

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kehidupan masyarakat modern saat ini tidak lepas dari pemakaian energi listrik. Listrik saat ini menjadi kebutuhan utama bagi manusia dan listrik juga menjadi penopang kehidupan dan penunjang berbagai aktivitas manusia. Kegiatan belajar, bekerja, bahkan bermain sekalipun membutuhkan energi listrik oleh karena itu kebutuhan akan energi listrik tinggi.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara yang menyediakan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia. Pertumbuhan di dunia ekonomi dan industri dan adanya perkembangan teknologi menjadi pertumbuhan penggunaan listrik di Indonesia. Oleh banyak kebutuhan tersebut PT. PLN (Persero) sebagai penyedia kebutuhan energi listrik memberikan pasokan listrik yang cukup kepada masyarakat indonesia.

Semakin maju perkembangan jaman semakin kebutuhan listrik sekarang ini semakin bertambah. PT. PLN (Persero) sebagai penyedia energi listrik di negara Indonesia memberikan inovasi baru tentang penyediaan energi listrik bagi masyarakat demi ketersediaan listrik bagi masyarakat.

Pada tahun 2010 PLN mengeluarkan kebijakan baru untuk pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar

yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pada sistem listrik pintar (Prabayar), pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya.

Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom. Penggantian yang dilakukan jika berganti ke layanan listrik prabayar hanya mengganti kWh meter yang dahulu analog hanya untuk menghitung besarnya energi listrik yang terpakai, sedangkan kWh meter listrik prabayar menggunakan kWh khusus yang bisa dimasukan pulsa listrik / token / stroom dan ketika token listrik habis maka listrik akan otomatis terputus (https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara). Dengan adanya listrik prabayar ini para pelanggan cenderung akan lebih hemat.

PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah mulai memberikan layanan listrik prabayar dimulai sejak tahun 2010 atas dasar Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 378.K/DIR/2010 tentang Listrik Prabayar di lingkungan PLN. Saat ini pelanggan listrik prabaya di wilayah

tanggung jawab PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah sebanyak 29.375 pelanggan.

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan baru listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah per Januari-November 2016

No.	Bulan	Pelanggan
1	Januari	311
2	Februari	280
3	Maret	336
4	April	337
5	Mei	326
6	Juni	286
7	Juli	228
8	Agustus	385
9	September	391
10	Oktober	364
11	Novemver	364
	Jumlah	3608

Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Semarang Tengah, 2017

Menurut data yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah terdapat banyak pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai permasalahan listrik Prabayar antara lain:

Tabel 1.2 Pengaduan pelanggan terkait listrik Prabayar PT. PLN (Persero)

Rayon Semarang Tengah bulan Januari 2017

No.	Permasalahan	Jumlah pengaduan
1	Token tidak dapat masuk	5
2	LCD mati	1
3	Kwh meter terbakar	5
4	Kwh rusak	2
5	Kwh token tidak berkurang	2
6	Kwh token tidak bertambah	2
7	Rumah padam	1
8	Lebih tagih	1
	Jumlah	19

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, 2017

Berbagai permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan didominasi oleh masalah teknis, seperti token tidak masuk dan kwh meter terbakar. Keluhan tentang listrik Prabayar ini perlu mendapat perhatian agar pelayanan dan penanganan lebih cepat teratasi. Keluhan mengenai listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah terdapat beberapa masalah seperti keterlambatan pelayanan, bagian pelayanan tidak memberikan informasi yang jelas, ketidakpastian waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan. Dalam menyampaikan keluhan/

pengaduan, pelanggan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh PLN seperti, *call center PLN 123, customer service, dan juga PLN mobile.*

Berikut contoh pengaduan pelanggan yang diterima PT. PLN (Persero)

Rayon Semarang Tengah mengenai listrik Prabayar:

Keluhan pelanggan terkait layanan listrik Prabayar mengenai keterlambatan pelayanan di laporkan oleh ibu Heni melalui *call center PLN 123*

“Token sudah dimasukkan namun kwh tidak bertambah. sesuai informasi pelanggan, pada tanggal 27/1/2017 pelanggan telah dihubungi petugas namun sampai saat ini belum ada petugas yang datang ke lokasi. mohon tindak lanjut pelanggan telah menghubungi kembali.”

Keluhan pelanggan mengenai aplikasi Prabayar yang bermasalah yang dilaporkan oleh bapak Husni melalui *call center PLN 123*

“Mohon periksa app Prabayar, diragukan kondisi beroperasinya app kwh dirasakan cepat habis (mcb dalam posisi off, namun kwh tetap berkurang. Sejak realisasi proses migrasi sekitar 1 bulan yang lalu.”

Keluhan lainya dari pelanggan adalah mengenai sisa kwh yang hilang saat di isi kebalik dan mengenai keterlambatan pelayanan yang dilaporkan oleh Bapak Yan Aris melalui *call center PLN 123*

“Mohon bantuan pengecekan terkait pelanggan hari ini tgl 14/11/2016 entry token nominal Rp 500.000 mendapatkan 410.8 kwh, sisa pulsa sebelumnya 46.5 kwh, seharusnya setelah entry token menjadi 457,3 kwh, namun yang muncul pada app 415.5 kwh. Beberapa menit kemudian pelanggan melakukan pengecekan sisa pulsa kembali, saat ini menjadi 414.82 kwh. terkait k5116111400342, pelanggan belum ada telepon atau petugas yang datang ke lokasi dan jika tidak ada penanganan dari petugas ybs akan memblowup ke media massa.”

Dari contoh di atas menunjukkan bahwa pelanggan merasa kesulitan dan membutuhkan bantuan, namun petugas pelayanan belum melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan. Hal ini membuat pelanggan kecewa dan merasa tidak puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang akhirnya akan menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah itu sendiri.

Menurut Kotler (dalam Wasesa, 2005:13) mendefinisikan persepsi sebagai sebuah proses dimana seseorang melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk kedalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. Persepsi tidak tergantung pada stimuli fisik saja tetapi juga pada stimuli lain yang didasarkan pada situasi dan kondisi yang dimiliki seseorang secara pribadi. Pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah akan melakukan seleksi, mengorganisasi dan menafsirkan pengalaman mereka menggunakan listrik prabayar yang nantinya akan dinilai dari sudut pandang mereka. Persepsi pelanggan akan baik sejalan dengan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang memuaskan.

Pemberian layanan pelanggan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah terkait listrik prabayar pelanggan bisa menggunakan layanan *customer service, call center, maupun PLN Mobile*. Pelanggan bisa mendapatkan informasi tentang listrik prabayar seperti

pasang baru maupun migrasi listrik dari pasca bayar ke prabayar, pelanggan juga bisa melakukan pengaduan atau komplain menggunakan layanan pelanggan ini. Pemberian layanan pelanggan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan menjadi puas dan loyal terhadap perusahaan.

Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. (Tjiptono, 83:2008)

Strategi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah peningkatan kinerja institusi, hal ini meliputi berbagai upaya antara lain adalah melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan dan pihak manajemen yang menyangkut materi komunikasi, *salesmanship* dan *public relations*, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya biasanya didasarkan pada survey pelanggan). Hal yang meliputi upaya dalam meningkatkan

kepuasan pelanggan dapat dilakukan, untuk meningkatkan citra. (Kotler, 2000:14)

1.2 RUMUSAN MASALAH

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 harus melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik, jika pelayanan yang diterima pelanggan lebih rendah dari harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah terkait 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 pelayanan. Berikut keluhan yang disampaikan pelanggan mengenai listrik Prabayar: token tidak dapat masuk; Kwh meter terbakar; Kwh meter rusak ; petugas lamban dalam melakukan pelayanan. Permasalahan yang muncul mengenai listrik Prabayar harusnya menjadikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang

Tengah tahu pelanggan yang tidak puas akan memberikan persepsi yang negatif terhadap PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah itu sendiri.

Dengan adanya keluhan/ komplain dari pelanggan listrik Prabayar dapat dipakai sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan listrik Prabayar. Berdasarkan uraian tersebut maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pelanggan pada jasa pelayanan listrik Prabayar yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT

1.3.1 TUJUAN

Mengetahui persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

1.3.2 MANFAAT

a. Manfaat Akademis

Secara teoritis, penulis ingin mengetahui teori persepsi pelanggan dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi bagi PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah dalam hal pelayanan pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar.

1.4 KERANGKA TEORI

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005: 156) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului dengan proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau sensori. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus itu diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit pada telapak tangan sebagai alat perabaan; yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya (Brance, 1964 dalam Walgito, 2004:87-88).

Menurut Kotler (dalam Wasesa, 2005: 14) mengemukakan ada tiga proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu:

1. *Selective attention*, yaitu dimana seseorang akan mempersepsikan sesuatu berdasarkan perhatian. Hal ini dapat terjadi mengingat banyaknya informasi yang diterima pada saat yang bersamaan. Dalam satu hari, rata-rata orang bisa menerima lebih dari 1.500 informasi.
2. *Selective distortion*, yaitu kecenderungan seseorang untuk memilah-milah informasi berdasarkan kepentingan pribadinya dan menterjemahkan informasi berdasarkan pola pikir sebelumnya yang berkaitan dengan informasi tersebut.
3. *Selective retention*, dimana seseorang akan mudah mengingat informasi yang dilakukan secara berulang-ulang.

Menurut Walgito (2004:89), faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Objek yang dipersepsi
Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.
2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat indera untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motorik.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Gronroos, 1990 dalam Ratminto, 2008:2). Sedangkan pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald, 1984:22).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2008: 5). Seperti diketahui PLN (Persero) merupakan salah satu badan usaha yang dimiliki oleh negara dimana tugasnya adalah melayani masyarakat untuk penyediaan layanan kebutuhan listrik di Indonesia baik itu listrik prabayar maupun paska bayar, untuk kebutuhan rumah tangga maupun kebutuhan bisnis.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa prinsip yang harus diketahui, dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto, 2008: 22):

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan disini mencakup kejelasan dalam hal: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah keluhan/

persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan layanan publik dapat diselenggarakan dalam
kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan
sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman
dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat
yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan
penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan
pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelatihan kerja dan
pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan
sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
(telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Menurut keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi (Ratminto, 2008: 23-24):

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997: 48). Pelanggan dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Parasuraman, zeithaml dan berry (1991) dalam (Supranto, 2011:230) membentuk model kualitas jasa yang menyortir syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasi 5 kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen: manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan kualitas jasa. Para personil mungkin tidak terlihat baik dan tidak mampu memenuhi standar.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan jasa yang dialami dan yang diharapkan. Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Berry dan Parasurama, (1985:41) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalani hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Berbagai studi menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan baik memiliki sebuah persamaan diantaranya adalah (Philip Kotler 1994: 561):

1. Konsep strategis, perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan, sasaran, dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.
2. Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak, tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.
3. Penetapan standar tinggi, penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antar lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan, ketepatan.
4. Sistem untuk memonitor kinerja jasa, secara rutin memeriksa kinerja jasa.
5. Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan, menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah.

1.5 DEFINISI KONSEPTUAL DAN DEFINISI OPERASIONAL

1.5.1 Definisi konseptual

Persepsi adalah sebuah proses dimana seseorang melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk kedalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. Persepsi tidak tergantung pada stimuli fisik saja tetapi juga pada stimuli lain yang didasarkan pada situasi dan

kondisi yang dimiliki seseorang secara pribadi (Kotler, 1999 dalam Wasesa, 2005:13).

Persepsi pada layanan listrik Prabayar dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan listrik Prabayar.

1.5.2 Definisi operasional

Indikator- indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan:

a. Reliabilitas

- Petugas ramah dan selalu siap menolong pelanggan.
- Kemudahan pelanggan mendapat informasi mengenai listrik Prabayar.
- Kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.
- Petugas dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan.

b. Daya tanggap

- Petugas cepat tanggap menangani keluhan pelanggan.
- Kemampuan petugas memberikan pelayanan.
- Kesiediaan petugas membantu pelanggan.

c. Jaminan

- Petugas mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.
- Petugas bersikap sopan kepada pelanggan.
- Petugas bagian layanan memberikan jaminan tepat waktu.

d. Empati

- Petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.
- Petugas memahami kesulitan pelanggan.
- Komunikasi yang efektif.

e. Bukti fisik

- Perlengkapan yang memadai
- Kebersihan dan kenyamanan tempat di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.
- Petugas yang berpenampilan rapi berseragam dan profesional saat bekerja.

1.6 METODE PENELITIAN

1.5.1 TIPE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono, (2003:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

1.5.2 POPULASI DAN SAMPEL

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Semarang Tengah yang menggunakan layanan listrik prabayar.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh oleh populasi (Sugiyono, 2009:81). Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden (Supranto. 2001:239). Maka dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 40 responden.

1.5.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008:85) . Karena penelitian ini tentang persepsi layanan listrik prabayar maka sampel sumber datanya adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang menggunakan listrik prabayar.

1.5.4 JENIS DAN SUMBER DATA

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2010 : 91). Data ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada listrik Prabayar yang diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan kuesioner kepada responden.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian (Azwar, 2010 : 91). Data ini diperoleh dari sumber tidak langsung melalui media perantara yaitu buku, koran, internet dan lain sebagainya.

1.5.5 ALAT DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009 : 142). Kuesioner berisi daftar pertanyaan berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada layanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

1.5.6 TAHAP PENGOLAHAN DATA

a. Editing

Mengedit adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuan daripada editing adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin (Narbuko, 2005 : 153).

b. Koding

Koding adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari pada responden ke dalam kategori-kategori. Biasanya kalsifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban (Narbuko, 2005 : 154).

c. Tabulasi

Pekerjaan tabulasi adalah pekerjaan membuat tabel. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukkan dalam tabel (Narbuko, 2005 : 155).

1.5.7 ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk menganalisis data yang

diperoleh dari jumlah responden yang diteliti dengan menggunakan tabel dan dianalisis secara deskriptif.

Dalam menentukan interval kelas digunakan rumus :

$$Interval(I) = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{jumlah kelompok}}$$