

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT. PLN  
(PERSERO) ULP WOHA**  
**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SMART ELECTRICITY SERVICES (PREPAID)  
AT PT. PLN (PERSERO) ULP WOHA**

Elyanur Pratama<sup>1</sup>, Ismunandar<sup>2</sup>  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima  
<sup>1</sup>elyanurpratama27@gmail.com  
<sup>2</sup>andar.stiebima@gmail.com

**ABSTRAK**

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Kebutuhan listrik masyarakat yang semakin hari kian meningkat menyebabkan perusahaan terkait seperti PLN harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik bagi pelangganya. Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) ULP WoHa. Penelitian ini berjenis deskriptif dengan jenis data kuantitatif dari sumber data primer. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner skala likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioer dan studi pustaka. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji t test one sample. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. WoHa lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik).

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Listrik Pintar, Perusahaan Listrik Negara (PLN)

**ABSTRACT**

*To carry out the business of providing electricity for the public interest in sufficient quantity and quality as well as to generate profits and carry out government assignments in the electricity sector in order to support development by applying the principles of Limited Liability Companies. People's electricity needs are increasing day by day, causing related companies such as PLN to be able to provide good quality services for their customers. The State Electricity Company (PLN) is designated as the State Electricity General Company and as the Holder of the Electricity Business Authorization (PKUK) with the task of providing electricity for the public interest. This study aims to determine and analyze the quality of smart electricity services (prepaid) at PT. PLN (Persero) ULP WoHa. This research is a descriptive type with quantitative data from primary data sources. The research instrument used was a Likert scale questionnaire. Data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires and literature study. The data analysis technique used is the validity test, reliability test, and one sample t test. The results showed that the quality of smart electricity services (prepaid) at PT. PLN Persero ULP. WoHa more than 70% of expected (good).*

**Keywords:** Service Quality, Smart Electricity, Perusahaan Listrik Negara (PLN)

**PENDAHULUAN**

PT. PLN menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin hari ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian

untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga

untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (Tokan et al, 2016).

Menurut Bariroh dalam Yulianti (2017), bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Pintar. Listrik pintar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. 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.

MPB (Meter Prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan listrik prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan listrik prabayar lebih efisien daripada listrik pascabayar. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Pintar. Listrik pintar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan

membayar belakangan, pada bulan berikutnya, (Saputra dan Yulliani, 2014).

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 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.

Untuk menjalankan sistem yang baik, tentunya harus di iringi dengan kualitas pelayanan yang baik pula. Lovelock dalam Tjiptono (2014), menyebutkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Suwithi dalam (Anwar, 2012) "kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Tokan, et al (2016), kualitas layanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, Serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada kantor PLN ULP Woha, terdapat permasalahan terkait kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar), dimana masih adanya pelanggan PLN ULP Woha yang mengeluhkan terkait kurangnya komunikasi dan sosialisasi dalam penyampaian dari pihak PLN kepada

masyarakat tentang penggunaan listrik pintar (prabayar), serta pelayanan yang dirasa pelanggannya kurang maksimal pada bagian pemberian informasi terkait penggunaan listrik pintar (prabayar). Hal ini mendasari penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) ULP Woha”.

### **METODE**

Penelitian ini berjenis deskriptif, dengan populasi yang digunakan adalah pengguna listrik pintar (prabayar) pada PT. PLN (Persero) ULP Woha sebanyak 54.252 pelanggan menurut data PT.PLN (Persero) ULP Woha. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* (secara sengaja) artinya penarikan sampel

berdasarkan pertimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Yang menjadi sampel tersebut yaitu seluruh pelanggan atau orang yang menggunakan listrik prabayar yang berumur 17 tahun keatas dan menggunakan listrik pintar lebih dari 6 bulan termasuk pelanggan pengguna langsung listrik prabayar PT. PLN (Persero) ULP Woha. Instrumen penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah kuesioner dengan skala likert yang diberi skor 1 sampai 5.

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka, dengan menggunakan jenis data kuantitatif dari sumber data primer. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, uji *t test one sample* dengan bantuan SPSS *for windows version 20*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Validitas**

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

<b>Variable</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai validity</b>	<b>Standar validitas</b>	<b>Ket</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	1	0,422	0,300	Valid
	2	0,362	0,300	Valid
	3	0,394	0,300	Valid
	4	0,540	0,300	Valid
	5	0,456	0,300	Valid
	6	0,596	0,300	Valid
	7	0,430	0,300	Valid
	8	0,472	0,300	Valid
	9	0,506	0,300	Valid
	10	0,457	0,300	Valid
	11	0,508	0,300	Valid
	12	0,553	0,300	Valid
	13	0,553	0,300	Valid
	14	0,587	0,300	Valid
	15	0,375	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas terhadap setiap pernyataan instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu  $\geq 0,300$ .

**Uji Reliabilitas**

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Standar	Ket
Kualitas Pelayanan	15	0,760	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah, 2020

Pada tabel 2 diatas Hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel variabel kualitas pelayanan dengan nilai *cronbach's alpha* sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,6 artinya semua item pernyataan dari kuisisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

**Hasil Uji T Test One Sample**

Untuk menganalisa permasalahan dan menguji hipotesis di dalam penelitian ini maka digunakan data hasil kuisisioner yang disebarkan kepada pengguna listrik pintar (prabayar) pada PT. PLN (Persero) ULP Woha sebanyak 54.252 pelanggan. Selanjutnya data tersebut di analisa secara statistik dengan menggunakan uji *t-test one sampel*.

Tabel 3. Hasil Uji *t test one sample*

One-Sample Test						
Test Value = 75						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	-	99	.000	-17.290	-18.35	-16.23
	32.324					

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2021

Jadi nilai t hitung dari perhitungan adalah sebesar 32.324. Kemudian nilai t hitung dari SPSS tersebut akan dibandingkan dengan t tabel dengan derajat kebebasan (dk) = n-1 = 100-1 = 99, dan taraf kesalahan 5% (0,05) untuk uji satu pihak yaitu pihak kanan maka di dapat nilai t tabel adalah sebesar 1,644.

**Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis uji satu pihak kanan:**

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan sebaliknya kemudian jika  $Sig < 0,05$  maka dinyatakan signifikan (Sugiyono, 2016).

**Hipotesis :**

$H_0$  ;  $\mu \leq 70\%$ , kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha kurang dari atau sama dengan 70% dari yang diharapkan (buruk).

$H_a$  ;  $\mu > 70\%$ , kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik).

Jika di bandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $32,324 > 1,644$ ), sehingga sesuai ketentuan maka jatuh pada daerah penerimaan  $H_a$  yang artinya  **$H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.**

Jadi dapat disimpulkan pada hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternative ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik) dapat diterima. Ini mengindikasikan bahwa PT. PLN (Persero) ULP Woha sudah memberikan kenyamanan tempat maupun sarana prasarana yang memadai seperti adanya fasilitas dan kedisiplinan petugas telah sesuai dengan prosedur. Namun seiring dengan perkembangan pelayanan publik yang menuntut adanya inovasi dalam pelayanan, sangat perlu untuk meningkatkan kemampuan SDM yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Woha guna mengakomodir serta menunjang dalam pelaksanaan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Briroh dan Yulianti (2017), hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar di PT. PLN Persero Rayon Darmo Permai Surabaya sudah baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik).

### Saran

Peneliti menyarankan agar ada penelitian lanjutan yang dapat memvalidasi penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini serta menggunakan populasi dan objek penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

Airulumkinin, A. (2020). **The Effect of Work Discipline and Work Motivation on Employee Performance at UPT Puskesmas**

**Ambalawi District.** *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 2(1), 11-18.

Anwar. P.M. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Arikunto, Suharsimi. 2016. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.** Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, S. 2016. **Metode Penelitian.** Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Bariroh, U, Yulianti, T. 2017. **Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Rayon Darmo Permai Surabaya.** *Jurnal Penelitian Administrasi Publik.* Vol. 3, No. 1, Hal. 645-657.

Endang. S, Irawan. I. 2020. **Analisis Komitmen Organisasi Pada Kantor Camat Asakota Kota Bima.** *Jurnal Ekuitas.* Vol.1, No.1, Hal. 1-9.

Saputra, A, Yulliani, F. 2014. **Analisis Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru.** *Jom FISIP.* Vol. 1, No. 2, Hal. 1-15.

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.** Bandung : Alfabeta

Tjiptono, F. 2014. **Pemasaran Jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian.** Andi.Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2015. **Strategi Pemasaran,** Edisi 4. Andi Offset, Yogyakarta.

Token, G.S.A, Tumbel, L.A, Roring, F. 2016. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar (Listrik Prabayar/Pulsa) (Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado).** *Jurnal EMBA.* Vol. 4, No. 5, Hal. 303-408.