

## **ANALISIS PERBEDAAN LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA PT. PLN (PERSERO) (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie)**

**Cut Yusnidar<sup>(1)</sup>, Zulkifli<sup>(2)</sup>, Yumma Saputra<sup>(3)</sup>,**

**Fakultas Ekonomi Universitas Jabal Ghafur**

Email: [cutyusnidar@unigha.ac.id](mailto:cutyusnidar@unigha.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis perbedaan layanan listrik Prabayar dan pascabayar terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa PT. PLN (persero) (studi kasus pada masyarakat kecamatan Pidie Kabupaten Pidie). Dimana variabel independen yaitu listrik Prabayar, listrik pascabayar serta kepuasan masyarakat sebagai variabel dependennya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa PT. PLN (persero) di Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik Unknown Populations. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi berganda Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis melalui Uji F dan Uji t, serta analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).  $Y = 2,698 + 0,355 X_1 + 0,328 X_2$ . Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, ternyata variabel Listrik Prabayar (X<sub>1</sub>) mempunyai pengaruh yang paling dominan sebesar 0.355 atau 35.5% terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie. Hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu masing-masing variabel Listrik Prabayar (X<sub>1</sub>), Listrik Pascabayar (X<sub>2</sub>), terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa PT. PLN (persero) Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie dengan indeks korelasi sebesar 0,868 atau 86,8% ini berarti hubungan sangat kuat. Kemudian indeks determinasi masing-masing variabel Listrik Prabayar (X<sub>1</sub>), Listrik Pascabayar (X<sub>2</sub>) sebesar 0.754 atau 75,4 %, ini berarti ketiga variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa PT. PLN (persero) Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie dan sebesar 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Listrik Prabayar, Listrik Pascabayar, Kepuasan Masyarakat

### **Pendahuluan**

Dalam kehidupan masyarakat sekarang ini sangat tergantung kepada sumber daya energi, salah satunya adalah tenaga listrik. Listrik merupakan salah satu sumber berkehidupan masyarakat, listrik berfungsi sebagai energi penerangan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan membantu memenuhi kebutuhan pokok. Dalam pembangunan ketenaga listrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan

tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan ketenaga listrikan harus dapat dikelola dengan baik agar dapat dinikmati secara merata keseluruhan masyarakat, demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangannya untuk memenuhi semakin

meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik, PT. PLN (persero) mengeluarkan suatu inovasi. Bentuk suatu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (persero) adalah dengan mengeluarkan program listrik pintar (prabayar). Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk konsumen dalam mengelola dan mengendalikan pemakaian stroom (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen. Listrik prabayar adalah inovasi layanan dari PT. PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009.

Pelanggan PT. PLN (persero) selama ini mendapat layanan listrik pascabayar, dimana pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan para petugas PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar konsumen, melakukan penagihan kepada konsumen yang terlambat atau tidak membayar, dan memutuskan aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Selama ini banyak konsumen mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kost.

Adapun keuntungan menggunakan listrik prabayar adalah sebagai berikut : (a) konsumen bisa membeli TOKEN (isi ulang energi listrik) di payment point dan ATM dengan jaringan yang luas, (b) konsumen tidak perlu merasa terganggu untuk kedatangan petugas pencatat meter, (c) tidak akan ditemukan kesalahan pencatatan meter, (d) tidak ada istilah menunggu, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan, (e) tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWh masih tersisa), (f) privasi konsumen tidak terganggu. Proses pasang baru bagi konsumen yang ingin menggunakan layanan listrik prabayar, yaitu : (1) calon konsumen melakukan pendaftaran, (2) petugas PLN melakukan

survei, (3) penerbitan surat persetujuan, (4) calon konsumen menyampaikan sertifikasi layak operasi, (5) calon konsumen membayar biaya penyambungan dan stroom perdana, (6) calon konsumen menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik, (7) petugas PLN melakukan penyambungan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan penulis, penulis menemukan beberapa fenomena mengenai pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) antara lain; Program listrik prabayar saat ini merasa menjadi dipaksakan karena sesuai Keputusan Menteri Energi Sumber Daya mineral bahwa untuk pasang listrik baru diwajibkan menggunakan listrik prabayar. Sehingga masyarakat tidak punya pilihan selain harus menggunakan listrik prabayar, dan konsumen yang telah beralih ke listrik prabayar tidak dapat lagi beralih kelayanan listrik pascabayar.

### **Metode Pengumpulan Data**

Data yang dihimpun dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, baik data kualitatif maupun data kuantitatif.

#### **a. Data kualitatif**

Data kualitatif yaitu data berbentuk deskriptif dan bukan berbentuk angka, misalnya gambaran lokasi penelitian, sejarah.

#### **b. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif yaitu data penelitian yang berbentuk angka (nominal). Misalnya, data penjualan perusahaan, produk, dan sebagainya.

Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan metode dan prosedur sebagai berikut :

#### **a. Studi kepustakaan (Library research)**

Yaitu metode pengumpulan data sekunder dengan membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas dan telah dipublikasikan.

#### **b. Studi Lapangan (Field research) yang**

terdiri dari :

##### **1. Wawancara**

Yaitu metode pengumpulan data primer yang dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang menjadi objek penelitian.

## 2. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan membagikan secara acak kuesioner berisi daftar pertanyaan kepada pelanggan tentang kepuasan dalam menggunakan listrik Prabayar dan Pascabayar di daerah Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie .

Kegiatan yang dilakukan dalam mendesain angket penelitian adalah menentukan skala pengukuran terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian skala yang digunakan skala Likert.

## Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel penelitian. Variabel penelitian tersebut diberi pengertian dan batasan operasional sebagai berikut:

Tabel 1  
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur	Item Pernyataan
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler & Keller, 2012:95)	1. Melalui keluhan dan saran 2. Menyewa jasa 3. Analisis mantan pelanggan 4. Survei kepuasan pelanggan (Kotler, et al 2012:97)	Skala Likert	X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , X <sub>4</sub> , X <sub>5</sub>
2	Listrik Prabayar (X <sub>1</sub> )	Layanan listrik prabayar mengharuskan konsumen terlebih dahulu membayar/me	1. Mudah 2. Tersedia dimana saja.	Skala Likert	X <sub>6</sub> , X <sub>7</sub> , X <sub>8</sub> , X <sub>9</sub> , X <sub>10</sub>

		mbeli energy listrik yang ingin digunakan. Dengan melakukan pembelian tersebut maka konsumen akan mendapatkan voucher atau 20 digit kode angka yang disebut dengan token pulsa atau stroom (Aninnas, 2013).	3. Tidak mubazir 4. Adanya tanggung jawab. 5. Kesadaran. (Aninnas, 2013: 89)		
3	Listrik Pasca bayar (X <sub>2</sub> )	Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar Sigalingging (2014).	1. Tidak khawatir 2. Tidak terbebani 3. Lebih leluasa 4. Tersedia a agen 5. Tidak perlu token (Sigalingging, 2014:114 )	Skala Likert	X <sub>11</sub> , X <sub>12</sub> , X <sub>13</sub> , X <sub>14</sub> , X <sub>5</sub>

## Metode Analisis Data

Metode analisis regresi data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu instrumen dan kesimpulan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara listrik Prabayar (X1), dan listrik pascabayar (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan pelanggan  
 a = bilangan konstanta  
 b1, b2 = koefisien regresi variabel  
 X1 = Listrik Prabayar  
 X2 = Listrik Pascabayar  
 e = variabel lain yang tidak diteliti

### Pembahasan

Untuk mengetahui analisis Perbedaan Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar terhadap Kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa PT. PLN (persero) pada masyarakat Kecamatan Pidie. Maka dilakukan analisis data melalui regresi linear berganda. Dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Nama Variabel	B	Standar Error	Beta	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig n
Konstanta	2,69	0,731		3,69	1,660	,000
Listrik Prabayar (X <sub>1</sub> )	0,35	0,055	0	6,44	1,660	,000
Listrik Pascabayar (X <sub>2</sub> )	0,32	0,045	0	7,22	1,660	,000
Koefisien Korelasi (R)				= 0,868		
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )				= 0,754		
Adjusted R Squares				= 0,748		
F <sub>hitung</sub>				=		
148,318						
F <sub>tabel</sub>				= 3,09		
Sign F				= 0,000		

Sumber: Data Primer Penelitian (diolah), 2022

Dari output SPSS diatas dengan dipergunakan model regresi berganda, dapat

difungsikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,698 + 0,355 X_1 + 0,328 X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi listrik Prabayar sebesar 0,355 dapat diartikan bahwa setiap 1% kenaikan listrik Prabayar (X1) akan mempengaruhi Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie 0,355 atau 35,5%.
2. Nilai koefisien regresi listrik pascabayar sebesar 0,328 dapat diartikan bahwa setiap 1% kenaikan listrik pascabayar (X2) akan mempengaruhi Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie 0,328 atau 32,8%.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel yang diteliti, ternyata variabel listrik Prabayar (X2) mempunyai perbedaan layanan yang paling dominan sebesar 0,328 atau 32,8% Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie. Hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu masing-masing Listrik Prabayar (X1), Listrik Pascabayar (X2), mempunyai perbedaan layanan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie dengan indeks korelasi sebesar 0,868 atau 86,8% ini berarti hubungan tersebut sangat kuat.

Kemudian indeks determinasi masing-masing Listrik Prabayar (X1), Listrik Pascabayar (X2), sebesar 0,754 atau 75,4% ini berarti kedua variabel berbeda layanan secara signifikan Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie, dan sebesar 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang Analisis Perbedaan layanan listrik

prabayar dan listrik pascabayar terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN (Persero) (studi kasus pada masyarakat Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie) adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis dari bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dari dua variabel yang diteliti, ternyata Listrik Prabayar (X1) mempunyai pengaruh paling dominan sebesar 0.355 atau 35.5% terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN (persero) pada masyarakat Kecamatan Pidie.
2. Hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu masing-masing variabel listrik prabayar (X1), dan listrik pascabayar (X2) terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie dengan indeks korelasi sebesar 0.868 atau 86.8 %, ini berarti hubungan tersebut kuat.
3. Kemudian indeks determinasi masing-masing variabel listrik prabayar (X1), dan listrik pascabayar (X2) sebesar 0.754 atau 75,4 %, ini berarti kedua variabel perbedaan secara signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie sebesar 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Hasil pengujian secara simultan di peroleh  $F_{hitung} 148,318 > F_{tabel} 3,09$ . Dengan demikian hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_o$ ) artinya bahwa variabel masing variabel Listrik Prabayar (X1), dan Listrik Pascabayar (X2) secara bersama-sama mempunyai perbedaan layanan secara signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa PT. PLN pada masyarakat Kecamatan Pidie.

#### DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 2012. Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi. Yogyakarta : BPFE.

Alma, Buchari. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pamasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2012. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, Sofjan. 2010. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Press.

Basu Swastha, 2012. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, BPEE, Yogyakarta.

Enis, Ben, M ,2010, Marketing Principle, Goodyear Publ, Coy. Inc, California. Indriarto, Fidelis.

Fredy Rangkuti, 2012, Riset Pemasaran Penerbit PT.Gramedia Jakarta

Giese & Cote. (2010). Academy of Marketing Science Review. Defining.

Gaspersz, 2011. Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran. Buku I. Edisi Milenium (Edisi ke 10 ). Alih Bahasa : Drs. Benjamin Molan. Jakarat : PT. Prenhallindo.

Lupiyoadi. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, Naresh K.2010, Marketing Research : An Applied Orientation, 6th ed. New Jersey :

McCarthy. 2010. Pemasaran Dasar Pendekatan. Manajerial Global Buku 2 Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat

- Robbins, S. (2012). Perilaku organisasi. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Santoso, Singgih. 2010. Latihan SPSS: Statistika Multivariat. Jakarta: Alex Media Computindo.
- Sanastya D. 2016, Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar dan Pascabayar : e Journal Ekonomi dan Bisnis (1) 2421
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Stanton J William. 2012., Prinsip Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Sumarwan, U. 2013. Perilaku Konsumen : Teori dan penerapannya dalam pemasaran, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Thomas W. Lin. 2011. Manajemen Biaya dengan Tekanan Strategik. Terjemahan A. Susty Ambarriani. Jakarta : Salemba Empat
- Perusahaan Listrik Negara, Listrik Prabayar (Internet). (Diakses 2020 Mei 2) Tersedia Pada <http://www.pln.co.id>