

# **PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (Persero) DI KABUPATEN SINJAI**

**Oleh: Umar Congge & Faridah**

## **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini peneliti membahas bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan listrik prabayar di PT. PLN Kabupaten Sinjai, mengingat listrik prabayar merupakan layanan baru jadi diperlukan suatu standar prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT. PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, karena banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai pemasangan meter prabayar yang lama karena harus mengantri tentunya PLN berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai. Metodologi Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana Pendekatan ini menekankan pada segi pengamatan langsung secara partisipasi dari peneliti sehingga diungkapkan fenomena-fenomena yang terjadi serta hal-hal yang melatar belakangi. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pelayanan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai. Informan yang dipilih adalah orang-orang yang dipandang mengetahui dan terlibat dalam pelayanan. Persepsi pelanggan yang diamati adalah : kepastian waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, tanggung jawab pelayanan dan sarana yang mendukung pelayanan di PT. PLN (Persero) Kabupaten Sinjai. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan untuk analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang terdiri dari tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Sinjai Kabupaten Sinjai cenderung baik meskipun respon dari pelanggan berbeda, namun dapat dikatakan sudah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dari semua dimensi yang digunakan penulis untuk peneliti, hanya Dimensi Kepastian Waktu Pelayanan yang mendapatkan respon yang kurang baik dari pelanggan namun dimensi yang lain mendapatkan respon yang baik dari pelanggan yakni dimensi Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Tanggung Jawab, dan sarana pendukung pelayanan memberikan kepuasan kepada pelanggan listrik prabayar.

***Kata Kunci : Persepsi Pelanggan, Kualitas Layanan Listrik Prabayar, PLN.***

## **A. Pendahuluan**

kemudian digunakan untuk beragam fungsi

### **1. Latar Belakang**

kedepannya. Listrik menjadikan manusia keter-

Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang

gantungan akan keberadaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Pengertian Persepsi Pelanggan**

Menurut Leavit (dalam Sobur, 2003: 445) persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Pelanggan adalah orang yang sudah setia dan percaya pada merek tertentu dan menggunakan dalam jangka waktu tetap. Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan menyeluruh, mereka memiliki beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat (Supranto, 2001:44). Persepsi Pelanggan adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberi arti dalam lingkungan mereka (Robbins, 2001: 23).

### **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Tjiptono, 1997:14).

### **3. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997: 2), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap kepenyerimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”(Lukman, 2000: 12).

### **4. Listrik Prabayar**

Listrik prabayar merupakan produk layanan terbaru dari PLN dimana pelanggan dapat mengendalikan dan mengontrol sendiri pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Manfaat yang dapat pelanggan rasakan jika menggunakan Listrik Prabayar adalah:

- a. Tanpa biaya beban
- b. Tanpa sanksi pemutusan
- c. Tidak ada biaya keterlambatan
- d. Pembelian *STROOM* mudah
- e. Privasi lebih terjaga
- f. Pelanggan dapat mengendalikan sendiri pemakaiannya.

### **5. Kebijakan PLN**

Kebijakan penerapan listrik pintar, mulai digagas tahun 2002 ketika kepemimpinan direktur utama Edi Widiono berdasarkan surat edaran Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 035.E/012/DIR/2001, tanggal 31 Desember 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Multiguna Prabayar. Bertahun-tahun mengalami penggodokan sampai dengan tahun 2008 produk ini muncul ke permukaan walaupun akhirnya baru diremiskan pada tahun 2009 sesuai surat Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 01809/532/DITJB/2009, tanggal 13 Februari 2009 perihal implementasi listrik pintar, Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 300.K/DIR/2009, tanggal 23

c. Penjual voucher listrik prabayar 2 orang.

b. Visi, Misi, dan Motto PLN Rayon Sinjai

d. Pelanggan listrik prabayar di Kabupaten Sinjai 10 orang.

c. Makna PT. PLN (Persero)

d. Peran dan Tujuan PT. PLN (Persero)

## **6. Teknik Analisis Data**

e. Struktur Organisasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif.

f. Tugas Pokok Tiap Bagian PLN Rayon Sinjai

g. Prosedur Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai

## **D. Hasil Penelitian**

h. Sarana dan Prasarana Di kantor PLN Rayon Sinjai

### **1. Sejarah PLN Wilayah Sulselrabar**

a. Sejarah Singkat PLN Rayon Sinjai

### **2. Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Di Kabupaten Sinjai.**

#### **Kesimpulan Dari Empat Dimensi yang Digunakan Dalam Penelitian ini**

No	Dimensi	Tanggapan Pelanggan	Alasan
1	Kepastian Waktu Pelayanan	Kurang Baik	Karena dari hasil wawancara, pelanggan lebih banyak yang menyatakan bahwa pegawai PLN lambat atau kurang cepat dalam merespon keluhan pelanggan dan tidak tepat dalam berjanji dari pada pelanggan yang menyatakan bahwa pegawai PLN memberikan kepastian waktu dan dapat menepatinya.
2.	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Baik	Karena dari respon pelanggan semua mengatakan mudah mendapatkan pelayanan dan merasakan prosedurnya tidak berbelit-belit sehingga pelanggan merasa mudah mengerti apa yang diberikan pegawai PLN.
3.	Tanggung Jawab Pelayanan	Baik	Karena dari semua pelanggan menyatakan bahwa pegawai PLN memberikan tanggung jawab yang memuaskan pelanggan mulai dari tanggung jawab mengajari pelanggan menggunakan listrik prabayar, memberikan arahan bagaimana cara mudah membeli pulsa listrik dan pegawai PLN bertanggung jawab mengatasi kesalahan penyambungan intalasi dan segera memperbaikinya.
4.	Sarana Pendukung Pelayanan	Baik	Karena dari semua respon pelanggan menyatakan bahwa sarana pendukung Pelayanan sangat memuaskan pelanggan dilihat dari ruangan yang memadai yang ada di kantor PLN memberikan rasa nyaman berada didalamnya karena fasilitasnya dilengkapi dengan AC, TV dan kursi yang empuk

*Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sinjai*

**Oleh: Umar Congge & Faridah**