



## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada PT PLN ULP Lakawan Kab. Enrekang

Intan Hajar<sup>1</sup>, Lamatinulu<sup>2</sup>, Nur Ihwan Safutra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Industri Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Email: [intanhajar17376@gmail.com](mailto:intanhajar17376@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 17 Juli 2023

Diperbaiki: 16 Agustus 2023

Disetujui: 30 September 2023

### ABSTRAK

PT.PLN merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Listrik pascabayar adalah layanan pembayaran listrik yang dilakukan akhir bulan atau ketika siklus pembayaran terjadi. Listrik pasca bayar juga mempunyai beberapa kelemahan salah satu kelemahan metode pascabayar adalah kesulitan dalam pencatatan konsumsi energi listrik yang membutuhkan usaha yang lebih seperti pekerja pencatat meteran listrik, transportasi dan waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan dengan metode *customer satisfaction index (CSI)* dan *importance performance analysis (IPA)*. Dan mengetahui indikator-indikator apa yang perlu di tingkatkan PT. PLN ULP Lakawan di Kab. Enrekang. Hasil dari penelitian adalah dengan metode CSI diketahui tingkat kepuasan memperoleh hasil 84.48% artinya sangat puas. Pada tingkat kepentingan dengan diagram cartesius ditemukan indikator yang dianggap penting terutama yang berada pada kuadran I. Indikator tersebut adalah X1 dimana penampilan petugas yang selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas tentang PLN dan indikator X16 dimana mudah dihubungi pelanggan dalam masalah pengaduan masih belum naik sehingga perlu di perbaiki dan menjadi prioritas utama.

**Kata Kunci:** Pascabayar PLN, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah Lisensi Internasional CC BY 4.0© JRSIM (2023)



## PENDAHULUAN

Kualitas adalah suatu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan [1]. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/ prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang di harapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka hal ini berarti pelanggan puas atau amat puas [2].

Listrik sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Listrik menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti masak, mencuci, setrika, sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi listrik tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social [3]. Listrik pascabayar adalah layanan pembayaran listrik yang dilakukan akhir bulan atau ketika siklus pembayaran terjadi. Pada sistem ini, pelanggan dibebaskan untuk memakai listrik terlebih dahulu sesuai kebutuhan [4].

PT.PLN merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan BUMN yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT.PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan *public service* yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa [5].

Dengan kondisi ini, maka fluktuasi tagihan listrik kadang tidak bisa diprediksi oleh pelanggan, khususnya di daerah terpencil karena rumah pelanggan relatif jauh dari pos petugas sehingga petugas pembaca meter tidak disiplin dalam melakukan perkiraan. Akibatnya tagihan pelanggan dimungkinkan untuk naik turun. Karena keadaan ini maka banyak pelanggan akhirnya memilih menggunakan listrik prabayar agar lebih bisa mengukur konsumsi listrik, karena dengan model penagihan yang tak diukur pasti, jika pelanggan tak sanggup membayar listrik ada resiko denda keterlambatan pembayaran hingga pemutusan layanan listrik jika menunggak. Kemudian dengan adanya masalah tentang respon perusahaan jika mengalami kerusakan atau bencana misalnya pohon yang tumbang yang membuat kabel putus, apakah perusahaan cepat dalam menanggapi permasalahan tersebut sehingga kualitas pelayanan sangat di butuhkan masyarakat.

Customers satisfaction indeks digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan melihat tingkat kepentingan konsumen dari atribut produk dan jasa [6]. Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode penilaian kualitas layanan yang didasarkan dari tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan oleh pengguna akhir [7].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut-atribut pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dana untuk mengetahui indikator-indikator apa yang perlu di tingkatkan PT PLN ULP Lakawan di Kb. Enrekang.

## METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) terdapat lima tahap, yaitu pertama *mean importance score*, kedua menghitung *weight factor*, ketiga menghitung *weight score*, keempat menghitung *weight average*, dan kelima skala liner numerik. Sedangkan dengan metode *importance performance analysis* hanya terdapat dua tahap yaitu, rata tingkat penilaian dan pemetaan dalam kuadran kartesius.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Metode CSI

CSI menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan dengan kriteria yang tertera pada Tabel berikut.

**Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan**

Angka indeks	Interpretasi
81% sampai 100%	Sangat Puas
61% sampai 80%	Puas
41% sampai 60%	Cukup puas
21% sampai 40%	Tidak Puas
0% sampai 20%	Sangat Tidak Puas

a. Mean Imprtance Score (MIS)

$$\begin{aligned}
 MIS X1 &= \frac{\sum_i^n = 1\bar{x}}{k} \\
 &= \frac{\sum n1, n2, n3, n4, \dots n99}{N} \\
 &= \frac{413}{99} = 4,17
 \end{aligned}$$

b. Mean Importance Score (MSS)

$$\begin{aligned}
 MSS Y1 &= \frac{\sum_i^n = 1\bar{x}}{N} \\
 &= \frac{\sum n1, n2, n3, n4, \dots n99}{N} \\
 &= \frac{411}{99} = 4,15
 \end{aligned}$$

c. Weight Factor

$$\begin{aligned}
 WF X1 &= \frac{MIS}{\sum_l^p = 1 MIS_i} \times 100\% \\
 &= \frac{4,17}{65,74} \times 100\% \\
 &= 6,35
 \end{aligned}$$

d. Weight Score

$$\begin{aligned}
 WS X1 &= WF \times MSS \\
 &= 6,35 \times 4,15 \\
 &= 26,3.
 \end{aligned}$$

**Tabel 1. Perhitungan Customern Satisfaction Index**

NO	Pernyataan	MSI	MSS	WF	WS
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>					
<b>X1</b>	Penampilan petugas yang selalu mengenakan tanda	4.17	4.15	6.35	26.35

	pengenal yang jelas tentang PLN				
<b>X2</b>	Ruang Kantor pelayanan PLN yang bersih	4.26	4.27	6.48	27.71
<b>X3</b>	Tempat Parkiran yang Luas dan aman	4.08	4.04	6.21	25.08
<b>X4</b>	Tersedianya fasilitas, AC atau Pendingin ruangan dan tempat duduk yang nyaman	4.18	4.24	6.36	26.99
<b>Kehandalan (<i>Realibility</i>)</b>					
<b>X5</b>	Cepat dan handal dalam melakukan Pelayanan pengaduan	4.01	4.07	6.10	24.83
<b>X6</b>	Informasi tagihan sesuai dengan pembayaran	4.07	4.12	6.19	25.52
<b>X7</b>	Kesalahan pencatatan secepatnya akan di cek ulang	4.04	4.11	6.15	25.27
<b>Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)</b>					
<b>X8</b>	Petugas cepat merespon pelanggan	4.07	4.07	6.19	25.21
<b>X9</b>	Kesiapan petugas dalam mengatasi masalah pelanggan	4.16	4.25	6.33	26.92
<b>X10</b>	Petugas punya kemauan untuk membantu pelanggan	4.13	4.19	6.28	26.34
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
<b>X11</b>	Keramahan karyawan dalam memberi penjelasan kepada pelanggan	4.16	4.26	6.33	26.99
<b>X12</b>	Memberi jaminan keamanan pemakaian listrik	4.05	4.12	6.16	25.39
<b>X13</b>	Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	4.06	4.17	6.18	25.77
<b>Kepedulian (<i>Empathy</i>)</b>					
<b>X14</b>	Petugas memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan	4.12	4.17	6.27	26.15
<b>X15</b>	Memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	4.05	4.15	6.16	25.58

<b>X16</b>	Mudah di hubungi pelanggan dalam masalah pengaduan	4.11	4.12	6.25	25.77
	<b>JUMLAH</b>	65.74	66.53	100.00	415.87

e. Nilai CSI

$$CSI = \frac{\text{nilai rata - rata } WS}{5}$$

$$= \frac{415,87}{5} = 83,17 \text{ (Sangat Puas)}$$

Jadi biaya dari subtotal 1 persiapan material sebesar Rp. 227.583.000, biaya sub total II penggalian tanah sebesar Rp.13.516.000, biaya sub total III pemasangan pipa sebesar Rp. 79.757.400, dan rab keseluruhannya sebesar Rp.320.856.400.

2. Metode IPA

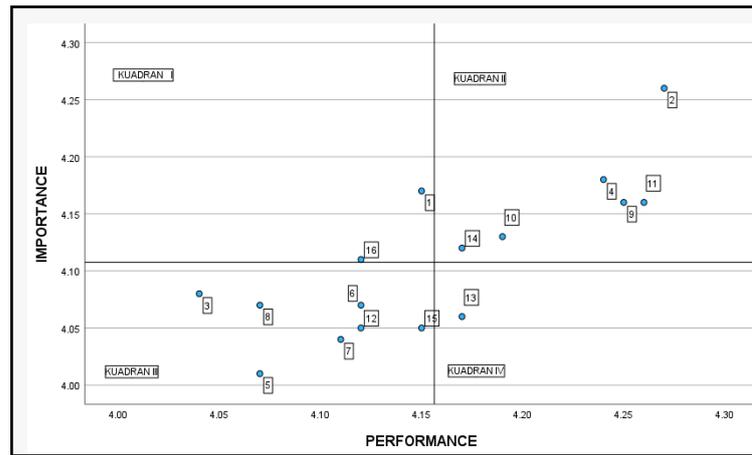
Gap analysis adalah suatu metode yang digunakan untuk mengetahui apakah kinerja saat ini sudah mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan. Gap Analysis sendiri merupakan bagian dari metode Importance Performance Analysis (IPA). Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan. Apabila skor persepsi lebih kecil dari skor harapan maka skor persepsi yang akan diperoleh Gap (-) Negatif.

**Tabel 2.** Rata-rata Kepuasan dan GAP Harapan Lima Dimensi Kepuasan

<b>Dimensi</b>	<b>Mean persepsi (P)</b>	<b>Mean Harapan (E)</b>	<b>GAP (P-E)</b>
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	16,70	16,71	-0,01
Kehandalan ( <i>Realiability</i> )	16,19	12,30	-0,18
Daya tanggap ( <i>Responsive</i> )	12,36	12,52	-0,15
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	12,27	12,56	-0,28
Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	12,28	12,44	-0,16
<b>MEAN</b>	<b>13,96</b>	<b>13,30</b>	<b>-0,78</b>

Diagram kartesius atau Importantance Performance Analysis adalah metode penentuan untuk melihat atribut-atribut dari penelitian yang menjadi prioritas perusahaan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dimana masing-masing kuadran memiliki tingkat kepentingan dalam menentukan usulan dalam perbaikan dan peningkatan atribut pelayanan. Pada kuadran A (*Concentrate Here*) memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah, kuadran B (*Keep Up the Good Work*) memiliki kepentingan tinggi dan kinerja layanan tinggi, kuadran C (*Low Priority*) memiliki kepentingan rendah dan kinerja yang rendah, dan pada kuadran D (*Possible Overkill*) kepentingan tinggi serta kinerja yang tinggi. Setelah mendapatkan titik-titik koordinat dari tiap atribut pelayanan, maka dapat diperoleh diagram kartesius

Analisis Cartesius dilakukan dengan cara membuat matriks antara kinerja dan harapan yang diinginkan terhadap pelayanan pengguna listrik pascabayar berdasarkan lima dimensi pelayanan baik secara individual dimensi maupun kelima dimensi secara bersamaan.



**Gambar 1.** Analisis Cartesius Total

Indikator yang perlu diperbaiki berada di kuadran 1. Dimanan teletak pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan indikator X1 dimana penampilan petugas yang selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas tentang PLN dan dimensi kepedulian (*Empathy*) dengan indikator X16 dimana mudah dihubungi pelanggan dalam masalah penagduan masih belum baik sehingga perlu diperbaiki dan menjadi prioritas utama.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan penelitian yang di lakukan terhadap 99 responden untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dengan metode CSI diperoleh hasil 84,48% yang berada pada kisaran 81-100. Berdasarkan hasil CSI tersebut maka kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar adalah Sangat Puas. Walaupun sudah sangat puas akan tetapi ada yang perlu diperbaiki untuk smpai 100%.
2. Dari hasil penelitian menggunakan diagram Cartesius ada beberapa indikator yang di anggap penting oleh pelanggan sehingga harus di tingkatkan terutama indikator yang berada di kuadran I untuk mencapai 100%. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan pada indikator-indikator dikuadran I untuk di jadikan prioritas utama.
3. Berdasarkan kesimpulan kedua ada beberapa indikator yang perlu di perbaiki dan dijadikan prioritas utama Seperti pada kuadran I Dimensi Bukti fisik (*Tangible*) Dengan indikator X1 Dimana penampilan petugas yang selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas tentang PLN dan Dimensi Kepedulian (*Empathy*) dengan indikator X16 dimana mudah dihubungi pelanggan dalam masalah pengaduan masih belum baik sehinggann perlu di perbaiki dan menjadi prioritas utama.

## REFERENSI

- [1] Pratama, Yudi, Imam Heryanto, Ashila Dwiyanisa, And Imelda Megawati. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen."Majalah Bisnis & Iptek 14 (2) :56–68. Doi: 10.55208 /Bistek. V14i2. 231.
- [2] Teddy Chandra dan Devy Novia. 2020 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik "Jakarta" Pekanbaru Vol 1 Hal. 95
- [3] Hatmawan, Aglis Andhita. 2015. "Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan." Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan Vol 4(1)Halaman:91.
- [4] Markoni. 2015. "Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami)." Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya 13(4):487–89.

- [5] Dhanti, Dini Rama, Supri Hartono, Program Study, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, And Ilmu Politik. 1945. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . PLN ( Persero ) Rayon Cepu." 1–8.
- [6] Eka H, Santoso I, Anggarini S. 2013. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode IPA dan CSI studi kasus pada Toko Oen, Malang: Jurnal Teknologi Industri Pertanian Vol 1 Halaman 35
- [7] Teddy Chandra dan Devy Novia. 2020 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik "Jakarta" Pekanbaru Vol 1 Hal. 95
- [8] Rizal A. Duyo. 2020. Analisis Penyebab Gangguan Jaringan Pada Distribusi Listrik Menggunakan Metode Fault Treanalysisdi PT. PLN (Persero) Rayon Daya Makassar. Vol. 12. Hal. 33
- [9] Pemayun AAGM. 2014. Analisa kepuasan pelanggan listrik PT PLN (Persero) Distribusi Bali [Tesis]. Bali (ID): Universitas Udayana.
- [10] Saktiani. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4, No. 2, ISSN. 2442-6962. <https://media.neliti.com/187973-ID>. Diakses 19 Februari 2018.
- [11] Husna, S., & Syukri, A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan, Vol. 1 Hal 135
- [12] Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineke Ipta. Vol. 2 Hal. 45.
- [13] Dian Anggraini, Lulu, Panji Deoranto, And Dhita Morita Ikasari. N.D. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And Customer Satisfaction Index. Vol. 4. Hal. 89
- [14] Chandra, Teddy, And Devy Novia. 2019. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru. Vol. 7.
- [15] Biringkanae, A. (N.D.). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Vol. 1 Hal. 169