

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara atau nama resminya adalah PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga dapat dengan mudah diubah menjadi energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan lain sebagainya. Konsumsi listrik di Indonesia secara rata-rata adalah 473 kWh/kapita pada tahun 2003. Angka ini masih tergolong rendah dibandingkan rata-rata konsumsi listrik dunia yang mencapai 2215 kWh/kapita (2005) dalam daftar yang dikeluarkan oleh *The World Fact Book*, Indonesia menempati urutan 154 dari 216 negara yang ada dalam daftar. Rata-rata nasional 352.59. Jumlah pelanggan listrik pada tahun 2015 di Indonesia adalah 57.493.234. PT PLN (Persero) menyatakan jumlah pelanggan prabayar yang menggunakan listrik prabayar sebanyak 13,1 juta pelanggan. Mengalahkan Afrika Selatan.

PT.PLN (Persero) menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan. Produktivitas PT.PLN (persero) merupakan kemampuan perusahaan jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. PT.PLN (persero),

memiliki dua produk yaitu, Listrik Pascabayar (manual) dan Listrik Prabayar (Listrik Pintar). Listrik Pascabayar (manual) merupakan produk lama dari PLN. Cara mekanisme penggunaan listrik pascabayar adalah pelanggan menggunakan energi listrik dulu setelah itu membayarnya belakangan. Terkadang hal tersebut secara tidak langsung dapat menimbulkan pembengkakan tagihan listrik pelanggan. Setiap bulan petugas PLN akan mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan. Petugas PLN akan melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan akan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik pada jangka waktu yang telah ditentukan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai jangka waktu yang telah ditentukan, maka akan dikenakan denda. Listrik Prabayar merupakan produk unggulan bagi PT.PLN. Listrik Prabayar merupakan produk inovasi dari PT.PLN (persero), yang tentunya memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan listrik pascabayar. Layanan listrik prabayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik sesuai dengan yang dibutuhkan. Saat ini Indonesia tercatat sebagai pengguna listrik prabayar terbesar di dunia.

Dari tahun ke tahun, jumlah pelanggan listrik prabayar PLN terus meningkat. Pada tahun lalu, PLN telah menambah 5,3 juta pelanggan baru untuk listrik prabayar. Dengan total pelanggan 13,1 juta, itu berarti 24,3% dari total pelanggan PLN sebanyak 5,39 juta sudah memakai listrik prabayar. Pemanfaatan listrik prabayar menguntungkan pelanggan karena dengan menggunakan layanan

tersebut pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Selain itu, pelanggan juga terlepas dari masalah kesalahan catat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan telat bayar listrik. Secara otomatis layanan ini juga mengatasi keluhan pelanggan tentang pembacaan meter oleh petugas PLN yang tidak akurat. Pelanggan juga tidak perlu khawatir mati listrik mendadak saat stroom yang tertera di meter sudah habis. Karena secara otomatis, meteran Prabayar akan memberikan alarm jika jumlah kilowatt *hour* sudah mulai habis. Dengan sistem Prabayar ini, hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi lagi, sehingga antara pelanggan dan PLN mempunyai hubungan yang baik. Selain itu pula masyarakat pengguna listrik Prabayar bisa lebih berhemat dalam pemakaian listrik setiap harinya, karena listrik Prabayar ini secara tidak langsung dapat mengajak para masyarakat berhemat dalam penggunaan listrik, karena pengontrolan pemakaian listrik sepenuhnya ada ditangan pelanggan (masyarakat).

Fenomena yang terjadi saat ini adalah pemerintah sudah mewajibkan untuk semua masyarakat Indonesia beralih menggunakan listrik Prabayar. Kualitas layanan listrik Prabayar lebih efisien dari pada listrik pascabayar. Pelayanan yang diberikan pun berbeda antara listrik Prabayar dengan listrik pascabayar. Di Kecamatan Gresik sendiri, hampir seluruh desa sudah menggunakan listrik Prabayar. Hal ini dapat dibuktikan dengan data :

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar
PT.PLN (Persero) Kecamatan Gresik Tahun 2018

No.	Kecamatan Gresik	Listrik Prabayar (Pelanggan)
1.	Kelurahan Sidokumpul	1076
2.	Kelurahan Tlogopatut	225
3.	Desa Sidorukun	410
4.	Desa Pulo Pancikan	475
5.	Desa Tlogobendung	186
6.	Kelurahan Bedilan	260
7.	Kelurahan Pekauman	158
8.	Kelurahan Trate	315
9.	Kelurahan Kebungson	195
10.	Kelurahan Kemuteran	135
11.	Kelurahan Pekelingan	145
12.	Kelurahan Karangpoh	238
13.	Kelurahan Kroman	325
14.	Kelurahan Sukodono	90
15.	Kelurahan Desa Lumpur	525
16.	Kelurahan Karangturi	405
17.	Kelurahan Tlogopojok	538
18.	Desa Gapurosukolilo	283
19.	Desa Kramatinggil	189
20.	Kelurahan Ngipik	210
21.	Kelurahan Sukorame	468
TOTAL		6.851

Sumber: Data dari PT.PLN (Persero) Gresik

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa pelanggan listrik prabayar di Kecamatan Gresik pada tahun 2018 sejumlah 6.851 pelanggan listrik prabayar. Dalam penelitian ini, lebih difokuskan pada pengguna listrik prabayar di desa Ngipik, Kecamatan Gresik. Jumlah masyarakat yang menggunakan listrik prabayar di Desa Ngipik sejumlah 210 pelanggan listrik prabayar. Dimana seluruh rumah sudah menggunakan listrik prabayar. sistem kWh meter prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (pascabayar), terbuat dari meter elektronik dipasang di pelanggan yang digunakan untuk mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya. Meteran ini

mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain, mempunyai nomer seri unik, kontraktor untuk menghubungkan atau memutuskan koneksi listriknya, dan lain-lain.

Meter Prabayar menyediakan informasi jumlah energi listrik kWh yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian pelanggan dapat mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan listrik Prabayar lebih efisien daripada listrik Pascabayar. Melalui tabel perbandingan penggunaan listrik Prabayar dan Pascabayar berikut dapat kita lihat efisiensi dari penggunaan listrik Prabayar.

Tabel 1.2
Perbandingan Listrik Prabayar dan
Listrik Pascabayar

No	Listrik Prabayar	Listrik Pascabayar
1.	Tidak ada pencatatan kWh meter	Adanya pencatatan kWh meter
2.	Tidak ada sanksi pemutusan	Adanya sanksi pemutusan
3.	Tidak dikenakan beban bulanan	Dikenakan biaya beban bulanan
4.	Lebih privasi	Privasi tidak terjamin
5.	Dapat mengatur pemakaian listrik sendiri	Tidak dapat mengatur pemakaian listrik

Sumber: Data dari PT.PLN (Persero) Gresik

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan menjadi semakin penting bagi organisasi-organisasi penghasil layanan. Menurut Wijaya (2018:31) kualitas layanan yang baik memiliki strategi layanan yang ditentukan dengan jelas dan dikomunikasikan dengan jelas juga memiliki sistem pelayanan customer friendly, yakni bersahabat dengan pelanggan. pemerintah

memiliki peran yang sangat besar dalam pembuatan program pelayanan dan kebijakan public. Dengan demikian tingkat kehidupan masyarakat diharapkan bisa bertambah baik dan maju atas kebijakan pemerintah yang ditetapkan tersebut. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan muncul kepuasan dari masyarakat sendiri. Tjiptono (2012: 301) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap pelayanan listrik prabayar di PT.PLN Gresik (studi kasus: Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik ?
2. Apakah keandalan (*reability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik ?
3. Apaka daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik ?

4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik ?
5. Apakah kepedulian (*emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reability*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepedulian (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan PT.PLN (Persero) Gresik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi PT/PLN (Persero) Gresik dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk listrik Prabayar.