

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
DAN PASCABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
AHMAD YANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH
HAMIDATUL JANNAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
DAN PASCABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
AHMAD YANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Hamidatul Jannah

1501150078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2019 M/1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamidatul Jannah
NIM : 1501150078
Tempat/Tgl. Lahir : Sampit, 17 September 1996
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 09 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



Tanda tangan

Hamidatul Jannah

ii

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin
Ditulis oleh	:	Hamidatul Jannah
N I M	:	1501150078
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	:	2019
Tempat dan tanggal lahir	:	Sampit, 17 September 1996
Alamat	:	Jl. D.I Panjaitan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Pengudi Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I


Prof. DR. H. Akh. Fauzi Aseri, MA
NIP 195512231982031001

Banjarmasin, 09 Oktober 2019
Pembimbing II


Anshartullah, S.Ag., M.Fil.I
NIP 197506092000031003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin", ditulis oleh Hamidatul Jannah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Desember 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 84.5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP 16006091988031003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.
(Ketua)
2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I.
(Anggota)
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.
(Anggota)
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E.
(Anggota)

ABSTRAK

Hamidatul Jannah. 2019. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. DR. H. Akh. Fauzi Aseri, MA., (II) Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Prabayar dan Pascabayar, Dimensi Kualitas Jasa.

Penelitian ini dilatarbelakangi saat diluncurkannya sistem baru oleh PLN yaitu sistem prabayar. Dengan sistem ini pelanggan harus membayar terlebih dahulu baru bisa menggunakan listriknya. Hal ini tentu saja berbeda dari sistem listrik sebelumnya yaitu pascabayar. Sistem pascabayar pelanggan bisa menggunakan listriknya terlebih dahulu, baru di akhir bulan membayar tagihan sesuai dengan pemakaian. Dengan sistem listrik prabayar, pelanggan dipaksa untuk mengubah kebiasaan mereka. Hal inilah yang menyebabkan perbedaan kepuasan pada masyarakat dimana sebagian merasa lebih nyaman saat menggunakan pascabayar daripada prabayar, begitupun sebaliknya.

Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar. Selain itu juga untuk mengetahui seberapa besar perbedaan kepuasan antar pelanggan prabayar dan pascabayar. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif, yaitu menjelaskan penyebab fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis *numerical*. Penelitian ini dilakukan di Banjarmasin khususnya pelanggan prabayar dan pascabayar di PT. PLN Ahmad Yani Banjarmasin.

Menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk penghitungan statistik dimana pada masing-masing variabel dihitung dengan cara membandingkan antara harapan dengan kinerja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan prabayar sebesar 78,51% (puas) dan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar sebesar 73,89% (puas). Selisih perbandingan kepuasan pelanggan pada prabayar dan pascabayar adalah 4,62% dimana kepuasan pada prabayar lebih tinggi daripada pascabayar. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa lebih nyaman untuk mengatur pengeluaran dan pemakaiannya sehari-hari, selain itu juga dapat menghindari tagihan yang membeludak di akhir bulan.

MOTTO

**Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras
kehidupanmu (Ali bin Abi Thalib)**

PERSEMBAHAN

Terima Kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan ku kesehatan sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini.

Pertama-tama skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang tuaku sebagai tanda terima kasih atas dukungan dan kerja keras mereka, meskipun ku sadari ini tidak akan cukup untuk membalas semua yang telah mereka berikan. Untuk ibu yang selalu sabar dan tidak pernah memberikan tekanan, selalu berusaha mengerti dan mempercayaiku selama ini.

Untuk ayah, maafkan putrimu ini tidak sempat memberikan kelulusan yang selalu kau idam-idamkan. Maaf sudah mengecewakanmu, doa ku tak pernah berhenti untuk ayah disana. Tidur yang nyenyak, anakmu ini akan berusaha untuk selalu menjadi kebanggaan keluarga.

Untuk sahabat seperjuanganku, terimakasih sudah mau ku repotkan dalam segala hal. Terimakasih karna sudah menjadi teman terbaik selama 4 tahun ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ه	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya’	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متکبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta’marbutah di akhir kata

a) Apabila dimatikan ditulis h.

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi ’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

b) Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

ـ	fathah	ditulis	a
ـ	kasrah	ditulis	i
ـ	dammah	ditulis	u

شَكْر	fathah	ditulis	syakara
قَرَا	kasrah	ditulis	quri'a
يُنْطِقُ	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	ā <i>k āmilah</i>
2	fathah + ya mati صلی	ditulis ditulis	ā <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شدید	ditulis ditulis	ī <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	ū <i>sudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ži al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقَهَا	Ditulis	<i>a'antum aṣyaddu khalqan</i>
----------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصَّبَحُ	Ditulis	<i>as-ṣubḥu</i>
السَّاهِرَةُ	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بَرُ الْوَالِدَيْنَ	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إِذَا الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Iża asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. selaku ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulipakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 05 Oktober 2019

Penulis,

Hamidatul Jannah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN.....	9
A. Manajemen Pelayanan Jasa	9
B. Kepuasan Pelanggan.....	20
C. Listrik Pascabayar	33
D. Listrik Prabayar	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Data Sampel	37
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Desain Pengukuran.....	39

G.	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	42
A.	Penyajian Data	42
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
a.	Profil Perusahaan PT. PLN Ahmad Yani	42
b.	Visi dan Misi PT. PLN Ahmad Yani.....	43
c.	Tugas Pokok dan Fungsi PLN Ahmad Yani	44
2.	Karakteristik Responden.....	45
a.	Jenis Kelamin Responden.....	45
b.	Pendapatan Perbulan Responden.....	46
c.	Pekerjaan Responden.....	47
3.	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	48
a.	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	48
b.	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	51
c.	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiviness</i>	55
d.	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	57
e.	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	59
B.	Analisis Data.....	62
1.	Hasil Uji Validitas	62
2.	Hasil Uji Reliabilitas	64
3.	Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	66
a.	<i>Mean Important Score</i>	66
b.	<i>Mean Satisfaction Score</i>	67
c.	<i>Weight Factors</i>	71
d.	<i>Weight Score</i>	73
4.	Hasil Wawancara.....	76
BAB V	PENUTUP.....	79
A.	Simpulan	79
B.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	8

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pelanggan Prabayar Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Pendapatan Perbulan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pelanggan Prabayar Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.7 Perlengkapan dan Teknologi di PT. PLN Ahmad Yani Tersedia dan Lengkap	48
Tabel 4.8 Kemudahan dalam Mencari Loket/ Outlet untuk Membayar Tagihan Maupun Membeli Voucher.....	49
Tabel 4.9 Petugas Menggunakan Atribut PLN dan Berpakaian Rapi	49
Tabel 4.10 Tempat Tunggu Nyaman dan Bersih	50
Tabel 4.11 Petugas Cekatan dan Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan...51	51
Tabel 4.12 Petugas Mampu Menangani Permasalahan Sampai Tuntas	52
Tabel 4.13 Jumlah Pembayaran Sesuai dengan Jumlah Pemakaian	52
Tabel 4.14 Informasi yang Dibutuhkan Tersedia.....	53
Tabel 4.15 Petugas Memberikan Pelayanan dengan Segera/ Tepat Waktu	54
Tabel 4.16 Petugas Handal dan Terampil dalam Melakukan Pencatatan Listrik Maupun Instalasi Listrik	54
Tabel 4.17 Petugas Siap Membantu Pelanggan yang Mengalami Kesulitan.....	55

Tabel 4.18 Petugas dapat Menyelesaikan Keluhan Pelanggan Secara Cepat dan Tepat Sesuai Harapan Pelanggan	56
Tabel 4.19 Petugas Cepat Tanggap dalam Melayani Permintaan Pemasangan Listrik	56
Tabel 4.20 Petugas Sopan dan Ramah dalam Melayani Pelanggan.....	57
Tabel 4.21 Petugas Terampil dalam Melayani Pelanggan	57
Tabel 4.22 Petugas/ Mekanik Memiliki Pengetahuan yang Luas	58
Tabel 4.23 Keamanan atau Tidak Adanya Gangguan pada Produk atau Layanan	59
Tabel 4.24 Petugas Mengutamakan Kepentingan Pelanggan	60
Tabel 4.25 Petugas Memberikan Penjelasan dengan Baik dan Mudah Dimengerti	61
Tabel 4.26 Petugas Memahami dan Tanggap Akan Kebutuhan yang Diperlukan Pelanggan	61
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Prabayar.....	62
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Pascabayar.....	63
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas pada Prabayar	65
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas pada Pascabayar	65
Tabel 4.31 <i>Mean Important Score</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar	66
Tabel 4.32 <i>Mean Important Score</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Pascabayar ...	67
Tabel 4.33 <i>Mean Satisfaction Score</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar	68
Tabel 4.34 <i>Mean Satisfaction Score</i> pada Tiap-tiap Variabrl Sistem Pascabayar	70
Tabel 4.35 <i>Weight Factors</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar.....	71
Tabel 4.36 <i>Weight Factors</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Pascabayar	72
Tabel 4.37 <i>Weight Score</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar	74
Tabel 4.38 <i>Weight Score</i> pada Tiap-tiap Variabel Sistem Pascabayar	75