

# **Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat**

**Rasyida Leila Ramadlana**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen  
Institut Pertanian Bogor  
Kampus Dramaga Bogor 16680  
e-mail: rasyidaaa@gmail.com

**Mukhamad Najib**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen  
Institut Pertanian Bogor  
Kampus Dramaga Bogor, 16680  
e-mail: mnajib23@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*PT PLN (Persero) is a state-owned enterprise (SOE) managing all aspects of electricity in Indonesia for 44 years, works to increase the quality of life and customer satisfaction oriented. The purpose of this research is to determine the level of interest and level of satisfaction on postpaid and prepaid electricity, relationship between characteristic and customer satisfaction, and customer satisfaction difference to the quality of service. The method of analysis used is descriptive analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Chi-squared test and T-test. The results showed that the attributes contained in quadrant A of Importance of Performance Matrix need to be improved so that customer satisfaction increase, the CSI value of postpaid and prepaid electricity have been satisfying customers. The result of chi-square test suggests that there is correlation between sex and customer satisfaction of prepaid electricity customers and the T-test result suggests that prepaid electricity customer satisfaction is higher than postpaid electricity customer satisfaction.*

*Keywords: customer satisfaction, postpaid electricity, prepaid electricity, service quality.*

## **ABSTRAK**

PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia selama 44 tahun, berfungsi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada listrik pascabayar maupun listrik Prabayar, hubungan karakteristik dengan kepuasan pelanggan dan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Chi Square* dan Uji *T-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A *Importance Performance Matrix* perlu diperbaiki sehingga kepuasan pelanggan meningkat, nilai CSI program listrik pascabayar maupun program listrik Prabayar dinilai telah memuaskan pelanggan. Hasil uji *Chi-Square* menyatakan adanya korelasi jenis kelamin dengan kepuasan pada pelanggan listrik Prabayar dan hasil uji *T-test* diketahui kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, listrik pascabayar, listrik Prabayar'

## I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin meningkat di era globalisasi memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Listrik merupakan salah satu sumber kehidupan masyarakat, listrik berfungsi sebagai energi penerangan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan membantu memenuhi kebutuhan pokok. PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia yang bertugas untuk menyediakan dan menangani tenaga listrik untuk kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang sesuai di seluruh wilayah Indonesia. PT PLN (Persero) telah menyebar ke seluruh wilayah Indonesia salah satunya area pelayanan jaringan Ciputat yang meliputi wilayah Ciputat, Pamulang, dan Cinere.

Jumlah peningkatan pengguna listrik dari tahun ke tahun menjadi penyebab PT PLN (Persero) berusaha melakukan upaya peningkatan kualitas layanan terbaik untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Bitner, Zeithaml dan Dwayne (2013) bahwa kepuasan merupakan penilaian pelanggan yang telah terpenuhi kebutuhan dan keinginannya terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Irawan (2002), lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu mutu produk, mutu pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan.

Menurut PT PLN (2016) hingga tahun 2007, sistem yang digunakan PT PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah sistem pascabayar, yaitu pelanggan terlebih dahulu dapat menggunakan energi listrik kemudian membayar tagihan secara tunai sesuai dengan pemakaian listrik yang telah digunakan. Beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat mengenai penggunaan listrik pascabayar berupa keterlambatan pembayaran, kesalahan pencatatan meter dan tagihan yang tidak menentu, maka PT PLN (Persero) mengembangkan suatu program yang bertujuan untuk meminimalisir atau menghilangkan keluhan masyarakat serta mengoptimalkan konsumsi listrik dengan penggunaan program listrik Prabayar, yaitu pelanggan membeli *voucher* listrik sejumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan. Keluhan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan Deta Sanastya (2016).

Tujuan dikembangkan program listrik Prabayar diharapkan dapat menguntungkan pelanggan karena dengan menggunakan layanan tersebut pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Inovasi program listrik yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) mendapat respon baik dari para pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan kenaikan jumlah pelanggan Prabayar dari tahun ke tahun khususnya pada pelanggan PT PLN (Persero) Area Ciputat yang meliputi sub wilayah Ciputat, Cinere dan Pamulang. Dapat dilihat pada tabel 1 jumlah pelanggan program listrik pascabayar dan listrik Prabayar PT PLN (Persero) Area Ciputat.

Tabel 1. Jumlah pelanggan program listrik pascabayar dan listrik Prabayar Area Ciputat

Tahun	Program Listrik	
	Pascabayar	Prabayar
2013	182.993	89.037
2014	176.692	117.367
2015	171.303	146.674

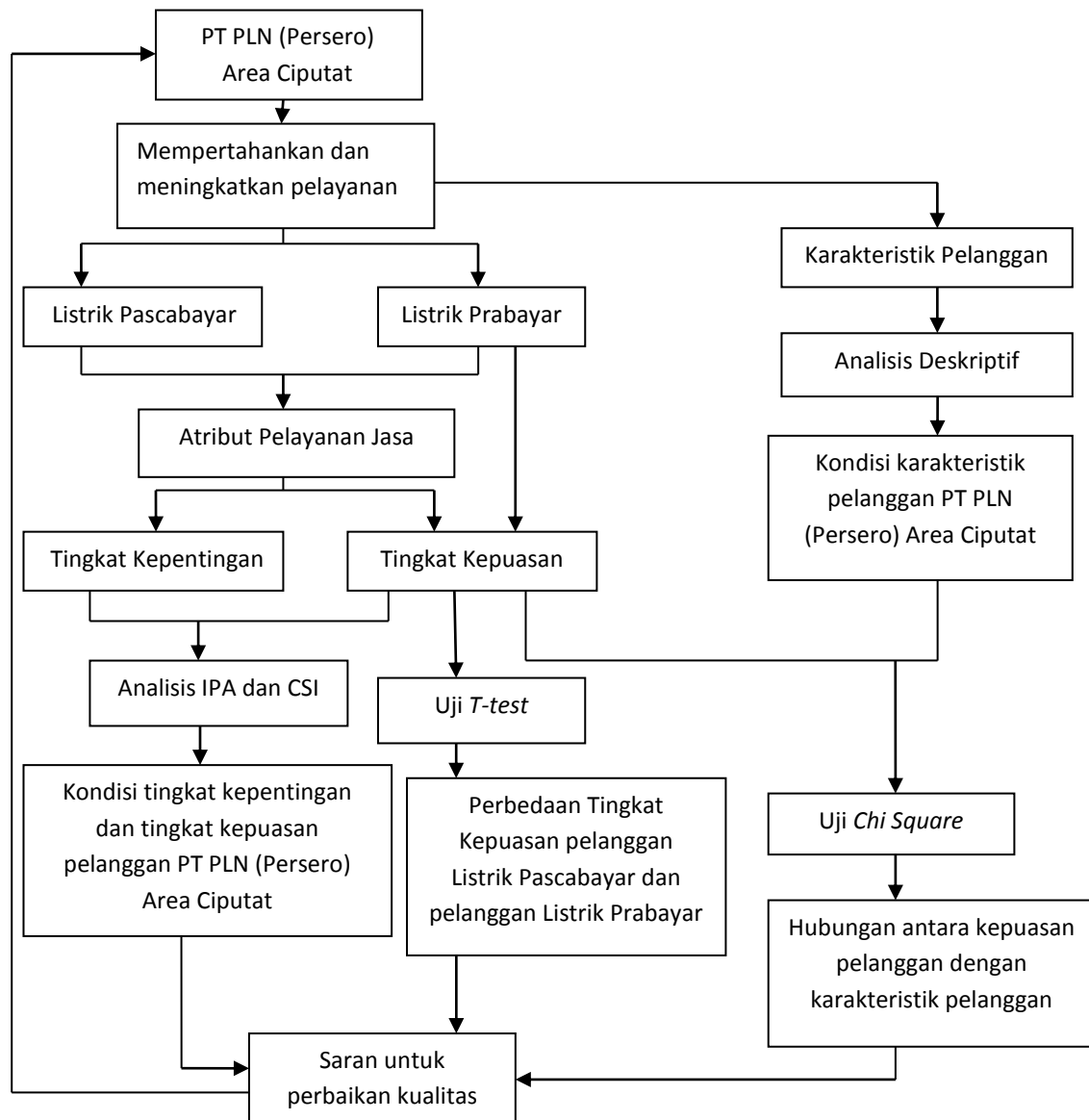
Sumber: PT PLN (Persero) Area Ciputat (2016)

Perkembangan sistem listrik pascabayar menjadi listrik Prabayar untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan adalah salah satu perubahan positif yang diterapkan oleh PT PLN untuk tetap bersaing dan menguasai pangsa pasar dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mandiri. PT PLN (Persero) berusaha meningkatkan pelayanan dan meminimalisir keluhan berupa tagihan tidak menentu, kesalahan pencatatan meter dan sanksi pemutusan atau denda keterlambatan untuk pengguna listrik pascabayar serta tetap melanjutkan perkembangan program listrik Prabayar untuk kemudahan dalam pembelian *voucher*, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan program listrik pascabayar maupun listrik Prabayar.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : (1) Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar terhadap kualitas pelayanan; (2) Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan Prabayar terhadap kualitas pelayanan; (3) Menganalisis hubungan antara karakteristik pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan; (4) Menganalisis perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Ciputat, Jakarta. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Maret 2016 yang berlokasi di Pertokoan Bona Indah Blok A 8-9 Jl. Raya Karang Tengah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari survei, wawancara dengan pihak perusahaan Yesenia, Siregar (2014). Data sekunder diperoleh dari pihak lain yang terkait dengan penelitian antara lain berbagai sumber literatur, jurnal buku, internet, skripsi, tesis, disertasi dan pustaka lain yang terkait Yesenia, Siregar (2014). Data primer pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*, yaitu prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang mudah dijumpai atau diakses. Data primer berupa kuesioner yang diberikan langsung kepada responden yang menggunakan pelayanan listrik Prabayar dan pascabayar di Area Ciputat. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performace Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Chi Square* dan *Uji T-test*.



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

### III. Hasil dan Pembahasan

#### III.1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance and Performance Matrix* digunakan untuk tingkat kesesuaian atribut kualitas jasa berdasarkan skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan tingkat kinerja dengan skro tingkat kepentingan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan kinerja Santoso (2011). Berdasarkan kedudukan tersebut, perusahaan akan mengetahui atribut-atribut yang penting dan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini menggunakan 23 atribut kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang diperoleh dari jurnal karya Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi (2014), skripsi karya Vinha Avone (2013) dan tesis karya Anak Agung Gede Maharta Pemayun (2014). Hasil dari *Importance and Performance Matrix* yang

terdapat pada Lampiran 10 dapat dijadikan bahan evaluasi untuk kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Area Ciptat. Kedudukan atribut-atribut kualitas jasa program listrik tersebar pada empat kuadran yaitu: kuadran A (Prioritas Utama) kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Berlebihan). Hasil penggolongan atribut berdasarkan *Importance Performance Matrix* disajikan pada Tabel 19.

Tabel 2. Penggolongan atribut-atribut berdasarkan *Importance Performance Matrix*

No	Kuadran	Atribut		
		Seluruh pelanggan	Pelanggan pascabayar	Pelanggan Prabayar
1.	A (Prioritas Utama)	a. Akurasi pencatatan meteran (1) b. Kontinuitas aliran listrik (3) c. Pemulihan pemadaman listrik (7) d. Kecepatan menyelesaikan keluhan (8) e. Informasi perhitungan tagihan listrik (17)	a. Kontinuitas aliran listrik (rel 3) b. Pemulihan pemadaman listrik (res 4) c. Kepastian jadwal pelayanan (as 4) d. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan (em 2) e. Mengutamakan kepentingan pelanggan (em 3)	a. Akurasi pencatatan meteran (rel 1) b. Pemulihan pemadaman listrik (res 4) c. Kecepatan menyelesaikan keluhan (res 5) d. Kecepatan pelaksanaan PB/PD/PS (res 3) e. Ketrampilan menangani gangguan listrik (as 3) f. Menjaga data pribadi pelanggan (as 5) g. Informasi perhitungan tagihan listrik (tan 4)
2.	B (Pertahankan Prestasi)	a. Kecepatan pelaksanaan PB/PD/PS (6) b. Sikap ramah dan sopan dalam menerima keluhan (10) c. Ketrampilan menangani gangguan listrik (11) d. Menjaga data pribadi pelanggan (13) e. SOP seragam dan tanda pengenal (14) f. Sikap karyawan yang perhatian (19) g. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan (20)	a. Akurasi pencatatan meteran (rel 1) b. Kecepatan permohonan PB/PD/PS (res 2) c. Kecepatan pelaksanaan PB/PD/PS (res 3) d. Sikap ramah dan sopan dalam menerima keluhan (as 2) e. Ketrampilan menangani gangguan listrik (as 3) f. Menjaga data pribadi pelanggan (as 5) g. SOP seragam dan tanda pengenal (tan 1)	a. Kontinuitas aliran listrik (rel 3) b. Sikap ramah dan sopan dalam menerima keluhan (as 2) c. Sikap karyawan yang perhatian (em 1) d. Mengutamakan kepentingan pelanggan (em 3) e. SOP seragam dan tanda pengenal (tan 1)

Lanjutan Tabel 2

No	Kuadran	Atribut		
		Seluruh Pelanggan	Pelanggan Pascabayar	Pelanggan Prabayar
		h. Mengutamakan kepentingan pelanggan (21)	h. Sikap karyawan yang ramah dan sopan (em 4)	
3.	C (Prioritas Rendah)	a. Penyimpanan catatan atau dokumen (2) b. Kemudahan menghubungi call center (4) c. Kepastian jadwal pelayanan (12) d. Kenyamanan kantor pelayanan (15) e. Layanan informasi di Web/Brosur/Call center/Banner/SMS/media cetak (16)	a. Penyimpanan catatan atau dokumen (rel 2) b. Kemudahan menghubungi call center (res 1) c. Kecepatan menyelesaikan keluhan (res 5) d. Kenyamanan kantor pelayanan (tan 2) e. Layanan informasi di Web/Brosur/Call center/Banner/SMS/media cetak (tan 3) f. Informasi perhitungan tagihan listrik (tan 4) g. Sikap karyawan yang perhatian (em 1)	a. Penyimpanan catatan atau dokumen (rel 2) b. Kemudahan menghubungi call center (res 1) c. Kepastian jadwal pelayanan (as 4) d. Kenyamanan kantor pelayanan (tan 2) e. Layanan informasi di Web/Brosur/Call center/Banner/SMS/media cetak (tan 3)
4.	D (Berlebihan)	a. Kecepatan permohonan PB/PD/PS (5) b. Kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan (9) c. Lokasi mudah dijangkau (18) d. Sikap karyawan yang ramah dan sopan (22) e. Jam operasional yang nyaman (23)	a. Kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan (as 1) b. Lokasi mudah dijangkau (tan 5) c. Jam operasional yang nyaman (em 5)	a. Kecepatan permohonan PB/PD/PS (res 2) b. Kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan (as 1) c. Lokasi mudah dijangkau (tan 5) d. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan (em 2) e. Sikap karyawan yang ramah dan sopan (em 4) f. Jam operasional yang nyaman (em 5)

Sumber: Data diolah (2016)

Pada Tabel 2 menjelaskan empat kuadran *Importance Performance Matrix* sebagai bahan evaluasi untuk kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Area Ciputat. Langkah-langkah prioritas yang perlu diperhatikan oleh perusahaan berada pada kuadran A. Kuadran A menjelaskan atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan.

Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar, langkah-langkah prioritas pada kuadran A yang perlu dilakukan perusahaan yaitu akurasi pencatatan meteran, kontinuitas aliran listrik, pemulihan pemadaman listrik, kecepatan menyelesaikan keluhan dan informasi perhitungan tagihan listrik. Akurasi pencatatan meteran untuk listrik pascabayar dilakukan dengan pencatatan dimulai tanggal 20 setiap bulannya dan dilakukan sesuai tanggal bacanya, sedangkan untuk listrik prabayar dilakukan pengawasan mandiri dan perhitungannya sama seperti listrik pascabayar namun berbeda cara pembayaran. Kontinuitas aliran listrik untuk listrik pascabayar lebih terjamin karena penggunaan listrik pascabayar akan terhindar dari kWh meter yang habis, sedangkan kontinuitas aliran listrik pada listrik prabayar tergantung pulsa (kWh meter), jika pulsa habis maka listrik akan padam. Pemulihan pemadaman listrik untuk listrik pascabayar dan prabayar memiliki aturan yang sama, untuk wilayah Jakarta paling lambat 3 jam dan pemberitahuan pemadaman listrik minimal 3 hari sebelum pemadaman namun hal tersebut belum memiliki ketentuan yang baku. Kecepatan menyelesaikan keluhan untuk listrik pascabayar dan listrik prabayar memiliki aturan yang sama yaitu maksimal 3 hari setelah pengaduan keluhan kepada pihak PT PLN (Persero) Area Ciputat. Informasi perhitungan tagihan listrik untuk listrik pascabayar dapat dilihat pada bukti pembayaran tagihan listrik, sedangkan untuk listrik prabayar tidak ada informasi terperinci mengenai hal tersebut. Hasil dari pengamatan langsung, informasi mengenai perhitungan tagihan tagihan listrik dianggap belum memadai dalam menjelaskan rincian komponen biaya untuk listrik pascabayar maupun prabayar, seringkali informasi yang diberikan hanya berupa garis besar.

Kuadran B merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang tingkat kepuasannya relatif tinggi. Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar, langkah-langkah untuk mempertahankan prestasi pada kuadran B dilakukan perusahaan yaitu kecepatan pelaksanaan PB/PD/PS, sikap ramah dan sopan dalam menerima keluhan, ketrampilan menangani gangguan listrik, menjaga data pribadi pelanggan, SOP seragam dan tanda pengenalan, sikap karyawan yang perhatian, karyawan memahami kebutuhan pelanggan, dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kecepatan pelaksanaan PB/PD/PS untuk listrik pascabayar dan prabayar dilakukan 5 hari kerja dan terdapat kontrak kinerja. Sikap ramah, sopan, perhatian, memahami kebutuhan pelanggan dan mengutamakan pelanggan merupakan hal yang selalu dilakukan oleh karyawan PT PLN (Persero) Area Ciputat dalam menangani masalah atau keluhan sehingga masalah dapat terselesaikan dengan baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menjaga data pribadi pelanggan dan SOP seragam serta tanda pengenalan selalu dilakukan dan dievaluasi jika ada kekurangan dan keluhan, karena hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pada pihak PT PLN (Persero) Area Ciputat dan meminimalisir penipuan yang mengatas namakan PT PLN (Persero).

Kuadran C merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dan tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar, atribut-atribut prioritas rendah yang terdapat pada kuadran C adalah penyimpanan catatan

atau dokumen, kemudahan menghubungi call center, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan kantor pelayanan, dan layanan informasi di web/brosur/callcenter/banner/sms/media cetak. Hasil dari pengamatan, atribut-atribut yang terdapat pada kuadran prioritas rendah merupakan layanan tambahan yang diciptakan PT PLN (Persero) agar pelanggan merasa puas, aman dan mudah mendapatkan informasi.

Kuadran D merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan namun kinerjanya dilakukan dengan baik. Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar, atribut-atribut berlebihan yang terdapat pada kuadran D adalah kecepatan permohonan PB/PD/PS, kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan, lokasi mudah dijangkau, sikap karyawan yang ramah dan sopan, dan jam operasional yang nyaman. Hasil dari pengamatan, atribut-atribut yang terdapat pada kuadran berlebihan merupakan atribut yang sudah memuaskan pelanggan dan tidak mendapat perhatian khusus oleh pelanggan.

### III.2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Langkah menghitung *Customer Satisfaction Index* yaitu dengan menghitung nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut. Pengukuran *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa datang. Tanpa adanya CSI, kecil kemungkinan untuk menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk program listrik secara umum

No	Jenis pelanggan	Keterangan	Kepentingan	Kepuasan	WF	WS
1.	Seluruh pelanggan	Rata-rata	4.03			
		Total	92.80	85.23	1.00	3.71
		CSI				74.13
2.	Pascabayar	Rata-rata	3.98			
		Total	91.58	82.03	1.00	3.57
		CSI				71.39
3.	Prabayar	Rata-rata	4.09			
		Total	94.02	88.42	1.000	3.84
		CSI				76.87

Sumber: Data diolah (2016)

Hasil dari penilaian yang dilakukan kepada seluruh pelanggan, pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik prabayar menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap atribut kualitas jasa yang diberikan PT PLN (Persero) Area Ciputat termasuk dalam kategori puas. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang memiliki nilai sebesar 74,13 persen untuk seluruh pelanggan, 71,39 persen untuk pelanggan pascabayar dan 76,87 persen untuk pelanggan prabayar dengan interpretasi tingkat kepuasan berada pada 0,60- 0,80 yang berarti pelanggan puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Ciputat dalam kualitas pelayanan listrik pascabayar maupun listrik prabayar. Nilai CSI dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kinerja atribut yang terdapat pada Importance Performance Analysis Heru, Imam, dan Sakunda (2013).



### III.3. Hasil Uji *Chi Square* (Khi-kuadrat)

Uji analisis *Chi Square* dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan. Setelah melakukan uji analisis *Chi Square* diketahui hasil bahwa tidak terdapat korelasi antara karakteristik responden pengguna program listrik pascabayar terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan pengguna program listrik prabayar, setelah melakukan uji analisis *Chi Square* antara karakteristik responden pengguna program listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan diketahui hasil adanya perbedaan pada jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan. Hasil uji *chi Square* dapat dilihat pada Tabel 4 dan 5.

Tabel 4. Hasil uji *Chi Square* antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik pascabayar

Karakteristik Responden	Chi-square Hitung	Chi-square Tabel	Hubungan	P-Value	Korelasi Significant
Jenis kelamin	0,735	5,991	Tidak Ada Hubungan	0,692	Terima $H_0$
Status	5,146	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,273	Terima $H_0$
Usia	9,475	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,304	Terima $H_0$
Pendidikan	7,681	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,465	Terima $H_0$
Pekerjaan	5,825	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,667	Terima $H_0$
Pendapatan	4,175	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,653	Terima $H_0$
Daya listrik	1,191	5,991	Tidak Ada Hubungan	0,551	Terima $H_0$
Lama berlangganan	3,973	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,410	Terima $H_0$
Pengeluaran untuk listrik	9,803	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,279	Terima $H_0$
Lama domisili	1,761	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,780	Terima $H_0$
Pemadaman listrik	5,174	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,522	Terima $H_0$
Jumlah anggota keluarga	7,150	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,307	Terima $H_0$

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 21, seluruh karakteristik responden listrik pascabayar memiliki hasil *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel dan nilai probabilitas yaitu P-value (Asymp. Sig) >  $\alpha$  0,05 artinya tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.

Tabel 5. Hasil uji *Chi Square* antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik Prabayar

Karakteristik Responden	Chi-square Hitung	Chi-square Tabel	Hubungan	P-Value	Korelasi Significant
Jenis kelamin	10,6765	5,991	Ada Hubungan	0,0048	Tolak $H_0$
Status	2,1341	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,3440	Terima $H_0$
Usia	5,3473	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,7199	Terima $H_0$
Pendidikan	10,8355	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,2112	Terima $H_0$
Pekerjaan	10,5564	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,2281	Terima $H_0$
Pendapatan	8,5897	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,1980	Terima $H_0$
Daya listrik	5,8833	5,991	Tidak Ada Hubungan	0,2080	Terima $H_0$
Lama berlangganan	3,4749	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,7473	Terima $H_0$
Pengeluaran untuk listrik	9,2450	15,507	Tidak Ada Hubungan	0,3221	Terima $H_0$
Lama domisili	3,7660	9,488	Tidak Ada Hubungan	0,4386	Terima $H_0$
Pemadaman listrik	7,7822	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,2545	Terima $H_0$
Jumlah anggota keluarga	3,7777	12,592	Tidak Ada Hubungan	0,7067	Terima $H_0$

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 22. Ada korelasi antara jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Chi Square* hitung  $> Chi Square$  tabel atau dari P-value (Asymp. Sig)  $0,0048 > 0,05$  maka  $H_1$  diterima, artinya ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan. Interpretasi hasil tersebut adalah adanya perbedaan kepuasan antara pelanggan laki-laki dan perempuan, diketahui bahwa pelanggan laki-laki memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dalam penggunaan listrik Prabayar. Hasil dari pengamatan langsung, pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki lebih menyukai program listrik Prabayar karena dinilai lebih praktis dalam pembayaran, penggunaan dan pengawasan listrik serta tidak perlu meluangkan waktu untuk pemeriksaan meter tiap bulan oleh pihak PT PLN (Persero) sehingga privasi lebih terjamin.

#### III.4. Hasil Uji *T-Test*

Berdasarkan hasil analisis *independent sample T-test* didapatkan hasil bahwa nilai pada masing-masing dimensi kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar yang meliputi indikator kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) dan kepedulian (*empathy*) berbeda signifikan antara kepuasan pelanggan listrik pascabayar dengan pelanggan listrik Prabayar, dimana tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi daripada pelanggan listrik pascabayar, seperti terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji *Independent Sample T-test*

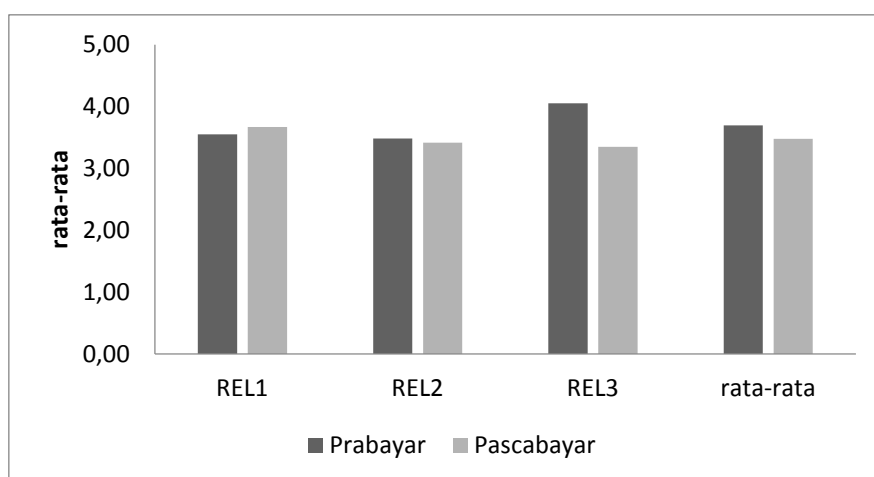
Dimensi	t- hitung	Sig.t	t- tabel	Prabayar		Pasca Bayar		Mean Difference
				Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	
<i>Reliability</i>	2,002	0,048	1,980	3,694	0,593	3,478	0,593	0,217
<i>Responsiveness</i>	2,598	0,011	1,980	3,727	0,585	3,437	0,637	0,290
<i>Assurance</i>	1,332	0,185	1,980	3,810	0,497	3,680	0,570	0,130
<i>Tangible</i>	2,963	0,004	1,980	3,900	0,508	3,600	0,597	0,300
<i>Empathy</i>	3,946	0,000	1,980	4,030	0,575	3,603	0,609	0,427

Sumber: Data diolah (2016)

Pada Tabel 6 menunjukkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empathy* memberikan nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi < 0,05. Sehingga diartikan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara responden listrik prabayar dan listrik pascabayar. Sedangkan untuk dimensi *assurance* memiliki nilai t hitung < t tabel atau nilai prob > alpha 0,05 artinya tidak ada perbedaan yang significant persepsi terhadap kepuasan dimensi *assurance* antara responden listrik prabayar dan listrik pascabayar. Nilai *mean difference* yang positif dapat diartikan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata responden pelanggan listrik pascabayar. Dari hasil analisis *t-test* tersebut, maka dibuat persentase perbandingan tingkat kepuasan antara responden prabayar dan pascabayar dalam bentuk grafik pada masing-masing variabel seperti berikut :

### 1. *Reliability* (Keandalan)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008) dimensi *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang akurat.



Gambar 2. Grafik *Independent Sample T-test Reliability*

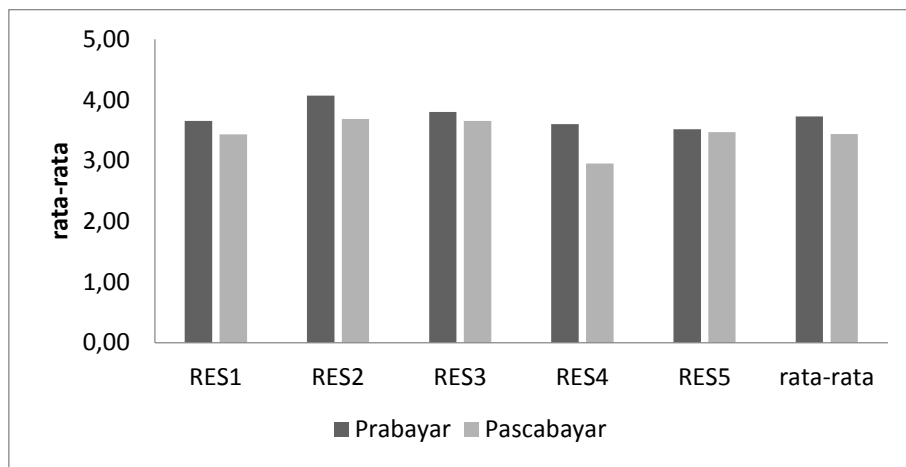
Sumber: Data diolah (2016)

Pada Gambar 2 menunjukkan grafik perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *reliability*. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat

kepuasan pelanggan listrik pascabayar pada hasil rata-rata item pertanyaan. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,002 dan nilai signifikansi 0,048 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar pada aspek *reliability*.

## 2. Responsiveness (Kecepatan)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008) dimensi *responsiveness* merupakan daya tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

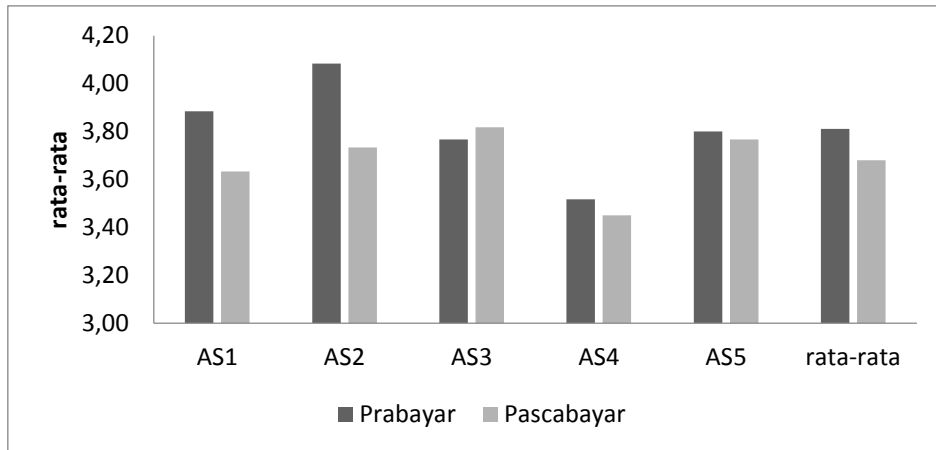


Gambar 3. Grafik *Independent Sample T-test Responsiveness*  
Sumber: Data diolah (2016)

Pada Gambar 3 menunjukkan grafik perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek *responsiveness*. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar pada hasil rata-rata item pertanyaan. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,598 dan nilai signifikansi 0,011 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pascabayar dan Prabayar pada aspek *responsiveness*.

## 3. Assurance (Jaminan)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008) dimensi *assurance* merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

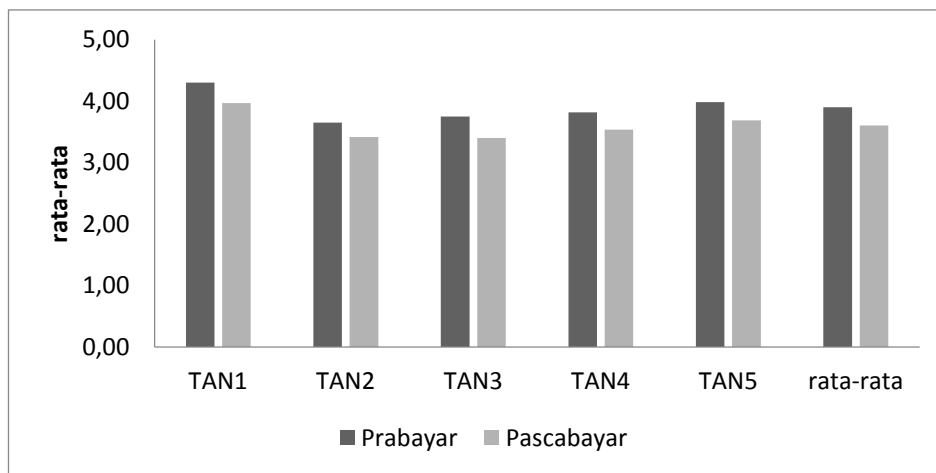


Gambar 4. Grafik *Independent Sample T-test Assurance*  
 Sumber: Data diolah (2016)

Gambar 4 menunjukkan grafik perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek Assurance. Untuk dimensi assurance memiliki nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel atau nilai prob  $> \alpha 0,05$  artinya tidak ada perbedaan yang significant persepsi terhadap kepuasan dimensi *assurance* antara responden listrik Prabayar dan listrik pascabayar.

4. *Tangible* (Berwujud)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008) dimensi *tangible* merupakan bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dalam segi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.



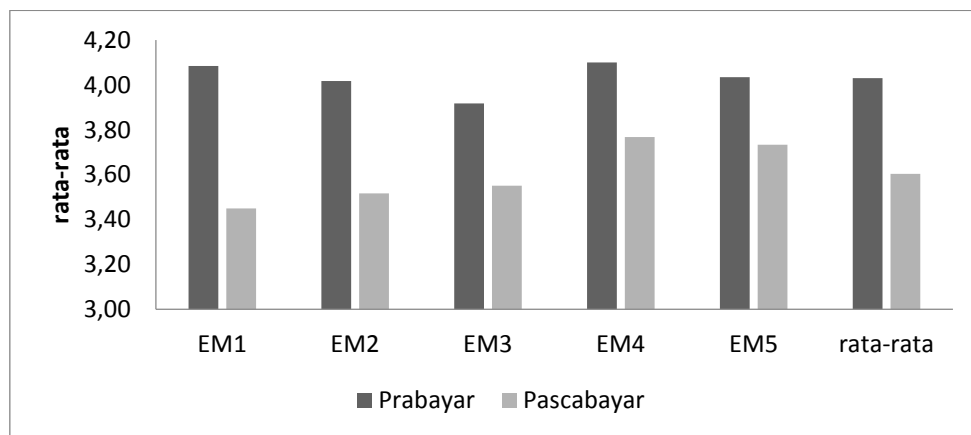
Gambar 5. Grafik *Independent Sample T-test Tangible*  
 Sumber: Data diolah (2016)

Pada Gambar 5 menunjukkan grafik perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek *tangible*. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar pada hasil rata-rata item pertanyaan. Uji beda

memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,962 dan nilai signifikansi 0,004 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan listrik pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek *tangible*.

##### 5. *Empathy* (Empati)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008) dimensi *emphaty* merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan secara akurat dan spesifik dan melakukan tindak lanjut demi kepentingan pelanggan.



Gambar 6. Grafik *Independent Sample T-test Empathy*  
Sumber: Data diolah (2016)

Pada Gambar 6 menunjukkan grafik perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *empathy*. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar pada hasil rata-rata item pertanyaan. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 3,946 dan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *empathy*.

Hasil dari uji *Independent Sample T-test* menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata kepuasan responden listrik pascabayar dikarenakan dalam program listrik prabayar tidak ada beban listrik bulanan dan minimal pemakaian, penggunaan sistem digital yang lebih akurat, pemakaian lebih terkontrol dibandingkan listrik pascabayar dimana menggunakan listrik prabayar dituntut untuk lebih hemat, pengeluaran lebih ekonomis terbukti dengan dominasi responden listrik prabayar dengan tingkat pendapatan dibawah Upah Minimum Regional (UMR) yang lebih memilih program listrik prabayar karena alasan efisiensi dalam pemakaian, privasi kehidupan pelanggan, pelanggan terlepas dari masalah kesalahan pencatatan meter dan terbebas dari sanksi pemutusan atau denda keterlambatan yang secara otomatis mengatasi keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter yang tidak akurat, dan lebih dari setengah responden listrik prabayar adalah pelanggan mutasi yang pernah merasakan program listrik pascabayar

namun berpindah ke listrik Prabayar karena listrik Prabayar lebih efisien dan efektif serta memiliki sedikit kelemahan dalam pemakaian.

### III.5. Implikasi Manajerial

Hasil melalui metode *Importance Performance Analysis* berupa penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan Prabayar dan Pascabayar mengenai atribut prioritas utama yang terdapat pada kuadran A yaitu akurasi pencatatan meteran, kontinuitas aliran listrik, pemulihan pemadaman listrik, kecepatan menyelesaikan keluhan dan informasi perhitungan tagihan listrik. Implikasi yang dapat diterapkan pada atribut kuadran A adalah :

1. Menentukan target akurasi baca meter, yaitu berapa jumlah karyawan yang melakukan koreksi setiap bulannya untuk atribut akurasi pencatatan meter.
2. Perbaiki mutu, keandalan listrik, dan pengawasan pelanggan Prabayar dalam penggunaan listrik serta sosialisasi mengenai program listrik Prabayar *two ways* untuk atribut kontinuitas aliran listrik.
3. Mengatur agar pemulihan maksimal dalam waktu 3 jam sesuai SOP, percepatan penyambungan pasang baru dan tambah daya serta penggantian kWh meter atau buram untuk atribut pemulihan pemadaman listrik.
4. Pengawasan terhadap keluhan yang terdapat dalam SOP yaitu maksimal 3 hari penyelesaian, menentukan jadwal pelayanan yang nyaman dan cepat serta memenuhi kebutuhan pelanggan untuk atribut kecepatan menyelesaikan keluhan.
5. Sosialisasi langsung pada setiap daerah Area Ciputat, sosialisasi via media sosial dan media telekomunikasi mengenai perhitungan terperinci tagihan listrik untuk atribut informasi perhitungan tagihan listrik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan listrik pascabayar dengan pelanggan listrik Prabayar, penulis menggunakan analisis *Independent Sample T-test* yang diperoleh nilai *mean difference* yang positif dapat diartikan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata kepuasan responden listrik pascabayar. Dimensi yang memiliki nilai *mean difference* tertinggi adalah dimensi *emphaty*, diikuti dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*. Implikasi yang dapat diterapkan pada program listrik pascabayar adalah menciptakan paket *unlimited* atau *limited* listrik pascabayar seperti paket seluler telepon yang telah diketahui di awal berapa jumlah yang harus dibayarkan dan menentukan target akurasi baca agar kepuasan listrik pascabayar dapat meningkat.

## IV. Kesimpulan

Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada dimensi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty* pada pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI program listrik pascabayar maupun program listrik Prabayar memiliki angka indeks yang tinggi dan dapat diinterpretasikan sudah memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan uji korelasi *chi square* untuk karakteristik pelanggan pascabayar dengan kepuasan didapatkan hasil tidak ada korelasi karakteristik responden dengan kepuasan responden, sedangkan untuk pelanggan prabayar didapatkan hasil bahwa hanya karakteristik pelanggan jenis kelamin yang memiliki korelasi dengan kepuasan responden.

Berdasarkan hasil pengujian *T-test* diketahui bahwa ada perbedaan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT PLN (Persero) Area Ciputat. Hasil perbandingan nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar secara keseluruhan menyatakan pelanggan prabayar memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan pascabayar.

## V. Daftar Pustaka

- Anove V. 2013. Analisis kepuasan pelanggan dan hubungannya dengan karakteristik pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan di Kota Bogor [Skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Eka H, Santoso I, Anggarini S. 2013. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode IPA dan CSI studi kasus pada Toko Oen, Malang: Jurnal Teknologi Industri Pertanian.
- Irawan H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PT Elex Media Komputindo.
- Ong JO, Pambudi J. 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero): Jurnal Teknik Industri. 9 (1): 3-4.
- Pemayun AAGM. 2014. Analisa kepuasan pelanggan listrik PT PLN (Persero) Distribusi Bali [Tesis]. Bali (ID): Universitas Udayana.
- [PLN] Perusahaan Listrik Negara. Listrik Prabayar. [Internet]. [Diakses 2016 Mei 2]. Tersedia pada [http://www.pln.co.id/ntb/?p=108\\_](http://www.pln.co.id/ntb/?p=108_)
- Sanastya D. 2016. Perbedaan kualitas pelayanan rawat inap pasien pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda: eJournal Administrasi Negara. 4 (1): 2421.
- Santoso. 2011. Persepsi konsumen terhadap kualitas bakpao telo dengan metode *Importance Performance Analysis*: Jurnal Teknologi Pertanian. 12 (1).
- Tjiptono F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta (ID): CV ANDI Offset.
- Yesenia S, Edward H. 2014. Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan *Kentucky Fried Chicken* di Tangerang Selatan: Jurnal Manajemen dan Organisasi. 5 (3): 186.
- Zeithaml V, Bitner, Gremler D. 2013. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 6<sup>th</sup> Edition*. New York (US): McGraw-Hill.