

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi sekarang ini, menuntut BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk meningkatkan produk dan jasa secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga, pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya.

Salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu perusahaan harus meningkatkan pelayanan serta menciptakan produk dan jasa yang lebih kreatif dan berkualitas serta harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat. Salah satu perusahaan yang telah menciptakan produk dan jasa baru untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan adalah PT PLN (Persero), seperti yang telah kita ketahui bahwa PT PLN adalah penyedia tenaga listrik di Indonesia.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia. PT PLN (Persero) sebagai agen listrik bertugas untuk membangun kegiatan - kegiatan usaha yang berkaitan dengan kelistrikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan ekonomi. Sampai saat ini PT PLN (Persero) masih mendominasi dan memonopoli perusahaan yang mengelola ketenagalistrikan. PT PLN (Persero) selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif, inovatif dan berkualitas.

Selama ini pelanggan PT PLN (Persero) menggunakan produk layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar

belakangan, pada bulan berikutnya. Namun dalam penggunaan listrik pascabayar terdapat berbagai macam masalah yang terjadi terhadap perusahaan maupun pelanggan. Sebagai salah satu pembelajaran dan untuk mengantisipasi dari berbagai kejadian. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) membuat inovasi produk baru atau sebagai suatu solusi dari permasalahan yang dialami perusahaan maupun pelanggan, yaitu inovasi atau program yang baru: “Listrik Prabayar”. Produk baru ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

**Tabel 1.1**  
**Komparasi listrik Prabayar dan listrik pascabayar**

No.	Listrik Prabayar	Listrik pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan
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 pelanggan.
3	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan penyambungan.
4	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan
5	Pelanggan tidak dikenakan uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru	Pelanggan membayar uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru.
6	Dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
7	Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia.	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena terkait dengan jumlah stroom yang tersedia.

*(sumber: Buku Standar prosedur pelayanan Prabayar PT PLN (Persero))*

Pada Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perbandingan antara listrik Prabayar dan listrik pascabayar sangat berbeda. Terdapat banyak permasalahan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan listrik pascabayar. Seperti pencatatan meter tidak akurat, apabila tidak/terlambat membayar rekening bulanan akan dilakukan pemutusan, pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik dan lain – lain yang berdampak pada penderitaan pelanggan dan juga pihak PLN pun ikut merugi. Maka disini terlihat bahwa yang lebih menguntungkan bagi perusahaan dan pelanggan adalah listrik Prabayar. Program listrik Prabayar merupakan program yang mempermudah pelanggan dalam pengontrolan penggunaan listrik. Kualitas produk listrik Prabayar pun menjadi hal yang penting untuk menarik minat pelanggan untuk menggunakan ataupun beralih (migrasi) ke program listrik ini.

Listrik Prabayar adalah salah satu terobosan terbaru yang di canangkan oleh PLN (Perusahaan Listrik Negara) Indonesia. Terdapat berbagai keuntungan bagi konsumen dari program ini yaitu :

1. Pelanggan secara mandiri lebih mudah mengendalikan pemakaian listriknya
2. Pelanggan dapat mengatur pemakaian sesuai dengan anggaran yang dimiliki
3. Pelanggan terhindar dari kesalahan pencatatan kedudukan angka meter
4. Pelanggan dapat melakukan pembelian *stroom* isi ulang dapat dilakukan kapan saja
5. Calon pelanggan baru tidak perlu menyediakan uang jaminan langganan (UJL) atau uang muka tagihan listrik (UMTL) dan,
6. Privasi pelanggan terjaga, tidak terganggu

Sedangkan manfaat yang diperoleh oleh PT. PLN (Persero) dengan sistem Prabayar yaitu:

1. Mempercepat penerimaan arus kas
2. Mengurangi keluhan khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meter
3. Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah
4. Mengurangi kecurangan/kesalahan baca meter
5. Meniadakan tunggakan

6. Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan

*(sumber: Buku standar prosedur pelayanan Prabayar PT PLN (Persero))*

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa manfaat menggunakan listrik Prabayar yang akan diperoleh pelanggan maupun perusahaan akan lebih banyak daripada menggunakan listrik pascabayar. Namun penjelasan diatas hanya pendapat dari perusahaan PT PLN (Persero). Dan dikhawatirkan manfaat diatas tidak berlaku untuk pelanggan.

Sebagai perusahaan penyedia jasa, PT PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas produk karena produk merupakan salah satu unsur penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam memanfaatkan suatu produk tersebut. Menurut Assauri (2012:45) kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil dimaksudkan.

Jika produk yang diciptakan perusahaan memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya apabila produk yang diciptakan perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa kurang/tidak puas. Maka perusahaan harus mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas produk listrik Prabayar agar dapat tetap bertahan dalam menghadapi keinginan pelanggan yang semakin besar. Oleh karena itu pengukuran akan kualitas produk yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang pada pelanggan harus dilakukan untuk mengetahui dan dapat lebih meningkatkan kualitas produk demi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk membahas dan mengangkat judul mengenai : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PLN (Persero) WS2JB AREA PALEMBANG (studi kasus PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis ambil yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk listrik prabayar mempengaruhi kepuasan konsumen PT PLN (Persero) Area Palembang?
2. Dimensi kualitas produk listrik prabayar manakah paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang ?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar dalam penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memberikan batasan terhadap ruang lingkup pembahasan. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis yaitu menganalisis kepuasan konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang terhadap kualitas Produk listrik prabayar studi kasus konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon A Rivai Palembang. Penulis juga tidak menjadikan seluruh dimensi kualitas produk sebagai acuan dalam penelitian ini dikarenakan terdapat beberapa dimensi kualitas produk yang tidak berkaitan dengan dimensi kualitas produk listrik prabayar. Maka penulis hanya akan menggunakan 4 dimensi kualitas produk, yaitu: Kinerja (X1), keistimewaan tambahan (features) (X2), keandalan dan daya tahan (X3), profil dan citra etika (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

## **1.4 Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1.4.1 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Kualitas Produk listrik prabayar dalam meningkatkan kepuasan konsumen PT PLN (Persero) Area Palembang.
2. Untuk menganalisis Dimensi kualitas produk yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen listrik prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan penulis karena dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah serta dapat menganalisis secara nyata dalam perusahaan untuk mengetahui inovasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

c. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan atau referensi dan disumbangkan ke perpustakaan polteknik negeri sriwijaya sebagai pedoman bagi adik-adik tingkat untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.5 Metodologi penelitian**

### **1.5.1 Ruang lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai no. 37 Palembang. Penelitian ini hanya meneliti tentang kepuasan konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon A Rivai Palembang terhadap kualitas Produk listrik Prabayar. Data penelitian ini diambil dari bulan Maret sampai dengan Juni.

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

Pada metodologi penelitian ini Penulis membagi data menjadi 2 kelompok, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden (pengguna listrik Prabayar pada sektor pada PT PLN

(Persero) Rayon Rivai Palembang). Data jumlah pelanggan diambil dari PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder yang penulis peroleh dari berbagai sumber yaitu melalui buku-buku yang berhubungan dengan listrik prabayar yang dikeluarkan langsung oleh PT PLN (Persero), serta berita mengenai listrik prabayar melalui media cetak/koran, buku-buku mengenai manajemen pemasaran, metode riset, literatur-literatur berupa contoh laporan akhir sebelumnya serta informasi yang didapatkan dari internet (*browsing*).

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan guna melengkapi data pembuatan laporan akhir ini maka penulis menggunakan teknik analisis/pengumpulan data dengan metode sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

Yaitu riset yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui penelitian di perusahaan secara langsung. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu:

- a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010;199). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. skala *Likert* adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pengukuran skala likert**

Sangat tidak Puas	STP	1
Tidak Puas	TP	2
Kurang Puas	KP	3
Puas	P	4
Sangat Puas	SP	5

Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada pelanggan listrik prabayar salah satu rayon khususnya pada PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang.

b. Observasi (observation)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Metode ini merupakan pendekatan langsung dengan melakukan pengamatan visual terhadap objek penelitian guna mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan pembahasan.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Suatu metode pengumpulan data melalui studi pustaka, mengumpulkan data-data/literatur sebagai pedoman atau landasan teori dalam penelitian pada PT PLN (Persero) Area Palembang, mulai dari buku-buku, dan modul-modul khususnya mengenai penelitian yang sedang dilakukan dalam penentuan teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.

**1.5.4 Populasi, sampel dan teknik sampling**

**1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2010:115). Populasi dari penelitian ini adalah pengguna listrik prabayar PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang yaitu pelanggan yang pernah menggunakan listrik prabayar serta masih menggunakan saat ini. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah 38.500 pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang, data tersebut di peroleh dari jumlah pelanggan dari PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang mana PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang memiliki seluruh data pelanggan dari seluruh Rayon PT PLN (Persero) yang ada di Palembang.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Cara penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian laporan ini adalah dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

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

### **Keterangan:**

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Taraf Kesalahan (10%)

Pemakaian rumus diatas mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal. Dalam hal ini penulis mengambil populasi dari para pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai yang memasang listrik prabayar sampai bulan april 2017. Populasi tersebut sebanyak 38.500 pelanggan, dapat dilihat dilampiran laporan penjualan tenaga listrik versi pusat LPB. Sehingga didapat sampel untuk penelitian kali ini sebagai berikut ini:

$$n = \frac{38.500}{1+38.500(10\%)^2}$$

$$n = \frac{38.500}{386}$$

$$n = 99,74 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jadi, penulis akan mengambil 100 sampel secara acak dari pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai yang telah memasang listrik prabayar.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik sampling *accidental* karena pelanggan listrik prabayar PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang berjumlah sangat banyak dan sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama.

Menurut Sugiyono (2010:122) sampling *accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penulis menyebarkan kuesioner kepada pelanggan listrik prabayar yang hanya pada wilayah Rayon Rivai Palembang. Seperti menyebar kuesioner kepada pelanggan listrik prabayar dilingkungan sekitar penulis yakni Jalan Lunjuk Jaya Bukit Besar Palembang yang masih merupakan wilayah Rayon Rivai Palembang selain itu juga penulis menyebar kuesioner langsung ke perusahaan ketika pelanggan PLN sedang mengantri di customer service dan memberikan kuesioner kepada pelanggan yang sedang menggunakan listrik prabayar untuk menjawab kuesioner tersebut.

## 1.6 Analisis Data

Dalam menyusun laporan ini, metode analisa yang digunakan oleh penulis yaitu:

### a. Metode Penelitian Kualitatif

Metode penelitian kualitatif dapat diartikan uraian mengenai data- data referensi yang berasal dari berbagai literatur dan buku – buku yang penulis gunakan untuk teori yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

### b. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian kualitatif merupakan data yang berbentuk angka yang kemudian diolah, dianalisa serta diambil kesimpulan yang menggambarkan objek tersebut. Data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan program SPSS (Statistic Program and Social Science) versi 22.

Teknik analisa kuantitatif yang digunakan sebagai berikut:

#### 1. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner oleh penulis akan diuji validitasnya dengan langkah pertama membuat klasifikasi, table yaitu batasan mengenai variabel yang akan diukur. Kemudian menentukan terhadap konstruk apakah valid atau hipotesisnya maka dicari nilai r table dengan program SPSS. Nilai r hasil dibandingkan dengan r table. Jika r hasil positif dan r hasil  $>$  r table, maka variabel tersebut valid, jika r hasil tidak positif dari r hasil  $<$  r table maka variabel tersebut tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengandung pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan pertama menentukan hipotesis. Kemudian r table dengan pengujian satu arah untuk mencari nilai r positif, dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi

22 kemudian  $r$  table dibandingkan dengan  $r$  hasil. Jika  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha  $>$   $r$  table maka variable tersebut reliabel. Jika  $r$  alpha tidak positif dan  $r$  alpha  $<$   $r$  table maka variabel tidak reliable.

### 3. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap variabel terikat serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan maka penulis akan menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan mempengaruhi Kepuasan konsumen menggunakan rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana:

$Y$  = Variabel Kepuasan konsumen

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kinerja

$X_2$  = Keistimewaan Tambahan (features)

$X_3$  = Keandalan dan daya tahan

$X_4$  = Profil dan citra etika