BAB I PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

PT. PLN (Persero) adalah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan berfokus pada pelayanan masyarakat dan bagaimana listrik disalurkan. PT.PLN (Persero) memberikan penyaluran listrik kepada masyarakat melalui produk layanan listrik pascabayar dan prabayar. Listrik pascabayar merupakan konsep layanan pertama PT.PLN (Persero), dengan sistem pembayaran listrik di akhir masa pakai. Pelanggan kemudian menerima tagihan listrik di akhir bulan sesuai energi yang dipakai. PT. PLN (Persero) setiap bulan harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan, dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pada tahun 2010, PT. PLN (Persero) membuat suatu kebijakan baru dengan memunculkan produk layanan listrik prabayar, sistem pembayaran listrik prabayar yaitu pelanggan terlebih dahulu membeli kuota energi listrik dalam satuan kWh berbentuk *voucher*, pada *voucher* terdapat nomor kode yang kemudian di input kedalam meteran listrik di rumah, setelah kode dimasukkan listrik mengalir hingga kuota energi tercapai. Sebelum habis, meteran listrik mengeluarkan bunyi peringatan sehingga pemilik rumah harus membeli kembali energi listrik. Tabel I.1 berikut ini merupakan tabel yang berisi perbandingan layanan antara listrik pascabayar dan listrik prabayar.

Tabel I. 1 Perbandingan Layanan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

Pertanyaan	Pascabayar	Prabayar
Cara pembayaran?	Sekali bayar total piutang	Dapat dicicil sesuai kemampuan
Tarif listrik?	Tidak ada perbedaan tarif	Tidak ada perbedaan tarif
Komplain tagihan?	Ada kesalahan baca meter	Tidak ada kesalahan baca meter
Tunggakan piutang?	Ada kemungkinan gagal bayar	Tidak ada tunggakan
Biaya keterlambatan?	Dikenakan biaya keterlambatan	Tidak dikenakan biaya
Resiko penunggakan?	Adanya pemutusan aliran	Tidak ada pemutusan

Berdasarkan tabel I.1, diketahui bahwa terdapat perbedaan skema penggunaan listrik layanan prabayar dan pascabayar. Layanan listrik pascabayar memiliki sistem pembayaran yang dapat menyebabkan pelanggan lalai untuk membayar tagihan listrik, sehingga pada akhirnya menunggak, sedangkan layanan prabayar menggunakan sistem yang dapat mencegah pelanggan untuk menunggak. Pada awal kemunculannya, listrik prabayar merupakan sebuah opsi yang bisa dipilih masyarakat untuk digunakan atau tidak, PT.PLN (Persero) tidak mewajibkan masyarakat harus menggunakan listrik prabayar. Namun beberapa tahun terakhir, PT. PLN (Persero) menggencarkan

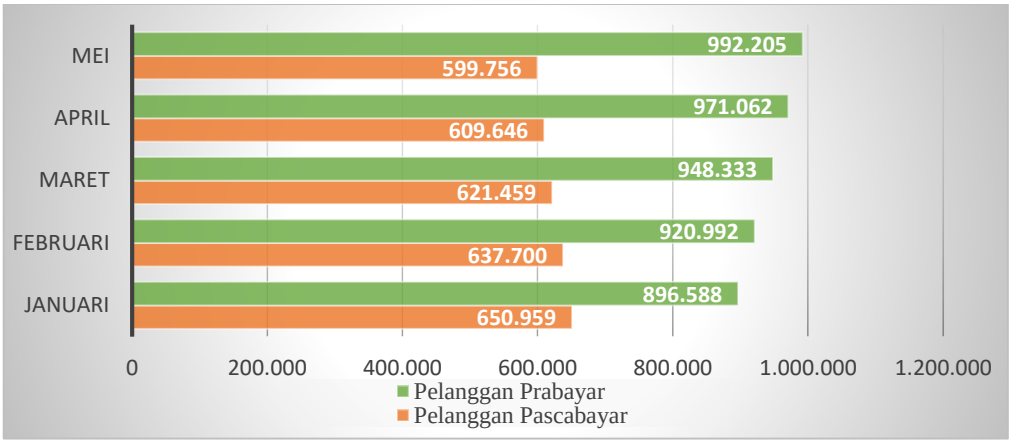
upaya migrasi pelanggan pascabayar ke prabayar dikarenakan masih banyaknya pelanggan pascabayar yang lalai dalam membayar tagihan listrik, sehingga berdampak pada terganggunya *Cash in Flow* pendapatan PT. PLN (Persero) yang mengalami penurunan. Tercatat pada bulan Oktober 2017 untuk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki total jumlah tunggakan sebesar 51.58 Milyar Rupiah, sedangkan jumlah tunggakan yang masih dapat ditoleransi PT. PLN (Persero) adalah sebesar 9 Milyar Rupiah.

Gambar I. 1 Total Tunggakan & Batas Menunggak PT. PLN (Persero) WRKR 2017

Sumber: PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2017

Data tunggakan pada gambar I.1, memperlihatkan bahwa terdapat selisih tunggakan sebesar 42 Milyar Rupiah, yang berarti PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sangat dirugikan. Kerugian yang ditimbulkan bersumber dari Segmen rumah tangga ,TNI/Polri, instansi, Pemda dan BUMN/D. Segmen TNI/Polri, instansi, Pemda dan BUMN/D, tidak bisa dimigrasikan karena merupakan pengguna listrik dengan alokasi anggaran masing-masing intansi yang tidak bisa dikendalikan. Disisi lain, segmen rumah tangga adalah pelanggan dengan pengguna listrik yang bisa di kendalikan, sehingga dalam upaya pengurangan piutang, segmen rumah tangga menjadi target PT. PLN (Persero) untuk di migrasi ke listrik prabayar.

Sejak awal peluncurannya pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2018, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sudah berhasil memigrasikan sekitar 20% pelanggan dari total pelanggan pascabayar segmen rumah tangga. Gambar I.2 berikut ini adalah merupakan grafik yang mempresentasikan penambahan pelanggan prabayar pada tahun 2018.



Gambar I. 2 Penambahan Pelanggan Pascabayar dan Prabayar WRKR

Sumber: PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2018

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa setiap bulan jumlah pelanggan prabayar terus mengalami kenaikan, sedangkan pelanggan listrik pascabayar terus menurun. Namun keberhasilan migrasi pelanggan yang hanya mencakup angka 3% pertahun terbilang masih kecil, sedangkan angka yang ditargetkan untuk memigrasikan pelanggan adalah sebesar 7% pertahun. Hal ini berarti pencapaian proporsi jumlah pelanggan prabayar belum tercapai sesuai harapan. Pencapaian proporsi yang belum memenuhi target yang ditentukan menyebabkan munculnya persepsi bahwa layanan yang diberikan PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Riau terhadap layanan listrik prabayar masih kurang, untuk membuktikan persepsi tersebut maka dilakukanlah pengumpulan data tentang keluhan pelanggan tentang layanan listrik prabayar yang diidentifikasi melalui media *instagram* dan *twitter* resmi milik PT.PLN (Persero), yang tercantum pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan

No	Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)	Sumber
1	Pembelian pulsa listrik prabayar tidak bisa dilakukan (diwaktu tertentu/ tengah malam)	56/90	62%	*Official Account Instagram* (@pln_id), *Twitter* (@pln_123)
2	PT.PLN (Persero) tidak mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat (24 Jam)	63/90	70%	
3	Masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu	35/90	39%	
4	Pemadaman listrik dengan waktu lama dan terus menerus	54/90	60%	
5	Tarif listrik mahal untuk pelanggan non-subsidi	62/90	67%	

Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan (lanjutan)

No	Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)	Sumber
6	Proses migrasi lama dan rumit	42/90	47%	*Official Account Instagram* (@pln_id), *Twitter* (@pln_123)
7	Adanya biaya tambahan saat migrasi listrik	37/90	42%	
8	Rumitnya input token ke kWh meter	29/90	32%	
9	Banyaknya beredar informasi yang tidak akurat	38/90	43%	

(Sumber: Informasi Keluhan Pelanggan pada *Official Account*, 2019)

Pada Tabel I.2, diketahui terdapat Sembilan keluhan pelanggan yang dituangkan dalam kolom komentar postingan *instagram* dan juga pada beranda *twitter* akun resmi PT.PLN (Persero) yang mana keluhan tersebut menerjemahkan alasan mengapa proporsi yang ditargetkan PT.PLN (Persero) belum tercapai dalam meningkatkan jumlah pelanggan prabayar, alasan tersebut yaitu masih kurangnya kualitas pelayanan listrik prabayar yang diberikan PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Padahal jika kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, jelas akan mampu mempengaruhi tingkat penerimaan layanan. Target peningkatan jumlah pelanggan prabayar sebagai upaya mengurangi tunggakan piutang pelanggan pascabayar dapat dicapai dengan melakukan perbaikan kualitas layanan listrik prabayar, dengan tujuan tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul yaitu "Perbaikan Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Dengan Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau".

I. 2 Rumusan Masalah

Latar belakang penelitian ini menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapi PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau terkait layanan listrik prabayar perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan layanan agar terciptanya kepuasan pelanggan, untuk melakukan perbaikan dan peningkatan suatu layanan perlu diketahui atribut kebutuhan pelanggan yang diketahui dengan menggunakan metode *service quality* dan model Kano, permasalahan pada latar belakang kemudian dirumuskan kedalam perumusan masalah berikut ini:

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan listrik prabayar berdasarkan dimensi *Service Quality* di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan listrik prabayar menggunakan *Service Quality* di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau?

3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan listrik prabayar berdasarkan model Kano di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau?
4. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar yang perlu ditingkatkan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau?

I. 3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang ditentukan menghasilkan tujuan penelitian, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan layanan listrik prabayar berdasarkan dimensi *Service Quality* di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
2. Mengukur dan mengklasifikasikan kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan listrik prabayar menggunakan *Service Quality* di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
3. Mengklasifikasi atribut kebutuhan pelanggan listrik prabayar berdasarkan model Kano di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

I. 4 Batasan Masalah

Sebuah penelitian perlu memiliki batasan-batasan yang harus diperhatikan, adapun batasan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada responden yang menggunakan layanan listrik prabayar PT.PLN (Persero) Riau dan Kepulauan Riau
2. Penelitian dilakukan hanya kepada responden segmen umum / rumah tangga
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan listrik prabayar yang sudah dimigrasi dari layanan listrik pascabayar di Riau dan Kepulauan Riau
4. Responden listrik prabayar minimal telah melakukan migrasi listrik selama 6 bulan

I. 5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi kepada pihak PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepualuan Riau terkait atribut kebutuhan pelanggan yang perlu diperbaiki dan dikembangkan sehingga terciptanya kualitas layanan listrik prabayar yang baik dan memiliki keunggulan kompetitif diantara perusahaan pesaing

2. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk memperluas ilmu pengetahuan terkait analisas kebutuhan pelanggan layanan listrik prabayar dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

I. 6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar penelitian yang berisi gambaran singkat mengenai isi skripsi yang menyangkut latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan membuat konsep teori penguat dalam skripsi ini. Bab ini juga membahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian, skala pengukuran, teknik pengumpulan dan pengolahan data, populasi dan sampel, serta sistematika penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan proses analisis data dan hasil analisis yang di dapat, hasil tersebut digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dikemukakan dalam perumusan hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi pernyataan singkat mengenai hasil penelitian dan analisis data yang relevan dengan tujuan. Saran memuat ulasan mengenai perndapat mahasiswa tentang kemungkinan pengembangan dan pemanfaatan hasil penelitian lebih lanjut.