

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Listrik menjadi kebutuhan yang mendasar bahkan listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap aktivitas, kemudian digunakan untuk berbagai fungsi dan manfaat. Ketergantungan manusia terhadap listrik sangat tinggi sehingga diperlukan dalam segala hal guna mendukung aktivitas manusia.

Masyarakat selaku konsumen Perusahaan Listrik Negara selama ini mendapat dua pelayanan listrik yaitu listrik Prabayar dan listrik Pascabayar. Listrik pascabayar yaitu menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya. Sedangkan listrik Prabayar adalah suatu sistem pembayaran pemakaian listrik, dimana masyarakat membayar dulu baru bisa menggunakan stroom listrik dari Perusahaan Listrik Negara. Listrik Pintar adalah istilah yang digunakan oleh Perusahaan Listrik Negara saat mempromosikan listrik Prabayar. Sosialisasi dan promosi Perusahaan Listrik Negara dengan istilah listrik Pintar ternyata berhasil sehingga masyarakat lebih kenal listrik Pintar dari pada listrik Prabayar.

Perusahaan Listrik Negara menghadirkan program listrik Prabayar atau disebut dengan listrik Pintar sebagai bentuk inovasi baru yang diciptakan. Listrik Prabayar merupakan suatu inovasi pelayanan listrik yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Program listrik Prabayar harus mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan digunakan.

Mekanisme pada listrik Prabayar tidak seperti mekanisme listrik pascabayar. Listrik Prabayar milik Perusahaan Listrik Negara penggunaannya sama seperti handphone dimana meteran Prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian konsumen. Alasan Perusahaan Listrik Negara mengganti program listrik pascabayar menjadi listrik Prabayar karena program listrik Prabayar merupakan program yang mempermudah konsumen dalam pengontrolan penggunaan listrik.

Kualitas produk listrik Prabayar menjadi hal yang penting untuk menarik minat konsumen dalam menggunakan atau beralih dari listrik pascabayar ke program listrik Prabayar. Kualitas produk listrik Prabayar menjadi faktor penentu untuk memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat selaku konsumen. Apabila Perusahaan Listrik Negara memiliki kualitas produk listrik Prabayar yang berkualitas maka perusahaan akan memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan bagi konsumen itu sendiri.

Pentingnya kualitas produk listrik Prabayar bagi para konsumen dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat selaku konsumen. Selain itu dengan program listrik Prabayar, konsumen akan terlepas dari masalah yang muncul karena kesalahan yang biasanya terjadi pada konsumen pengguna listrik pascabayar. Permasalahan yang muncul karena penggunaan listrik pascabayar adalah adanya kesalahan dalam membaca meteran listrik, adanya tagihan yang tidak menentu, terjadinya tunggakan rekening rumah/ kontrakan/ kos, terjadi kesalahan pemutusan dan adanya tagihan yang tidak sesuai pemakaian. Antisipasi dari berbagai kejadian dan masalah maka dihadirkan program listrik Prabayar yang diharapkan dapat mengajak masyarakat sebagai konsumen untuk dapat lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan energi listrik.

Perusahaan yang berfokus pada konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Dalam mewujudkan kepuasan konsumen, banyak hal yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan Listrik Negara. Selain berinovasi, Perusahaan Listrik Negara juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik Prabayar. Kepuasan konsumen dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap penggunaan suatu produk atau jasa.

Salah satu perbedaan listrik Prabayar dan listrik pascabayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pascabayar konsumen sudah bisa langsung menikmati energi listrik, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas pencatat meteran listrik. Sedangkan pada produk listrik Prabayar, konsumen harus membeli terlebih dahulu kWh, setelah itu baru konsumen bisa menggunakan energi listrik. Besar energi listrik yang dibeli oleh konsumen dimasukkan dalam Meter Prabayar yang terpasang dilokasi konsumen melalui sistem token atau pulsa listrik.

Hasil pra survei pengguna listrik Prabayar dan Pascabayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Pra Survei Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur

Pengguna Listrik	Daya Terpasang	Jumlah	Total Pengguna
Prabayar	900 VA	396	487
	1.300 VA	62	
	2.200 VA	29	
Pascabayar	450 VA	48	139
	900 VA	59	
	1.300 VA	32	
	2.200 VA	9	
Jumlah Keseluruhan			626

(Sumber Data: Dokumentasi Desa Banjarrejo, 2020)

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pengguna listrik Prabayar di Desa Banjarrejo berjumlah 487 pengguna, dengan daya terpasang pada 900 VA berjumlah 396 pengguna, daya terpasang pada 1.300 VA berjumlah 62 pengguna, dan daya terpasang pada 2.200 VA berjumlah 29 pengguna. Pengguna listrik Prabayar dengan daya terpasang 900 VA, digunakan dalam bentuk rumah tangga. Pada daya terpasang sebesar 1.300 VA, masyarakat Desa Banjarrejo menggunakannya untuk keperluan usaha dan keperluan rumah tangga. Usaha yang banyak menggunakan listrik 1.300 VA adalah rumah kos sederhana. Sedangkan pengguna listrik dengan daya terpasang sebesar 2.200 VA hampir semua pengguna listrik digunakan untuk keperluan usaha seperti las karbit, percetakan, warnet, dan fotocopy. Listrik Prabayar diberlakukan oleh PLN minimal daya terpasang sebesar 900 VA, pengguna listrik Prabayar tidak menggunakan daya 450 VA.

Pengguna listrik pascabayar di Desa Banjarrejo berjumlah 139 pengguna, dengan daya terpasang pada 450 VA berjumlah 48 pengguna, 900 VA berjumlah 59 pengguna, daya terpasang pada 1.300 VA berjumlah 32 pengguna, dan daya terpasang pada 2.200 VA berjumlah 9 pengguna. Total pengguna listrik Prabayar di Desa Banjarrejo hanya sedikit dibandingkan pengguna listrik Prabayar. Sedikitnya pengguna listrik pascabayar dikarenakan oleh program pemerintah yang mengalihkan layanan listrik pascabayar ke

layanan listrik Prabayar atau listrik Pintar. Jumlah keseluruhan pengguna listrik Prabayar dan Pascabayar di Desa Banjarrejo berjumlah 626 pengguna.

Hasil wawancara pra survei dengan beberapa narasumber dimana sebagian narasumber merupakan pengguna listrik Prabayar, sedangkan narasumber lainnya merupakan pengguna listrik Pascabayar. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Wawancara Pra Survei dengan Konsumen Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Periode Maret 2020

No.	Topik	Hasil Wawancara
1	Lamanya menggunakan listrik PT. PLN (Persero)	Beberapa narasumber pengguna listrik pascabayar mengungkapkan bahwa sudah menggunakan listrik kurang lebih 15 - 35 tahun. Sedangkan beberapa narasumber pengguna listrik Prabayar sudah menggunakan listrik selama 3-10 tahun.
2	Volt Ampere/watt listrik yang digunakan	Beberapa narasumber pengguna listrik pascabayar mengungkapkan bahwa Volt Ampere/watt listrik yang digunakan adalah 450 VA, 900 VA, dan 1.300 VA. Sedangkan beberapa narasumber pengguna listrik Prabayar mengungkapkan bahwa Volt Ampere/watt listrik yang digunakan adalah 900 VA dan 1.300 VA
3	Biaya yang dikeluarkan tiap bulannya untuk membayar listrik yang digunakan	Beberapa narasumber pengguna listrik pascabayar mengungkapkan bahwa biaya yang dikeluarkan tiap bulannya berkisar antara Rp. 50.000-Rp. 500.000 disesuaikan dengan batas daya yang digunakan. Sedangkan beberapa narasumber pengguna listrik Prabayar mengungkapkan bahwa biaya yang dikeluarkan tiap bulannya berkisar antara Rp. 150.000-Rp. 600.000 disesuaikan dengan batas daya yang digunakan.
4	Kwh listrik yang didapatkan tiap bulannya, dengan biaya yang dikeluarkan	Beberapa narasumber pengguna listrik pascabayar mengungkapkan bahwa Kwh listrik yang didapatkan tiap bulannya adalah 50 kwh-300 kwh disesuaikan dengan batas daya yang digunakan. Sedangkan beberapa narasumber pengguna listrik Prabayar mengungkapkan bahwa Kwh listrik yang didapatkan tiap bulannya adalah 13 kwh-400 kwh disesuaikan dengan batas daya dan harga token yang digunakan.
5	Permasalahan yang dialami dalam menggunakan listrik PT. PLN	Beberapa narasumber pengguna listrik pascabayar mengungkapkan bahwa permasalahan yang dialami adalah adanya kesalahan dalam membaca meteran listrik oleh petugas PLN, adanya tagihan yang tidak menentu tiap bulannya, dan adanya tagihan yang tidak

No.	Topik	Hasil Wawancara
	(Persero)	sesuai pemakaian. Sedangkan beberapa narasumber pengguna listrik Prabayar mengungkapkan permasalahan yang dialami adalah mahalny pemasangan listrik Prabayar, besarnya selisih biaya pembelian token dengan daya yang diperoleh, dan pembelian token tidak sesuai dengan harga beli voucher listrik.
6	Keinginan yang diharapkan agar permasalahan yang dialami saat ini dapat terselesaikan	Semua narasumber pengguna listrik PLN mengungkapkan bahwa keinginan yang diharapkan adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan baik pelayanan produknya maupun pelayanan dari para karyawan atau pekerja perusahaan itu sendiri dan adanya transparansi pembayaran dari perusahaan kepada konsumen.

(Sumber Data: Wawancara Masyarakat Desa Banjarrejo, 2020)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa para pengguna listrik PLN sudah menggunakan listrik selama 3 tahun sampai dengan 30 tahun. Pengguna listrik PLN adalah pengguna golongan tarif listrik R-1/TR dan R-1M/TR dengan batas daya 450 VA, 900 VA dan 1.300 VA. Biaya yang harus dikeluarkan oleh para pelanggan PLN berkisar antara Rp. 30.000 sampai dengan Rp. 600.000 disesuaikan dengan batas daya dan harga token yang digunakan bagi pelanggan listrik Prabayar. Sedangkan kwh listrik yang didapatkan tiap bulannya adalah 50 kwh-350 kwh disesuaikan dengan batas daya yang digunakan.

Permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan listrik Prabayar maupun pasca bayar adalah mahalny pemasangan listrik Prabayar, besarnya selisih biaya pembelian token dengan daya yang diperoleh dan pembelian token tidak sesuai dengan harga beli voucher listrik, sedangkan pada pengguna listrik pascabayar permasalahan yang timbul adalah adanya kesalahan dalam membaca meteran listrik oleh petugas PLN, tagihan yang tidak menentu tiap bulannya, dan tagihan yang tidak sesuai pemakaian. Keinginan konsumen kepada pihak perusahaan listrik adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan baik pelayanan produknya maupun pelayanan dari para karyawan atau pekerja perusahaan itu sendiri, semakin baik kualitas pelayanan perusahaan terhadap masyarakat pengguna listrik Prabayar maupun pascabayar maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan didapatkan oleh para masyarakat selaku konsumen.

Setiap konsumen memiliki keinginan dan kepuasan yang berbeda-beda sehingga perusahaan dapat memberikan kualitas produk sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kualitas produk adalah keseluruhan fitur atau ciri dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, banyak hal yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Selain berinovasi, PLN juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik Prabayar. Pelayanan PLN masih kurang maksimal dirasakan oleh para pelanggan PLN baik pengguna listrik Prabayar maupun Pascabayar. Pelayanan yang diberikan seperti para pegawai PLN yang kurang ramah, para petugas jarang berkeliling untuk mengecek kerusakan-kerusakan jaringan listrik, masih ada petugas yang meminta bayaran setelah memperbaiki kerusakan, petugas yang datang untuk memperbaiki kerusakan terkadang bukan petugas PLN melainkan petugas CV yang bekerjasama dengan PLN, dan petugas tidak cepat datang memperbaiki kerusakan apabila ada pelanggan yang mengeluh. Pelayanan yang sangat berdampak pada saat pandemi covid 19 adalah biaya listrik pascabayar yang membengkak hingga 5 kali sampai 10 kali lipat dari bulan-bulan biasanya, pembayaran yang tidak sesuai penggunaan, harga token yang tidak sesuai dengan harga kWh, dan kesalahan dalam pemberian subsidi bagi pengguna listrik 900 VA selama pandemi covid 19. Pelayanan-pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan listrik dari PLN.

Kepuasan pelanggan dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pelanggan suatu produk atau jasa. Dalam menghadapi permasalahan dan memberikan kepuasan konsumen, PLN harus selalu memperbaiki dan mengevaluasi produk maupun kinerjanya, karena kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki konsumen. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila konsumen tidak mengalami masalah-masalah yang diakibatkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR DESA BANJARREJO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**".

B. Fokus Penelitian

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur?56.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat pengguna listrik Prabayar dan Pascabayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.