

# Analisis Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Listrik Pintar di Kota Pontianak

**Rendy Amy Saputra**

STMIK Pontianak/Sistem Informasi

STMIK Pontianak

Pontianak, Indonesia

e-mail: [rendyamy@stmikpontianak.ac.id](mailto:rendyamy@stmikpontianak.ac.id)

## **Abstrak**

*Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna listrik prabayar (listrik pintar). Dalam penelitian ini, 95 responden aktif merupakan pengguna aktif listrik pintar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda sederhana, uji korelasi, uji pasti (determinasi), uji t dan uji f dengan taraf signifikansi 0.05%. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kinerja layanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan sebagian hasil penelitian menunjukkan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kinerja layanan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebesar 64.2%, sedangkan sisanya sebesar 35.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.*

**Kata kunci:** Kinerja Layanan, Kepuasan Konsumen, Listrik Pintar.

## **Abstract**

*This study was conducted to examine the effect of service performance on customer satisfaction. The population sample of this study includes prepaid electricity (smart electricity) customers. In this study, 95 active respondents were active smart electricity users. The type of data used in this study is qualitative data. While the data analysis technique uses simple linear multiple analysis, correlation test, deterministic (deterministic) test, t-test and f-test with significance level of 0.05%. Based on the research results, it is known that the service performance variable simultaneously affects the consumer satisfaction variable. Based on several research results, it shows physical evidence to have a positive and significant impact on consumer satisfaction. The coefficient of determination shows that service performance affects customer satisfaction is 64.2%, the remaining 35.8% is affected by other variables that are not tested in this study.*

**Keywords:** Service Performance, Consumer Satisfaction, Smart Electricity.

## **1. Pendahuluan**

Di era globalisasi ini, teknologi dan peralatan modern, terutama barang-barang elektronik, telah memainkan peran besar dalam mempermudah berbagai aktivitas manusia. Penggunaan barang elektronik tersebut sangat bergantung pada sumber energi atau daya, dan salah satunya adalah listrik. Listrik menjadi elemen krusial yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, memungkinkan pemanfaatan maksimal dan sesuai kebutuhan dari berbagai perangkat elektronik, yang pada gilirannya membantu mempermudah pekerjaan manusia. Sebagai sumber energi utama, listrik menjadi kebutuhan rutin yang vital dalam berbagai aktivitas dan kehidupan sehari-hari masyarakat[1].

Listrik adalah salah satu sumber energi yang sangat penting bagi kepentingan umum dan menjadi kebutuhan esensial dalam kehidupan masyarakat di berbagai tingkatan, mulai dari kota, kabupaten, kecamatan, hingga desa-desa terpencil[2]. Oleh karena itu, pemerintah berupaya menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat untuk memastikan bahwa mereka dapat merasakan dan menikmati manfaat dari listrik ini[3]. Tujuan dari upaya tersebut adalah agar hak-hak masyarakat dihargai dan mereka merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh PLN.

Saat ini, PT. PLN (persero) sedang mendorong penciptaan inovasi produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas dengan melakukan sosialisasi mengenai pengalihan atau konversi dari sistem listrik pasca bayar ke sistem listrik prabayar, yang lebih dikenal sebagai listrik pintar[4]. Meskipun telah diperkenalkan sejak tahun 2008, sistem listrik prabayar secara resmi diluncurkan sejak tahun 2009. Pilihan

untuk menggunakan listrik Prabayar menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat dalam mengelola pemakaian listrik mereka dengan lebih mudah. Layanan listrik Prabayar merupakan suatu inovasi baru dari PT. PLN yang memungkinkan pelanggan untuk mengatur konsumsi listrik mereka melalui alat khusus bernama KWH PraBayar atau Meter Prabayar[5].

Di Kota Pontianak, PLN sebagai penyedia listrik telah memperkenalkan dua jenis penggunaan listrik yaitu Pascabayar dan Prabayar, mengingat adanya peningkatan permintaan masyarakat terhadap listrik. PLN terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan ini. Sistem Pascabayar memungkinkan pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu sebelum membayar[6]. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai di PLN, Bank, Kantor Pos, dan tempat lain yang ditunjuk oleh PLN. Penting untuk tidak menunda pembayaran, karena dapat menyebabkan denda bahkan pemutusan layanan listrik. Beberapa masalah yang perlu dihindari adalah kesalahan dalam pencatatan meteran, pemutusan layanan yang tidak tepat, dan tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan, serta berbagai kesalahan lainnya[7].

Listrik Prabayar memiliki keunggulan tambahan karena memungkinkan pemantauan pengeluaran bulanan, sehingga penggunaan listrik dapat dikendalikan secara lebih efektif setiap bulannya[8]. Pengguna dapat mengelola pemakaian listrik dengan lebih bijaksana, menghemat pengeluaran listrik, dan memiliki kendali yang lebih baik atas pemakaian daya. Selain itu, pengguna tidak akan dikenakan denda atas keterlambatan pembayaran, serta tidak perlu khawatir tentang pemutusan layanan listrik oleh petugas PLN karena keterlambatan pembayaran. Dengan adanya sistem ini, pembelian voucher listrik juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar**

Tahun	Prabayar	Pascabayar
2018	215.855	692.982
2019	244.910	503.181
2020	279.998	531.123

Sumber: PT. PLN Kota Pontianak

Berdasarkan data dalam Tabel 1, penggunaan Listrik Prabayar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini terjadi karena adanya pertumbuhan perumahan yang memerlukan pasokan listrik, dan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PLN menyediakan Layanan Listrik Prabayar. Saat ini, PLN hanya menginstal Listrik Prabayar untuk semua jenis keperluan. Selain itu, jika ada kebutuhan untuk menambah daya listrik, peralihan dari Listrik Pascabayar ke Listrik Prabayar dilakukan karena penambahan watt listrik hanya dapat dilakukan melalui sistem Listrik Prabayar. Sedangkan Listrik Pascabayar mengalami fluktuasi karena PLN telah mengubah sistem dengan memperkenalkan Listrik Prabayar. Sebagai akibatnya, untuk pemasangan baru saat ini semua menggunakan Listrik Prabayar, dan tidak lagi menggunakan Listrik Pascabayar.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif metode yang digunakan untuk menggambarkan analisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas[9]. Hasil penelitian dengan menggunakan metode deskriptif yang bersifat kuantitatif, hasil penelitian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan dengan menekankan analisisnya pada data – data numerik sehingga dapat diketahui hubungannya.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di wilayah Kota Pontianak yang menggunakan listrik Prabayar. Waktu penelitian bulan Juni Mei 2023.

### Data dan Prosedur Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan membuat daftar pertanyaan (Kuesioner) kemudian dikumpulkan.

### Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen listrik Prabayar yang ada di Kota Pontianak. Jumlah populasi listrik Prabayar dilihat dari Tahun 2020 pengguna listrik Prabayar sebanyak 279.998 pelanggan dan listrik pascabayar sebanyak 531.123 pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna listrik Prabayar di Kota Pontianak yang sudah menjadi konsumen sejak tahun 2018. Jenis sampling yang digunakan yaitu sampling insidental. Dalam hal

ini sampling insidental dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data[9]. Maka dari itu penulis mengambil sampel sebanyak 95 responden konsumen listrik Prabayar.

#### Metode Analisis

Metode analisa yang digunakan ialah, analisis regresi linear Sederhana, pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F dan secara parsial dengan uji t, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini berkaitan dengan pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan listrik pintar di Kota Pontianak. Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan listrik pintar (listrik Prabayar) sebanyak 95 responden.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Pertanyaan	Sig	Status	Alpha Cronbach	Status
Kinerja Layanan (X)	X1	0.000	Valid	0.909	Reliabel
	X2	0.000	Valid		
	X3	0.000	Valid		
	X4	0.000	Valid		
	X5	0.000	Valid		
	X6	0.000	Valid		
	X7	0.000	Valid		
	X8	0.000	Valid		
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0.000	Valid	0.816	Reliabel
	Y2	0.000	Valid		
	Y3	0.000	Valid		
	Y4	0.000	Valid		

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Tabel 2, menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah  $< \alpha$  yaitu 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel Kinerja Layanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) dikatakan valid. Nilai alpha cronbach untuk setiap pernyataan dari variabel Kinerja Layanan (X) dan Kepuasan Konsumen  $> 0.202$  (r tabel). Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel kinerja layanan (X) dan kepuasan konsumen (Y). Analisis ini digunakan untuk menjawab bagaimana pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan listrik pintar di Kota Pontianak. Model yang digunakan dalam analisis ini adalah  $Y = a + bx$ . Hasil analisis ini dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 3. Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	10.343	1.262
Kualitas Layanan	0.182	0.29

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas maka, output persamaan regresinya adalah  $Y = 6.429 + 0.315X + e$ . berdasarkan nilai a yaitu 6.429 maka dipastikan pengaruh Kinerja Layanan adalah positif. Jika kinerja layanan naik satu satuan maka nilai Kepuasan Konsumen akan naik sebesar 0.315.

**Pengujian Hipotesis**

Perumusan hipotesis yang diuji, dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau  $\alpha = 0.05$  maka hasil pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

**Uji F**

**Tabel 4. Uji Hipotesis Secara Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Of		
			Squares	F	Sig.
Regression	230.393	1	230.393	40.408	0.000
Residual	558.767	98	5.702		
Total	789.16	99			

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas, diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 65.200 dengan nilai Sig = 0.000, artinya Kinerja Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dan layak diuji T (parsial)

**Uji T**

**Tabel 5. Uji Hipotesis Secara Parsial**

Model	T	Sig.
(Constant)	4.653	0.000
Kualitas Layanan	8.075	0.000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas, diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 8.075 dengan nilai Sig. = 0.000 artinya Kinerja Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Uji Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)**

		Kinerja Layanan	Kepuasan Konsumen
Kinerja Layanan	Pearson Correlation	1	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	95	95
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	95	95

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 6 diatas, diketahui nilai sig 0.000 < 0.05 maka, dengan ini dibuktikan Kinerja Layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen.

### Uji Koefisien Deteminasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besaran yang memberikan informasi *goodness of fit* dari persamaan regresi, yaitu menjelaskan proporsi atau presentase perubahan pada variabel tidak bebas yang disebabkan oleh perubahan pada variabel-variabel bebas ( $X$ ).

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 <sup>a</sup>	.412	.406	1.70843

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 7 diatas, diketahui Kinerja layanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0.642 atau 64.2%, sedangkan sisanya 35.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kinerja layanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan layanan yang maksimal dari penyedia jasa/produk, Sehingga apa yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Setelah dilakukan penelitian dengan pengambilan sampel pada pelanggan Listrik Pintar PLN di Kota Pontianak dan pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS maka diperoleh hasil kinerja layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian ini mempunyai hasil yang sama dengan hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alief Syahrizal Goran Tokan[10], yaitu pengaruh yang signifikan dan positif dari kedua variabel yang diujikan.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 95 responden mengenai pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan listrik pintar di Kota Pontianak, maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, hasil dari persamaan  $Y = 6.429 + 0.315X$ , nilai koefisien regresi sebesar 0,315 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja layanan, maka nilai kepuasan konsumen bertambah sebesar 0.315. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kinerja layanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif.

### Daftar Pustaka

- [1] R. Idrus, "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Listrik Pascabayar Pada Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak," *Vol. XIII, Nomor 1, maret 2019*, vol. XIII, pp. 57–72, 2019.
- [2] N. S. Syam *et al.*, "Model Support Vector Machine untuk Prediksi pada Penggunaan Energi Listrik di Rumah Hemat Energi," *J. Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 56–59, 2022.
- [3] G. Amelia, F. Wadjdi, and Soeprijanto, "Perbandingan biaya pemakaian listrik menggunakan sistem pascabayar dengan sistem prabayar pada listrik rumah tangga 1, 2, 3.," *Pendidik. Ekon. Undiksha*, vol. 10, no. 1, pp. 168–178, 2018.
- [4] I. N. Nofiana, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Listrik Prabayar," *J. Ekon. Pembang.*, vol. 9, no. 2, p. 184, 2011, doi: 10.22219/jep.v9i2.3673.
- [5] E. Rahman, J. Manajemen, F. Ekonomi, and U. Gorontalo, "Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Area Gorontalo Rayon Telaga," *Jambura*, vol. 1, no. 2, pp. 268–281, 2018.
- [6] T. S. Tambunan, "Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu," *J. Nas. Manaj. Pemasar. SDM*, vol. 1, no. 2, pp. 66–83, 2020, doi: 10.47747/jnmpsdm.v1i2.124.
- [7] R. T. Yulianto, "Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 10, no. 1, p. 62, 2021, doi: 10.24843/ejmunud.2021.v10.i01.p04.

- 
- [8] A. Azwar, "Listrik Prabayar Dilihat dari Perilaku Konsumen," *J. Ekon. Bisnis PNJ*, vol. 11, no. 1, p. 13489, 2012.
- [9] Sugiyono, "Buku Metode Penelitian," *Metode Penelitian*, vol. 47. pp. 32–41, 2018.
- [10] A. P. Kual *et al.*, "ISSN 2303-1174 A.S.G.Tokan., A. Tumbel., F. Roring. Analisis Pengaruh Kual ... .," *J. EMBA*, vol. 4, no. 5, 2016.