan sementara untuk pesta dll. Hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan.

## **2. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara penulis dengan narasumber untuk mendapatkan informasi. Wawancara dapat dilakukan secara langsung/tatap muka ataupun tanpa tatap muka, yaitu melalui media komunikasi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah repondennya sedikit/kecil. Sugiyono (2020:157). Kegiatan wawancara yang dilakukan oleh penulis berupa tanya jawab langsung dengan kepala divisi pelayanan administrasi dan pegawai yang ada di PT PLN (Persero) ULP Kenten. Untuk mengetahui informasi lengkap mengenai sistem penerimaan peserta didik baru.

### **b. Riset Kepustakaan (*Lipbrary Research*)**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang ada baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Menurut Sugiyono (2018:15), “penelitian kepustakaan adalah penelitian di mana data tidak diperoleh dari lapangan tetapi dari perpustakaan atau tempat lain yang menyimpan referensi, dokumen-dokumen yang berisi data yang telah teruji validitasnya. Data hasil penelitian kepustakaan disebut data sekunder karena data tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya”.

Riset perpustakaan merupakan teknik penyusunan laporan dengan cara mencari basis data dalam sebuah buku atau literasi yang terkait. Dalam hal ini, penulis mengambil data informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas dijadikan sebagai landasan teori dalam melakukan analisa masalah melalui buku, artikel, internet dan literasi lainnya.

#### 1.5.4 Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Menurut Sugiono (2017:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada di kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten yang berjumlah **199.427** dengan tarif Rumah tangga, sosial, ruko dll.

##### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam hal ini penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampai yang diambil bersifat *representative* (perwakilan). Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Untuk menghitung sampel penulis menggunakan rumus Slovin.

Adapun rumus Slovin sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

$e$  = Persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir sebesar 10%.

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai  $e = 0.1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai  $e = 0.2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari Teknik slovin adalah 10-20% dari populasi.

Perhitungan sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{199.427}{1+199.427(10\%)^2}$$

$$n = \frac{199.427}{1+199.427(0,05)^2}$$

$$n = \frac{199.427}{1+199.427(0,01)}$$

$$n = \frac{199.427}{1+1.994,27}$$

$$n = 99.9$$

$n$ =dibulatkan menjadi 100 responden

### 1.5.5 Analisa Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Yusi dan Idris: 2016:108). Penulis menggunakan Analisa kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan dihitung menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017:134), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

#### b. Metode Kualitatif

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2019:18).

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam numeric (Yusi dan Idris, 2016:5). Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dari kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten. Data tersebut didapatkan dari hasil jawaban responden yang ada pada kuesioner yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan/Reaksi (*Responsiviness*), Jaminan/Keyakinan (*Assurance*), Empaty (*Empathy*), dan Berwujud/Bentuk Fisik (*Tanglibes*).

#### 1.5.6 Teknik Pengolahan Data

Pada Skala *Likert* terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran *Likert***  
**(Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat)**

No.	Keterangan	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017:136)

Menurut Sugiyono (2017) Skala *Likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena social dan juga dijadikan pilihan jawaban kuesioner untuk responden. Untuk skala Likert adalah salah satu jenis skala pengukuran data kuantitatif yang didapatkan atau banyak ditemukan pada angket saat melakukan survei tertentu mengenai apa yang akan diteliti. Hasil jawaban dari responden itu akan diolah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam perhitungan penulis menggunakan rumus persentase dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{ESkorPenelitian}{ESkorIdeal} \times 100 \%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

*ESkorPenelitian* = Jawaban Responden X Bobot Nilai (1-5)

*ESkorIdeal* = Skala Nilai Tertinggi X Jumlah Responden

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan jawaban dari responden akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti Tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Kriteria Interpretasi skor/angka**

No	Skor/Angka	Interpretasi
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris (2016:8)