

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PLN SESUDAH MENJADI PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR**

**Oleh:**

**Viciwati dan Nur Aisyah F Pulungan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Meruya Jakarta

Email: vicihalo73@yahoo.com

### **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is considered as an emotional response to the evaluation of the consumption experience of a product or service. Consumer satisfaction is an evaluation of a buyer wherein the selected alternative is at least equal or exceed customer expectations, while dissatisfaction arise if the results do not meet expectations. Therefore, the power company in the country to give more satisfaction to the ministry must always improve and evaluate it, one of which is by way of issuing new products in the form Prepaid Electricity. The results using 100 respondents, it turns out the customer satisfaction as a customer of PLN Prepaid nothing more satisfying than when they were still using PLN Postpaid, this shows that there is still plenty of improvement of the system of PLN Prepaid both in terms of technology, administration, human resources and nature even until the determination of the final price to be thrown to the public, if PLN can not, then most likely need another party to be given the opportunity to work together to provide electrical products with a more economical price.*

### **ABSTRAKSI**

Kepuasan konsumen dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu perusahaan listrik negara dalam memberikan kepuasan lebih terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasinya, salah satunya adalah dengan cara mengeluarkan Produk Baru yang berupa Listrik Prabayar. Hasil penelitian dengan menggunakan 100 responden, ternyata kepuasan pelanggan setelah menjadi pelanggan PLN Prabayar tidaklah lebih memuaskan dibandingkan pada saat mereka masih menggunakan PLN Pascabayar, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak perbaikan sistem dari PLN Prabayar baik dari sisi teknologi, administrasi, sumber daya manusia dan alam bahkan hingga penentuan harga akhir yang harus dilempar kemasayarakat, jika PLN tidak sanggup, maka kemungkinan perlu pihak lain untuk diberikan kesempatan untuk bekerjasama dalam memberikan produk listrik dengan harga yang lebih ekonomis.

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Salah satu usaha untuk menarik konsumen produk jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan setelah menggunakan jasa. Kepuasan konsumen menurut Kotler & Keller (2009) adalah perasaan seseorang baik senang maupun kecewa tergantung dengan kesesuaian dengan harapannya. Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa dipengaruhi oleh kualitas layanan (McDougall & Levesque 2000). Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima (Berry *et. al*, 1985). Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menyatakan bahwa yang menentukan tingkat

keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kotler dan Keller (2009) dalam pemilihan jasa, konsumen lebih tergantung pada *word of mouth* daripada iklan. Mereka mendefinisikan *word of mouth* sebagai suatu komunikasi personal tentang produk antara pembeli dan orang - orang disekitarnya. Konsumen sangat dekat dengan pengiriman jasa, dengan kata lain konsumen tersebut akan berbicara kepada pelanggan lain, sehingga *word of mouth* ini sangat besar pengaruhnya terhadap pemasaran jasa dibandingkan dengan aktifitas komunikasi lainnya.

Salah satu perusahaan yang sedang giat melaksanakan pemasaran produk pelayanan baru adalah PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero PLN mendapat tugas sebagai penyedia energi listrik keseluruh Indonesia. PLN mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut dengan Listrik Pintar / Listrik Prabayar. Listrik Prabayar memungkinkan bagi pengguna listrik di Indonesia untuk tetap menggunakan listrik sesuai dengan apa yang dibayar, tanpa biaya tambahan, tanpa pemutusan, sehingga pengguna lebih mandiri dalam mengatur penggunaan listrik dan PLN tidak perlu mengeluarkan biaya besar untuk melakukan pengecekan terhadap pelanggan, mengurangi pemborosan listrik dan *cash flow* lebih lancar. Produk listrik prabayar milik PLN cara penggunaannya sama dengan handphone (HP), dimana meter prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Tetapi pada meter prabayar menggunakan alat pembatas berupa MCB (mini circuit breaker) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misalnya ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB.

Kepuasan konsumen dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Oleh karena itu perusahaan listrik negara dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasi, apakah PLN sudah memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya?, karena kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah untuk melihat apakah pelanggan PLN yang sebelumnya memakai sistim Pascabayar kemudian berubah menjadi Pelanggan Prabayar merasa Puas atau tidak. Hal ini perlu diteliti karena Produk Prabayar ada dengan alasan untuk memberikan pilihan bagi masyarakat dalam menentukan sistem pembayaran tagihan PLNnya dimana masih banyak masyarakat yang merasa bahwa sistem pembayaran pascabayar kurang memuaskan dari segi kesesuaian nilai tagihannya, besar abodemen yang ditanggung pelanggan, denda keterlambatan dan lain-lain sehingga kini PLN memberikan alternatif dengan sistim Prabayar.

### **Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi untuk pelanggan PLN yang sebelumnya memakai sistem Pascabayar yang kemudian berubah menjadi Prabayar.

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

Untuk menguji apakah kualitas produk listrik prabayar PT PLN sudah memenuhi kepuasan pelanggannya melebihi pada saat mereka menjadi pengguna listrik pascabayar.

#### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penulis, sebagai alat untuk membuktikan hipotesa penelitian dengan teori-teori Statistik yang tepat sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah-masalah yang diteliti.
2. Untuk perusahaan, diharapkan dapat menjadi salah satu informasi, evaluasi, dan referensi dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya.
3. Untuk praktisi, sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Sejarah Berdirinya PLN**

Sejarah Ketenaga listrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi perusahaan untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM yang memperluas usahanya dari hanya di bidang gas ke bidang tenaga listrik. Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surut perjuangan bangsa Indonesia. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian di kenal dengan Hari Listrik dan Gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kalinya pada tanggal 27 Oktober 1946. Berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No. 1134K/43.PE/1992 tanggal 31 Agustus 1992, ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

### **Listrik Prabayar**

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik Pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN 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.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar). Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom.

Listrik prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian 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-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kwh (kilo watt hours) Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di meter prabayar. Nantinya, lewat layar yang ada di meter prabayar akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

1. Informasi jumlah energi listrik (kWH) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWH) yang sudah terpakai selama ini
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa

Salah satu perbedaan listrik prabayar dan listrik pasca bayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pasca bayar pelanggan sudah bisa langsung menikmati kWH, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas catat meter. sedangkan pada produk listrik prabayar, pelanggan membeli dulu kWH, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik.

### **Keuntungan dan Kekurangan Menggunakan Listrik Prabayar serta Solusinya**

Produk inovasi dari PLN yang berupa Listrik Pra Bayar mempunyai beberapa Keuntungan dan kerugian menggunakan listrik prabayar.

#### **Keuntungan menggunakan listrik prabayar**

1. Tidak ada beban listrik bulanan ataupun minimal pemakaian. Jika pada listrik pascabayar misalnya untuk pelanggan rumah tangga daya 900 VA dikenakan beban Rp 18.000/bulan ditambah PPj, sedangkan pada listrik prabayar beban ini tidak ada. Pada listrik rumah tangga dengan daya 1300 VA ke atas minimal pemakaian adalah

40 jam dan bahkan ada yang 55 jam. Kalau tidak dipakai berarti harus bayar 40 jam atau 55 jam. Kalau pada listrik Prabayar semua ini tidak ada, jadi kalau tidak dipakai walau tidak diisi pulsa tidak apa-apa.

2. kWh meter pada listrik Prabayar adalah sistem digital sedangkan pada listrik Pascabayar masih analog, yang namanya digital tentu lebih akurat dibandingkan sistem analog
3. Privasi terjamin sebab tidak akan pernah dikunjungi pencatat meter sedangkan pada PLN Pascabayar setiap bulan dikunjungi pencatat meter
4. Pemakaian lebih terkontrol dibandingkan PLN Pascabayar dimana dengan menggunakan PLN Prabayar kita diarahkan untuk hemat listrik. Jika pada PLN Pascabayar kita menggunakan energi listrik dengan boros misalnya Televisi walaupun tidak ada yang menonton, televisi tetap dihidupkan, kalau pada PLN Prabayar kita tentu akan mengontrol pemakaian sebab jangan sampai pulsa habis. Apalagi kalau pulsa strom pada meter listrik Prabayar kita tersisa sedikit maka kita tentunya akan mengontrol pemakaian misalnya mengurangi lampu yang menyala saat tidur, mengurangi pemakaian televisi dan lain sebagainya.
5. Efisien dan hemat waktu. Maksudnya adalah jika pada listrik Pascabayar kita diharuskan sebelum tanggal 20 harus bayar tagihan listrik walaupun tidak dipakai, kalau pada listrik Prabayar tentu kita tidak akan seperti itu apalagi pemakaian listrik bulanan kita hanya sedikit. Misalnya kita hanya memakai lampu dan tidak memiliki alat elektronik lainnya, jika menggunakan listrik Prabayar 900 VA mungkin tagihan kita tidak sampai Rp 30.000 (termasuk beban dan PPj), coba kita bayangkan setiap bulan kita ke loket pembayaran, bank, kantor pos atau loket online lainnya, lebih-lebih jika kita memakai listrik Prabayar, kita membeli pulsa nominal Rp 100.000 mungkin 6 bulan lagi barus kita mengisi pulsa.
6. Pada golongan tarif tertentu (umumnya daya 1.300 VA ke atas), tarif dasar antara PLN Prabayar dan PLN Pascabayar adalah sama. Jadi dari pada kita dikenai pemakaian minimum (pakai tidak pakai harus bayar) lebih baik pakai listrik Prabayar.
7. Biaya pasang baru (BP) lebih murah karena hanya dibebani token perdana (untuk pulsa listrik awal) sedangkan pada listrik Pascabayar kita dikenakan lagi uang jaminan langganan (UJL). Perhitungan biaya pasang baru (BP) dapat dilihat di <http://www.pln.co.id/pbpd/>.
8. Layanan pembelian pulsa lebih luas dibandingkan pada PLN Pascabayar. Saat ini penjual pulsa HP sudah ada yang menjual pulsa listrik namun belum tentu melayani pembayaran tagihan listrik Pascabayar, sedangkan loket yang melayani pembayaran listrik Prabayar sudah pasti menjual pulsa listrik Prabayar.
9. Pengeluaran lebih ekonomis dibandingkan listrik Pascabayar. Pada listrik Pascabayar kita diharuskan membayar tagihan kita seluruhnya + biaya admin berapapun jumlahnya. Kita dapat membayangkan bagaimana kalau uang kita tidak cukup mau tidak mau kita harus kembali lagi ke rumah, dan kalau kita tunda mungkin esok harinya (tgl 21 ke atas) listrik di rumah kita akan disegel atau diputus aliran listriknya, tetapi kalau listrik Prabayar berapapun uang kita (minimal Rp 20.000), kita dapat membeli pulsa listrik.
10. Pelanggan listrik Prabayar diberi kartu listrik pintar dimana pada kartu tersebut sudah tercetak nomor meter pelanggan, hanya dengan menunjukkan kartu, kita

dapat melakukan pembelian pulsa, selain itu pada kWh meter juga tercatat berapa nomor meter kita, selain nomor meter juga ada nomor pelanggan atau ID Pelanggan seperti pada listrik pascabayar. Jadi tinggal kita memilih pakai ID Pelanggan atau nomor meter sama saja, kalau pada listrik pascabayar hanya ID Pelanggan saja dan tidak diberi kartu listrik pintar juga pada kWh meter listrik pascabayar umumnya tidak tercatat ID Pelanggan.

11. Menjaga rumah dari resiko kebakaran. Jika dalam rumah kita instalasi kabel listrik bermasalah, pada kWh meter prabayar ada indikator bahwa instalasi kabel dalam rumah kita bermasalah (namanya juga listrik pintar, bisa deteksi instalasi kabel lho), kalau demikian halnya maka untuk menghindari resiko kebakaran kita akan memeriksa instalasi kabel di rumah kita atupun kita menghubungi petugas PLN, sedangkan pada listrik pascabayar indikator seperti kWh meter prabayar dapat mendeteksi apakah instalasi kabel dalam rumah kita terhubung atau tidak misalnya MCB dalam keadaan off akan dideteksi.
12. Listrik prabayar tidak serta-merta mendapatkan kenaikan tarif dasar listrik. Jika pemerintah menaikkan tarif dasar listrik, nilai kWh yang telah masuk ke meter prabayar tidak ikut naik. Selain itu misalnya jika pemerintah menaikkan TDL per 1 Januari 2014, pelanggan yang melakukan pembelian pulsa listrik sampai 31 Desember 2013 tidak dikenakan kenaikan TDL, sedangkan pelanggan listrik pascabayar tagihan bulan 1 Januari tentu sudah naik dan tidak dapat dibayar pada bulan Desember

#### **Kekurangan menggunakan listrik prabayar**

1. Pada beberapa golongan tarif misalnya tarif rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA tarifnya lebih mahal dibandingkan listrik prabayar. Tetapi kita dapat mengkalinya dengan menggunakan peralatan listrik yang penting-penting saja. Perlu kita ketahui juga bahwa jika pemakaian listrik Anda hampir 100% rata-rata dalam sebulan, pemakaian pulsa listrik Anda tidak akan sampai pada nilai Rp 450.000 (jika PPj lebih kurang 7%) untuk daya R1/900 VA, yang 450 VA tentu lebih sedikit lagi.
2. Pembelian pulsa listrik tidak periodik. Bagi yang pemakaian listriknya banyak mungkin akan membeli pulsa listrik lebih dari 1 kali dalam sebulan. Tetapi yang jelas jika pemakaian listrik banyak Anda dapat membeli pulsa yang nominal besar, sebab nominal pulsa listrik tersedia hingga nilai Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah). Nominal pulsa listrik yang tersedia di pasaran saat ini adalah 20.000, 25.000, 30.000, 40.000, 50.000, 75.000, 100.000, 200.000, 300.000, 400.000, 500.000, 1.000.000 dan 2.000.000.
3. Pulsa habis (kWh habis) berarti strom habis tentu listrik mati/padam, sehingga pelanggan listrik prabayar ada 2 (dua) kemungkinan listriknya padam yakni pemadaman dari PLN dan pulsa habis. Namun pada kWh meter prabayar jika sudah dilengkapi dengan alarm dimana jika kWh sudah menunjukkan nilai 10 kWh maka alarm pada kWh meter akan berbunyi, jika alarm berbunyi sebaiknya segera melakukan pembelian pulsa listrik prabayar.

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kualitas jasa tertentu (Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright (2007 : 96). Jadi tingkatan kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler (2005 : 70) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kualitas (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Rangkuti (2003;30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Menurut Rangkuti (2003;30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Menurut Kotler dan Amstrong (2009) kepuasan konsumen adalah titik dimana hasil kerja sebuah produk seimbang dengan titik yang diharapkan pembeli. Oliver dalam Umar (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi purnabeli, yaitu cara pandang dimana kinerja suatu produk atau jasa dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen sebelum proses pembelian terjadi. Pelanggan akan mendapat kepuasan yang tinggi apabila nilai yang didapat dari produk melebihi harapannya, dan harapan – harapan ini akan bertumbuh karena pengalaman yang semakin banyak seiring berjalannya waktu. Menurut Kotler (2005) kepuasan pelanggan merupakan level yang pelanggan dapat sebagai hasil dari perbandingan antara tingkat aktual produk

### Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dimana pada penelitian ini, peneliti akan melihat apakah pelanggan PLN yang sebelumnya menggunakan sistem pembayaran Pascabayar yang kemudian beralih ke Prabayar merasa lebih puas atau justru sebaliknya. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya lebih cenderung untuk melihat hubungan yang kurang menjawab mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menjadi beralih ke sistem Prabayar. Berikut penelitian ataupun jurnal-jurnal penelitian mengenai Kepuasan Kosumen PLN Prabayar.

**Tabel Penelitian Sebelumnya**

NO	NAMA (TAHUN)	JUDUL	VARIABEL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Hilda Susanty (Jurnal)	PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) AREA PADANG RAYON KURANJI	Kualitas Produk Listrik Prabayar (X1) Kinerja Karyawan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Area Padang Rayon

				Kuranji.
2	Daniel Benito Sidjabat (Jurnal) Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi	Analisis Minat Mereferensikan Listrik Pintar Yang Dipengaruhi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen	Kualitas layanan (X1) Kepuasan konsumen (X2) Minat Mereferensikan (Y)	Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap minat mereferensikan penggunaan listrik pintar di Kota Manado.
3	Nur Rizka Ayuningsih (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanudin	Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) di Wilayah Makasar Timur	Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Kualitas Pelayanan (Inovai Listrik Prabayar) PLN yang diukur dengan 5 faktor dimensi ada pada kualitas yang baik

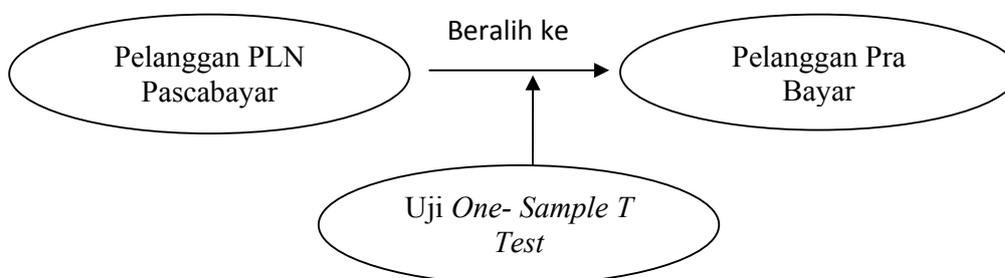
Sumber : Berbagai jurnal dan skripsi

### Kerangka konseptual

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Uji T Satu Sampel (One-Sample T Test) yang berguna untuk menguji apakah ada rata-rata sampel berbeda nyata atau tidak dengan suatu nilai tertentu atau yang distandarkan. Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan dalam bentuk kerangka konseptual sebagai berikut.

Gambar 1.

Kerangka Konseptual Penelitian



Uji untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan setelah menjadi Pelanggan Prabayar

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara, berdasarkan kerangka konseptual yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Di duga pelanggan PLN merasa lebih puas setelah beralih ke Produk Prabayar PT PLN.

Dimana Hipotesa yang terbentuk adalah:

Ho = Masyarakat tidak merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan Listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Ha = Masyarakat merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

## **METODE PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan PLN yang beralih dari sistem pembayaran Pascabayar menjadi Prabayar disekitar Jakarta dan sekitarnya , dimana akan diajukan beberapa pertanyaan yang akan disimpulkan apakah setelah beralih mereka lebih puas atau justeru sebaliknya.

### **Rancangan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan penelitian yang bersifat sebagai evaluasi. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Sedangkan penelitian evaluasi merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan yaitu dengan membandingkan, suatu kejadian, kegiatan serta produk dengan standar yang sudah ditentukan (Siregar,2013:14).

### **Perumusan Hipotesis**

Ho = Masyarakat tidak merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan Listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Ha = Masyarakat merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Atau

Ho :  $\mu \leq 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

Ha :  $\mu > 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

### **Identifikasi Variabel**

Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidak-setujuannya terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002:104), dalam penelitian ini dibuat berdasarkan 3 poin pengukuran, yaitu:

Skala 1: Tidak Setuju

Skala 2: Netral

Skala 3: Setuju

Dimana penjelasan dari kuesioner yang berada pada lampiran adalah:

Butir pertanyaan 1 – 4 merupakan keterangan responden mengenai jenis dan alasan umum mereka beralih ke sistim Prabayar yang akan di ulas secara deskriptif oleh penulis,

sedangkan butir pertanyaan 5 – 8 adalah pertanyaan penelitian yang akan di uji dengan metode *One- Sample T Test* dengan menggunakan SPSS 20. Sedangkan butir pertanyaan 9 merupakan pertanyaan terbuka yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden terhadap kualitas dari ke dua sistim pembayaran dari produk PLN.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer ( *Primary Data* ). Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) (Indriantoro dan Supomo, 1997:146). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (*Questionnaire*), dimana pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis (Indriantoro dan Supomo, 1999:154). Kuesioner akan diberikan langsung oleh peneliti kepada responden untuk mengetahui bagaimana sikap responden terhadap pertanyaan-pertanyaan ataupun pernyataan dalam kuesioner penelitian.

### **Metode Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobabilitas sampling dimana menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti mengambil sampel dengan sudah ada tujuannya dan sudah tersedia rencana sebelumnya dan *incidental sampling* dimana sampel berdasarkan kebetulan , yaitu siapa saja yang kebetulan ada disekitar peneliti dan peneliti mengaggap mereka bisa dijadikan sampel (Sugiyono, 2014 :126) . Jumlah pelanggan PLN Pra Bayar sudah berjumlah lebih dari 5 juta pelanggan di Jakarta dan sekitarnya. Pada dasarnya hampir semua pelanggan Prabayar sebelumnya adalah Pelanggan Pascabayar, jadi mereka akan mengetahui perbedaan setelah mereka beralih menjadi Pelanggan Prabayar PLN sehingga siapapun dapat dijadikan responden penelitian.

Untuk menentukan banyaknya sampel digunakan metode Hair, dimana sampel sudah dikatakan sudah cukup jika berjumlah minimal 100 responden. (Joseph Hair 2003:71).

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **1. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2007:41). Suatu konstruk dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Nunnally, 1967).

#### **2. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,

2007:45). Nilai validitas juga bisa dilihat dari besarnya faktor loading dimana menurut Nunnally (1978) besarnya nilai faktor loading adalah diatas 0,4. hal ini juga di dukung oleh Crocker dan Algina (1996) yang menyatakan bahwa muatan faktor yang lebih dari 0,4 cenderung signifikan, sebaliknya muatan faktor yang kurang dari 0,4 tidak dapat memberikan kontribusi yang signifikan.

### 3. Uji T untuk satu sampel ( one-sample T test)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis hasil dari penelitian untk menjawab hipotesa penelitian dengan menggunakan tabel-tabel tertentu guna mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program SPSS 20 *for windows dan Excel*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah Uji T Satu Sampel (One-Sample T- Test) yang berguna untuk menguji apakah variabel-variabel yang diteliti sudah sesuai dengan nilai yang ditentukan ataupun yang distandarkan.

Langkah-langkah Uji T sebagai berikut :

#### a. Menentukan Hipotesis

Ho = Masyarakat tidak merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan Listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Ha= Masyarakat merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Atau

Ho :  $\mu \leq 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

Ha :  $\mu > 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

Adapun untuk menentukan nilai rata-rata ideal dari data kualitatif yang diteliti maka karena ada 4 butir pertanyaan dengan menggunakan 3 skala pengukuran dan sampel yang akan berjumlah 100 responden maka perhitungan untuk nilai 75% dari nilai rata-rata idealnya adalah sebagai berikut:

- Nilai Ideal = Banyaknya pertanyaan X banyaknya Skala Pengukuran X jumlah

Responden

- Nilai Ideal =  $4 \times 3 \times 100 = 1200$

- Nilai rata-rata ideal = Nilai Ideal / Jumlah Responden

Nilai rata-rata ideal =  $1200 / 100 = 12$

- Jadi jika kita mengambil nilai 75% dari rata-rata nilai idealnya adalah  $75\% \times 12 = 9$

- Nilai rata-rata ideal inilah yang akan menjadi standar yang akan dibandingkan dengan jawaban dari responden dengan menggunakan Uji One sample T test , jika nilainya lebih besar maka dianggap bahwa kepuasan pelanggan Prabayar tercapai sesuai harapan peneliti.(Siregar, 2013: 206)
- b. Menentukan Tingkat Signifikan  
Tingkat signifikan pada penelitian ini adalah 5% artinya risiko kesalahan mengambil keputusan 5%
- c. Pengambilan Keputusan  
One Tail (sisi kanan)
  - Jika  $t_{hitung} \leq T_{kritis}$ , maka kita Terima  $H_0$
  - Jika  $t_{hitung} > T_{kritis}$ , maka kita Tolak  $H_0$
- d. Kesimpulan Hasil Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Deskriptif Statistik Data Reponden Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang diajukan kepada pelanggan listrik Prabayar yang diambil 100 orang di areal Bintaro, cileduk dan sekitarnya maka didapatkan hasil sebagai berikut, untuk besarnya daya listrik yang dipakai maka didapatkan daya listrik yang paling banyak dipakai adalah daya listrik 1300 watt yang berjumlah 45 reponden, hal ini dimungkinkan karena daya listrik tersebut lebih memenuhi kebutuhan pelanggan untuk penggunaan listrik mereka selama ini.

**Tabel Daya Listrik Prabayar yang digunakan Responden**

Daya Listrik Prabayar				
Besar Daya	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>1300</b>	<b>45</b>	<b>45,0</b>	<b>45,0</b>	<b>45,0</b>
2200	15	15,0	15,0	60,0
450	4	4,0	4,0	64,0
900	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sedangkan data kapan responden mulai beralih ke listrik Prabayar, maka didapatkan bahwa rata-rata mereka menggunakan listrik Prabayar pada tahun 2011 yaitu sekitar 24 responden, listrik Prabayar mulai diluncurkan pada tahun 2009, namun karena sejalan dengan pengamatan dari masyarakat, mereka tidak langsung beralih ke Prabayar, mereka masih mengamati kualitas listrik Prabayar dari tetangga-tetangga mereka yang sudah menggunakan listrik Prabayar.

**Tabel Tahun mulai Menggunakan PLN Prabayar**

Tahun Masuk Prabayar				
Tahun Masuk Prabayar	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2009	14	14,0	14,0	14,0
2010	8	8,0	8,0	22,0
<b>2011</b>	<b>24</b>	<b>24,0</b>	<b>24,0</b>	<b>46,0</b>
2012	7	7,0	7,0	53,0
2013	17	17,0	17,0	70,0
2014	14	14,0	14,0	84,0
2015	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Untuk mengetahui data responden tentang peruntukan listrik Prabayar yang mereka pakai, maka responden yang mengisi sebagian besar menggunakan listrik Prabayar untuk kebutuhan rumah tangga mereka yaitu berjumlah 63 responden.

**Tabel Peruntukan Pembelian Voucher PLN Prabayar**

Peruntukan Listrik Prabayar				
Peruntukan Listrik Prabayar	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kontrakan	18	18	18	18
<b>Rumah Tangga</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>81</b>
Rumah Tangga & Usaha	10	10	10	91
Usaha	9	9	9	100
Total	100	100	100	

Adapun alasan-alasan yang mereka kemukakan mengapa mereka beralih ke PLN Prabayar maka dari alasan pertama dan alasan kedua. Umumnya di karenakan dengan menggunakan PLN Prabayar mereka tidak repot dengan soal pembayaran sedangkan alasan lain adalah dengan PLN Prabayar mereka tidak cemas dengan kesalahan dalam pencatatan karena mereka membeli voucher listrik dahulu untuk digunakan dan dengan PLN Prabayar maka mereka juga tidak menanggung beban biaya abodemen.

**Alasan-alasan Responden Menggunakan PLN Prabayar**

Alasan 1 Pindah Ke Prabayar	Frequency	Percent
Dari pemilik Kontrakan	1	1
Tidak ada beban biaya abodemen	19	19
Tidak ada perselisihan antar pengontrak	1	1
Tidak ada salah pencatatan tagihan listrik	20	20
Tidak cemas dengan pemutusan listrik	14	14
<b>Tidak repot soal pembayaran</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

Alasan 2 Pindah Ke Prabayar	Frequency	Percent
Lebih Praktis	1	1
Tidak ada beban biaya abodemen	7	7
Tidak ada salah pencatatan tagihan listrik	8	8
Tidak repot soal pembayaran	1	1

### Deskriptif Statistik Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar

Berdasarkan jawaban-jawaban reponden penelitian mengenai pertanyaan tentang jumlah rekening atau biaya yang mereka keluarkan setelah beralih ke listri Prabayar maka secara umum mereka menjawab “**Netral**” yaitu sebanyak 55 reponden, hal ini dikarenakan kedua sistem yang dimiliki PLN masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Sedangkan yang menjawab setuju tidaklah terlalu dominan, sehingga boleh dikatakan responden belum merasakan bahwa PLN Prabayar lebih ekonomis secara keseluruhan.

**Tabel Rekening Listrik Prabayar Lebih Murah**  
**Rekening prabayar lebih murah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	20	20,0	20,0	20,0
<b>Netral</b>	<b>55</b>	<b>55,0</b>	<b>55,0</b>	<b>75,0</b>
Setuju	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sedangkan untuk pertanyaan kuesioner mengenai apakah listrik Prabayar terasa lebih menguntungkan, sekali lagi yang menjawab “**Netral**” lebih banyak yaitu sekitar 61 responden, alasan yang mereka utarakan adalah karena listrik Prabayar masih ada kekurangannya seperti jika voucher kurang dari 20 ribu, maka meteran listrik Prabayar akan berbunyi sehingga pelanggan Prabayar merasa terganggu, selain itu ada juga kecemasan jika voucher padam pada malam hari maka lampu mereka akan padam sehingga mereka harus menyediakan pulsa cadangan yang bisa sewaktu-waktu mereka bisa isikan lagi jika pulsa di meteran habis.

**Tabel PLN Prabayar Lebih Menguntungkan**

**Prabayar lebih menguntungkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0
<b>Netral</b>	<b>61</b>	<b>61,0</b>	<b>61,0</b>	<b>69,0</b>
Setuju	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jawaban responden jika semua listrik dirubah semua menjadi Prabayar, maka mereka tetap lebih dominan menjawab “**Netral**” yaitu sebanyak 59 responden, hal ini dikarenakan mereka tidak ada pilihan alternatif lain untuk mendapatkan listrik, PLN dianggap Monopoli sehingga apapun yang dilakukan PLN mereka menerima dengan keterpaksaan, jika ada pesaing PLN yang bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan yang membutuhkan listrik, maka mereka akan beralih ke perusahaan tersebut.

**Tabel Kesetujuan Responden untuk Pengalihan Listrik Semua Ke Prabayar**

**Listrik sebaiknya diubah prabayar semua**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	22	22,0	22,0	22,0
<b>Netral</b>	<b>59</b>	<b>59,0</b>	<b>59,0</b>	<b>81,0</b>
Setuju	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Dan untuk pertanyaan kuesioner terakhir Apakah mereka menyesal setelah menjadi pelanggan Prabayar, maka responden juga cenderung menjawab “**Netral**” yaitu sebanyak 47 responden, hal ini disebabkan mereka melihat masih banyak kekurangan PLN Prabayar seperti biaya pemasangan yang mahal dan jumlah pulsa yang tidak sesuai dengan KWH yang mereka beli, walau adanya juga yang menjawab tidak menyesal (Setuju) dikarenakan dengan menggunakan PLN Prabayar mereka bisa mengontrol penggunaan listrik dan tidak takut dengan pemutusan listrik karena telat membayar rekening.

**Tabel Pernyataan Penyesalan atau tidak Responden setelah Menggunakan Listrik Prabayar**

**Tidak menyesal setelah berganti ke Prabayar**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	11	11,0	11,0	11,0
<b>Netral</b>	<b>47</b>	<b>47,0</b>	<b>47,0</b>	<b>58,0</b>
Setuju	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Uji Reabilitas dan Validitas Penelitian

#### Uji Reliabilitas Penelitian

Pada penelitian ini, uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Sebuah faktor dikatakan reliable atau handal jika koefisien *Alpha* lebih besar atau sama

dengan 0,6. Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS *for Window release 20*. Dari hasil 100 responden penelitian maka diperoleh hasil uji reliabilitas pada tabel dibawah ini :

**Tabel Hasil Uji Reabilitas Penelitian**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	4

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan penelitian adalah Reliabel hal ini ditunjukkan nilai Cronbach's Alphanya yang ebih besar dari 0,6.

#### Uji Validitas Penelitian

Pada Penelitian ini validitas yang di uji adalah menggunakan metode analisis factor dengan melihat factor loadingnya, dimana jika factor loadingnya diatas 0,4 dapat dikatakan bahwa variable kuesioner adalah valid (Chia 1995). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS *for Window release 17,0*. Dari hasil 100 responden penelitian maka diperoleh hasil uji validitas pada tabel dibawah ini :

**Tabel Hasil Uji Validitas Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan Kuesioner	Alpha	Cronbach Alpha	Validitas
Rekening Prabayar lebih murah	0,717	0,4	Valid
Prabayar lebih menguntungkan	0,619	0,4	Valid
Listrik sebaiknya diubah prabayar semua	0,713	0,4	Validit
Tidak menyesal setelah berganti ke Prabayar	0,851	0,4	Valid

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan penelitian adalah Valid karena nilai Alpha dari semua pertanyaan kuesioner adalah lebih besar dari 0,4.

#### Hasil Output Penelitian One Sample T-Tes

Berdasarkan hasil uji One Sample T test didapatkan bahwa dari ke-empat butir pertanyaan yang diajukan kepada pengisi kuesioner, didapatkan bahwa kecenderungan pelanggan yang memakai produk PLN Prabayar memilih poin netral, hal ini dilihat dari

hasil deskriptif pada out put dibawah ini. Adapun mereka cenderung memilih poin netral dikarenakan mereka tidak memiliki alternatif lain untuk mendapatkan sumber energi listrik kecuali dari PLN.

**Tabel Dekriptif Statistik dari Uji One Sample t test**

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Rekening prabayar lebih murah	100	2,0500	,67232	,06723
Prabayar lebih menguntungkan	100	2,2300	,58353	,05835
Listrik sebaiknya diubah prabayar semua	100	1,9700	,64283	,06428
Tidak menyesal setelah berganti ke Prabayar	100	2,3100	,66203	,06620

Untuk menjawab hipotesa penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan PLN setelah beralih ke Prabayar maka langkah-langkah yang kita lakukan adalah sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis

Hipotesa Penelitian

Menentukan Hipotesis

Ho = Masyarakat tidak merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan Listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Ha = Masyarakat merasa lebih puas setelah beralih dari menggunakan listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar

Atau

Ho :  $\mu \leq 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

Ha :  $\mu > 9$  (75% dari nilai rata-rata ideal)

b. Menentukan Tingkat Signifikan

Tingkat signifikan pada penelitian ini adalah 5% artinya risiko kesalahan mengambil keputusan 5%

c. Pengambilan Keputusan

a. Jika  $t_{hitung} > T_{kritis}$ , maka kita Tolak Ho

b. Jika  $t_{hitung} \leq T_{kritis}$ , maka kita Terima Ho

d. Kesimpulan Hasil Penelitian

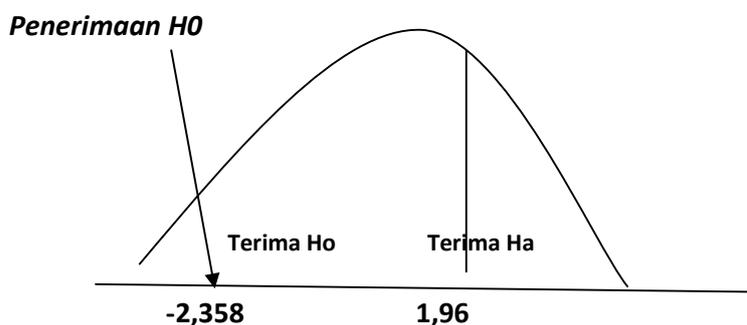
Berdasarkan hasil out put menggunakan SPSS 20 dengan uji One Sample T – Test dengan alpha 5% maka didapatkan hasil seperti dibawah ini :

**Tabel Hasil Uji One Sample t test**

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>8,5600</b>	<b>1,86580</b>	<b>,18658</b>

One-Sample Test						
	Test Value = 9					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
<b>TOTAL</b>	<b>-2,358</b>	<b>99</b>	<b>,020</b>	<b>-,44000</b>	<b>-,8102</b>	<b>-,0698</b>

Berdasarkan hasil out put diatas terlihat bahwa rata-rata dari seluruh kuesioner penelitian adalah sebesar 8,56 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai ideal yang ditentukan yaitu sebesar 9 dan jika kita lihat dari nilai t-statistiknya -2,358 nilai ini lebih kecil dari nilai t-statnya untuk t-tabel(0,05, ≈) sebesar 1,96 yang artinya kita menerima Ho pada sisi kiri kurva hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang beralih ke Prabayar adalah lebih rendah dari rata-rata ideal yang ditentukan sebesar 9, atau dengan kata lain, Listrik Prabayar tidak lebih memuaskan dibanding dengan Listrik Pascabayar.



### PEMBAHASAN

Hasil uji One Sample T test telah menunjukkan bahwa secara deskriptif dan juga hasil t-testnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan listrik yang menggunakan Prabayar tidaklah lebih memuaskan dari sistem Pascabayar, hal ini dapat dijelaskan mengapa para pelanggan setelah memakai Prabayar masih kurang terpuasi seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel .Saran-saran untuk perbaikan Sistem PLN Prabayar**

Usaha Perbaikan untuk PLN Prabayar	
Perbaikan yang disarankan	Frequency
Ada pengumuman jika mati lampu	1
Biaya pemasangan terlalu mahal	1
Dengan Prabayar suka takut habis pulsa	1
Harga listrik untuk diturunkan	1
Jangan Terlalu besar potongannya	1
Jika mungkin kwhnya jangan mahal-mahal	1
Jumlah potongan nominal voucher terlalu besar	1
Lebih baik sistem pascabayar	1
Nilai nominal tidak sesuai dengan nilai KWHnya	<b>13</b>
Ongkos pasang mahal	1

Padamnya PLN merusak barang elektronik	1
Perbaiki Jalur Intalansi listrik	1
Perbaiki sistem aplikasi listrik voucher	1
Perlu penemuan energi alternatif	1
Permudah proses pemasangan baru	1
Perubahan tarif harus disosialisasikan	1
PLN jangan terlalu sering padam	5
Potongan jangan terlalu besar	1
Prabayar lebih mahal	2
Pulsa diatas 50rb potongannya besar	1
Pulsa habis,meteran berbunyi berisik	1
Sering padam,bayar listrik jadi lebih mahal	1
Sistem debit admin pulsa kurang baik	1
Tempat pembelian voucher di perbanyak	3
Tidak jelas biaya admin dan PPN-nya	1
Voucher 250 ribu sangat besar potongannya	2

Berdasarkan tabel diatas maka banyak sekali perbaikan yang harus PLN Prabayar dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya baik dari sitim jaringan, sistem admin dan kejelasan mengenai nilai KWH yang sewajarnya diterima oleh pelanggan Prabayar. Berdasarkan teori kepuasan pelanggan terlihat bahwa PLN Prabayar ini tidak memenuhi kepuasan pelanggannya dengan baik, dimana dalam teori kepuasan maka menurut Kotler dan Amstrong (2009) kepuasan konsumen adalah titik dimana hasil kerja sebuah produk seimbang dengan titik yang diharapkan pembeli. Oliver dalam Umar (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi purnabeli, yaitu cara pandang dimana kinerja suatu produk atau jasa dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen sebelum proses pembelian terjadi. Pelanggan akan mendapat kepuasan yang tinggi apabila nilai yang didapat dari produk melebihi harapannya, dan harapan – harapan ini akan bertumbuh karena pengalaman yang semakin banyak seiring berjalannya waktu. Menurut Kotler (2005) kepuasan pelanggan merupakan level yang pelanggan dapat sebagai hasil dari perbandingan antara tingkat aktual produk. Namun pada kenyataan hal tersebut belum dirasakan oleh pelanggan PLN Prabayar, sehingga ketidak berdayaan pelanggan yang tidak bisa memilih menjadikan mereka hanya dapat berkeluh kesah saja, mereka merasa bahwa sudah diperlukan energi alternatif yang baru yang lebih murah dari PLN yang dirasakan sangat Monopoli, tidak ada pihak penyaing, sehingga penentuan harga dan juga lain-lain hanya bisa diterima dengan pasrah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian dengan menggunakan 100 responden, ternyata kepuasan pelanggan setelah menjadi pelanggan PLN Prabayar tidaklah lebih memuaskan saat mereka menggunakan PLN Pascabayar, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak perbaikan sistem dari PLN Prabayar baik dari sisi teknologi, administrasi bahkan penentuan harga akhir yang harus dilempar kemasayarakat, jika PLN tidak sanggup, maka kemungkinan perlu pihak lain untuk diberikan kesempatan untuk memberikan produk listrik dengan harga yang lebih ekonomis lagi.

### Saran

PLN sebagai pemasok listrik untuk seluruh masyarakat yang berada di Indonesia, ada baiknya mulai menemukan sumber energi alternatif lain yang lebih murah dari yang sudah ada, jika tidak, maka ada baiknya PLN mulai memikirkan untuk bekerjasama dengan pihak lain yang dapat memberikan pemasukkan listrik yang lebih ekonomis. Perbaikan dari segi teknologi, sumber daya alam dan manusia yang handal sudah sangat diperlukan oleh PLN.

## DAFTAR PUSTAKA

Arrum's Blog. <http://rmrum.nlogspot.com/2009/04/validitas-dan-reabilitas.html>

Indriantoro N dan Supomo B.1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Penerbit BPF. Yogyakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT. Indeks.

Lupiyoadi R. & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

McDougall, Gordon H.G and Levesque, Terrence. 2000. *Customer Satisfaction with service: putting perceived value into the equation. Journal of Service Marketing* Vol.14 No.5: 392-410.

Nunnally.1978. *The learning enabling structure: Validity a measuring instrument*.

Rangkuti, Freddy, 2005. *Marketing Analysis Made Easy Teknik Analisis Pemasaran Dan Analisis Kasus Menggunakan Excel Dan SPSS*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Sarwono.Jona than dan Tutty Martadiredja 2008. *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Siregar, Syofian 2013, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 2014. ALFABETA. Bandung.

Suharyadi dan Purwanto, 2008. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2 buku 1 dan 2. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2005.

Wijaya,Toni. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)