

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT PLN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG**



ASU
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
21/03/22

Skripsi oleh :

ZULKARNAIN

01011381722209

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN

TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT PLN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh:

Nama : Zulkarnain
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381722209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam melanjutkan perbaikan proposal skripsi:

ASU
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
MIU
21/03.22

Tanggal Persetujuan

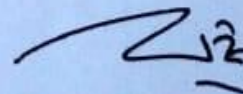
Dosen Pembimbing
Ketua,



Tanggal, 18 Januari 2022

Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.
NIP. 198407292014041001

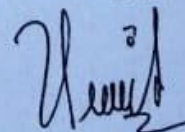
Anggota,



Tanggal, 18 Januari 2022

Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP. 19750710200811011

Dosen Penguji,



Tanggal, 18 Januari 2022

Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si
NIP. 198802282019032018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT PLN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Zulkarnain
NIM : 01011381722209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

ASU
21/03.22
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 11 Januari 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

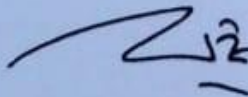
Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 11 Januari 2022

Ketua



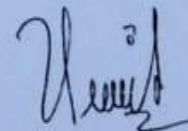
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP. 198407292014041001

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP. 19750710200811011

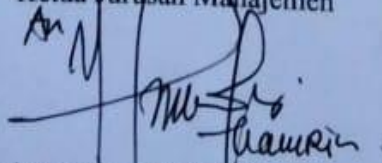
Penguji



Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si
NIP. 198802282019032018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulkarnain
Nim : 01011381722209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Mata Kuliah Skripsi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT.PLN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG”**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.

Anggota : Welly Nailis, S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 11 Januari 2022

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak di sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 17 Januari 2022



Pembuat Pernyataan,

Zulkarnain

NIM. 01011381722209

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT.PLN Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Palembang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Palembang, 17 Januari 2022

Penulis,

Zulkarnain

NIM. 01011381722209

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis secara khusus berkeinginan untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral ataupun material . Rasa terima kasih ini penulis ucapkan kepada :

1. Orangtua saya yang sudah mendukung dan memberikan doa untuk kelancaran saya selama studi hingga penulisan skripsi ini. Terima kasih tidak terhingga karena selalu mendukung setiap pilihan yang saya buat dalam meraih cita-cita saya.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu **Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak **Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing saya, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak **Welly Nailis, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing saya, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

8. Ibu **Hera FebriaMavilinda, S.E., M.Si** selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan ilmu-ilmu yang berhubungan dengan manajemen.
9. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang dengan ikhlas telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama saya menjalankan perkuliahan.
10. Para Staff Akademik dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya kampus Palembang, yang telah membantu saya sejak awal sampai akhir perkuliahan.
11. Teman teman kuliah, warung cici squad, cikmuk squad, teman manajemen 2017 kampus palembang, dan orang orang yang pernah saya libatkan dalam pengerjaan penelitian ini yang telah memberikan motivasi dan telah membantu dalam melancarkan kegiatan penelitian ini dari mulai awal sampai akhir pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

ASU
21/03.22

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT.PLN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA PALEMBANG**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan listrik prabayar PT PLN terhadap kepuasan pelanggan di kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Palembang yang menggunakan jasa listrik prabayar PT. PLN (persero). Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel dimensi *servqual* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada layanan listrik prabayar PT.PLN di kota Palembang dan variabel *responsiveness*, *reliability*, *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada layanan listrik prabayar PT.PLN di kota Palembang.

Kata Kunci : *Service Quality, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Kepuasan Konsumen*


Ketua



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

NIP. 197512252015041001

Anggota

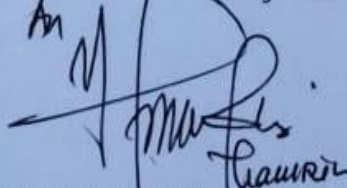


Welly Nailis, S.E., M.M

NIP. 197407102008011011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D

NIP. 197509011999032001

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PT. PLN PREPAID ELECTRICITY SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE CITY OF PALEMBANG

This study aims to analyze the quality of PT PLN's prepaid electricity service on customer satisfaction in the city of Palembang. This study uses a quantitative approach with the method of collecting data through questionnaires. The population in this study is the Palembang city community who use the prepaid electricity services of PT. PLN (Persero). The sampling method used purposive sampling with a total sample of 100 respondents. This study uses descriptive analysis techniques, multiple linear regression analysis and coefficient of determination. The results showed that simultaneously the servqual dimension variable had a significant effect on consumer satisfaction at PT. PLN's prepaid electricity services in the city of Palembang and the partially responsiveness, reliability, empathy variables had a significant effect on consumer satisfaction at PT. PLN's prepaid electricity services in the city of Palembang.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Consumer Satisfaction

Advisor I

Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

NIP. 197512252015041001

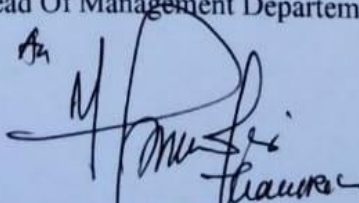
Advisor II

Welly Nailis, S.E., M.M

NIP. 197407102008011011

Acknowledge,

The Head Of Management Departement

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D

NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Dosen pembimbing Skripsi telah menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Zulkarnain
NIM : 01011381722209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT.PLN Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Palembang

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANU
21/03.22

Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Dosen Pembimbing,

Ketua

Anggota



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

NIP. 197512252015041001

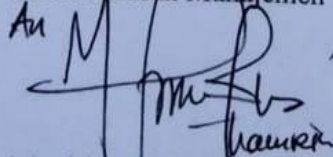


Welly Nailis, S.E., M.M

NIP. 197407102008011011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.

NIP. 197509011999032001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Zulkarnain

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 03 Juli 1999

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. Pangeran ayin komp.Azhar Blok AT4 No8

Alamat E-mail : Zulkarnain030799@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Tahun Ajaran (2003-2005) : TK Permata bunda Kenten Laut

Tahun Ajaran (2005-2011) : SDN 55 Palembang

Tahun Ajaran (2011-2014) : SMPN 50 Palembang

Tahun Ajaran (2014-2017) : SMKN 6 Palembang

Tahun Ajaran (2017-2021) : Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Sriwijaya Palembang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF	2
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	3
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
UCAPAN TERIMA KASIH	6
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	10
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	11
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pikir.....	21
2.4. Hipotesis.....	22
BAB III.....	25
3.1. Metode Penelitian.....	25
3.1.1. Ruang Lingkup Penelitian	25
3.1.2. Rancangan Penelitian.....	25
3.1.3 Jenis Sumber Data	25
3.1.4. Data Kualitatif	26
3.2. Sumber Data	26
3.3. Metode Pengumpulan Data	26

3.4. Populasi dan Sampel	27
3.4.1. Populasi.....	27
3.4.1. Sampel	27
3.5. Instrumen Penelitian Kuesioner	29
3.5.1. Uji Validitas.....	30
3.5.2. Uji Reliabilitas	30
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6. Definisi Operasional Variabel	32
BAB IV	34
4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	34
4.1.1 Hasil Uji Validitas	34
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Vocer	39
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah	40
4.2.3. Hasil Analisis Data	50
4.1. Pembahasan.....	58
4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	58
4.2 Analisis Dan Interpretasi Variabel Dominan	63
4.2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	63
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
Daftar Pustaka.....	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Daftar Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kota Palembang	3
Tabel 1 2 PT PLN (Persero) Kota Palembang Data Perubahan Daya	6
Tabel 2 1 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3 1 Daftar Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kota Palembang	28
Tabel 3 2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4 1 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4 3 Karakteristik Berdasarkan Umur	36
Tabel 4 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4 6 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Vocer	39
Tabel 4 7 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah	40
Tabel 4 8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangibles (X1) 41	
Tabel 4 9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness (X2)	
.....	42
Tabel 4 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance (X3)	
.....	44
Tabel 4 11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability (X4)	
.....	45
Tabel 4 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy (X5) 47	
Tabel 4 13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4 14 Hasil Uji T (Parsial).....	51
Tabel 4 15 Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4 16 Koefisien Determinasi (R^2).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gamabr 2 1Kerangka Pikir	21
Gamabar 3 1 pengukuran skala Semantic differential	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang diiringi dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk membuat pemerintah suatu negara dituntut harus memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan memberikan pelayanan untuk menunjang kebutuhan mereka, termasuk pemenuhan kebutuhan listrik bagi masyarakat. Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) yang berfungsi melaksanakan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan listrik dalam negeri terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan atau produk untuk menunjang kebutuhan masyarakat dan selalu berinovasi dan opsi dalam menciptakan hal yang baru untuk bertahan ditengah era yang sangat kompetitif. Mutu dan fungsi harus menjadi prioritas utama dengan cara memaksimalkan nilai yang bisa diperoleh calon konsumen, sehingga mampu memberikan pelayanan dan mutu yang optimal kepada konsumen atau pelanggan.

Banyak cara yang sudah dilakukan PT. PLN untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya terhadap listrik termasuk program baru yang dikeluarkan yaitu inovasi dan opsi peralihan listrik prabyar menjadi pascabayar, opsi ini dibuat oleh PT. PLN untuk memberikan kemudahan pelanggan dari segi pelayanan seperti, kemudahan mengendalikan pemakaian listrik, pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan tidak adanya abudemen biaya keterlambatan PT. Perusahaan Listrik Negara (2021). Tidak hanya mutu, perusahaan juga harus memenuhi kebutuhan dengan memaksimalkan nilai yang bisa diperoleh calon

konsumen, sehingga mampu menciptakan layanan dan mutu yang optimal kepada konsumen atau pelanggan. Namun untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan ditengah persaingan perusahaan, akibat adanya biaya yang rendah maka laba akan dapat meningkat dalam segi ini artinya bahwa perusahaan tidak hanya memetingkan sebuah kualitas barang dan mutu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi dalam segi pelayanan juga dibutuhkan. Menurut Keller dan Kotler (2018) kepuasan yang dirasakan masyarakat tercapai apa bila pelayanan yang diberikan dapat dirasakan dengan maksimal dan kinerja dari hasil produk yang dipikirkan sesuai yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut produk atau layanan diberikan memberikan dampak yang baik atau tidak cocok dengan tujuan serta pemakaian, menurut Rangkuti (2005) pelanggan akan merespon apabila adatidaknya kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Berdasarkan data pengguna listrik pada tahun 2020 data perusahaan listrik negara menunjukkan bahwa dari total 78,6 juta pelanggan di Indonesia, 93,02 persen didominasi kelompok rumah tangga, selanjutnya diikuti sektor bisnis sebesar 8,8 persen, kelompok sosial 5,3 persen, kelompok perkantoran 4,20 persen dan kelompok industri sebesar 2,10 persen, data tersebut sekitar 636 rumah tangga sebagai pelanggan listrik di sumatera selatan dan lebih dari 27.000 rumah tangga pengguna listrik Prabayar di kota Palembang (*PORTAL- PLN-Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar, 2021*)

Tabel 1 1 Daftar Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kota Palembang

Area Rayon	Jumlah Sambungan
Rayon Ampera	2.609
Rayon Kenten	5.462
Rayon Rivai	4.552
Rayon Sukarami	5.554

PT. Perusahaan Listrik Negara, 2021.

Dalam memenuhi suatu kebutuhan hidup energi listrik menjadi sektor utama dan vital bagi manusia, tanpa listrik manusia tidak dapat menjalankan aktivitas dengan sempurna, oleh karena perusahaan listrik negara menjadi sorotan utama dalam tujuannya melayani dan memberikan jasa kelistrikan kepada seluruh konsumennya, oleh karena itu PT. PLN untuk menjaga nama baik perusahaan mereka selalu meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dengan cara memberikan sebuah inovasi seperti menerapkan subsidi dan peralihan ke listrik prabayar.

PT. Perusahaan Listrik Negara (2021) 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 dari PT PLN (Persero), karena disini 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. Adanya listrik di rumah menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi karena hampir semua peralatan rumah dijalankan oleh listrik,

untuk itulah maka PLN selalu memperbarui tata cara atau peraturan pemasangan listrik sebelumnya, pemasangan instalasi listrik dirumah menggunakan kWh 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.

Untuk menghilangkan kesalahan baca meter yang akan merugikan pelanggan maupun PT PLN (Persero) Wilayah Kota Palembang melakukan *pilot peroject* penggunaan meter Prabayar. Hal ini diajukan dengan surat dari edaran yang di keluarkan oleh kantor pusat perihal realisasi Listrik Prabayar. Oleh karena itu sejak tahun 2009 PT PLN (Persero) mengeluarkan inovasi produk terbaru berupa Listrik Pintar (Prabayar) kepada pelanggan. Layanan LPB merupakan pelayanan PLN dalam menjual listrik dengan cara pelanggan membayar diawal. Pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. 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 pembayaran tagihan listrik online. Listrik Prabayar merupakan layanan terbaru dari PT PLN (Persero) untuk konsumen listrik menggunakan kWh meter Prabayar/ MPB (Meter Elektronik Prabayar).

Menurut Paulina (2016) Beberapa kelebihan pemakaian listrik Prabayar adalah tidak adanya pemeriksaan angka tagihan listrik oleh petugas pencatat meteran yang biasanya dilakukan pada listrik pasca bayar, pelanggan bebas membeli token listrik kapan saja dan dimana saja, pembelian token dapat dilakukan di kantor PT PLN (Persero) atau kios pulsa dengan nominal 20 ribu yang paling kecil, listrik tidak akan disegel meskipun kita tidak mengisi token listrik tapi risikonya selama token kosong maka listrik dirumah akan mati dan akan menyala kembali setelah diisi token listrik. Selain itu Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dalam penyediaan fasilitas fisik perlengkapan, karyawan, sarana komunikasi, inovasi, terobosan, dan kreasi senantiasa meningkatkan pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Karyawan PT.PLN harus cepat tanggap dalam melayani dan merespon keluhan dari pelanggan. Sikap empati yang ditunjukkan karyawan bagi pelanggan yang membutuhkan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan PT.PLN baik yang menggunakan pascabayar maupun Prabayar.

Peningkatan daya sampai dengan menerapkan suatu kebijakan (Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, 2020), hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun kebijakan dan inovasi yang dibuat memberikan keberhasilan namun ada juga yang mengalami hambatan, masalah dan tidak efektifnya kebijakan tersebut sehingga berdampak pada kegagalan, menurut Hogerwerf (1993) suatu inovasi, kebijakan yang diberikan akan memberikan dampak yang baik dan berjalan lancar jika hal tersebut jelas dan lancar, selain itu informasi yang disampaikan juga

terperinci dan mudah dimengerti dan dipahami serta peberi pelayanan memainkan peran dengan baik dalam hal kesesuaian harapan.

Selain itu menurut Quade (2002) kebijakan akan tercapai apabila organisasi mempunyai kewewenangan yang baik, kelompok sasaran harus ditentukan dengan jelas dan lingkungan bisanya menjadi faktor penghambat atau negatif terciptanya kegagalan dalam memenuhi suatu kebijakan untuk mencapai kepuasan pelanggan listrik. Dari hal tersebut bahwa suatu perusahaan pasti tidak akan luput dari masalah dan kegagalan atau tidak efektifnya kebijakan yang diterapkan, seperti halnya PT. PLN banyak sekali rumor yang beredar mulai dari kurangnya kualitas pelayanan, kurangnya mutu, kurangnya efisiensi dan keluhan-keluhan lainnya yang dapat menghambat kinerja PT. PLN sehingga berdampak pada kualitas kepuasan pelanggan. Dalam peralihan dan penggunaan listrik prabayar terdapat perubahan atas daya yang dipakai masyarakat sehingga dapat digunakan dalam kesehariannya.

Tabel 1 2PT PLN (Persero) Kota Palembang Data Perubahan Daya

No	Perubahan Daya		
	Daya Lama	Daya Baru (Va)	Rp. BP
1	450	900	421.650
2		1.300	796.450
3		2.200	1.639.750
4		3.500	2.955.450
5		4.400	3.827.550
6		5.500	4.893.450
7	900	1.300	374.800
8		2.200	1.218.100
9		3.500	2.519.400
10		4.400	3.391.500
11		5.500	4.457.400
12	1.300	2.200	843.300
13		3.500	2.131.800
14		4.400	3.003.900

15		5.500	4.457.400
16	2.200	3.500	1.259.700
17		4.400	2.131.800
18		5.500	3.197.700
19	3.500	4.400	872.100
20		5.500	1.938.000

Sumber: PT. Perusahaan Listrik Negara (2021) Kota Palembang

Pada Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa perubahan daya lama ke daya baru memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Daya lama hanya memiliki 5 jenis daya (VA) sedangkan pada daya baru memiliki 20 jenis daya (VA) yang dapat dipilih calon pelanggan menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan calon pelanggan. PT. PLN sebagai pemasok energi listrik, sampai saat ini hanya memasang KWH meter sebagai alat pengukur pemakaian energi dan MCB, sebagai pembatas daya tersambung (Susiono, 2020). Alat ukur ini dipergunakan untuk mengetahui jumlah energi listrik yang dikonsumsi pelanggan. Pada umumnya produk kWhmeter yang digunakan oleh PLN adalah kWhmeter analog atau konvensional sehingga perlu petugas pembaca meter untuk melakukan pencatatan data dan transfer ke database PT.PLN .

Produk kWhmeter ini sering juga disebut listrik Prabayar yaitu sistem listrik yang menggunakan kWhmeter digital, dimana pelanggan harus membeli Token listrik. Akhirnya besar Token listrik yang telah dibeli oleh pelanggan, akan didapatkan 20 digit kode unik untuk dimasukkan ke dalam meter Prabayar (MPB) (PT. Perusahaan Listrik Negara, 2021). Pemakaian listrik Prabayar banyak memberikan keuntungan bagi konsumen atau pelanggan, diantaranya pemakaian listrik lebih terkendali tanpa adanya pemutusan dan keuntungan lainnya, tetapi disamping banyaknya keunggulan dan keuntungan yang diberikan masih banyak

keluhan dan masalah yang dirasakan oleh masyarakat sehingga berdampak pada kepuasan pada masyarakat. Hal tersebut sependapat dengan Ansari (2017) yang mengatakan bahwa seiring dengan berkembangnya teknologi ini listrik Prabayar masih saja adanya kelalaian baik dari pelanggan dan perusahaan.

Dari kebijakan tersebut masih saja terdapat kendala dan permasalahan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan listrik Prabayar salah satunya meteran sering mengalami *error*, kWh habis, tutup meteran terbuka serta pemasangan instalasi buruk hal ini mengurangi tingkat kualitas dalam mencapai kepuasan dalam pelayanan yang diberikan PT. Perusahaan Listrik Negara.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Variabel mana yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui variabel mana yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Kota Palembang.
2. Manfaat praktis, diharapkan dapat menjadi bahan masukan, evaluasi dan bahan pertimbangan PT. PLN mengenai kepuasan konsumen dalam pemakaian listrik prabayar

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahmat, Efektivitas Implementasi, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2003), hal. 923
- Sondang P. Siagian, Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2002)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ansari, M. I. (2017) 'BUMN dan Penguasaan Negara di Bidang Ketenagalistrikan State-Owned Enterprises and State Control in The Field of Electricity', *Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, 1945*(Uud 1945), pp. 1–20.
- Benjamin L, H. (2008) 'Biological basis of the behavior of sick animals', *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 12(2), pp. 123–137. doi: 10.1016/S0149-7634(88)80004-6.
- Bolton, R. N. and Drew, J. H. (1991) 'A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes', *Journal of Marketing*, 55((1)), pp. 1–10.
- Caniago, C., Siregar, R. T. and Pakpahan, G. E. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderating Pada Toko Sinar Bintang Photo Pematangsiantar the Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction With Brand Image As Moderating V', *Manajemen, Program Studi Tinggi, Sekolah Ekonomi, Ilmu Agung, Sultan*, 4328, pp. 21–31.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992) 'Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension', *Journal of Marketing*, 56(3), p. 55. doi: 10.2307/1252296.
- Direktorat Jenderal Ketenagalistrikam (2020) 'TARIF TENAGA LISTRIK GOLONGAN', *Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia*. Jakarta, Indonesia.
- Dunn, W. N. (2017) *Pengantar analisis kebijakan publik*.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1995) 'Consumer behavior', in. Fort Worth : Dryden Press, pp. xii, 951, [41] pages.

- Hill, C. W. L. and Jones, T. M. (1992) 'Stakeholder-Agency Theory', *Journal of Management Studies*, 29(2), pp. 131–154. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1992.tb00657.x>.
- Hogerwerf, A. (1993) *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Indonesia: Erlangga.
- Kadim, R. (2018) 'Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar', *Management Administratif*, 11–20(022–31), pp. 87–96.
- Katz, B. (1994) *How to Turn Customer Service Into Customer Sales*. 1st edn. New York : Toronto: McGraw-Hill/Contemporary.
- Keller, K. and Kotler, P. (2018) *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. 12th edn, Jakarta: PT. Indeks. 12th edn. Jakarta, Indonesia: PT. Indeks.
- Maharani., Wijayanto. and Hari, A. (2020) 'Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Study Kasus pada Lipstecik Wardah) Oktavia', *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), pp. 1–9. Available at: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article>.
- Maramis, Sepang and Soegoto (2018) 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3), pp. 1658–1667. doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- Markoni (2018) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Pt Pln (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(4), pp. 487–489.
- Mc Kenna (1991) 'An analysis of marketing products and services on the Internet', *Technology*, pp. 2–14.
- Mulyasa, Management Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implementasi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), hal 82
- Paulina (2016) 'Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima',

- Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), pp. 58–61.
- Portal- Pln-Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar (2021) PT. Perusahaan Listrik Negara. Available at: <https://portal.pln.co.id/> (Accessed: 21 March 2021).
- PT. Perusahaan Listrik Negara (2021) *Listrik Pintar - layanan PLN yang lebih menjanjikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan bagi pelanggan*. Available at: <https://web.pln.co.id/pelanggan/listrik-pintar> (Accessed: 21 March 2021).
- Putra, M., Santiari, D. A. S. and Putra M, T. B. (2018) ‘Persepsi Masyarakat Terhadap Keefektifan Penggunaan Kwhmeter Prabayar di Wilayah Betngandang Sanur Bali’, *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 17(2), p. 221. doi: 10.24843/mite.2018.v17i02.p09.
- Quade (2002) *Implementasi Kebijakan*. Bandung, Indonesia: Bina Aksara.
- Rangkuti, F. (2005) *Marketing Analysis Made Easy Teknik Analisis Pemasaran Dan Analisis Kasus Menggunakan Excel Dan SPSS*. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Selnes, F. (1993) ‘Article information :An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty’, *Emeraldinsight*, Fred Selne(vol. 27 No. 9), pp. 19–35.
- Setiawan, H. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank’, *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, file:///D: Available at: <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/viewFile/1960/1578>.
- Soelasih, Y. (2004) ‘Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Membentuk Loyalitas’, *Jurnal Manajemen*, 21(3), p. 363. doi: 10.24912/jm.v21i3.257.
- Spreng, R. A. and Mackoy, R. D. (1996) ‘An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction’, *Journal of Retailing*, 72(2), pp. 201–214. doi: 10.1016/S0022-4359(96)90014-7.
- Steven, S. (2008) *Marketing strategy: a customer-driven approach*. New York : Toronto: New York : Free Press.
- Sugiyono (2008) *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif*

dan R & D). Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Susiono (2020) 'Model Instalasi Listrik yang Dapat Mencegah Bahaya Kebakaran pada Bangunan', *Majalah Teknik Elektro*, p. Vol. 19 No.1.

Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality & Satisfaction*.

Tresiya, D., Djunaidi, D. and Subagyo, H. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)', *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), p. 208. doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.

Wahyuddin, H. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk UP3 Parepare', *Economos : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), p. 19. doi: 10.31850/economos.v2i1.471.