

# **KUALITAS PELAYANAN DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MENIMBULKAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LISTRIK PRABAYAR DI KANTOR PT. PLN (PERSERO) AREA SORONG**

**Wa Nini<sup>1</sup>, Amiruddin<sup>2</sup>, Saiful Ichwan<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Area Sorong kepada pelanggan pengguna listrik Prabayar; dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang menimbulkan kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Area Sorong. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa metode deskriptif, metode observasi, metode wawancara, dan metode kajian pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang PLN Sorong dan para perangkat kerjanya. Adapun sampel data yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 26 responden (*purposive sampling*). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Sorong selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan para pelanggannya peningkatan kualitas pelanggan meliputi unsur-unsur, *tangible* (bukti fisik); *assurance* (jaminan); *Emphaty*; dan . PLN (Persero) Area Sorong memberikan perhatian yang baik kepada para pelanggannya hal ini berdasarkan antusias pelanggan yang datang ke Kantor PT. PLN (Persero) Area Sorong. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat ialah Ketersediaan sarana dan prasarana; Kendala teknis di lapangan; Persepsi masyarakat; dan Kurangnya sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Area Sorong, dilihat dari kemudahan dalam pemasangan atau kemudahan prosedur dalam listrik Prabayar sudah cukup mudah tetapi dalam pemahaman dan mendapatkan layanan listrik Prabayar tidak semudah yang dikatakan oleh pihak PLN sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan calo; pelanggan dikenakan biaya administrasi atau pemotongan berupa pajak setiap membeli token listrik Prabayar. Serta terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Pengguna Listrik Prabayar; PT PLN Area Sorong

## **PENDAHULUAN**

Di Era globalisasi seperti sekarang ini, perubahan teknologi dan derasnya arus informasi telah mendorong perusahaan-perusahaan swasta dan BUMN untuk menghasilkan produk dan keinginan konsumen. Banyak cara yang dapat dilakukan, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam produk maupun pelayanan.

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dan juga harus mempertahankan citra baik dimata masyarakat. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkat kepuasan konsumen, pada dasarnya pelayanan merupakan faktor pendukung efektif pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Jika pelayanan yang di berikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila pelayanan berada dibawah standar yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Oleh karenanya pengukuran kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan PT. (Persero) pada pelanggan pengguna listrik Prabayar harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta mengurangi masalah dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gustriani (2017) bahwa keberhasilan PT. Indosat Cabang Sorong sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari para karyawannya. Artinya perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari para karyawannya. Sedangkan menurut Simatupang (2017) bahwa faktor penghambat dan pendorong suatu kedisiplinan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan masyarakat di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini digunakan metode data kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan model penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini ialah di jalan Jend. Ahmad Yani Kota Sorong.

## **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek, manusia, hewan, dan benda-benda. Yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang diteliti, di pelajari dan di tarik kesimpulan. Dari pendapat diatas, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang PLN Sorong dan para perangkat kerjanya.

Para ilmuwan berpendapat bahwa pada prinsipnya tidak ada ketentuan yang pasti secara mutlak untuk menentukan besarnya jumlah persen atau sampel yang diambil dari populasi yang ada. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel data, dengan demikian sampel data yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 26 responden (*purposive sampling*) atau 10% dari populasi yang ada.

## **Jenis dan Sumber Data**

Data primer diperoleh secara langsung dari pelanggan PT. PLN (Persero) Area Sorong yang menjadi objek penelitian, yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi langsung. Adapun data sekunder bersumber dari dokumen, dan studi kepustakaan. Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada didalam perusahaan dan juga data yang bersumber dari studi kepustakaan dan internet yang berkaitan dengan masalah penelitian atau dengan kata lain data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif, metode observasi, metode wawancara, dan metode kajian pustaka.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian berupa telaah data, *Reduksi* data, Kategorisasi, dan Penafsiran data dan membuat kesimpulan akhir.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kantor PT. PLN (Persero) Area Sorong**

Kualitas pelayanan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kunci keberhasilan, karena nilai positif yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan salah satunya adalah didasari oleh penilaian terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut sangat didasari oleh PT. PLN (Persero) Area Sorong. PT. PLN (Persero) Area Sorong selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Usaha peningkatan tersebut meliputi berbagai aspek kualitas pelayanan mulai dari *tangible* (bukti fisik) seperti fasilitas pendukung

tersedia lengkap mulai dari ruangan tunggu yang nyaman, tersedianya toilet khusus pelanggan, loket pelayanan tersedia lebih dari satu. lokasi kantor terletak di pinggir jalan raya yang mudah di akses dari berbagai daerah tempat tinggal pelanggan. Penampilan pegawai PT.PLN (Persero) Area Sorong selalu rapi mengenakan seragam dinas yang menandakan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

PT. PLN (Persero) Area Sorong mempertimbangkan unsur *assurance* (jaminan) dengan memiliki pegawai yang mempunyai kredibilitas dan memberikan jaminan keamanan pada setiap pelanggannya dengan cara memberikan penjelasan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami sehingga pelanggan dapat benar-benar memahami dan mengerti bagaimana cara menghindari setiap kerugian. Unsur lain yang tak kalah pentingnya di perhatikan oleh PT. PLN (Persero) Area Sorong adalah unsur *Emphaty* dengan selalu memberikan perhatian, pengertian dan keramahan pada pelanggannya. PLN (Persero) Area Sorong memberikan perhatian yang baik kepada para pelanggannya, hal ini terlihat ketika pelanggan pertama masuk ke dalam kantor para satpam sudah siap memberikan salam pelayanan, dan tak sungkan untuk membantu para pelanggannya untuk memberikan informasi-informasi pelayanan yang dibutuhkan oleh para pelanggan dengan tanpa membeda-bedakan sehingga pelanggan menjadi nyaman dan merasa dihargai dengan adanya perhatian tersebut, hal ini dibuktikan dari banyaknya pelanggan baik dari kalangan banyak profesi seperti pegawai swasta, wirswasta, PNS dan mahasiswa, dan tidak hanya pelanggan laki-laki saja akan tetapi pelanggan wanita pun antusias untuk datang ke kantor PT. PLN (Persero) Area Sorong dengan berbagai keperluan yang tentunya berhubungan dengan pelayanan kelistrikan. Adapun data pelanggan penyambungan baru meter listrik pada tahun 2015 adalah sebagai berikut :

**Tabel Data Pelanggan Penyambungan Meter Listrik Tahun 2015**

<b>No.</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>Status</b>
1.	Januari	330 Pelanggan	Terealisasi
2.	Februari	315 Pelanggan	Terealisasi
3.	Maret	-	-
4.	April	423 Pelanggan	Terealisasi
5.	Mei	507 Pelanggan	Terealisasi
6.	Juni	334 Pelanggan	Terealisasi
7.	Juli	201 Pelanggan	Terealisasi
8.	Agustus	214 Pelanggan	Terealisasi

9.	September	192 Pelanggan	Terealisasi
10.	Oktober	625 Pelanggan	Terealisasi
11	November	570 Pelanggan	Terealisasi
12.	Desember		Terealisasi

---

*Sumber Data : PT. PLN Persero Area Sorong Tahun 2015*

Hasil wawancara dengan “ Handoko” Manager PT. PLN (Persero) Area Sorong. *“Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Area sorong selalu memperhatikan aspek seperti jam pelayanan yang ditentukan dari jam 08.00-16.30 WIB dari hari senin hingga jumat. Prosedur dalam melayani pelanggan lebih mudah karena selain di loket langsung dapat pula melalui telepone, sms, email, dan melalui agen resmi loket pemasangan listrik prabayar di Gerai Layanan Listrik (GELIS) . Responsiveness yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Sorong yaitu terlihat pegawai selalu dituntut untuk profesional dan sigap dalam melayani pelanggan.(wawancara 01 Desember 2015)”*

Hasil wawancara dengan “ Ita ” Petugas gelis bagian pemasangan listrik. *“Kendala yang di hadapi dalam proses pelayanan penyambungan listrik prabayar yaitu lamanya proses penerbitan sertifikasi laik operasi (SLO) di karenakan pelanggan yang mengajukan permohonan penyambungan listrik pada bangunan persil belum ada instalasinya dan belum dipasang grounding sementara dari pihak PLN akan menyambungkan listrik bagi pelanggan yang telah memiliki SLO dan untuk mendapatkan SLO pelanggan terlebih dahulu mengajukan permohonan pemasangan listrik baru dan selanjutnya petugas lapangan akan memeriksa kelayakan dari instalasi pelanggan tersebut. (wawancara 07 desember 2015)”*

Hasil wawancara dengan “ Bowo apriyanto “ pelanggan listrik prabayar . *“Faktor yang membuat saya puas dengan penggunaan listrik prabayar karena listrik prabayar memberikan keuntungan bagi pelangggan yang memiliki rumah kontrakan atau kos-kosan, dengan menggunakan listrik prabayar pelanggan tidak kuatir pada saat pelanggan tidak membayar listrik maka listriknya tidak diputuskan selain itu pelanggan bisa memantau sendiri pemakaian listrik setiap bulan dan untuk pembelian listrik bisa disesuaikan dengan jumlah uang yang di inginkan. (wawancara 07 Desember 2015)”*

Hasil wawancara dengan “ Roni ena “ pelanggan listrik prabayar. *“Kesulitan dan kendala yang saya alami selama menggunakan listrik prabayar dalam pembelian listrik perna mengalami gangguan jaringan PLN sehingga tidak bisa melakukan pembelian pulsa prabayar, akibatnya rumah saya mengalami pemadaman listrik secara otomatis. (wawancara 07 Desember 2015)”*

## **Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kantor PT. PLN (Persero) Area Sorong**

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat menganggap bahwa listrik prabayar ini mahal dan sulit untuk mendapatkan pelayanannya. Padahal jika tidak ada kendala apapun dalam pemasangan dan pengetahuan masyarakat tentang jaringan pembelian token khususnya melalui internet banking dan sms banking maupun atm pelayanan dapat dengan mudah diterima.

Kurangnya sosialisasi, Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat pekanbaru tentang program listrik prabayar dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak PT PLN Area Sorong. Sosialisasi gencar dilakukan pada awal peluncuran listrik prabayar saja, pada saat ini sosialisasi hanya dilakukan jika masyarakat datang ke kantor PT.PLN (Persero) Area sorong. Padahal masyarakat Sorong masih ada yang belum mengetahui jelas tentang program listrik prabayar.

## **Upaya PT. PLN (Persero) Area Sorong Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar**

Adapun upaya PT. PLN (Persero) Area Sorong untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar adalah sebagai berikut (1) PT. PLN (Persero) Area Sorong menyediakan layanan informasi yang mendukung dalam pemasangan listrik prabayar melalui Loker Gerai Layanan Listrik (GELIS) sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pemasangan listrik prabayar. (2) Petugas PLN (Persero) Area Sorong berupaya meningkatkan pelayanannya, dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang dihadapi pelanggan, agar supaya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN (Persero) Area Sorong kepada pelanggan. (3) Petugas PLN (Persero) Area Sorong berupaya melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan oleh petugas yang memberikan pelayanan. (4) PT. PLN (Persero) Area Sorong berupaya meningkatkan pelayanan dalam penjualan voucher listrik prabayar secara merata dengan bekerja sama dengan berbagai tempat penjualan sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan tempat pembelian voucher, seperti halnya dengan penjualan pulsa handphone yang bisa diperoleh dimana saja dan dijangkau oleh masyarakat. (5) PT PLN (Persero) Area Sorong berupaya memperhatikan keluhan para pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan, tetapi sebisanya agar diselesaikan secara tepat.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan, kualitas pelayanan program listrik pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Sorong, dilihat dari kemudahan dalam pemasangan atau kemudahan prosedur dalam listrik prabayar sudah cukup mudah tetapi dalam pemahaman dan mendapatkan layanan listrik prabayar tidak semudah yang dikatakan oleh pihak PLN sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan calo. Selain itu banyak masyarakat yang mengeluhkan walaupun tidak dikenakan biaya *abodemen* tetapi pelanggan dikenakan biaya administrasi atau pemotongan berupa pajak setiap membeli token listrik prabayar.

Dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Sorong yaitu (a) Ketersediaan sarana dan prasarana dimana dalam pendistribusian meteran kwh prabayar terkadang mengalami kekurangan. (b) Kemudian kendala teknis dilapangan dimana pemasangan material tidak sesuai dengan spesifikasi dilapangan. (c) Persepsi masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhinya masih ada masyarakat yang menganggap bahwa listrik prabayar ini mahal dan susah mendapatkan pelayanannya. (d) Kurangnya sosialisasi mengenai program listrik prabayar ini karena sebagian masyarakat belum mengetahui dan paham dengan jelas mengenai program listrik prabayar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Gustiriani, A. D. (2017). Evaluasi Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelanggan Pada Pt. Indosat Cabang Sorong. *Gradual*, 6(1), 13-24.

Moleong, L, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda karya, Bandung.

Simatupang, J. H., Pabalik, D., & Nurhasanah, S. (2019). Peranan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat Di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 44-51.

Sunyoto, Danang dan Burhanudin, 2011, *Perilaku Organisasional*, Andi, Yogyakarta.

UUD RI No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.