

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Data**

Tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk lebih mudah dibaca dan diinterpretasi yang seringkali menggunakan deskriptif kualitatif sebagai alatnya. Dan pada umumnya analisis data menggunakan metode triangulasi sebagai metode yang menjamin kredibilitas data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu data yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Pembahasan tentang analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun sub bab ini dibagi menjadi satu kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pasca bayar, narasumber dalam penelitian ini yaitu pelanggan listrik yang ada di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur dengan sumber data primer sebanyak 15 narasumber. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 18 November 2020 sampai 11 Februari 2021. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, dengan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth-interview*). Penelitian ini menggunakan triangulasi data dan triangulasi metode untuk pemeriksaan keabsahan data.

#### **B. Hasil Analisis dan Pembahasan**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada BAB I, yaitu tentang untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pasca bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Data-data hasil penelitian ini diperoleh dari teknik observasi, dokumentasi dan wawancara, yang dilakukan oleh peneliti dengan para pelanggan listrik pascabayar dan Prabayar di Desa Banjarrejo. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan data-data seperti struk dan foto-foto dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam variabel atau hipotesis. Tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui sejauhmana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap pertama, menyusun draf pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibilitas yang akan ditanyakan pada narasumber atau informan. Kedua, melakukan wawancara dengan Kepala Desa dan Carik/Sekretaris Desa Banjarrejo guna menjadi data pendukung. Ketiga, melakukan dokumentasi langsung dilapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian. Keempat, memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan. Kelima, menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

### **2. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus,

menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, langkah-langkah prioritas 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. Kecepatan menyelesaikan keluhan untuk listrik pascabayar dan listrik prabayar memiliki aturan yang sama yaitu maksimal 3 hari setelah pengaduan keluhan kepada pihak PLN. 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.

### **3. Penyajian Data**

Penyajian data atau data *display* merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah difahami.

Tabel 6. Hasil Wawancara Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar Mengenai Perbedaan Listrik Subsidi dan Non Subsidi

No	Topik	Informan	
		Mulyani (Subsidi)	Safe'i (Non Subsidi)
1	Bagaimanakah perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran?	Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, ada tulisan R1M untuk non subsidi, untuk yang subsidi tulisannya R1.	Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, bedanya ada huruf M, misalnya R1M untuk non subsidi dan R1 untuk subsidi.
2	Bagaimanakah perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik prabayar dan pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi?	Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik prabayar dan pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, untuk prabayar non subsidi tulisannya R1MT dan untuk subsidi tulisannya R1. Untuk pascabayar non subsidi tulisannya R1M dan untuk subsidi tulisannya R1.	Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik prabayar dan pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, bedanya kalo untuk prabayar ada huruf T artinya token, misalnya R1MT untuk non subsidi R1T untuk subsidi. Pascabayar cuma ada huruf M, misalnya R1M untuk non subsidi dan R1 untuk subsidi.
3	Berapakah biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi?	Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, untuk non subsidi Rp 1.467 per kwh dan untuk subsidi tarifnya Rp 1.352 per kwh.	Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, biasanya kalo subsidi tarifnya Rp 1.352 per kwh. Kalo yang non subsidi tarifnya Rp 1.467 per kwh.
4	Berapakah biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 VA?	Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, Rp 1.467 per	Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, tarif untuk non subsidi Rp

No	Topik	Informan	
		Mulyani (Subsidi)	Safe'i (Non Subsidi)
	4.400 non kwh. subsidi?		1.467 per kwh.
5	Berapakah biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi?	Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, Rp 200.000 sampai Rp 400.000 per bulannya sesuai dengan pemakaian.	Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, perbulan antara Rp 130.000 sampai Rp 200.000 untuk pascabayar.

No	Topik	Informan	
		Febri (Subsidi)	Dodi (Non Subsidi)
1	Bagaimanakah kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan? Apakah yang perlu ditingkatkan khususnya dalam segi pelayanan?	Pelayanan pelanggan PLN saat ini baik, mengenai segi pelayanan yang harus ditingkatkan adalah subsidi diperpanjang, dan tarif listrik lebih murah.	Pelayanan pelanggan PLN saat ini sudah baik, segi pelayanan yang harus ditingkatkan adalah tidak ada.
2	Apakah mensosialisasikan pelayanannya kepada masyarakat? Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan PLN?	PLN Tidak ada sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.	Tidak pernah ada sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat.
3	Bagaimanakah tanggapan anda mengenai fasilitas pelayanan PLN? Apakah fasilitas PLN sudah memadai?	Fasilitas pelayanan PLN saat ini cukup baik dan sudah memadai.	Fasilitas pelayanan PLN saat ini sudah baik dan sudah memadai.

No	Topik	Informan	
		Febri (Subsidi)	Dodi (Non Subsidi)
4	Apakah petugas sudah melayani pelanggan dengan cepat? Bagaimana sikap petugas saat melayani bapak/ibu?	Petugas sudah melayani dengan cepat, mengenai sikap petugas saat melayani pelanggan adalah sikap petugas cukup ramah.	Iya sudah, petugas sudah melayani dengan cepat, sikap petugas saat melayani pelanggan adalah sikap petugas juga baik.
5	Apakah petugas PLN ketika memberikan pelayanan sesuai dengan bidang yang ditanganinya? Bagaimanakah standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?	Iya, petugas sudah sesuai dengan bidang yang ditangani.	Petugas sudah sesuai dengan bidang yang ditangani
6	Apakah PLN sering melakukan pemadaman listrik? Bagaimana tanggapan anda terhadap pemadaman listrik tersebut?	Kadang-kadang terjadi pemadaman listrik.	Kadang-kadang terjadi pemadaman listrik, tanggapan yang diberikan saat terjadi pemadaman adalah pasrah (menerima saja).
7	Apakah anda pernah menemukan kesulitan sewaktu membayar rekening/mendapatkan pelayanan? Bagaimanakah kesulitan yang anda alami?	Tidak, pelanggan tidak pernah mengalami kesulitan saat membayar tagihan listrik.	Tidak, pelanggan tidak pernah mengalami kesulitan saat membayar tagihan listrik
8	Apakah anda pernah mendapatkan perlakuan tidak jujur dan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN? Jika iya, bagaimana sikap petugas dalam	Tidak, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN.	Tidak, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN.

No	Topik	Informan	
		Febri (Subsidi)	Dodi (Non Subsidi)
	menangani masalah tersebut?		
9	Apakah Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan? Bagaimana cara anda mengatasi ketidaksesuaian tersebut?	Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai.	Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai.
10	Hal-hal apa saja yang membuat anda merasa puas atau tidak kecewa dalam menggunakan layanan listrik Prabayar atau pascabayar?	Jarang mati lampu dan dapat subsidi.	Jarang mati lampu
11	Apa yang menjadi alasan utama anda untuk selalu menggunakan listrik Prabayar atau pascabayar? <b>Jika ada perusahaan listrik lain selain PLN, apakah anda akan beralih atau tetap menggunakan listrik milik PLN?</b>	Kebutuhan sehari-hari dan akan tetap menggunakan listrik PLN.	Kebutuhan hidup saat ini dan tidak akan beralih.
12	Hal-hal apasajakah yang menjadi pertimbangan anda dalam menggunakan listrik Prabayar atau pascabayar?	Butuh penerangan.	Butuh Pencahayaan.
13	Apakah anda akan merekomendasikan listrik Prabayar atau pascabayar ke teman-teman maupun keluarga anda? Bagaimanakah	Tidak.	Tidak.

No	Topik	Informan	
		Febri (Subsidi)	Dodi (Non Subsidi)
	cara anda merekomendasikannya?		
14	Bagaimana anda penilaian terhadap pengalaman anda menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar?	Sudah baik.	Alhamdulillah baik dan cukup memuaskan.
15	Apakah yang anda inginkan untuk meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN?	Subsidi diperpanjang, tarif listrik lebih murah, dan adanya sosialisasi.	Subsidi diperluas jangan hanya orang-orang tertentu saja.

Berdasarkan hasil pernyataan dari Mulyani dan Safei bahwa untuk perbedaan listrik prabayar dan pascabayar subsidi dan non subsidi adalah pada struk tertulis tarif/daya R1M untuk jenis listrik pascabayar non subsidi, R1MT untuk jenis listrik prabayar non subsidi sedangkan R1 untuk jenis listrik pascabayar penerima subsidi dan R1T untuk jenis listrik prabayar penerima subsidi. Hasil pernyataan dari Andi dan Febri bahwa pelanggan merasa puas apabila PLN melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, tidak sering terjadi pemadaman listrik, pemberian subsidi harus merata, dan tarif listrik lebih murah lagi.

### C. Pengecekan Keabsahan Temuan

Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Patton (dalam Nofriansyah, 2018 : 13) mengemukakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan yaitu:

1. Triangulasi Data, yaitu untuk mendukung keabsahan data peneliti menggunakan dokumen, arsip, hasil observasi dan hasil wawancara sebagai media pemeriksaan.



2. Triangulasi Pengamat, dalam penelitian ini dosen pembimbing bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.
3. Triangulasi Teori, peneliti menggunakan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat.
4. Triangulasi Metode, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi.

Teknik triangulasi yang digunakan ialah selain dengan data, peneliti juga menggunakan triangulasi dengan metode, triangulasi penyidik dan triangulasi teori. Triangulasi data adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi kepada informan satu dengan informan yang lainnya. Peneliti menggunakan beberapa orang informan tambahan selain informan utama untuk mengecek kebenaran dari informan utama. Dalam penelitian ini informan utama adalah pelanggan listrik pascabayar dan prabayar sebanyak 15 (lima belas) orang.

Pola yang didapatkan bahwa hal-hal yang membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan PLN adalah kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan, fasilitas pelayanan PLN, pelayanan petugas kepada pelanggan, petugas PLN ketika melayani pelanggan sudah sesuai dengan bidang yang ditangani, tidak adanya kesulitan sewaktu membayar tagihan listrik, dan adanya perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN kepada pelanggan. Sedangkan hal yang membuat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan PLN adalah tidak adanya sosialisasi pelayanan PLN kepada masyarakat dan PLN melakukan pemadaman listrik.

Triangulasi metode adalah suatu metode yang melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan dapat valid. Peneliti menggunakan semua teknik pengumpulan data untuk memperkuat keabsahan data yang diperoleh.

Pengecekan keabsahan temuan maka dalam penelitian ini digunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu data yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini

peneliti menggunakan triangulasi data dan triangulasi metode. Dimana peneliti menggunakan dokumen, arsip, hasil observasi, hasil wawancara dan metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi.

### 1. Triangulasi Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data wawancara bersama pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar yang ada di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut:

#### a. Teguh sebagai konsumen listrik Prabayar beliau menyatakan bahwa:

Kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan, menurut Teguh pelayanan pelanggan PLN saat ini baik, pelayanan yang harus ditingkatkan adalah pengaduan layanan lewat telpon di gratiskan. Adanya sosialisasi pelayanan PLN kepada masyarakat tidak ada sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan PLN saat ini lumayan, sudah memadai. Pelayanan petugas kepada pelanggan, petugas sudah melayani dengan cepat dan sikap petugas saat melayani pelanggan adalah sikap petugas sudah baik.

Petugas PLN ketika melayani pelanggan sudah sesuai dengan bidang yang ditangani, iya, sudah sesuai, dan standar pelayanan cukup baik. PLN sering melakukan pemadaman listrik, kadang-kadang terjadi pemadaman listrik, tanggapan yang diberikan saat terjadi pemadaman adalah kecewa dan tidak suka. Adanya kesulitan sewaktu membayar tagihan listrik, tidak pernah kesulitan (asal enek duit wae). Adanya perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN kepada pelanggan, tidak pernah, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN.

Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai. Hal-hal apa saja yang membuat puas dalam menggunakan layanan listrik Prabayar atau Pascabayar, pelayanan baik dan langsung mendapat respons. Alasan utama untuk selalu menggunakan listrik Prabayar atau Pascabayar adalah sebagai penerangan. **Jika ada perusahaan listrik lain selain PLN, pelanggan akan beralih atau tetap menggunakan listrik milik PLN, asal lebih murah dan lebih bagus akan pindah ke perusahaan lain.** Mengenai hal yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan listrik Prabayar atau Pascabayar, simple dan sesuai penggunaan.

Rekomendasi listrik Prabayar atau Pascabayar ke teman-teman maupun keluarga, tidak akan merekomendasikan. Penilaian terhadap pengalaman menggunakan layanan listrik Prabayar atau Pascabayar, ada ketidaknyamanan dan tidak puas ketika harus mengganti meteran yang baru, padahal meteran lama masih baru. Keinginan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN, turunkan tarif listrik, perbaiki jaringan listrik, dan perbesar daya agar tidak terjadi pemadaman listrik.

Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, bedanya dituliskan tarif/daya ada tulisan R1M untuk non subsidi, tulisan R1 untuk subsidi. Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik Prabayar dan Pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, kode tarif untuk listrik Prabayar non subsidi tulisannya R1MT, untuk listrik Prabayar subsidi tulisannya R1T, untuk Pascabayar non subsidi tulisannya R1M, dan untuk Pascabayar subsidi tulisannya R1.

Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, biaya tarif listrik per kwh non subsidi mencapai Rp 1.467 per kwh dan tarif listrik per kwh bersubsidi Rp 1.352 per kwh. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, tarif listrik per kwh Rp 1.467. Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, untuk golongan 900 VA non subsidi tiap bulan berkisar Rp 200.000 sampai Rp 300.000 sesuai pemakaian”.

**b. Senada dengan yang diungkapkan Ridwan sebagai konsumen listrik Prabayar, beliau mengatakan bahwa:**

Kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan, pelayanan pelanggan PLN saat ini baik, segi pelayanan yang harus ditingkatkan adalah kualitas kwh meter, NCB, dan kabel harus ditingkatkan agar tidak cepat rusak. Adanya sosialisasi pelayanan PLN kepada masyarakat, tidak ada sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat. Mengenai fasilitas pelayanan PLN, fasilitas pelayanan PLN saat ini peralatan yang diberikan kurang bagus. Pelayanan petugas kepada pelanggan, petugas sudah melayani dengan cepat, sikap petugas saat melayani pelanggan adalah sikap petugas cukup ramah.

Petugas PLN ketika melayani pelanggan sudah sesuai dengan bidang yang ditangani, iya, petugas sudah sesuai dengan bidang yang ditangani. PLN

sering melakukan pemadaman listrik, jarang terjadi pemadaman listrik, tanggapan yang diberikan saat terjadi pemadaman adalah kesal (banyak kerjaan yang terbengkalai). Adanya kesulitan sewaktu membayar tagihan listrik, tidak pernah, pelanggan tidak pernah mengalami kesulitan saat membayar tagihan listrik. Adanya perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN kepada pelanggan, tidak, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN.

Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai. Hal-hal apa saja yang membuat puas dalam menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, pelayanan cepat dan jarang mati lampu. Alasan utama untuk selalu menggunakan listrik prabayar atau pascabayar adalah kebutuhan dan semua alat percontakan menggunakan listrik. **Jika ada perusahaan listrik lain selain PLN, pelanggan akan beralih atau tetap menggunakan** listrik milik PLN, tidak akan beralih, tetap PLN. Hal yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan listrik prabayar atau pascabayar, karena kebutuhan sehari-hari harus menggunakan listrik.

Rekomendasi listrik prabayar atau pascabayar ke teman-teman maupun keluarga, tidak. Penilaian terhadap pengalaman menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, cukup baik dan kalo mati lampu bikin kesal. Keinginan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN, tambahkan pembangkit listrik di tiap wilayah agar tidak mati lampu. Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, pada tulisan tarif/daya ada tulisan R1/900 VA untuk subsidi, R1M/900 VA non subsidi, R1/2200 VA non subsidi, R1/1300 VA non subsidi.

Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik prabayar dan pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, Biasanya kalo yang prabayar ada huruf T, kaya gini misal R1T untuk subsidi, R1MT non subsidi. Kalo yang pascabayar Cuma ada huruf M, misal R1M untuk non subsidi dan R1 untuk subsidi. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, untuk yang non subsidi kayanya Rp 1.467 per kwh, kalo yang subsidi Rp 1.352 per kwh. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, semua sama yang non subsidi tarifnya Rp 1.467 per kwh. Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, karena saya pakek yang 2.200 VA sebulan bisa mencapai Rp 2.000.000”.

**c. Senada dengan yang diungkapkan Mulyani sebagai konsumen listrik prabayar beliau mengatakan:**

Kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan, pelayanan pelanggan PLN saat ini baik, segi pelayanan yang harus ditingkatkan adalah pemberian subsidi harus merata. Adanya sosialisasi pelayanan PLN kepada masyarakat, tidak ada sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan PLN, fasilitas pelayanan PLN saat ini baik dan sudah memadai. Pelayanan petugas kepada pelanggan, iya petugas sudah melayani dengan cepat, sikap petugas saat melayani pelanggan adalah petugas langsung datang ketika ada keluhan. Petugas PLN ketika melayani pelanggan sudah sesuai dengan bidang yang ditangani, iya, petugas sudah sesuai dengan bidang yang ditangani.

PLN sering melakukan pemadaman listrik, iya, sering mati lampu, tanggapan yang diberikan saat terjadi pemadaman adalah kesal, kecewa (listrik lagi dipakek malah mati). Adanya kesulitan sewaktu membayar tagihan listrik, tidak, pelanggan tidak pernah mengalami kesulitan saat membayar tagihan listrik. Adanya perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN kepada pelanggan, tidak, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN. Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai. Hal-hal apa saja yang membuat puas dalam menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, jangan sering mati lampu, meteran listrik prabayar tidak gampang rusak (harus awet).

Alasan utama untuk selalu menggunakan listrik prabayar atau pascabayar adalah karena kebutuhan. **Jika ada perusahaan listrik lain selain PLN, pelanggan akan beralih atau tetap menggunakan** listrik milik PLN, jika lebih murah, lebih hemat, lebih bagus dari PLN kan beralih ke yang lain. Hal yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan listrik prabayar atau pascabayar, kebutuhan sehari-hari hampir semua alat/mesin menggunakan listrik. Rekomendasi listrik prabayar atau pascabayar ke teman-teman maupun keluarga, tidak. Penilaian terhadap pengalaman menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, biasa saja. Keinginan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN, tambahkan gardu di tiap desa dan tambah daya supaya gak sering mati lampu.

Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, ada tulisan R1M untuk non subsidi, untuk yang subsidi tulisannya R1. Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik Prabayar dan Pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, untuk Prabayar non subsidi tulisannya R1MT dan untuk subsidi tulisannya R1. Untuk pascabayar non subsidi tulisannya R1M dan untuk subsidi tulisannya R1. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, untuk non subsidi Rp 1.467 per kwh dan untuk subsidi tarifnya Rp 1.352 per kwh. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, Rp 1.467 per kwh. Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, Rp 200.000 sampai Rp 400.000 per bulannya sesuai dengan pemakaian.

## 2. Triangulasi Metode

Berdasarkan pertanyaan penelitian bagaimanakah kondisi PLN saat ini terutama dalam segi pelayanan pelanggan, apakah yang perlu ditingkatkan khususnya dalam segi pelayanan. Apakah PLN mensosialisasikan pelayanannya kepada masyarakat, bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan PLN, bagaimanakah tanggapan anda mengenai fasilitas pelayanan PLN, apakah fasilitas PLN sudah memadai, apakah petugas sudah melayani pelanggan dengan cepat.

Bagaimana sikap petugas saat melayani bapak/ibu, apakah petugas PLN ketika memberikan pelayanan sesuai dengan bidang yang ditanganinya, bagaimanakah standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah PLN sering melakukan pemadaman listrik. Bagaimana tanggapan anda terhadap pemadaman listrik tersebut, apakah anda pernah menemukan kesulitan sewaktu membayar rekening/mendapatkan pelayanan, bagaimanakah kesulitan yang anda alami, apakah anda pernah mendapatkan perlakuan tidak jujur dan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN, Jika iya, bagaimana sikap petugas dalam menangani masalah tersebut, apakah Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Bagaimana cara anda mengatasi ketidaksesuaian tersebut, hal-hal apa saja yang membuat anda merasa puas atau tidak kecewa dalam menggunakan layanan listrik Prabayar atau Pascabayar, apa yang menjadi alasan utama anda untuk selalu menggunakan listrik Prabayar atau Pascabayar, **Jika ada**

**perusahaan listrik lain selain PLN, apakah anda akan beralih atau tetap menggunakan listrik milik PLN.**

Hal-hal apasajakah yang menjadi pertimbangan anda dalam menggunakan listrik prabayar atau pascabayar, apakah anda akan merekomendasikan listrik prabayar atau pascabayar ke teman-teman maupun keluarga anda, Bagaimanakah cara anda merekomendasikannya, bagaimana penilaian anda terhadap pengalaman anda menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, apakah yang anda inginkan untuk meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN.

Bagaimanakah perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, bagaimanakah perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik prabayar dan pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, berapakah biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, berapakah biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, dan berapakah biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi.

**Berdasarkan pertanyaan yang peneliti berikan kepada konsumen listrik pascabayar, berikut jawaban dari Safe'i beliau mengatakan:**

Pelayanan pelanggan PLN saat ini biasa saja, pelayanan yang harus ditingkatkan adalah subsidi dari pemerintah harus merata jangan pilih pilih dan tarif listrik lebih murah lagi, jangan tambah mahal. Tidak pernah ada sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan PLN saat ini biasa saja dan belum memadai. Tidak, petugas kurang cepat dalam melayani pelanggan, sikap petugas biasa saja. petugas PLN ketika melayani pelanggan sudah sesuai dengan bidang yang ditangani, sudah sesuai bidangnya.

PLN sering melakukan pemadaman listrik, sering mati lampu, tanggapan yang diberikan saat terjadi pemadaman adalah kesal, marah, kecewa sama PLN. adanya kesulitan sewaktu membayar tagihan listrik, tidak, pelanggan tidak pernah mengalami kesulitan saat membayar tagihan listrik. Adanya perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan PLN kepada pelanggan, tidak, pelanggan tidak pernah mengalami perlakuan diskriminasi dari petugas PLN. Kwh yang didapat sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sudah sesuai. Hal-hal apa saja yang membuat puas dalam menggunakan layanan listrik prabayar atau pascabayar, merasa puas kalo dikasih subsidi dan biaya listrik makin murah.

Alasan utama untuk selalu menggunakan listrik Prabayar atau Pascabayar adalah karena kebutuhan. **Jika ada perusahaan listrik lain selain PLN, pelanggan akan beralih atau tetap menggunakan** listrik milik PLN, kalo ada yang lebih murah dan berkualitas, akan beralih. Hal yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan listrik Prabayar atau Pascabayar, kebutuhan lampu dan mesin-mesin rumah tangga. Rekomendasi listrik Prabayar atau Pascabayar ke teman-teman maupun keluarga, tidak. Penilaian terhadap pengalaman menggunakan layanan listrik Prabayar atau Pascabayar, biasa saja. Keinginan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan listrik yang diberikan oleh perusahaan PLN, tarif listrik lebih murah dan adanya subsidi.

Perbedaan listrik subsidi dan non subsidi dilihat dari kode tarif yang ada pada struk pembayaran, bedanya ada huruf M, misalnya R1M untuk non subsidi dan R1 untuk subsidi. Perbedaan kode tarif yang ada pada struk pembayaran antara listrik Prabayar dan Pascabayar yang bersubsidi dan non subsidi, bedanya kalo untuk Prabayar ada huruf T artinya token, misalnya R1MT untuk non subsidi R1T untuk subsidi. Pascabayar cuma ada huruf M, misalnya R1M untuk non subsidi dan R1 untuk subsidi. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 900 VA non subsidi dan bersubsidi, biasanya kalo subsidi tarifnya Rp 1.352 per kwh. Kalo yang non subsidi tarifnya Rp 1.467 per kwh. Biaya tarif listrik per kwh pada golongan 1.300 VA sampai 4.400 non subsidi, tarif untuk non subsidi Rp 1.467 per kwh. Biaya tarif listrik per bulan yang dikeluarkan oleh golongan non subsidi, perbulan antara Rp 130.000 sampai Rp 200.000 untuk Pascabayar.

Hasil observasi peneliti bahwa Safei selaku pelanggan listrik Pascabayar diketahui bahwa Safe'i tidak puas dengan pelayanan pelanggan PLN, sering terjadi pemadaman listrik, tidak adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, dan tidak mendapatkan subsidi karena Safe'i memiliki daya 900 VA/R1M yang berarti tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah, maksud dari R1M adalah kategori Rumah tangga Mampu. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PLN Safe'i menginginkan bahwa subsidi yang diberikan haruslah merata, walaupun tidak mendapatkan subsidi secara gratis, namun Safe'i ingin mendapatkan keringanan subsidi dari pemerintah. Terlebih lagi Safe'i merupakan orang yang sudah berumur dan memiliki berbagai macam penyakit, sehingga ingin diperhatikan oleh pemerintah.



### 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di lapangan dapat diketahui bahwa dari 15 narasumber yang diwawancarai, pelanggan listrik yang merasa puas ada 9 orang sedangkan pelanggan listrik yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN ada 6 orang baik pelanggan listrik prabayar maupun pascabayar, sehingga persentase kepuasan pelanggan listrik adalah pelanggan listrik yang merasa puas sebesar 60% dan pelanggan listrik yang merasa tidak puas sebesar 40%.

Penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar, langkah-langkah untuk mempertahankan prestasi dilakukan perusahaan yaitu kecepatan pelaksanaan perbaikan, sikap ramah dan sopan dalam menerima keluhan, keterampilan menangani gangguan listrik, menjaga data pribadi pelanggan, SOP seragam dan tanda pengenal, sikap karyawan yang perhatian, karyawan memahami kebutuhan pelanggan, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

Kecepatan pelaksanaan perbaikan 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 PLN dalam menangani masalah atau keluhan sehingga masalah dapat terselesaikan dengan baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menjaga data pribadi pelanggan dan SOP seragam serta tanda pengenal selalu dilakukan dan dievaluasi jika ada kekurangan dan keluhan, karena hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pada pihak PLN dan meminimalisir penipuan yang mengatas namakan PLN.

Berdasarkan penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar 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. Penilaian seluruh pelanggan meliputi pelanggan prabayar dan pascabayar mengenai akurasi pencatatan meteran, kontinuitas aliran listrik, pemulihan pemadaman listrik, kecepatan menyelesaikan keluhan dan informasi perhitungan tagihan listrik. Implikasi yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan teori kepuasan konsumen terlihat bahwa pelayanan PLN tidak memenuhi kepuasan pelanggan dengan baik, dimana dalam teori kepuasan maka menurut Kotler dan Keller (dalam Apriyani dan Sunarti, 2017:3) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tindakan pelanggan yang terlihat terkait dengan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.

Menurut Wilkie (dalam Tjiptono, 2019 : 378) mendefinisikan “kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh

konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen ketika perusahaan mampu menangani komplain atau keluhan yang dialami oleh konsumen. Semakin cepat perusahaan menangani keluhan dari konsumen maka semakin berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen tersebut.

Terdapat lima indikator menyangkut kualitas layanan. Kelima indikator tersebut yang nantinya akan membantu dalam menganalisa kualitas layanan listrik Prabayar dan Pascabayar dalam menghadapi kepuasan konsumen (keinginan kepuasan). Menurut Tjiptono (2019 : 305) terdapat lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas jasa, sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kualitas pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar merupakan hal yang dapat memenuhi keinginan konsumen serta mendongkrak kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Irawan (dalam Maharani, dkk., 2020 : 102) mengemukakan bahwa indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampumenciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.