

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN LISTRIK PRABAYAR GOLONGAN RUMAH TANGGA
DI PT PLN (Persero) RAYON RIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

Sunita

0611 3060 0501

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN LISTRIK PRABAYAR GOLONGAN RUMAH TANGGA
DI PT PLN (PERSERO) RAYON RIVAI PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Sunita
0611 3060 0501**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr.M.Syahirman Yusi, S.E., M.Si.
NIP 195808171993031001**

Pembimbing II

**Rini, S.E., M.AB.
NIP 196012281990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis




**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Telp. 0711-353414, Fax. 0711-355918
E-mail: info@polsriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunita
NIM : 061130600501
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan
Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2014

Yang membuat pernyataan



Sunita

NIM 061130600501

LEMBAR PENGESAHAN



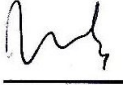
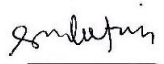
Nama : Sunita
NIM : 061130600501
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan
Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin

Tanggal: 14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr.M.Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>21/08/2014</u>
2	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>19/08/2014</u>
3	<u>Nirwan Rasvid, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>18/08/2014</u>
4	<u>Sari Lestari Zainal, S.E., M.Ec.</u> Anggota		<u>20/08/2014</u>

MOTTO:

NIAT, TEKAD, dan ACTION

Raih tiga kunci kesuksesan. Jangan pernah menyerah untuk meraih kesuksesan.

(Penulis)

سَان لِّل مَّعْنَى سَان لِّل رِيح

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain

(HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni).

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Kedua Orangtuaku**
- ❖ **Kedua Pembimbingku**
- ❖ **Saudara-Saudariku Tersayang**
- ❖ **Teman dan Sahabatku**
- ❖ **Keluarga Besarku**
- ❖ **Sahabat-Sahabat Kelas 6 NB**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir (LA) ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang.**

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dengan baik dan sempurna, akan tetapi penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang nantinya berguna dalam penyempurnaan laporan ini.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak sehingga Laporan Akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr.M.Syahirman Yusi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
5. Ibu Rini, S.E., MAB. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
7. Seluruh staf Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Bapak Syarbani Sofyan, selaku Manajer Area PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian Laporan Akhir
9. Ibu Nurul Huda selaku Supervisor Adm & Umum yang telah memberikan pengarahan dalam melakukan penelitian Laporan Akhir di PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang
10. Bapak Sutomo selaku Supervisor PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian Laporan Akhir.

11. Seluruh karyawan dan karyawan PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.
12. Kedua orang tua tersayang yang selalu memberikan semangat, motivasi dan cinta yang begitu besar kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
13. Adik-adikku Mira, Fadli dan Fahmi yang selalu memberikan semangat, doa dan senyuman dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
14. Sahabat sebangku Yanti Handia yang selalu menghibur, memberi motivasi, dan selalu bersama saat sedih dan senang. “Kita raih impian kita bey”
15. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NB yang telah memberikan semangat dan kebersamaan selama 3 tahun di Administrasi Bisnis.
16. Sahabatku Yunita, Novi, Fikri, Eko, dan Devi yang telah memberikan motivasi dan semangat untukku dalam penyelesaian Laporan Akhir.
17. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, Amin yaa robbal alamin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

Research in this final report made at PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. The title of this research is the analysis of the factors affecting decisions on the use of prepaid electrical household type of PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. The Data in this report is obtained by means of a questionnaire distributed to 100 users of prepaid electrical household type of PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. The Data in the analysis of multiple linear regression using. It can be concluded from this report that the overall cultural factors, social factors, psychological factors and personal factors affect the decision of prepaid electricity demand of households on the PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. In a partial test only 2 (two) factors that influence the decision to prepaid the electricity demand of households on the PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang.

Keywords: Psychological factors, Social factors, Personal factors, Cultural factors and Decision prepaid electricity usage.

ABSTRAK

Penelitian di dalam laporan akhir ini dilakukan di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. Judul dari penelitian ini adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. Data dalam laporan ini didapat dengan cara membagikan kuesioner ke 100 pengguna listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. Data tersebut di analisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Dari laporan ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi mempengaruhi keputusan penggunaan listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang. Dalam uji parsial hanya 2 (dua) faktor yang memberikan pengaruh terhadap keputusan penggunaan listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang.

Kata-kata kunci: Faktor psikologi, Faktor pribadi, Faktor sosial, Faktor budaya dan Keputusan penggunaan listrik prabayar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodolog Penelitan	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Populasi dan Sampel	8
1.5.3.1 Populasi.....	8
1.5.3.2 Sampel	8
1.5.4 Jenis dan Sumber Data	8
1.6 Metode Pengumpulan Data	9
1.7 Uji Instrumen Penelitian	10
1.8 Analisis Data	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2 Perilaku Konsumen	16

2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	16
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	16
2.3 Proses Keputusan Pembelian	21

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2 Visi, Missi, dan Motto PT PLN (Persero)	27
3.2.1 Visi PT PLN (Persero)	27
3.2.2 Missi PT PLN (Persero)	27
3.2.3 Motto PT PLN (Persero)	28
3.3 Nilai-Nilai Perusahaan	29
3.4 Susunan Pimpinan PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	29
3.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	30
3.6 Pembagian Tugas dan Kegiatan Umum PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	31
3.7 Listrik Prabayar PT PLN (Persero)	39
3.7.1 Listrik Prabayar	40
3.7.2 Keuntungan Listrik Prabayar	40
3.8 Gambaran Umum Responden	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Stistik Deskriptif	46
4.1.1 Faktor Budaya (X_1)	47
4.1.2 Faktor Sosial (X_2)	48
4.1.3 Faktor Pribadi (X_3)	49
4.1.4 Faktor Psikologi (X_4)	50
4.1.5 Keputusan Penggunaan (Y)	51
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.3 Analisis Regresi Berganda	56
4.4 Analisis Data	57
4.4.1 Koefisien Determinasi	57
4.4.2 Uji F (Uji Secara Simultan)	58
4.4.3 Uji T (Uji Secara Parsial)	60
4.5 Pembahasan Hasil Analisis Data	61
4.5.1 Pengaruh Faktor Budaya Terhadap Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang	61
4.5.2 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang	62
4.5.3 Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN	

(Persero) Rayon Rivai Palembang	63
4.5.4 Pengaruh Faktor Psikologi Terhadap Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang	64
4.5.5 Faktor yang Paling Dominan Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang	65

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbandingan Sistem Prabayar dan Sistem Pascabayar	41
Tabel 3.2 Data Pengguna Listrik Prabayar Golongan Rumah Tangga PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang Tahun 2011-2014	42
Tabel 3.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 3.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 3.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 3.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Daya Listrik ..	44
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Faktor Budaya (X_1)	47
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Faktor Sosial (X_2)	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Faktor Pribadi (X_3)	49
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Faktor Psikologi (X_4)	50
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Keputusan Penggunaan (Y)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Coefficients (Persamaan Regresi)	56
Tabel 4.10 Model Summary (b)	58
Tabel 4.11 Uji F (Serentak) Anova (b)	59
Tabel 4.12 Uji T (Parsial) Coefficients(a).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	14
Gambar 2.1 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Pembimbing
- Lampiran 2 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Balasan Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Data jumlah pelanggan listrik Prabayar golongan rumah tangga di wilayah Palembang
- Lampiran 6 Kartu kunjungan perusahaan
- Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Kartu konsultasi pembimbing I
- Lampiran 10 Kartu konsultasi pembimbing II
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Rekapitulasi hasil kuesioner faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan listrik Prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang
- Lampiran 13 Output SPSS