

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem listrik Prabayar sudah diterapkan oleh PT PLN (Persero) sejak tahun 2010. Perkembangan dari Teknologi dan Internet telah membawa pengaruh yang besar dalam sistem pembayaran pemakaian listrik PLN. Dimana yang dirubah adalah sistem pembayarannya, dulu rekening listrik yang dibayar pelanggan PLN adalah rekening hasil pemakaian setiap bulan yang dicatat kemudian diproses menjadi rekening listrik bulanan. Artinya setelah menggunakan listrik tersebut maka pemakaian listrik tersebut ditagihkan setiap bulannya, sedangkan sistem Prabayar Pelanggan melakukan pembelian token listrik di ATM, *Outlet* penjualan token listrik, Kantor pos atau Internet banking akan mendapatkan 20 (dua puluh) digit token dengan sesuai nominal pembelian yang akan diinputkan ke kWh meter Prabayar.

Seiring dengan Regulasi di PLN, Untuk pelanggan pasang baru 1 fasa langsung dilayani dengan sistem Prabayar, sedangkan pelanggan eksisting dilakukan program Migrasi ke Prabayar. Program Migrasi adalah Suatu program PLN untuk merubah bentuk Transaksi pembayaran PLN yang semula pelanggan membayar listrik dengan rekening bulanan, kemudian sistem pembayarannya diubah dengan cara pelanggan membeli kredit token listrik yang diinput ke Meter Prabayar. Dalam pelaksanaan Migrasi tentunya ada pekerjaan baru dan juga ditemukan permasalahan yang harus diselesaikan segera, misalnya penggantian kWh meter paska bayar ke meter Prabayar, menyiapkan token perdana, mengaktifkan meter Prabayar sampai proses mutasi pelanggan dari paska bayar ke pelanggan Prabayar. Selanjutnya proses perubahan data langganan (PDL) pelanggan dilakukan di masing-masing unit kerja PLN yang bersangkutan.

Dalam penerapan listrik Prabayar sering ditemukan Gangguan pada kWh meter Meter Prabayar (MPB) sehingga menyebabkan terjadinya gangguan atau kegagalan pada pengoperasian kWh Meter Prabayar yang digunakan oleh pelanggan PLN. Tentunya akan berdampak pada kerugian disisi pelanggan karna Meter Prabayar yang digunakan terjadi gangguan atau kerusakan pada MPB tersebut. Hal ini bisa mengurangi rasa percaya dan tingkat kepuasan pelanggan PLN kepada listrik Prabayar. Beberapa contoh jenis kerusakan atau gangguan yang sering terjadi pada Meter Prabayar antara lain : Indikator *Relay*, Tegangan *drop*, *Keypad* rusak, Token tidak bisa diinput ke Kwh meter, *Display error*.

Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan tindak lanjut penelitian, mengumpulkan data untuk analisa teknis dan mengetahui jenis kerusakan pada meter Prabayar, membuat survei kepada pelanggan yang menggunakan Meter Prabayar dengan cara survei dengan kuesioner kepada sample pada 100 pelanggan Prabayar tersebar di seputaran Kota Pangkalpinang wilayah kerja PT PLN (Persero) Area Bangka untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna meter Prabayar tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dipenelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimanakah untuk mengetahui secara teknis gangguan yang terjadi pada Meter Prabayar yang digunakan di PT. PLN (Persero) Area Bangka?
2. Bagaimana mendapatkan data Jumlah kerusakan Meter Prabayar di Area Bangka?
3. Bagaimanakah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan Meter Prabayar di Area Bangka?

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini dibatasi masalah sebagai berikut :

1. Pengambilan data dibatasi di PT PLN (Persero) Area Bangka dan data yang digunakan adalah data sejak bulan Januari s.d. Desember 2016
2. Hanya dibatasi menganalisa jenis dan macam kerusakan Meter Prabayar yang digunakan di PT PLN (Persero) Area Bangka
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Prabayar dengan cara diberikan survei dan kuesioner secara acak pada 100 pelanggan yang menggunakan Meter Prabayar PT PLN (Persero) Area Bangka

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang keandalan Meter Prabayar (MPB) yang dijual ke PLN dilakukan oleh Nurul Fauziah dkk (2015), yaitu penelitian tentang kajian pengujian Akselerasi untuk Meter Prabayar 1 fasa dimana dilakukan pengujian *accelerated reliability* yang selama ini belum dilakukan walaupun sudah ditetapkan sebagai mata uji jenis di PLN. Markoni (2015), melakukan penelitian mengenai faktor yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan ketika proses pemasangan listrik prabayar dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sukarami. M Agung Saputra Mulia (2014) meneliti tentang cara menekan susut meter prabayar rusak dengan melakukan pengecekan DLPD pelanggan tidak beli token diatas 3 bulan di PT. PLN (Persero) Area Bangka. Sukma Zulkarnain dkk (2016) juga pernah melakukan penelitian tentang *Analisis* perbandingan tingkat kepuasan pengguna meter pasca bayar dengan kWh meter prabayar, dengan cara menyebarkan angket atau kuisisioner, wawancara kepada pelanggan yang dulunya pelanggan pasca bayar yang telah bermigrasi ke listrik prabayar.

Dari penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya, maka sebagai peneliti lanjut cara dan metode yang digunakan berbeda dengan ketiga peneliti terdahulu, adapun batasan penelitian ini fokus pada pengumpulan data, menganalisa data pelanggan dan solusi permasalahan di PLN Area Bangka berbeda dengan peneliti sebelumnya, walaupun ada kesamaan penulisan sumber

datanya berbeda dan jika ada kutipan lebih ke teori saja, sumbernya sudah jelas dan ada di *refferensi* yang digunakan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Dapat mengetahui jenis-jenis kerusakan yang sering terjadi pada kwh Meter Prabayar (MPB) yang digunakan pelanggan Area Bangka.
2. Mendapatkan data yang akurat jumlah Meter Prabayar yang banyak mengalami kerusakan.
3. Mendapatkan data Tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan Meter Prabayar dari hasil survei kuestioner.

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mendapatkan data jumlah dan Jenis kerusakan meter Parabayar yang terpasang di pelanggan PLN Area Bangka.
2. Mendapatkan data Tingkat Kepuasan pelanggan prabayar di PT PLN (Persero) Area Bangka
3. Membuat kesimpulan jumlah, Jenis kerusakan yang terjadi selama tahun 2016, hasil survey kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Area Bangka.
4. Membuat usulan kepada Peneliti selanjutnya .

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Merupakan kerangka laporan yang akan dibuat setelah melaksanakan penelitian, yang biasanya terdiri dari :

a. BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, permasalahan, batasan masalah, keaslian penelitian dan tujuan penelitian

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Berisikan tinjauan pustaka, landasan teori dan hipotesis (jika ada)

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan bahan atau materi penelitian, alat penelitian dan langkah penelitian (variabel yang akan dipelajari meliputi model yang diusulkan, rancangan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan)

d. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diperlihatkan data yang didapatkan dari hasil pengamatan kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk grafik untuk mempermudah pembahasannya

e. **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan hasil pembahasan dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian