



## **Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk UP3 Parepare**

*Factors Affecting Prepaid Electricity Customer Satisfaction on PT. PLN (Persero) Sulselrabar Main Unit of UP3 Parepare*

**Hilmawati Wahyuddin**

Email : hilmawatiw773@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Parepare, Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

### **Abstrak**

*This study discusses understanding service, quality, price, and emotional factors on customer satisfaction. The data collection techniques used in this study are Observation, Interview, Questionnaire and Documentation. The research sample is payment of 100 customers who use prepaid electricity. Data analysis techniques in this study used multiple linear analysis techniques. Based on the results of research that has been done carried out on the results of the analysis that is estimated Based on the results of the analysis obtained factors that increase customer satisfaction with service Y. However, service, quality, price, emotional factors that simultaneously affect customer satisfaction (Y).*

**Keywords : Service; Quality; Price; Convenience; Emotional Factor.**

### **Abstrak**

Studi ini membahas pemahaman layanan, kualitas, harga, dan faktor emosional pada kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian adalah pembayaran 100 Pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis linier. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilakukan pada hasil analisa yang diperkirakan berdasarkan hasil analisa yang diperoleh faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan Y. Namun, Layanan, kualitas, harga, faktor emosional yang secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y).

**Kata Kunci: Layanan; Kualitas; Harga; Kepuasan; Faktor emosional.**

## **PENDAHULUAN**

PT. PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat di Indonesia. Sebagai BUMN tentunya tuntutan efisiensi biaya merupakan sebuah keharusan yang harus ditempuh perusahaan demi tetap menjaga kelangsungan dan eksistensi perusahaan dalam melayani seluruh pelanggan. Disamping itu, upaya untuk menyediakan pelayanan yang maksimal harus terus-menerus dilakukan perusahaan untuk memenuhi permintaan masyarakat akan kebutuhan tenaga listrik yang terus meningkat.

Tahun 2009 PT. PLN (Persero) menggunakan inovasi dengan menawarkan jenis layanan baru bagi para pelanggannya, yaitu Layanan Listrik Prabayar (LPB). Berbeda dengan jenis layanan sebelumnya, dimana pelanggan PT. PLN (Persero) mendapatkan layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya sehingga setiap bulan PT. PLN (Persero) harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu (Wahyuningtyas, 2013).

Layanan Listrik Prabayar (LPB) merupakan pelayanan PT. PLN (Persero) dalam menjual listrik dengan cara pelanggan membayar di awal (Karlina, 2011), seperti pulsa Prabayar yang

akrab dikenal dikalangan pengguna handphone. Menurut Ayuningsih (2011), bahwa pengembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat, dimana masyarakat modern membutuhkan layanan yang lebih mudah, praktis dan cepat dalam bertransaksi. Penggunaan layanan listrik Prabayar saat ini menjadi salah satu layanan yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian Puspasari (2015) melaporkan bahwa kualitas produk listrik Prabayar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2015:27) bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan. Sedangkan PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang menangani penjualan listrik di Indonesia. Sehingga tidak mudah untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Permasalahan yang dihadapi untuk mengukur kepuasan adalah dimana pelanggan yang dihadapi memiliki ekspektasi yang berbeda-beda. Tentu saja perusahaan harus terus berusaha meminimumkan ketidak-puasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Prihandayani (2017) melaporkan jika adanya segmentasi pasar berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Induk Parepare.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare dan rumah pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare khususnya di empat Kecamatan di Parepare yaitu, Kecamatan Ujung, Kecamatan Soreang, Kecamatan Bacukiki dan Kecamatan Bacukiki Barat. Adapun waktu penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Februari 2019.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah empat kecamatan yang ada di Kota Parepare yang menggunakan listrik Prabayar, yaitu Kecamatan Soreang, Bacukiki, Bacukiki Barat dan Kecamatan Ujung. Terdapat 20.052 populasi penduduk yang menggunakan listrik Prabayar. Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang berdasarkan pendekatan Solvin.

### Teknik Pengumpulan dan analisis Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap penilaian pelanggan dan karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare sebagai responden. Pengumpulan data responden dilakukan menggunakan kuesioner.

Data dokumentasi digunakan adalah data mengenai kepuasan pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lentera, agenda, dan sebagainya. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka variabel penelitian terdiri atas pelayanan, harga, kualitas, kemudahan, dan emosional. Dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \quad (1)$$

Dimana Y adalah kepuasan pelanggan, a adalah nilai konstanta, b<sub>1</sub>-b<sub>5</sub> adalah koefisien regresi, X<sub>1</sub> adalah variabel pelayanan, X<sub>2</sub> adalah variabel harga, X<sub>3</sub> adalah variabel kualitas, X<sub>4</sub> adalah variabel kemudahan, dan X<sub>5</sub> adalah variabel emosional. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linear berganda mengenai hubungan antara Kepuasan pelanggan (Y), pelayanan (X1), kualitas (X2), harga (X3), kemudahan (X4), dan faktor emosional (X5) dapat dilihat dari Tabel 1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh jika faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu pelayanan dan kualitas. Hasil analisis menunjukkan jika nilai sig < dari 0.1 berarti terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap Y. Sedangkan harga, emosional pelanggan dan faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana nilai sig > dari 0.1 yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel secara parsial terhadap Y.

**Tabel 1.**  
**Hasil Analisis Regresi.**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.942	1.300		2.263	.026
Pelayanan (X1)	.262	.156	.226	1.674	.097
Kualitas (X2)	.501	.140	.438	3.580	.001
Harga (X3)	.094	.101	.089	.927	.356
Kemudahan (X4)	-.102	.140	-.098	-.725	.470
Faktor Emosional (X5)	.129	.155	.114	.831	.408
F <sub>tabel</sub>	17.782				
R	.697a				
R Square	.486				

**Sumber : Data diolah**

Nilai Kostanta sebesar 2.942 menunjukkan jika jumlah pelayanan (X1), kualitas (X2), harga (X3), kemudahan (X4), dan Faktor Emosional (X5) maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 2.942. Secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan namun masih ada faktor-faktor lain di luar model yang turut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat lima sektor Service Quality yang digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan, yaitu realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible (Chasanah, 2015; Zamora, 2017).

PT. PLN (Persero) Unit Induk wilayah Sulselrabar UP3 Parepare telah menerapkan inovasi Listrik Prabayar sejak tahun 2010, dengan tujuan untuk meminimalisir tunggakan Listrik. Alasan PT. PLN (persero) Unit Induk wilayah Sulselrabar area Parepare menerapkan listrik prabayar yaitu mempercepat pendapatan, mengurangi tunggakan dan mempermudah pelanggan dalam mengurangi pembacaan meteran yang salah.

Kofisien Pelayanan (X1) sebesar 0.262 menunjukkan jika kepuasan pelanggan (Y) bertambah sebesar 0.262 setiap penambahan pelayanan yang diberikan. Ini berarti jika PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar meningkatkan pelayanannya maka tingkat kepuasan pelanggan juga bertambah. Pelayanan adalah unsur utama dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Arwata, dkk. (2014), melaporkan bahwa pelanggan yang telah menggunakan layanan listrik prabayar sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN.

Kofisien Kualitas (X2) sebesar 0.501 menunjukkan jika kepuasan pelanggan (Y) bertambah sebesar 0.501 setiap penambahan kualitas yang diberikan. Ini berarti jika PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar meningkatkan kualitas listrik prabayar maka tingkat kepuasan pelanggan juga bertambah. Kualitas yang diberikan seperti penerapan teknologi dari meteran prabayar menjaditribut tertinggi (Destyasa, dkk., 2013) yang dibutuhkan masyarakat.

Kofisien harga (X3) sebesar 0.094 artinya bahwa apabila harga (X3) disesuaikan dengan kWh maka kepuasan pelanggan (Y) bertambah sebesar 0.094. Ini berarti jika PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar menyesuaikan harga dengankWh listrik prabayar maka tingkat kepuasan pelanggan juga bertambah. Menurut Karlina (2011), bahwa listrik prabayar dapat

dikatakan lebih murah karena pelanggan tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan (UJL), dianggap lebih murah sekitar 3-5% (Sari, 2013).

Kofisien kemudahan (X4) sebesar -0.102 artinya bahwa apabila kemudahan (X4) tidak meningkat maka kepuasan pelanggan (Y) berkurang sebesar 0.102. Ini berarti jika PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar tidak meningkatkan Kemudahan listrik prabayar maka tingkat kepuasan pelanggan akan berkurang. Hal ini disebabkan karena kebutuhan masyarakat modern sangat membutuhkan layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecapatan dan praktis dalam melakukan transaksi (Ayuningsih, 2011).

Kofisien faktor emosional (X5) sebesar 0.129 menunjukkan jika faktor emosional (X5) diutamakan maka kepuasan pelanggan (Y) bertambah sebesar 0.129. Ini berarti jika PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar memperhatikan faktor emosional pelanggan listrik prabayar maka tingkat kepuasan pelanggan juga bertambah. Sikap emosional pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen (Biki, dkk., 2014) terhadap layanan yang diberikan. Perlu suatu upaya yang harus dilakukan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar, salah satunya adalah sosialisasi. Pelanggan cenderung menyetujui adanya sosialisasi terhadap suatu objek (Azwar, 2011; Syafitri & Nugraheni, 2018).

Terkait tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) dalam mempertahankan kelangsungan perusahaan penyediaan tenaga listrik, peningkatan mutu pelayanan, peningkatan rasio elektrifikasi, dan mendorong subsidi listrik yang lebih tepat sasaran untuk golongan pelanggan rumah tangga dengan daya 900 VA, serta penerapan penyesuaian tarif tenaga listrik (*Tariff Adjustment*), perlu menyesuaikan tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 09 Tahun 2015 bahwa penerapan subsidi tarif tenaga listrik yang lebih tepat sasaran untuk golongan pelanggan rumah tangga mampu dengan daya 900 VA.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa pelayanan (X1) dan kualitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga (X3), kemudahan (X4) dan faktor emosional (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa harga, kemudahan dan faktor emosional tidak berpengaruh apabila pelayanan dan kualitas listrik prabayar baik. Kemudian berdasarkan hasil uji F atau uji simultan menyatakan bahwa pelayanan, kualitas, harga, kemudahan dan faktor emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hasil analisis menunjukkan Berdasarkan hasil analisis diperoleh jika faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu pelayanan dan kualitas secara parsial terhadap Y. Sedangkan harga, emosional pelanggan dan faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial terhadap Y. Namun pelayanan, kualitas, harga, kemudahan dan faktor emosional secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Induk wilayah sulselrabar UP3 Parepare maka penulis memberikan saran sebagai berikut faktor-faktor yang dapat meningkatkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Karena salah satu cara untuk mengukur dan meningkatkan kinerja profitabilitas perusahaan adalah dengan memberikan kepuasan para pelanggan, khususnya item pelayanan dan kualitas listrik prabayar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arwata, N. O., Rinas, I. W., & Pemayun, A. G. M. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) Distribusi Area Bali Selatan. *Jurnal SPEKTRUM*, 1(1), 34-39.
- Ayuningsih, N. R. (2011). Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT. PLN (PERSERO) di Wilayah Makassar Timur.

- Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Biki, F., Tahir, A., & Ramlan, Al. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Listrik Prabayar (LPB) pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Telaga* (Doctoral dissertation, ung).
- Chasanah, S. A. (2015). *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)* (Doctoral dissertation, IAIN).
- Destyasa, E. W., Setyanto, N. W., & Mada Tantrika, C. F. (2013). Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)(Studi Kasus PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Tbk.). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2), p218-228.
- Karlina, R. (2011). *Studi Difusi Inovasi Program Layanan Listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) APJ Surakarta Terhadap Adopsi Inovasi pada Masyarakat Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Prihandayani, R. D. (2017). *Analisis strategi pemasaran listrik prabayar terhadap kepuasan konsumen: studi pada PT. PLN Persero Area Purwakarta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Puspasari, A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2(4).
- Sari, D. P. (2013). Sistem Perhitungan Kwh Meter Listrik Prabayar (Lpb) Untuk Pelanggan Daya 900 VA PT. PLN (Persero) Area Palembang. *TELISKA*, 5(2).
- Syafitri, A., & Nugraheni, Y. (2018). Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar Pt Pln (Persero) Ranting Bangkalan. *KOMUNIKATIF*, 7(1), 46-66.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyuningtyas, A., Wahyudi, S., & Widiyanto, I. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di Semarang* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Zamora, R. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik B'right PT. PLN Batam Pada Unit Pelayanan Batam Centre. *JURNAL BENING*, 4(1).