

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Listrik merupakan sumber energi yang berperan penting bagi kehidupan sehari-hari. Listrik merupakan sumber energi yang dipakai untuk berbagai macam alat elektronik oleh masyarakat. Penggunaan listrik dilakukan dalam segala aktivitas baik untuk komunikasi, informasi, pendidikan maupun kegiatan rumah tangga. Sehingga ketidakhasiran listrik dalam kehidupan sehari-hari dapat mengganggu aktivitas sehari-hari.

Penyediaan tenaga listrik di Indonesia dimonopoli oleh sebuah perusahaan listrik negara atau yang biasa kita kenal PLN (Perusahaan Listrik Negara) yang mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan Indonesia. PT. PLN disebut sebagai perusahaan monopoli dikarenakan tidak mempunyai pesaing, PT. PLN hanya mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang membantu berkembangnya PLN keseluruhan penjuru Indonesia.

Sebagai perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menangani masalah kelistrikan dan memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, maka PT. PLN (Persero) berusaha memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan *public service* yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

Menurut Lupiyoadi (2016), dalam era globalisasi ini perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur

tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu. Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) yang tinggi, di mana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan terjadinya perputaran atau pembelian berulang (hlm. 246). Berkaitan dengan kepuasan pelanggan seperti dijelaskan dalam surah Al-Baqarah/ 2: 148 yaitu:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ  
جَمِيعًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

“Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu. (Departemen agama, RI)

Seperti ayat diatas, dalam islam sendiri manusia dituntut untuk berlomba-lomba dalam kebaikan seperti berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan. Karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Selain pelayanan yang baik sebuah perusahaan juga dituntut untuk melakukan inovasi agar terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Gourville (2006), produk inovatif akan berhasil diterima di pasar, jika produk tersebut memberikan *value* yang jauh lebih banyak dibandingkan *value* produk yang sudah ada dipasaran, namun pada saat yang sama, produk tersebut tidak harus membuat konsumen mengubah perilakunya dengan drastis. Produk inovatif yang memberikan *value* jauh lebih tinggi tetapi pada saat yang

sama juga menuntut konsumen mengubah perilakunya secara signifikan, akan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama agar dapat diterima konsumen.

Program baru PLN yaitu listrik Prabayar secara signifikan mengubah perilaku pelanggan. Pelanggan yang biasanya terbiasa membayar tagihan listrik perbulan harus mengubah kebiasaan tersebut karena pada sistem listrik Prabayar pelanggan mengeluarkan uang/ biaya terlebih dahulu untuk membeli listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan kedalam meteran Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem token pulsa.

Salah satu alasan mengapa listrik Prabayar belum bisa sepenuhnya menggantikan listrik pasca bayar dikalangan masyarakat. Selain itu beberapa keluhan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar adalah pelanggan merasa pengeluaran mereka jadi lebih besar saat menggunakan listrik Prabayar. Mereka juga merasa listrik Prabayar sangat cepat habis sehingga membuat mereka kerepotan karena harus membeli berulang-ulang kali token listrik tersebut. Selain itu kelemahan listrik Prabayar juga dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengaduan gangguan listrik Prabayar dari pelanggan dari setiap bulannya merupakan suatu bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Pengaduan seperti pada mesin LPB yang sulit diisi token (pulsa listrik), meteran yang sering error, selain itu kesalahan teknis pemasangan dari teknisi PT. PLN (Persero) sendiri yang membuat meteran listrik Prabayar harus diperbaiki atau dibongkar kembali, tidak semua mesin menggunakan alarm sehingga tidak ada peringatan pengisian.

PLN tidak membuat sebuah inovasi tanpa alasan. Listrik pasca bayar juga mempunyai beberapa kelemahan salah satu kelemahan metode pascabayar adalah kesulitan dalam pencatatan konsumsi energi listrik yang membutuhkan usaha yang lebih seperti pekerja pencatat meteran listrik, transportasi dan waktu.

Dengan kondisi ini, maka fluktuasi tagihan listrik kadang tidak bisa diprediksi oleh pelanggan, khususnya di daerah terpencil karena rumah pelanggan relatif jauh dari pos petugas sehingga petugas pembaca meter tidak disiplin dalam melakukan perkiraan. Akibatnya tagihan pelanggan dimungkinkan untuk naik turun. Karena keadaan ini maka banyak pelanggan akhirnya memilih menggunakan listrik prabayar agar lebih bisa mengukur konsumsi listrik, karena dengan model penagihan yang tak diukur pasti, jika pelanggan tak sanggup membayar listrik ada resiko denda keterlambatan pembayaran hingga pemutusan layanan listrik jika menunggak (Saputra & Yuliani, 2014, hlm. 3). Beberapa permasalahan listrik diatas umumnya terjadi di seluruh wilayah Indonesia, tidak terkecuali di wilayah Banjarmasin.

Beberapa komentar yang disampaikan kebanyakan berisi keluhan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Berdasarkan hasil uraian mengenai listrik prabayar dan listrik pascabayar, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Mempertimbangkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pengguna listrik Pasca-bayar?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pasca-bayar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Didasarkan pada permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik Pasca-bayar
3. Mengetahui dan menunjukkan tingkat perbandingan kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca-bayar

## **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berguna untuk :

1. Pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan menerapkan teori yang penulis dapatkan di dalam perkuliahan,

2. Informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.
3. Memperkaya khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Secara praktis penulisan ini diharapkan bisa berguna:

1. Pihak PT. PLN dapat mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi PLN agar meningkatkan pelayanan mereka agar bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini. Dalam penelitian ini definisi operasional yang diperlukan adalah analisis, perbandingan, kepuasan pelanggan, listrik Prabayar dan listrik Pasca-bayar.

1. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan. (Nasution, 2001, hlm. 60)

2. Listrik Prabayar adalah sebuah sistem dimana pengguna diwajibkan membayar sejumlah KWH terlebih dahulu sebelum menggunakan layanan listrik PLN.
3. Listrik Pasca Bayar adalah dimana pengguna diperbolehkan membayar tagihan di setiap akhir bulan setelah menggunakan layanan listrik PLN.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Agar menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis teliti, maka diperlukan penelitian terdahulu untuk membedakan penelitian yang telah ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Felisiana Bandong Galla dan RR. Rieka F Hutami, mahasiswa Universitas Telkom, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan” pada tahun 2017. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar dan listrik pasca bayar. Persamaan penelitian ini dengan yang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan lima dimensi jasa yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, yaitu *Important Performance Analysis*. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kepuasan listrik Prabayar 1% lebih besar dibandingkan dengan pelanggan listrik Pasca Bayar.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriawati dan Sukma Zulkarnain. Mahasiswa Intuisi teknologi dan seni. Program studi Teknik Elektro Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna KWH Meter Pascabayar dengan KWH Meter Prabayar” pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna KWH Meter Pasca bayar dan pengguna KWH Meter Prabayar yang dibagi dalam 4 kelompok, yaitu pengguna daya 450 VA, 900 VA, 1300 VA, dan 2200 VA. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan pengguna pasca-bayar dan Prabayar menjadi 4 kelompok berdasarkan daya pakai yang digunakan. Adapun persamaannya dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar dan Pasca-bayar. Hasil dari penelitian ini adalah besarnya konsumsi listrik tiap bulan pengguna daya 450 VA Kwh meter Prabayar lebih besar dibandingkan Kwh meter Pascabayar, pengguna daya 900 VA Kwh meter Pascabayar lebih besar konsumsi listriknya dibandingkan Kwh meter Prabayar, sedangkan pengguna daya 1300 VA dan 2200 VA antara kwh meter Prabayar dengan kwh meter Pascabayar biaya listrik untuk tiap bulan berjumlah sama, tingkat kepuasan pelanggan cukup baik dan memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Henny Oktavianti Putri Jaya, Kadek Rai Suwena, dan Made Ary Meitriana mahasiswa dari Universitas



Pendidikan Ganesha Singaraja. Fakultas Ekonomi jurusan Pendidikan Ekonomi dengan judul “Studi Komparatif Kepuasan Pelanggan antara Listrik Pintar (Prabayar) dan Listrik Konvensional (Pasca Bayar) pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja” pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan perbedaan kepuasan pelanggan listrik pintar (prabayar) dan pelanggan listrik konvensional (pasca bayar). Persamaan pada penelitian ini adalah untuk membandingkan kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar. Sedangkan perbedaannya terdapat dalam penggunaan metode yang berbeda dalam menentukan sampling. Selain itu, metode menghitungnya pun berbeda, dalam penelitian ini hanya menggunakan *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar.