

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Profil Perusahaan

Penyediaan tenaga listrik di Indonesia dimonopoli oleh sebuah perusahaan listrik negara atau yang biasa dikenal PLN yang mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan Indonesia. PT PLN adalah perusahaan monopoli dikarenakan PT PLN tidak mempunyai pesaing, PT PLN hanya mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang membantu berkembangnya PLN kesuluruh penjuru Indonesia. Usaha PT PLN termasuk kedalam jenis monopoli. Hal ini karena PT PLN merupakan penjual atau produsen tunggal dan tanpa barang pengganti yang dekat, dan juga kemampuan PLN dalam menetapkan harga seberapa yang mereka inginkan.

PT PLN DJBB merupakan satu-satunya perusahaan listrik milik Negara di Jawa Barat. Perjalanan PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten cukup panjang. Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM).

BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, di antara waktu 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia setelah Indonesia merdeka.

27 Desember 1957, GEBO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Eksploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Eksploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan.

Mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

Luas wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (PLN DJBB) menjangkau lebih dari 42.196 km<sup>2</sup> yang meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, kecuali Tangerang.

Jumlah konsumen yang mencapai lebih dari 9 juta pelanggan, atau 22 % dari jumlah pelanggan PLN secara nasional, menjadikan PLN DJBB merupakan Unit PLN terbesar di Indonesia (*sumber* : PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011).

Wilayah dan beban kerja yang sedemikian besarnya, dikelola oleh Unit-unit Pelaksana Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan Area Pengatur Distribusi (APD), dengan komposisi sebagai berikut :

1. Area Pelayanan Jaringan (Area) : 17 Unit
2. Area Pengatur Distribusi (APD) : 1 Unit
3. Unit Pelayanan dan Jaringan (Rayon) : 100 Unit
4. Unit Pelayanan dan Jaringan Prima (Rayon Prima) : 7 Unit
5. Kantor Pelayanan (KP) : 191 KP

Adapun Unit-unit Pelaksana tersebut adalah :

1. APD Jawa Barat & Banten
2. Area Bandung
3. Area Banten Utara
4. Area Banten Selatan
5. Area Bekasi
6. Area Bogor
7. Area Cianjur
8. Area Cimahi
9. Area Cirebon
10. Area Depok
11. Area Garut
12. Area Gunung Putri
13. Area Karawang
14. Area Majalaya
15. Area Purwakarta
16. Area Sukabumi
17. Area Sumedang

## 18. Area Tasikmalaya

(*Sumber* : PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011).

PLN memberikan dua jenis layanan dalam melayani pelanggannya yaitu layanan listrik Prabayar dan layanan listrik Pasca Bayar.

Listrik Prabayar atau listrik Pintar adalah layanan terbaru PLN yang mempunyai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meteran Prabayar. Melalui listrik Prabayar, pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan listrik Prabayar, pelanggan menggunakan listrik menjadi lebih nyaman dan lebih terkendali.

Penghitungan KWH meter listrik Prabayar sama saja dengan KWH meter analog karena sudah melalui tahap standarisasi Tera (tidak lebih mahal) dan harga Rp/kWh Listrik sudah diatur dalam penyesuaian tarif tenaga listrik melalui Peraturan Menteri ESDM nomor 31 tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT PLN (Persero). Untuk info mengenai penyesuaian tarif tenaga listrik dapat diakses di <http://www.pln.co.id/blog/tarif-tenaga-listrik/> . Yang akan menentukan hemat atau boros adalah 100 % perilaku penggunaan peralatan listrik oleh pelanggan.

Penggunaan listrik Prabayar atau listrik Pintar mempunyai banyak keuntungan yaitu sebagai berikut :

1. Pemakaian listrik lebih terkendali
2. Tanpa ada sanksi pemutusan
3. Tanpa dikenakan denda keterlambatan
4. Tanpa Uang Jaminan Pelanggan
5. Tanpa ada pencatatan meter
6. Privasi tidak terganggu
7. Tidak dikenakan biaya beban bulanan
8. Kemudahan pembelian Token / STROOM
9. Pembelian disesuaikan kemampuan.
10. Tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWH masih tersisa).

(*Sumber*: PT PLN (Persero) Wilayah Nusa Tenggara Barat, 2011).

Penggunaan listrik Prabayar atau listrik pintar juga mempunyai beberapa kelemahan yaitu sebagai berikut :

1. Pada beberapa golongan tarif rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA tarifnya lebih mahal dibandingkan listrik pascabayar.
2. Pembelian pulsa listrik tidak periodik. Bagi yang pemakaian listriknya banyak mungkin akan membeli pulsa listrik lebih dari 1 kali dalam sebulan.
3. Pulsa habis (kWh habis) berarti strom habis tentu listrik mati/padam, sehingga pelanggan listrik Prabayar ada 2 (dua) kemungkinan listriknya padam yakni pemadaman dari PLN dan pulsa habis. Namun pada kWh meter Prabayar jika sudah dilengkapi dengan alarm dimana jika kWh sudah menunjukkan nilai 10 kWh maka alarm pada kWh meter akan berbunyi, jika alarm berbunyi sebaiknya segera melakukan pembelian pulsa listrik Prabayar.

(Sumber : BATAMNEWS.CO.ID, 2015).

PT. PLN (Persero) mengganti program listrik pasca bayar menjadi listrik Prabayar karena program listrik Prabayar merupakan program yang mempermudah pelanggan dalam pengontrolan penggunaan listrik. Pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mengontrol biaya listrik bulanan. Layanan ini juga dapat mengatasi keluhan pelanggan tentang pembacaan meteran oleh petugas PLN yang tidak akurat. Pelanggan juga tidak perlu khawatir mati listrik mendadak saat *stroom* yang tertera di meteran sudah habis. Secara otomatis, meteran Prabayar akan memberikan alarm jika jumlah kWh sudah mulai habis.

Listrik Prabayar muncul di Jawa Barat pada tahun 2008 karena adanya masalah yang terjadi yang merugikan PLN dan juga pelanggan. Contohnya : komplain pelanggan mengenai pelayanan PLN yang buruk, terjadi kesalahan pencatatan meteran, pencatatan meteran tidak dilakukan langsung oleh PLN melainkan menyewa pencatat meteran sehingga membutuhkan biaya lebih banyak lagi untuk membayar pencatat meteran, dll. Pihak PLN sangat jarang terjun langsung untuk mengawasi pencatatan meteran. Banyaknya pelanggan listrik

pasca bayar yang menunggak sementara dari pihak PLN yang dapat melayani hanya sedikit menjadi salah satu alasan PLN mengeluarkan produk listrik Prabayar.

Ada 2 jenis pelanggan listrik Prabayar, yaitu sebagai berikut :

1. satu arah, yaitu pelanggan melakukan pengisian token sendiri. PLN hanya memantau pemakaian pelanggan, kapan pelanggan melakukan pengisian, mengenai kondisi pemakaian pelanggan PLN tidak tahu.
2. dua arah, yaitu dilakukan pemasangan modem pada meteran pelanggan sehingga pelanggan bisa memantau meteran dan mengisi token dari jauh cukup dengan memasang dan menyambungkan dengan aplikasi pada *smartphone*. Namun jika menggunakan meteran jenis ini akan membayar biaya tambahan modem dan biaya lainnya. Meteran ini dimanfaatkan pada tower dan papan iklan, akan tetapi sering terjadi kelemahan sinyal pada beberapa lokasi di tempat pemasangan tower dan papan iklan.

Listrik dengan sistem pasca bayar yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu, kemudian pencatatan angka kWh meter yang menjadi dasar pembayaran di bulan berikutnya. PLN akan menugaskan pencatat meteran untuk pencatatan meteran pelanggan listrik pasca bayar tiap bulan.

Keuntungan dari penggunaan listrik pasca bayar yaitu pelanggan tidak perlu repot memasukkan kode voucher setiap bulannya, pelanggan cukup pergi ke loket pembayaran listrik setiap bulan.

Komplain oleh pelanggan kepada PLN tidak lagi dilakukan secara *face-to-face*. PLN memanfaatkan layanan *call centre*. Pelanggan yang ingin komplain terhadap PLN tidak perlu mendatangi langsung kantor PLN, pelanggan tinggal menghubungi *call centre* 123. Nanti pelanggan akan dilayani oleh *customer service*. Setiap pelanggan listrik PLN mempunyai nomor identitas pelanggan atau yang disebut IDPEL yang terdiri atas 12 digit angka. Dua angka awal menunjukkan distribusi, misalnya 53 merupakan kode untuk Jawa Barat. Tiga angka berikutnya menunjukkan rayon. Tujuh angka berikut merupakan nomor urut pelanggan. Nomor identitas yang dimiliki pelanggan PLN unik. Jika

pelanggan berhenti berlangganan dengan PLN maka nomor identitas pelanggan yang bersangkutan mati dan tidak digunakan lagi. Pelanggan yang menghubungi *call centre* akan diminta nomor identitas agar pihak PLN dapat mengetahui identitas pelanggan tersebut. Jika pelanggan ingin melakukan penambahan daya langsung, kompalin, tagihan, atau keperluan lainnya dapat dengan mudah dilayani oleh PLN jika menyebutkan nomor identitas. (*Sumber* : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2015).

#### 1.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan

a). Visi

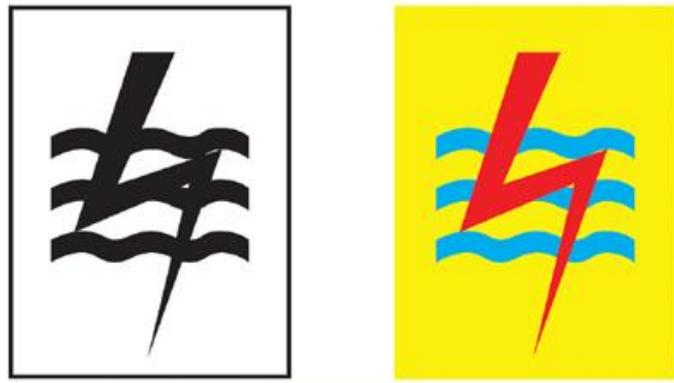
Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b). Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c). Logo Perusahaan

PLN mempunyai logo perusahaan yang resmi digunakan dari tahun 1976 sampai sekarang. Berikut merupakan Logo PT PLN beserta uraiannya :



Gambar 1.1

Logo PT PLN (Persero)

(Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, 1976)

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Adapun makna dari logo PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

## 2. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

## 3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya (*sumber* : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, 2009).

### 1.1.3 Bidang Usaha Perusahaan

Ruang lingkup jenis usaha PT. PLN (Persero) dalam anggaran Dasar disebutkan bahwa jenis-jenis usaha adalah:

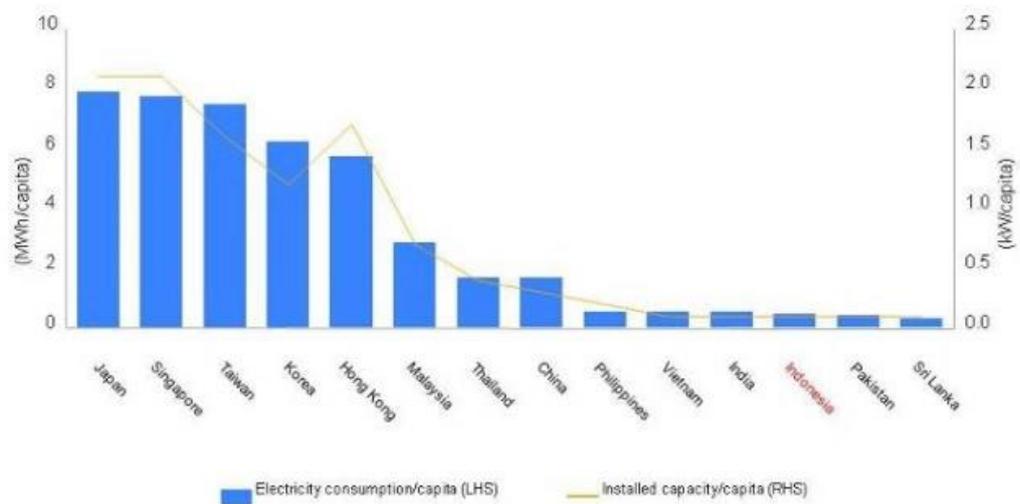
1. Usaha penyediaan tenaga listrik : Pembangkitan, Penyaluran, Distribusi, Perencanaan dan Pembangunan Sarana Penyediaan Tenaga Listrik dan Pengembangan Penyediaan Tenaga Listrik.
2. Usaha penunjang tenaga listrik : Konsultasi yang berhubungan ketenaga listrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan

ketenagalistrikan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

- Usaha lain : Kegiatan usaha dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi terkait penyediaan ketenagalistrikan, jasa operasi dan pengaturan bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan luas bidang ketenagalistrikan, kerjasama dengan badan lain dan usaha lainnya (*sumber* : PT PLN (Persero), 2015).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Tenaga listrik merupakan sumber energi yang penting untuk kehidupan manusia sehari-hari. Energi listrik berasal dari sumber daya yang terbatas yang harus dijaga kelestariannya agar dapat menunjang penyediaan energi listrik bagi masyarakat dunia secara optimal (Alpen Steel, 2016).



Gambar 1.2 Konsumsi Energi Listrik di Beberapa Negara di Dunia

(*Sumber* : Indone5ia, 2016)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa konsumsi listrik di dunia semakin meningkat karena pertambahan jumlah penduduk yang semakin bertambah, sementara penyediaan listrik masih terbatas.

Beberapa data pencapaian dan konsumsi energi listrik di beberapa negara. China mencapai US\$ 2.140 per kapita dan konsumsi listrik 3.411 kWh per kapita. Rata-rata Asia Tenggara mencapai US\$ 914 per kapita dan konsumsi listrik 2.655 kWh per kapita, dan dunia sebesar US\$ 2.517 dan konsumsi listrik 9.170 kWh per kapita. Data Pusat Konservasi Energi Jepang pada 2011, konsumsi energi Indonesia berdasarkan produk domestik bruto (PDB) per kapita mencapai US\$ 572 dan konsumsi listrik per kWh sebesar 2.251 per kapita (Dekso, 2014).

Konsumsi energi listrik dari tahun ke tahun mengalami perubahan. Kebanyakan negara di dunia mengalami peningkatan permintaan akan energi listrik. Berikut gambar pertumbuhan konsumsi listrik beberapa negara di dunia:

| Million tonnes oil equivalent | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | Change 2015 over 2014 | 2015 share of total |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|
| US                            | 2350.2         | 2333.1         | 2371.8         | 2320.3         | 2206.1         | 2285.3         | 2266.0         | 2210.4         | 2271.7         | 2300.5         | 2280.6         | -0.9%                 | 17.3%               |
| Canada                        | 323.9          | 321.1          | 326.9          | 327.4          | 311.6          | 316.4          | 328.7          | 326.6          | 335.0          | 335.5          | 329.9          | -1.7%                 | 2.5%                |
| Mexico                        | 167.7          | 172.9          | 170.8          | 174.3          | 174.1          | 178.1          | 186.4          | 188.5          | 188.9          | 190.0          | 185.0          | -2.6%                 | 1.4%                |
| <b>Total North America</b>    | <b>2841.8</b>  | <b>2827.2</b>  | <b>2869.5</b>  | <b>2821.9</b>  | <b>2691.7</b>  | <b>2779.8</b>  | <b>2781.2</b>  | <b>2725.4</b>  | <b>2795.6</b>  | <b>2826.0</b>  | <b>2795.5</b>  | <b>-1.1%</b>          | <b>21.3%</b>        |
| Australia                     | 120.9          | 129.5          | 130.0          | 131.2          | 129.8          | 129.8          | 130.7          | 131.2          | 130.7          | 129.9          | 131.4          | 1.2%                  | 1.0%                |
| Bangladesh                    | 16.9           | 18.0           | 18.8           | 19.9           | 21.9           | 22.9           | 24.3           | 26.5           | 27.0           | 28.3           | 30.7           | 8.7%                  | 0.2%                |
| China                         | 1793.7         | 1968.0         | 2140.1         | 2222.3         | 2322.1         | 2487.4         | 2687.9         | 2795.3         | 2903.9         | 2970.3         | 3014.0         | 1.5%                  | 22.9%               |
| China Hong Kong SAR           | 23.3           | 24.7           | 26.3           | 24.6           | 26.8           | 27.5           | 28.1           | 27.0           | 27.8           | 27.1           | 27.9           | 2.9%                  | 0.2%                |
| India                         | 393.6          | 413.9          | 450.2          | 475.7          | 515.2          | 541.0          | 565.0          | 599.8          | 626.0          | 666.2          | 700.5          | 5.2%                  | 5.3%                |
| Indonesia                     | 122.1          | 123.9          | 132.9          | 131.3          | 134.9          | 148.8          | 162.8          | 170.8          | 175.0          | 188.3          | 195.6          | 3.9%                  | 1.5%                |
| Japan                         | 522.5          | 521.8          | 517.4          | 510.8          | 469.0          | 497.4          | 471.9          | 468.5          | 465.8          | 453.9          | 448.5          | -1.2%                 | 3.4%                |
| Malaysia                      | 67.5           | 69.6           | 73.1           | 76.5           | 73.6           | 76.9           | 79.3           | 82.8           | 89.0           | 90.3           | 93.1           | 3.1%                  | 0.7%                |
| New Zealand                   | 18.8           | 19.0           | 19.0           | 19.1           | 19.1           | 19.7           | 19.6           | 19.7           | 19.9           | 20.8           | 21.0           | 0.7%                  | 0.2%                |
| Pakistan                      | 61.2           | 65.2           | 68.5           | 70.0           | 71.1           | 71.4           | 71.8           | 71.8           | 71.6           | 73.9           | 78.2           | 5.7%                  | 0.6%                |
| Philippines                   | 26.4           | 25.6           | 26.7           | 27.6           | 28.0           | 28.8           | 29.5           | 30.5           | 32.5           | 34.4           | 37.7           | 9.7%                  | 0.3%                |
| Singapore                     | 47.4           | 52.3           | 56.1           | 59.8           | 64.3           | 69.0           | 71.7           | 71.9           | 73.9           | 76.3           | 80.2           | 5.2%                  | 0.6%                |
| South Korea                   | 221.0          | 222.9          | 231.9          | 236.4          | 237.4          | 254.6          | 267.8          | 270.5          | 270.9          | 273.1          | 276.9          | 1.4%                  | 2.1%                |
| Taiwan                        | 103.4          | 105.6          | 110.3          | 104.2          | 102.4          | 108.6          | 108.7          | 108.4          | 109.9          | 111.4          | 110.7          | -0.6%                 | 0.8%                |
| Thailand                      | 88.5           | 88.8           | 93.6           | 95.1           | 98.4           | 105.8          | 110.2          | 118.0          | 120.3          | 123.4          | 124.9          | 1.1%                  | 0.9%                |
| Vietnam                       | 30.8           | 28.1           | 30.6           | 38.2           | 39.3           | 44.3           | 50.3           | 52.7           | 55.0           | 60.1           | 65.9           | 9.6%                  | 0.5%                |
| Other Asia Pacific            | 47.9           | 50.2           | 49.2           | 50.0           | 50.6           | 53.0           | 52.4           | 53.4           | 56.5           | 58.9           | 61.3           | 4.1%                  | 0.5%                |
| <b>Total Asia Pacific</b>     | <b>3705.7</b>  | <b>3927.1</b>  | <b>4174.9</b>  | <b>4292.9</b>  | <b>4403.9</b>  | <b>4686.8</b>  | <b>4931.6</b>  | <b>5098.9</b>  | <b>5255.9</b>  | <b>5386.6</b>  | <b>5498.5</b>  | <b>2.1%</b>           | <b>41.8%</b>        |
| <b>Total World</b>            | <b>10940.0</b> | <b>11267.8</b> | <b>11617.3</b> | <b>11780.8</b> | <b>11598.5</b> | <b>12181.4</b> | <b>12450.4</b> | <b>12622.1</b> | <b>12873.1</b> | <b>13020.6</b> | <b>13147.3</b> | <b>1.0%</b>           | <b>100.0%</b>       |

Gambar 1.3 Konsumsi Listrik di Dunia

(Sumber : BP Statistical Review of World Energy, 2015)

Sebanyak 20 negara mengonsumsi 80% energi dunia. Indonesia salah satu yang menjadi pihak yang paling bertanggung jawab meningkatkan efisiensi energi dan memimpin peralihan ke energi bersih. Dikatakan bahwa sebanyak 1,2 miliar penduduk India masih tidak memiliki akses energi listrik (Hijauku, 2013).

Minimnya rasio elektrifikasi yang masih sekitar 76% menunjukkan masyarakat Indonesia masih terbatas memperoleh akses listrik. Jika rasio

elektrifikasi sampai 90%-100% pada 2020-2025, konsumsi listrik nasional berpotensi mencapai 2.600 kWh per kapita (Dekso Media Utama,2015).

Posisi Indonesia masuk dalam negara yang masih mengalami defisit pasokan energi, pada saat yang sama memiliki permintaan atas energi yang tinggi. Hal ini membuka peluang bagi Indonesia untuk memenuhi kebutuhannya dengan energi yang bersih (Hijauku, 2013)

Penyediaan tenaga listrik di Indonesia dimonopoli oleh sebuah perusahaan listrik negara atau yang biasa kita kenal PLN yang mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan Indonesia. PT PLN adalah perusahaan monopoli dikarenakan PT PLN tidak mempunyai pesaing, PT PLN hanya mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang membantu berkembangnya PLN kesuluruh penjuru Indonesia. PLN menyediakan dua jenis listrik yaitu listrik Prabayar dan listrik Pasca Bayar (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011).

Listrik Prabayar atau listrik Pintar adalah layanan terbaru PLN yang mempunyai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meteran Prabayar. Melalui listrik Prabayar, pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan listrik Prabayar, pelanggan menggunakan listrik menjadi lebih nyaman dan lebih terkendali (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011).

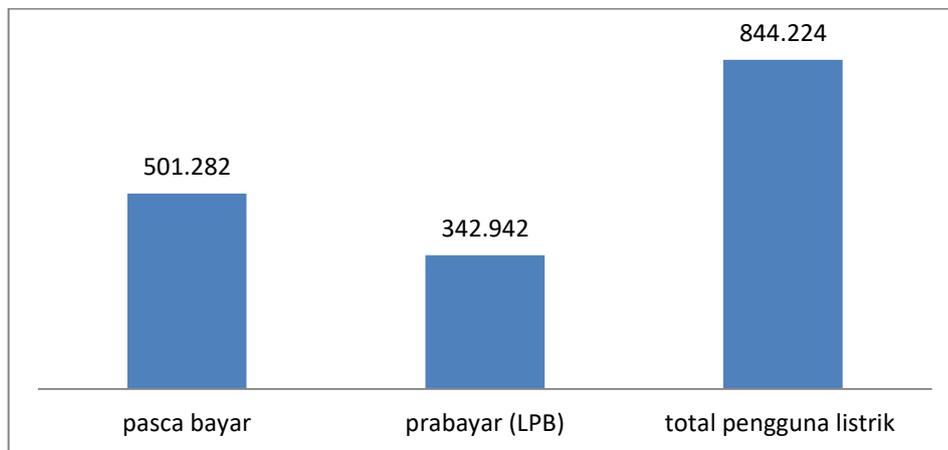
Listrik dengan sistem Pasca Bayar yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu, kemudian pencatatan angka kWh meter yang menjadi dasar pembayaran di bulan berikutnya. PLN akan menugaskan pencatat meteran untuk pencatatan meteran pelanggan listrik Pasca Bayar tiap bulan (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011).

Listrik Pasca Bayar mempunyai kelemahan bila dilihat dari sisi PLN yaitu dengan sistem Pasca Bayar, terkadang pelanggan bisa melakukan pencurian listrik, misalnya daya terpasang 450 kWh, banyak pelanggan secara sepihak memanipulasi meteran listrik sehingga dayanya menjadi melebihi daya terpasang 450 kWh. Sedangkan dari sisi pelanggan, apabila terjadi keterlambatan bayar, akan dikenakan denda, dengan resiko terlambat selama tiga bulan akan dilakukan pencabutan meteran oleh PLN. Pencatatan meteran oleh petugas pencatat meteran

sering terjadi kesalahan pencatatan antara yang tertera di meteran pelanggan dengan data yang dimiliki PLN (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2015).

Pelanggan listrik baik prabayar maupun pasca bayar sering mengalami keluhan mengenai pelayanan listrik oleh PLN. Banyak komentar yang berisi komplain yang disampaikan oleh pelanggan di media sosial kepada PT. PLN (Persero). Komentar yang disampaikan kebanyakan berisi keluhan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung dan tidak adanya respon atau solusi terhadap keluhan pelanggan dari pihak PT. PLN (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung, 2016).

Jumlah pengguna listrik pasca dan prabayar per tahun 2016 di Area Bandung dapat dilihat menggunakan grafik berikut :



Gambar 1.4

Pengguna Listrik Pasca dan Prabayar Jawa Barat dan Banten Area Bandung Tahun 2016

*Sumber:* Data Internal Perusahaan PT PLN DJBB Area Bandung diperoleh pada tanggal 22 Februari 2017.

Berdasarkan diagram pada gambar 1.4 maka dapat dilihat bahwa penggunaan listrik pasca bayar sebesar 59.37%, menunjukkan bahwa pasca bayar

lebih dominan di bandingkan Prabayar yang hanya mencapai angka 40.62% dari pasca bayar pada tahun 2016.

Pelanggan listrik pasca bayar lebih dominan dibandingkan dengan pelanggan Prabayar. Pertumbuhan jumlah pelanggan listrik Prabayar tiap bulannya kadang meningkat, kadang juga mengalami penurunan. Hal ini juga berlaku pada pertumbuhan pelanggan listrik pasca bayar. PLN hanya menyediakan layanan listrik Prabayar jika pelanggan ingin melakukan pemasangan listrik baru karena pihak PLN menganggap layanan Prabayar lebih memudahkan PLN. Walaupun demikian, untuk sekarang ini pelanggan pasca bayar masih memiliki jumlah pelanggan yang lebih banyak daripada pelanggan Prabayar (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2015).

Pihak PLN sendiri menginginkan agar pelanggan listrik pasca bayar melakukan migrasi ke listrik Prabayar. Namun masih banyak sekali pelanggan pasca bayar yang enggan untuk melakukan migrasi ke listrik Prabayar. Pelanggan listrik merasa malas mengikuti beberapa tahapan yang harus dilalui jika ingin melakukan migrasi. Pemasangan dan penambahan daya listrik juga akan dikenakan biaya. Selain itu, pelanggan harus bersabar menunggu beberapa hari untuk menunggu verifikasi dari pihak PLN terkait pemasangan (pelanggan listrik PLN, 2016).

Berdasarkan hasil uraian mengenai listrik Prabayar dan listrik pasca bayar, akan diteliti lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik pasca bayar akan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Dalam melakukan penelitian ini, diambil judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan”.

### 1.3 Perumusan Masalah

Penyediaan tenaga listrik di Indonesia dilakukan oleh sebuah perusahaan Negara yaitu PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) mempunyai dua jenis pelanggan yaitu pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik pasca bayar. Pertumbuhan jumlah pelanggan listrik kadang meningkat, kadang juga mengalami

penurunan. Namun untuk sekarang, jumlah pelanggan listrik pasca bayar lebih dominan dibandingkan pelanggan listrik Prabayar. Pihak PLN menginginkan agar pelanggan listrik pasca bayar melakukan migrasi ke listrik Prabayar. Namun masih banyak pelanggan pasca bayar enggan untuk melakukan migrasi ke listrik Prabayar karena merasa malas mengikuti beberapa tahapan yang harus dilalui jika ingin melakukan migrasi. Pemasangan dan penambahan daya listrik juga akan dikenakan biaya. Selain itu, pelanggan harus bersabar menunggu beberapa hari untuk menunggu verifikasi dari pihak PLN terkait pemasangan.

Kepuasan pelanggan dihasilkan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan. Pelanggan akan memberikan respon atau kepuasan atas pelayanan yang mereka dapatkan. Pelanggan bisa menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakannya. Dari penilaian tersebut pelanggan akan memberikan respon tentang seberapa besar dan bagaimana kepuasan mereka akan kualitas pelayanan (ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, dan bukti langsung) yang mereka dapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar, serta perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. Hasil penelitian diharapkan bisa menjawab permasalahan yang diteliti.

#### 1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan.
3. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan penelitian di perusahaan adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Aspek Teoritis

1. Bagi PT. PLN (Persero)

Penelitian ini diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif dengan memberikan pelayanan listrik Prabayar dan listrik Pasca Bayar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik untuk membantu terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Telkom

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan untuk bahan perbandingan maupun bahan pertimbangan bagi pembaca tugas akhir ini di kemudian hari, khususnya mahasiswa Universitas Telkom sendiri.

### 1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penelitian selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengetahuan tambahan mengenai masalah kepuasan konsumen terutama pelanggan listrik Pasca Bayar dan listrik Prabayar PT. PLN

(Persero), selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan PLN sebagai acuan untuk strategi kedepannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya, terutama penelitian yang topik permasalahannya serupa.

## 2. Bagi Peneliti

Sebagai latihan menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman praktek lapangan melalui analisa serta memperoleh data yang konkret dalam penelitian dan sebagai aplikasi keilmuan yang didapat di bangku kuliah.

### 1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar yang dianalisis dengan tipe penyelidikan deskriptif.

Penelitian ini menggunakan sampel dari pelanggan PLN yaitu pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar Rayon Bandung Selatan. Akan dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap kedua jenis pelanggan ini mengenai tingkat kepuasan yang didapatkan dari pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan.

### 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Gambaran yang jelas mengenai penelitian ini disusun dengan suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam setiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pernyataan penelitian, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini membahas teori-teori terkait dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik, masalah, atau variabel penelitian. Pada bab ini juga akan membahas rangkaian penalaran yang akan digunakan untuk menggambarkan masalah penelitian sehingga terbentuk kerangka pemikiran yang akan mengantarkan pada kesimpulan penelitian. Pada bagian akhir bab ini akan berisi hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahap pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas atau *trustworthiness*, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini.