

**PERSEPSI PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN  
LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (Persero) RAYON SEMARANG  
TENGAH**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi**

**Program Diploma III Hubungan Masyarakat**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro Semarang**

**Disusun oleh**

**Wisik Sukma Suryowati**

**14030113060029**

**PROGRAM DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

**2018**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Wisik Sukma Suryowati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030113060029
3. Tempat / Tanggal Lahir : Karanganyar, 24 April 1995
4. Program : Diploma III FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Hubungan Masyarakat
6. Alamat : Sewurejo RT 01/IV Sewurejo Mojogedang  
Karanganyar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (TA) yang saya tulis berjudul:

**Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN  
(Persero) Rayon Semarang Tengah**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Januari 2018

Pembuat Pernyataan;

Wisik Sukma Suryowati

NIM. 14030113060029

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar  
PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah  
Nama Penyusun : Wisik Sukma Suryowati  
NIM : 14030113060029  
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma  
III

Semarang, Januari 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing :**

1. Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom (  )

**Dosen Penguji Tugas Akhir :**

1. Dr. Adi Nugroho, M.Si (  )

2. Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom (  )

## **MOTTO**

*Good things come to people who wait, but better things come to those who go out and get them. ~Anonymous*

*The best view come after the hardest climb. ~ Anonymous*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada:

1. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan, terimakasih atas kepercayaannya kepada sukma
2. Kakakku Mega Ayu Suryowati
3. Adik-adikku Surowati Sujiwo Kusumo dan Alam Suprobo Suryowati
4. Almamaterku

## UACAPN TERIMAKASIH

Dengan terselesaikannya penulisan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis. Adapun ucapan terimakasih ini penulis tunjukan kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat-Nya serta jalan terbaik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Orang tuaku, bapak dan ibu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik itu moril maupun materil. Serta kakak dan adik-adikku tercinta terimakasih atas doa dan dukungan kalian.
3. Bapak Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Mas Agus Naryoso, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas.
5. Bapak Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc selaku dosen wali yang membimbing penulis dalam melaksanakan program perkuliahan.
6. Mas Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan petunjuk dan pengarahan serta saran-sara sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Dr. Adi Nugroho, M.Si. selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal wawasan dan ilmu pengetahuan, semoga menjadi berkah dan bermanfaat ilmunya bagi saya serta dapat diterapkan di dalam dunia pekerjaan serta masyarakat.
9. Sahabat-sahabatku Desy, Hesti, Amel, Sinta dan Boni yang selalu memberikan dukungan, saran, dan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, serta memberikan motivasi agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman langganan *nugas* kelompok *bareng*, Tiffana, Giffar, Septyan, Iqbal, Chaca, Otta, Yustika, Yudini, Ridho, Fajar, Lily, Rais, Bagus, Dan Alkira. Terimakasih kalian telah memberi warna dalam masa perjuangan kita mendapat ilmu di DIII PR.
11. Teman-teman angkatan 2013 yang selama ini menemani dalam masa studi.
12. Semua pihak yang membantu secara fisik maupun doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

## ABSTRAK

**NAMA : WISIK SUKMA SURYOWATI**  
**NIM : 14030113060029**  
**JUDUL : PERSEPSI PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (Persero) RAYON SEMARANG TENGAH**

---

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu badan usaha yang dimiliki oleh negara dan juga merupakan penyedia layanan listrik satu-satunya di Indonesia. Dalam memberikan layanan harus selalu mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. PLN Rayon Semarang Tengah mengenai listrik prabayar tidak selalu seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Berbagai macam keluhan muncul dari pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah baik itu secara teknis maupun mengenai kualitas pelayanan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data studi dokumentasi dan pengumpulan data kuesioner. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 40 pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Untuk mengukur persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik prabayar (populer juga dengan istilah token) PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah menggunakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Secara keseluruhan pelayanan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah pelayanan sudah berkualitas. Dilihat dari hasil rekapitulasi pada semua indikator yang berada pada kategori berkualitas, dengan persentase setiap indikator sebesar *Reliability* (90%), *Responsiveness* (85%), *Assurance* (80%), *Empathy* (77,5%), dan *Tangible* (97,5%). Indikator *tangible* memiliki persentase tertinggi, hal ini berarti dari segi fisik petugas pelayanan berpenampilan rapi, perlengkapan dan peralatan pelayanan yang memadai serta kenyamanan di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah membuat pelanggan merasa nyaman. Dan indikator *empathy* merupakan indikator berkualitas yang memiliki persentase yang paling rendah diantara ke empat indikator lainnya, hal ini menunjukkan petugas pelayanan kurang perhatian dan kurang memahami kesulitan yang dihadapi pelanggan, misalnya info pemadaman listrik tidak menyebar sehingga membuat aktivitas pelanggan menjadi terganggu.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas pelayanan.

## ABSTRACT

**NAME : WISIK SUKMA SURYOWATI**  
**NIM : 14030113060029**  
**TITLE : CUSTOMER PERCEPTION ON THE QUALITY OF  
PREPAID ELECTRICITY SERVICE PT. PLN (Persero)  
CENTRAL SEMARANG RAYON**

---

PT. PLN (Persero) is an government owned corporation and also the only provider of electricity services in Indonesia. In providing services should always refer to the main purpose of service, that is customer satisfaction. Services provided by officers of PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon about prepaid electricity is not always as expected by the customer. Various complaints from customers of prepaid electricity PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon both technically and about the quality of service. The purpose of this research is to know the customer perception on the quality of prepaid electricity service PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon, using the service quality theory. This research uses quantitative descriptive method, with data collection technique of documentation study and questionnaire data collecting. Respondents taken in this research are 40 prepaid electricity customers in PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon by using purposive sampling technique.

To measure customer perceptions on the quality of prepaid electricity service (popular with the term token) PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon uses five indicators of service quality that is, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. Overall, the prepaid electricity service of PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Central is qualified. Viewed from the results of recapitulation on all indicators in the category of quality, with percentage of each indicator of Reliability (90%), Responsiveness (85%), Assurance (80%), Empathy (77.5%), and Tangible (97.5 %). The tangible indicator has the highest percentage, it means from the physical aspect of the neat service attendant, the equipments and equipments of adequate service and comfort in PT. PLN (Persero) Central Semarang Rayon makes customers feel comfortable. And the empathy indicator is a quality indicator that has the lowest percentage among the four other indicators, this indicates the service officers are less attention and less understanding of the difficulties faced by customers, such as info blackout does not spread so that makes customer activity becomes disturbed.

Keywords: Perception, Service quality.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: “Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah”. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Diploma III Hubungan Masyarakat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan Tugas Akhir ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan Tugas Akhir ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Semarang, Januari 2018

Penulis,

Wisik Sukma S.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	9
1.4 KerangkaTeori .....	10
1.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	19
1.6 Metode Penelitian .....	21
<b>BAB II PERSEPSI PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (Persero) RAYON SEMARANG TENGAH</b> .....	<b>26</b>
2.1 Identitas Responden .....	26
2.2 Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah .....	30
2.3 Kesimpulan Indikator .....	56
<b>BAB III PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (Persero) RAYON SEMARANG TENGAH</b> .....	<b>59</b>
3.1 Analisis .....	59
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
4.1 Kesimpulan .....	65
4.2 Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1	Sebaran persentase identitas responden berdasarkan jenis kelamin	26
Diagram 2.2	Sebaran Persentase identitas responden berdasarkan usia	27
Diagram 2.3	Sebaran persentase identitas responden berdasarkan pekerjaan	28
Diagram 2.4	Sebaran persentase identitas responden berdasarkan lamanya menjadi pelanggan listrik Prabayar .....	29
Diagram 2.5	Sebaran persentase keramahan petugas pelayanan dan kesiapan petugas dalam menolong pelanggan .....	31
Diagram 2.6	Sebaran persentase kemudahan mendapatkan informasi mengenai listrik Prabayar .....	32
Diagram 2.7	Sebaran persentase keandalan petugas dalam menangani keluhan	33
Diagram 2.8	Sebaran persentase kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan	34
Diagram 2.9	Sebaran persentase indikator <i>reliability</i> .....	35
Diagram 2.10	Sebaran persentase petugas pelayanan cepat dan tanggap melayani pelanggan .....	36
Diagram 2.11	Sebaran persentase kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan .....	37
Diagram 2.12	Sebaran persentase kesediaan petugas membantu pelanggan	38
Diagram 2.13	Sebaran persentase indikator <i>responsiveness</i> .....	40
Diagram 2.14	Sebaran persentase kemampuan petugas pelayanan menjawab pertanyaan dari pelanggan .....	41
Diagram 2.15	Sebaran persentase kesopanan petugas pelayan saat melayani pelanggan .....	42
Diagram 2.16	Sebaran persentase petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam menangani keluhan .....	43
Diagram 2.17	Sebaran persentase indikator <i>Assurance</i> .....	45

Diagram 2.18	Sebaran persentase petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan .....	46
Diagram 2.19	Sebaran persentase petugas memahami kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan .....	47
Diagram 2.20	Sebaran persentase petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan .....	48
Diagram 2.21	Sebaran persentase indikator <i>empathy</i> .....	50
Diagram 2.22	Sebaran persentase peralatan dan perlengkapan yang digunakan petugas dalam melayani pelanggan memadai .....	51
Diagram 2.23	Sebaran persentase kebersihan dan kenyamanan tempat di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah .....	52
Diagram 2.24	Sebaran persentase petugas pelayanan berpenampilan rapi, berseragam, dan profesional dalam bekerja .....	53
Diagram 2.25	Sebaran persentase indikator <i>tangible</i> .....	56
Diagram 2.26	Sebaran persentase kesimpulan kualitas pelayanan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah .....	57

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Jumlah pelanggan baru listrik prabayar PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah per Januari-November 2016 .....	3
Diagram 1.2	Pengaduan pelanggan terkait listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah bulan Januari 2017 .....	4
Diagram 2.2	Analisis persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A    Gambaran umum PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah

Lampiran B    Kuesioner

Lampiran C    Tabel induk

Lampiran D    Surat izin penelitian

Lampiran E    Surat keterangan telah melaksanakan penelitian