

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCABAYAR PADA KELURAHAN WAGOM KABUPATEN FAKFAK

Rina Idrus

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

***Abstract:** This study aims to examine the comparison of customer satisfaction levels in Surabaya and postpaid electricity. The results of the analysis show that first, there were complaints from customers that the PLN officer did not record the meter but the payment remained the same, the purchase of pulses / tokens, the price of 100 thousand incoming was only a few percent and quickly exhausted anyway, then irregular power outages resulted in equipment broken household furniture such as refrigerator, TV and others. Then in terms of service is not good because there are often blackouts in turn but the payment remains the same, so expect that the interests of the community should be prioritized and care needs to be paid more attention to. Secondly, according to the calculation results, it can be seen that there is no significant difference in the level of electric customer satisfaction between customers who use prepaid meters and customers who use postpaid meters. This is seen from the acceptance of H_0 and H_a rejected, it means that there is no difference in customer satisfaction significant between the two customers.*

***Keywords:** customer satisfaction, prepaid electricity, postpaid electricity*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini semua aktivitas manusia telah banyak bergantung dan dimudahkan dengan teknologi atau peralatan modern seperti dalam bentuk barang-barang elektronik. Sebagian besar penggunaan barang-barang tersebut akan bekerja atau hidup jika menggunakan sumber energi atau daya. Salah satu sumber energi yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia tersebut adalah penggunaan listrik. Melalui listrik semua barang elektronik yang ada dapat digunakan semaksimal mungkin dan sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan semua pekerjaan manusia. Listrik sebagai sumber energi telah menjadi kebutuhan rutin yang sangat penting bagi aktivitas maupun kehidupan masyarakat, karena telah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat mendasar bagi masyarakat. Negara berperan untuk memberikan akses pemenuhan

kebutuhan tersebut. Negara Republik Indonesia sendiri sebagai salah satu negara yang padat penduduknya akan banyak membutuhkan listrik agar keberlangsungan aktivitas masyarakat dan sektor lainnya dapat terus berjalan dengan baik. (Simatupang, 2017:1)

Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tenaga listrik, sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi Negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan nasional.

Mengingat arti penting tenaga listrik bagi Negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan sejalan dengan ketentuan dalam pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang ini menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.

Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Penyediaan tenaga listrik bersifat padat modal dan teknologi dan sejalan dengan prinsip otonomi daerah dan demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Maka peran pemerintah daerah dan masyarakat dalam penyediaan tenaga listrik perlu ditingkatkan.

Dalam memberikan layanan listrik untuk umum, PLN persero rayon fakfak memberikan dua jenis produk berdasarkan cara pembayaran. Dua jenis produk tersebut adalah listrik Prabayar dan listrik Pasca Bayar. Produk utama yang selama ini ditawarkan untuk masyarakat berbentuk listrik Pascabayar. Listrik Pascabayar adalah layanan PLN persero rayon fakfak untuk pelanggan menggunakan tenaga listrik terlebih dahulu selama satu bulan, kemudian melakukan pembayaran atas penggunaan tenaga listrik tersebut pada bulan berikutnya. Layanan ini mengharuskan PLN persero rayon fakfak mencatat meteran listrik, menghitung, dan menerbitkan rekening yang wajib di bayar pelanggan.

PLN persero rayon fakfak akan melakukan penagihan kembali apabila pelanggan terlambat atau tidak membayar tagihannya. PLN persero rayon fakfak juga dapat memutuskan aliran listrik sebagai bentuk sanksi akhir apabila pelanggan tidak

membayar kewajibannya dalam kurun waktu tertentu. Namun, mekanisme demikian tidak berlaku pada produk listrik Prabayar. Listrik Prabayar atau yang juga disebut sebagai layanan listrik pintar, memungkinkan pelanggan untuk melakukan pengendalian mandiri perihal konsumsi listriknya. Pada listrik PLN Persero rayon Fakfak Prabayar ini pelanggan dapat menikmati listrik ketika sudah membeli pulsa. Dengan adanya layanan pascabayar dan Prabayar ini, diharapkan agar pelanggan listrik dapat terpuaskan dengan layanan yang sudah diberikan oleh pihak PLN Persero rayon Fakfak.

Namun ketika berbicara mengenai kepuasan pelanggan menurut Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004:31) bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan”.

Kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan baik secara *tangible* maupun *intangible*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan. Sedangkan menurut Khotler (2000:36) kepuasan adalah “perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan harapan si pelanggan”.

Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak PLN Persero rayon Fakfak yang mana hanya untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan berharap masyarakat mampu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN Persero rayon Fakfak namun kenyataannya masyarakat belum puas, karena sampai saat ini masyarakat masih saja mengeluh dengan pelayanan-pelayanan yang sudah diberikan oleh PLN Persero rayon Fakfak.

Dari hasil observasi di lapangan khususnya di Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak. Bahwa beberapa pendapat masyarakat pengguna listrik pascabayar dan listrik Prabayar terkait kelemahan, kelebihan dan tingkat kepuasan dalam pemakaian, menurut pelanggan listrik dengan pengguna pascabayar bahwa kelemahan memakai pascabayar adalah ketika pemakaian terlalu banyak maka otomatis akan jatuh, dan ketika tunggakan tidak dilunasi maka dari pihak PLN Persero Rayon Fakfak akan memutuskan pemakaian listriknya, kalau Prabayar kan cuma isi pulsa jadi tidak ada tunggakan dan pemutusan listrik walaupun pulsanya habis itupun tergantung pemakaian. Dan menurutnya tidak ada kelebihan dari pascabayar ini, sehingga menurut pengguna listrik pascabayar ini bahwa ia lebih puas dengan menggunakan listrik Prabayar. Sedangkan menurut pelanggan dengan listrik Prabayar bahwa kelemahan memakai Prabayar adalah

pulsanya cepat habis, namun kelebihanannya adalah kita bisa kontrol pemakaian kita misalnya pulsa 50 ribu itu bisa pakai sampai berapa minggu, dan menurutnya ia belum terlalu puas dengan listrik Prabayar ini, ia masih lebih puas dengan listrik Pascabayar.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dimana terdapat kenyataan bahwa walaupun dari pihak PT.PLN Persero Rayon Fakfak sudah melakukan berbagai upaya agar tidak ada keluhan lagi dari masyarakat terkait pelayanan yang telah dilakukan namun pada kenyataannya masyarakat masih saja mengeluh terkait pelayanan yang telah dilakukan PT.PLN Persero Rayon Fakfak, maka penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu seberapa besar perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik antara pascabayar dan Prabayar.

TINJAUAN PUSTAKA

Tentang Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka ada kepuasan, sebaliknya ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Adrianus, Leunupuna dan Pattinama, 2018).

Kemudian pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg, 2010). Sedangkan menurut Nasution (2001) Pelanggan adalah semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995)

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler 1997). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau

keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang sering dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Gasperz (2011:38-39) dinyatakan sebagai rasio: $Z = X/Y$ dimana Z adalah kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan maka kepuasan pelanggan bernilai lebih besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan mereka maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih atau bernilai kecil dari satu ($Z < 1$). (Bangkinang : 2012).

Menurut Schnaars (Tjiptono 2002 : 24) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli berulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman, dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Berdasarkan teori-teori di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah nilai atau hasil dari produk yang telah diberikan kepada pelanggan, ketika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan baik dan dengan kualitas yang bagus maka pelanggan akan merasa puas begitupun sebaliknya ketika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang baik dan dengan kualitas yang rendah maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan membuat pelanggan tetap betah dengan produk atau jasa yang di berikan oleh suatu perusahaan dan akan meningkatkan pemakaiannya yang berarti suatu perusahaan akan tetap berkembang dan maju.

Listrik Prabayar

Listrik Prabayar merupakan cara pembelian di mana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik, berupa voucher isi ulang yang

telah tersedia di ribuan loker-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, voucher listrik Prabayar atau stroom ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT. Pos Indonesia dan mitra pihak ketigalainnya. Layanan listrik Prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH meter (meteran listrik) Prabayar, atau lebih dikenal sebagai meter Prabayar. Program listrik pintar (Prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PT. PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pascabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik Prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PT. PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan dan jika hasil survey lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PT. PLN dapat melakukan pemasangan. Manfaat dari program listrik Prabayar ini yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja, selain itu pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, pelanggan juga perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan karena pada kwh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melakukan kontrol penggunaan listrik, merubah perilaku hemat energi dan juga adanya privasi (tidak perlu mencatat meter/bulan), (Simatupang, 2017:33).

Listrik Pascabayar

Listrik pasca bayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pasca bayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pasca bayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pasca bayar, di hitung dengan menggunakan meteran elektronik pasca bayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan, dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklat waktu. Setelah itu maka data meter yang telah di catat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter, melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan. (Qalby, 2016 : 34-35).

METODE

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2003) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna listrik dengan meter pascabayar maupun pengguna listrik dengan meter prabayar di Kelurahan Wagom yang seluruhnya berjumlah 2.547 Pelanggan, yang mana pengguna listrik prabayar berjumlah 1235 pelanggan dan pengguna listrik pascabayar berjumlah 1312 pelanggan.

Menurut Sugiyono (2003 ; 56), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu semua yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Sedangkan Arikunto (2002, 109) mendefinisikan Sampel adalah bagian dari populasi yaitu sebagian atau wakil dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah pelanggan listrik dengan meter pascabayar maupun meter prabayar pada Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak dengan jumlah Sampel 60 pelanggan, 30 dengan meter pascabayar dan 30 dengan meter prabayar.

Dalam penelitian ini terdapat 2.547 populasi yang dirasa sulit bagi peneliti untuk meneliti secara keseluruhan populasi tersebut, maka untuk memudahkan peneliti dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel jenis *Proposive Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, sehingga peneliti hanya mengambil 60 pelanggan dari keseluruhan jumlah populasi secara acak untuk digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang memiliki nilai yang bervariasi. Variabel juga sebuah lambang atau nilai yang padanya kita letakkan sembarang nilai atau bilangan, Karlinger (2006;49). Sedangkan menurut Sugiyono (2009;60) Variabel penelitian adalah suatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari pendapat para ahli yang telah dipaparkan pada bab tinjauan pustaka dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah ekspresi atau rasa senang yang dirasakan oleh pelanggan apabila setelah memakai atau merasakan produk yang telah diberikan oleh suatu perusahaan, untuk itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu bagi pelanggannya dan juga kualitas produk yang diberikan haruslah bagus agar pelanggannya merasa puas dengan apa yang telah diberikan.

Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2000;134) instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan peneliti dalam kegiatannya menumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Ibnu Hadjar (1996 ;160) berpendapat bahwa instrument merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Sedangkan instrument pengumpul data menurut Sumardi Suryabrata (2008 ; 52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktifitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan sedangkan untuk atribut non kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Adapun metode yang digunakan dalam mengukur variabel tersebut yaitu dengan menggunakan kuisioner yang sifatnya terbuka dan tertutup, kemudian cara mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif pada penelitian ini dengan menggunakan metode skala likert.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data atau teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah : angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Wawancara, dimana menurut Joko Subagyo (2011:39) adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapat informasi secara lansug dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya di lakukan secara lisan.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016:147) mengatakan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Pada dasarnya metode analisis data berarti menguraikan data-data yang telah tersedia sebagai hasil pengolahan data untuk kemudian ditaksir dan disimpulkan. Menurut Sudijono Anas (2009: 273 dan 287) penelitian komparatif pada intinya adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan persamaan dan perbedaan tentang benda, orang, prosedur kerja, ide, kritik terhadap orang atau kelompok, terhadap suatu ide atau prosedur kerja. Dapat juga digunakan untuk membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandang orang, grup atau Negara terhadap kasus peristiwa atau ide.

Terdapat dua model komparasi, yaitu komparasi antara dua sampel dan komparasi antara lebih dari dua sampel yang sering disebut komparasi k sampel. Selanjutnya setiap model komparasi sampel dibagi menjadi dua jenis yaitu sampel yang berkorelasi dan sampel yang tidak berkorelasi disebut dengan sampel independen.

Terdapat berbagai teknik analisa data yang dapat digunakan dalam menganalisis sebuah data dengan hipotesis komparatif begitu juga dalam penelitian ini tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan salah satu teknik analisis komparatif yaitu t-test dikarenakan teknik ini sesuai dengan hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti. Teknik t-test adalah teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel independen apabila datanya berbentuk interval. Maka akan digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r \left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}} \right) \left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}} \right)}} \quad \text{,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,(Sugiyono, 2015 : 122)}$$

Keterangan :

$\bar{x}_1$ = Rata-rata sampel 1

$\bar{x}_2$ = Rata-rata sampel 2

S_1 = Simpangan baku sampel 1

S_2 = Simpangan baku sampel 2

S_1^2 = Varians sampel 1

S_2^2 = Varians sampel 2

r = Korelasi antara dua sampel

$$s^2 = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)}$$

Keterangan :

S^2 : Varian

S : Simpangan baku
 Xi : Nilai x ke-i
 X : Rata-rata
 n : Ukuran sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui proses penelitian di Kelurahan Wagum Distrik Pariwari yang mana melalui, kuesioner sebagaimana dipaparkan di atas tentang perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pascabayar. Selanjutnya dapat dijelaskan berikut ini.

Uji T-test merupakan uji statistik terhadap signifikan atau tidaknya perbedaan nilai rata-rata dari beberapa sampel yang berbeda (Istijanto 2005). Dalam penelitian ini rumus yang digunakan adalah rumus untuk sampel berpasangan (related) yaitu sebagai berikut:

$$s^2 = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)}$$

Dimana diketahui

S² : Varian

S : Simpangan baku

Xi : Nilai x ke-i

X : Rata-rata

n : Ukuran sampel

$$\begin{aligned} s^2 &= \frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)} \\ &= \frac{(30)(165.154) - (4734976)}{(30)(29)} \\ &= \frac{(4954620) - (4734976)}{870} \\ &= \frac{219644}{870} \end{aligned}$$

$$S^2 = 252,46$$

dibulatkan menjadi 253

$$s = \sqrt{S^2}$$

$$= \sqrt{253}$$

$$S = 15,90$$

$$s^2 = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)}$$

Dimana diketahui

S² : Varian

S : Simpangan baku

Xi : Nilai x ke-i

X : Rata-rata

n : Ukuran sampel

Ditanya

$$s^2 = \dots, \dots, \dots ?$$

$$s^2 = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n(n-1)}$$

$$= \frac{(30)(149.095) - (4.347.225)}{(30)(29)}$$

$$= \frac{(4.472.850) - (4.347.225)}{870}$$

$$= \frac{125,625}{870}$$

$$s^2 = 144.39$$

$$s = \sqrt{144.39}$$

$$s = 12.02$$

Dari uraian di atas maka selanjutnya dapat digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan yang signifikan atau tidak terhadap tingkat kepuasan pelanggan listrik antara prabayar dan pascabayar dikelurahan wagom distrik pariwari. Dalam penelitian ini digunakan rumus uji t-test dua sampel yang berpasangan, dengan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} - 2r \left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}} \right) \left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}} \right)}}$$

Dimana diketahui :

$\bar{x}_1$ = Rata-rata sampel 1

$\bar{x}_2$ = Rata-rata sampel 2

S_1 = Simpangan baku sampel 1

S_2 = Simpangan baku sampel 2

S_1^2 = Varians sampel 1

S_2^2 = Varians sampel 2

r = Korelasi antara dua sampel

$$\begin{aligned} t &= \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} - 2r \left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}} \right) \left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}} \right)}} \\ &= \frac{(72,53) - (69,5)}{\sqrt{\left(\frac{253}{30} + \frac{144}{30} \right) - \left[2 (-0,08) \cdot \left(\frac{15,90}{\sqrt{30}} \right) \left(\frac{12,02}{\sqrt{30}} \right) \right]}} \\ &= \frac{3,03}{\sqrt{(8,43 + 4,8) - \left[2 (-0,08) \cdot \left(\frac{15,90}{5,47} \right) \left(\frac{12,02}{5,47} \right) \right]}} \\ &= \frac{3,03}{\sqrt{(13,23) - [(-0,16) \cdot (2,90) (2,19)]}} \\ &= \frac{3,03}{\sqrt{(13,23) - [(-0,16) \cdot (6,35)]}} \\ &= \frac{3,03}{\sqrt{(13,23) - (-1,016)}} \\ &= \frac{3,03}{\sqrt{14,24}} \end{aligned}$$

$$= \frac{3,03}{3,77}$$

$t = 0,8037$ hitung

Dari data di atas dapat diketahui nilai t hitung sebesar 0,80 dan nilai t tabel sebesar 2,00 jadi dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel yang bermakna yaitu tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar hal ini dilihat dari syarat penolakan dan penerimaan hipotesis dalam uji t -test yang mana dapat dilihat sebagai berikut:

t hitung > t tabel yang berarti tolak H_0 dan Terima H_a

t hitung < t tabel yang berarti terima H_0 dan Tolak H_a .

Sesuai dengan kondisi riil di lapangan bahwa masyarakat dengan menggunakan meter pascabayar sudah merasa puas dengan menggunakan meter pascabayar sehingga mereka tidak setuju jika dialihkan ke meter prabayar, kebanyakan dengan alasan bahwa pembayarannya sesuai pemakaian, pembayarannya pun habis bulan dan tidak khawatir apabila pemadaman listrik akibat kehabisan pulsa/token listrik seperti listrik prabayar, sedangkan masyarakat dengan menggunakan meter prabayar mereka pun mengaku puas dengan menggunakan meteran tersebut karena dengan alasan bahwa mereka tidak terbebani lagi ketika habis bulan yang harus melakukan pembayaran ke POS, dan tidak ada penunggakan-penunggakan yang mengancam pemutusan listrik yang disebabkan oleh keterlambatan pembayaran, kalau pulsa/token mudah untuk dan tersedia dimanamana.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jawaban atau rumusan dan hipotesis pada bab sebelumnya terjawab sudah yakni kepuasan pelanggan antara pelanggan listrik dengan menggunakan meter prabayar dan meter pascabayar dikelurahan wadom distrik pariwari tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan yang signifikan antara keduanya.

KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Sesuai dengan hasil penelitian di lapangan ada keluhan-keluhan dari pelanggan bahwa petugas PLN tidak mencatat meteran tetapi pembayarannya tetap sama, pembelian pulsa/token yang harga 100 ribu yang masuk hanya beberapa persen saja dan cepat habis pula, kemudian pemadaman listrik yang tidak beraturan

mengakibatkan alat-alat perabotan rumah tangga rusak seperti kulkas, TV dan lain-lain. Kemudian dari segi pelayanan kurang baik karena sering ada pemadaman listrik secara bergiliran namun pembayarannya tetap sama, jadi harapan kami adalah yang seharusnya kepentingan masyarakat itu lebih diutamakan dan perlu diperhatikan lagi adalah pelayanan yang diberikan.

2. Sesuai dengan hasil perhitungan maka dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik secara signifikan antara pelanggan yang menggunakan meter prabayar maupun pelanggan yang menggunakan meter pascabayar hal ini dilihat dari diterimanya H_0 dan ditolaknya H_a , itu berarti bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pelanggan yang signifikan antara kedua pelanggan tersebut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka beberapa saran yang diperlukan adalah:

1. PLN Persero Rayon Fakfak perlu berupaya meningkatkan pelayanannya, dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang dihadapi pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PLN Persero Rayon Fakfak.
2. PLN Persero Rayon Fakfak perlu mencermati upaya pemenuhan pelayan dari segi ketidak pemadaman listrik sehingga dapat mewujudkan mutu pelayanan yang baik. Petugas perlu melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan oleh petugas yang memberikan pelayanan. Petugas harus lebih memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengar keluhan pelanggan, tapi sebisanya diselesaikan dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

A.A Gde Muninjaya 2004, *Manajemen Kesehatan* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Adrianus Denci, Leunupun Pieter, Pattinama Gwenn Louida Lee. Sistem Antrian *Single Snake* Dalam Kaitan Dengan Kepuasan Nasabah Perbankan. Jurnal Peluang

Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia Maluku Vol. 12 No.1, Maret
2018 : 165 – 186.

Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta

Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Bodroastuti, Tri. (2009). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sidomuncul Semarang*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.

Drs.M.N.Nasutoin, M.Sc,. 2001.*Manajemen Mutu Terpadu* (Total Quality management), Jakarta : Ghalia Indonesia

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi.

_____, 1997.*Strategi Pemasaran*.Edisi kedua. Yogyakarta: Andi

_____, 2002.*Manajemen Jasa*,Yogyakarta: Andi Offset.

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga

Kotler, dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Edisi 12
Jakarta : Erlangga

Kreitner, Robert, and kinicki, angelo (2003) ,*Perilaku Organisasi*, Dalam: Early Suandy
(Penterjemah),Jakarta: Salemba Empat

Karlinger. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavior*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta:
Gadjah Mada University Press.

Lupiyoadi.Rambat.2001 *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta :Salemba Empat

Ningtias, dkk.(2013). *Analisis indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo Di Kecamatan Semarang Utara*
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro.

P.Joko Subagyo. 2011 *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*.Jakarta:
Aneka Cipta.

Philip Kotler, 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles Of Marketing*, edisi VII
Jakarta.

- Qalby, Nur Fausiah. 2016, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayar Dan Pascabayar Di Perumahan Vila Mutiara Elok* Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Riduwan, 2004 *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Simatupang, Alek. Sander. 2017, *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) Dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pascabayar) PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Agung Kota Bumi* Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Bandar Lampung. Diambil dari <http://www.google.co.id/search?q&client=ucweb-&channel=sb>. (11 Agustus 2018 pukul 01 : 00).
- Sugiyono. 2015, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta .
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemrn Mutu Pelayanan Kesehatan* Vol. 2.. Surabaya :Airlangga University Press
-, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah
-, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
-, 2017, *Laporan Tahunan Kelurahan Wagom*.
- <https://freelerningji.wordpress.com/2013/04/06/uji-t-dua-sampel/>,
(diakses 1 september 2018, Jam 19.00 WIT)
- <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-relevan/>,
(diakses, 13 agustus 2018, Jam 21.00 WIT).