

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini listrik menjadi instrumen penting dalam kehidupan umat manusia. Hampir semua sektor memerlukan energi listrik untuk menjalankan aktivitasnya. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar didunia tentunya menjadi salah satu pengguna listrik terbesar didunia. Berdasarkan Undang-Undang No. 33 ayat 3 tahun 1945 tentang pengertian perekonomian, pemanfaatan SDA, dan prinsip perekonomian nasional, yang berbunyi sebagai berikut “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dalam pasal ini menjelaskan bahwa perekonomian indonesia akan ditopang oleh 3 pelaku utama yaitu Koperasi, BUMN/D (Badan Usaha Milik Negara/Daerah), dan Swasta yang akan mewujudkan demokrasi ekonomi yang bercirikan mekanisme pasar, serta intervensi pemerintah, serta pengakuan terhadap hak milik perseorangan.

Dewasa ini listrik menjadi instrumen penting dalam kehidupan umat manusia. Hampir semua sektor memerlukan energi listrik untuk menjalankan aktivitasnya. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar didunia tentunya menjadi salah satu pengguna listrik terbesar didunia. Berdasarkan Undang-Undang No. 33 ayat 3 tahun 1945 tentang pengertian perekonomian, pemanfaatan SDA, dan prinsip perekonomian nasional, yang berbunyi sebagai berikut “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung

didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dalam pasal ini menjelaskan bahwa perekonomian indonesia akan ditopang oleh 3 pelaku utama yaitu Koperasi, BUMN/D (Badan Usaha Milik Negara/Daerah), dan Swasta yang akan mewujudkan demokrasi ekonomi yang bercirikan mekanisme pasar, serta intervensi pemerintah, serta pengakuan terhadap hak milik perseorangan.

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat dewasa ini membutuhkan segalanya menjadi mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini menyikapi tuntutan tersebut, PT PLN (persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut prabayar atau listrik prabayar. Sistem prabayar sendiri mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2012 di Nusa Tenggara Barat, ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)) sistem prabayar merupakan konsep layanan baru bagi PT. PLN (persero). Sistem prabayar menjadi pilihan karena banyak manfaat yang akan diperoleh pelanggan maupun oleh perusahaan. Layanan prabayar ini merupakan misi dari PT. PLN (persero), yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Sebenarnya Jenis-jenis daya yang ditawarkan PLN untuk sistem prabayar sama saja dengan yang pascabayar yakni, daya 220VA,450VA,900VA,1300V 2200VA, dan diatas 200VA perbedaanya hanya pada sistem pembayarannya saja, (sumber [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Menurut Gujor dan Otasowie dalam Rizal (2017) sistem Prabayar merujuk pada pengeluaran yang dilakukan konsumen untuk menggunakan barang atau jasa sebelum dikonsumsi. Dalam kasus listrik ciri khas dari sistem Prabayar adalah kebalikan sistem komersialisasi konvensional. Sedangkan konsumen yang sebelumnya (pascabayar) mengadakan kredit konsumsi karena mereka membayar tagihan listrik secara berkala setelah konsumsi, dalam pembayaran dimuka (Prabayar) kredit tersebut tidak tersedia karena pembelian dan pembayaran listrik dibuat sebelum dikonsumsi. Dengan demikian, sistem Prabayar memungkinkan pengguna untuk mengkonsumsi listrik hanya ketika memiliki saldo di akun listrik, karena pasokan dihentikan pada saat kredit tersebut habis.

Salah satu perbedaan listrik Prabayar dan listrik pascabayar berdasarkan website resmi [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pascabayar pelanggan sudah bisa langsung menikmati kwh, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas catat meter. Sedangkan pada produk listrik Prabayar, pelanggan membeli terlebih dahulu kwh, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik. Listrik Prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik Prabayar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (*voucher* listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kwh (*kilowatt hours*) Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar dengan bantuan *keypad* yang sudah tersedia di meter Prabayar.

Nantinya, lewat layar yang ada di meter Prabayar akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti : (1) Informasi jumlah energi listrik (kwh) yang dimasukkan (diinput), (2) Jumlah energi listrik (kwh) yang sudah terpakai selama ini, (3) Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (*real time*), (4) Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Alasan PT PLN (Persero) melakukan terobosan untuk menciptakan sistem Prabayar sendiri adalah untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan agar mengendalikan pemakaian listriknya sendiri. Beberapa keunggulan bagi pelanggan sistem listrik Prabayar yang akan didapat pelanggan sebagai berikut: (1) Lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik, karena kendali ditangan anda, (2) Privasi lebih terjaga karena tidak perlu ada petugas pencatat meter, (3) Tidak dikenakan biaya keterlambatan, (4) Tidak ada sanksi pemutusan, (5) Bebas biaya beban bulanan/rekening minimum, (6) Kemudahan pembelian token, bisa didapat di lebih dari 30.000 ATM dan PPOB di seluruh Indonesia, ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

PT PLN (persero) dinilai sangat sukses dalam melakukan proses konversi/migrasi sistem listrik di Indonesia maupun di dunia. Dengan jumlah pelanggan yang mencapai 13,1 juta, menjadikan Indonesia menempati peringkat ke-1 negara yang memiliki pelanggan paling banyak dan juga paling sukses dalam melakukan migrasi sistem listrik di dunia. Berdasarkan data *website* ([www.bisnis.liputan6.com](http://www.bisnis.liputan6.com)) tahun 2014. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung salah satu kantor yang melayani pelanggan adalah kantor PT PLN (persero) Cabang Bangka. Berdasarkan data mereka tercatat di Bangkasendiri pelanggan listrik Prabayar

sudah mencapai 66 % dari total keseluruhan pelanggan listrik. Ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yakni kota Pangkalpinang merupakan objek penelitian penulis menjadi salah satu ibukota provinsi yang pertumbuhan jumlah pelanggan sistem prabayar yang meningkat signifikan tiap tahun.

Data yang diperoleh dari PT PLN Cabang Bangka, pertumbuhan listrik prabayar di kota Pangkalpinang terus mengalami peningkatan yang signifikan tercatat pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 24,81% dari tahun sebelumnya, dan pada tahun 2016 meningkat sebesar 31,20%. Pelanggan PT PLN (persero) Cabang Pangkalpinang yang telah melakukan migrasi sistem listrik sebesar 81% dari total pelanggan. Bahkan pada tahun PT. PLN (Persero) Cabang Bangka menargetkan migrasi sistem listrik di Bangka mencapai angka 100%. Berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kesuksesan migrasi sistem listrik yang dilakukan PT. PLN (persero) Cabang Bangka yang dilakukan di kota Pangkalpinang. Dengan penelitian yang berjudul sebagai berikut : **“ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEBERHASILAN KONVERSI SISTEM PEMBAYARAN LISTRIK DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR YANG DILAKUKAN PT. PLN (PERSERO) CABANG BANGKA. STUDI KASUS PELANGGAN DI KOTA PANGKALPINANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah faktor yang digunakan efektivitas, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kualitas layanan, kualitas sistem, dan fasilitas berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik dari sistem pascabayar ke prabayar?
2. Faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik yang diterapkan PT. PLN (persero) di kota Pangkalpinang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan hanya pada variabel efektivitas, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kualitas layanan, kualitas sistem, dan fasilitas yang berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik. Penelitian ini hanya dilakukan kepada pelanggan yang sudah beralih ke sistem prabayar yang berdomisili di kota Pangkalpinang.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah faktorefektivitas, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kualitas layanan, kualitas sistem, dan

fasilitas berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (persero).

2. Untuk menganalisis faktor apa yang dominan berpengaruh terhadap keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) kepada penduduk di kota Pangkalpinang.

### **1.5 Kontribusi penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Kontribusi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas pengetahuan, dan mencoba untuk membandingkan antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan praktek perusahaan. Selain itu dapat menjadi referensi bagi penelitian kedepan yang sejenis.

2. Kontribusi praktis

Media penyampaian persepsi pelanggan mengenai faktor-faktor atau alasan pelanggan dalam keberhasilan konversi sistem pembayaran listrik yang diterapkan oleh PT. PLN (persero), Tbk.

3. Kontribusi kebijakan

- a. Dapat memberikan informasi tambahan dan dijadikan bahan pertimbangan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan dalam pelaksanaan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi.
- b. Melalui penelitian ini diharapkan kepada pemerintah dapat mengevaluasi kinerja BUMN khususnya PT. PLN (persero), Tbk sehingga dapat

membuat kebijakan yang menguntungkan semua kepentingan termasuk negara.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyajikan dalam sistematika penulisan menjadi lima bab, terdiri dari:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan langsung dengan masalah dan kegiatan penelitian, pengembangan teoritis hipotesis berdasarkan landasan teori.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, populasi, sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian berupa deskripsi data dan variabel, analisis statistik data, pembahasan, serta keterbatasan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang bersifat konstruktif dalam menguasai permasalahan penelitian.