

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DIGITALISASI METODE PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING LISTRIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LISTRIK PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SUMATERA UTARA

Mhd Rafli¹, Siti Aisyah²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2}

Email: mhdrafli167@gmail.com siti.aisyah@uinsu.ac.id

Abstrak

Dilakukannya penelitian ini ialah bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara untuk para pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar dan Pascabayar. Kemudian mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang mungkin menjadi kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Proses Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan mengumpulkan beberapa data berupa metode deskriptif, wawancara, observasi, dan riset lapangan. Hasil uji hipotesis bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Perusahaan diharapkan memberikan program pelatihan tambahan untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas, perlu meningkatkan layanan terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan konsumen.

Kata kunci: Pelayanan, Kinerja, Kepuasan

Abstract

The purpose of this research is to determine the quality of services provided by PT. PLN (PERSERO) Main Unit for North Sumatra Region for customers who use prepaid and postpaid electricity. The study identifies the supporting factors and obstacles that might be the customer satisfaction of PT. PLN (PERSERO) Main Unit for North Sumatra Region. The research method used is a qualitative methods, interviews, observations, and field research. The results of hypothesis testing indicate that service quality affects customer satisfaction at PT. PLN (PERSERO) Main Unit for North Sumatra Region. The company is expected to provide additional training programs to be able to realize quality service, it is necessary to improve service, especially regarding the speed of handling consumer complaints.

Keywords: Service, Performance, Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, teknologi dan alur informasi yang cepat telah memacu beberapa perusahaan baik itu BUMN maupun swasta untuk menciptakan produk dan permintaan konsumen. Tentunya hanya perusahaan yang memiliki standar kualitas tinggi yang dapat bersaing untuk mendominasi atau menguasai pasar. Ada banyak cara untuk dapat melakukannya, salah satunya yang memberikan citra baik terhadap produk atau layanan daripada yang ditawarkan oleh para pesaing. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik maka harus dibarengi dengan kualitas sumber daya manusia atau SDM yang baik serta harus didukung dengan teknologi yang canggih.

PT. PLN (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah perusahaan kelistrikan yang bergerak di sektor pelayanan kepada masyarakat. PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab penuh untuk mengelola berbagai sistem operasi serta transaksi tenaga listrik

yang didukung kualitas pelayanan yang sangat baik dengan harapan mampu memenuhi ekspektasi para petinggi agar tercapainya kesejahteraan masyarakat pelosok sampai di kota-kota besar. PT. PLN (Persero) sangat diharapkan untuk mampu memenuhi semua kebutuhan dan keinginan masyarakat serta menjaga citra baik perusahaan dimata masyarakat. Segi pelayanan menjadi faktor yang sangat krusial dalam proses upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan masih dibawah standar yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas bahkan kecewa.

Bentuk pelayanan PT. PLN (Persero) untuk masyarakat (PPOB). Pelayanan oleh PT. PLN (Persero) ini bertujuan agar dapat memudahkan para pelanggan khususnya pengguna listrik prabayar dan pascabayar dalam proses pembayaran tagihan rekening listrik secara online dengan baik dan mudah. Pada dasarnya system PPOB merupakan sebuah loket penerimaan yang memanfaatkan fasilitas perbankan, kemudian PPOB juga melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau perusahaan sebagai pengatur alur data serta outlet untuk melayani masyarakat khususnya pelanggan PT. PLN (Persero) dalam hal pembayaran tagihan listrik.

Bahkan di zaman industry era modern seperti yang saat ini kita alami, sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan hal apapun termasuk proses pembayaran berbagai tagihan. Hanya melalui smartphone kita sudah bisa melakukan berbagai transaksi terutama membayar tagihan listrik. e-wallet adalah perkembangan dari fintech berupa suatu layanan penyimpanan uang yang bersifat digital. E-Wallet adalah salah satu contoh kecanggihan teknologi yang sekarang diraskan. Kehadiran e-wallet diklaim mampu memberikan efek yang positif dikehidupan sehari-hari mampu memberikan efek yang positif dikehidupan sehari-hari manusia. Pada hakikatnya, e-wallet merupakan dompet digital yang bisa digunakan sebagai alat untuk melakukan pembayaran yang terintegrasi atau terpecah. E-wallet ini biasanya berbentuk software atau aplikasi yang dibuat guna menyimpan uang digital untuk melakukan kegiatan transaksi secara online antara setiap user. Aplikasi dompet digital yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia sekarang ini adalah Gopay, Ovo, Dana, Linkaja, dan banyak lain sebagainya.

Dalam hal ini baik itu Payment Point Online Bank (PPOB) dan e-wallet bertujuan untuk memberikan perubahan pola proses bisnis PLN agar lebih efisien terutama memberikan kemudahan pelanggan dalam pembayaran tagihan bulanan listrik dimana saja, kapan saja, dan cara apa saja yang dapat lebih menghemat waktu karena tidak harus repot mengantri serta membentuk persaingan yang sehat berbagai organisasi dan perusahaan penyedia jasa pembayaran tagihan rekening listrik. Namun disamping bergai kemudahan yang diberikan, nyatanya pelaksanaan system ini masih terdapat kekurangan dan mengalami berbagai permasalahan, salah satunya masalah yang alami ialah berkurang atau menurunnya jumlah masyarakat yang membayar tagihan rekening listrik

Berdasarkan hasil survey, yang menjadi salah satu masalah yaitu terjadinya kesalahan teknis yang terjadi pada system PPOB ini, dimana pada saat pelanggan akan melakukan pembayaran proses pembayaran sangat sering mengalami trouble atau offline pada jaringan seluler. Akibatnya transaksi pun mengalami kegagalan, dari berbagai kesalahan dan kekurangan yang terjadi pada proses pembayaran tagihan rekening listrik ini selagi masih bisa dibicarakan jalan keluar permasalahannya serta tidak ada informasi yang ditutupi, masyarakat selaku sebagai pelanggan listrik akan menerima Dari penjabaran diatas, peneliti ingin menganalisis kepuasan pelanggan terhadap digitalisasi pembayaran tagihan rekening listrik prabayar dan pascabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara.

2. METODE

Pada analisis ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif Pada penelitian ini peneliti bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pengguna listrik terhadap kualitas pelayanan digitalisasi pembayaran tagihan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Penelitian dilakukan di wilayah Sumatera Utara, jadi responden penelitian ini diambil dari para pelanggan PLN di Sumatera Utara khususnya daerah Medan Timur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas dari segi pelayanan menjadi peran penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kualitas layanan yang diberikan menjadi senjata rahasia untuk mencapai sebuah keberhasilan yang ingin dicapai perusahaan. Mengapa demikian, karena feedback positif yang diberikan oleh pelanggan untuk perusahaan sangat tergantung dari penilaian kualitas layanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Medan yang selalu berkomitmen menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat krusial dalam proses pencapaian keberhasilan dari program sebuah perusahaan. Dalam mengkaji fenomena digital dan permasalahan yang terkait dengan penerapan system pembayaran online menggunakan e-wallet dan payment point online bank, peneliti menggunakan analisis terhadap penerapan system tersebut. Proses menjawab responden penelitian dengan cara menyebar 100 kuesioner untuk para konsumen PLN di wilayah Medan Timur, yang dijumpai pada saat transaksi rekening listrik di PT PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Utara, di outlet PPOB, dan warga sekitar. Untuk memperoleh gambaran responden maka dilaksanakan analisa responden sesuai latar pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1.1 Pendidikan Responden

No	Kategori Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	23	23,0
4	D3	27	27,0
5	SARJANA	50	50,0
Jumlah		100	100

Background pendidikan dari responden yaitu dari tingkat SMA sampai Sarjana atau S1, responden yang sebagai sarjana lebih banyak (50,0%), yang tamatan SMA lebih sedikit (23,0%). Dari pendidikan yang dimiliki seseorang menunjukkan seberapa besar tingkat pengetahuan yang dimiliki, yang nantinya mempengaruhi pada kemampuan analisis terhadap masalah seperti layanan oleh PT PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Utara.

Tabel 1.2 Pekerjaan Responden

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	11	11,0
2	Pengusaha	45	45,0
3	Mahasiswa/Mahasiswi	38	38,0
4	Wiraswasta	2	2,0
5	Ibu Rumah Tangga	4	4,0
Jumlah		100	100

Seluruh responden memiliki background pekerjaan yang beragam, dengan responden yang berprofesi sebagai pengusaha jumlahnya lebih dominan sebanyak 45%, sementara itu responden yang berprofesi sebagai wiraswasta jumlahnya lebih sedikit, yaitu 2,0%. Hasilnya menunjukkan para pelanggan memang kebanyakan dari mereka yang sudah bekerja karena memiliki penghasilan dan bisa meluangkan waktu mereka untuk melakukan pembayaran tagihan listrik.

**Tabel 1.3
Tanggapan Responden tentang Produk Sistem Pembayaran PPOB Dapat Memenuhi Kebutuhan Pelanggan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	6	6,0
3	Netral	28	28,0

4	Setuju	38	38,0
5	Sangat Setuju	28	28,0
		100	100

Hasil tanggapan responden tentang produk sistem pembayaran PPOB sudah memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga banyak yang merasa puas, sebanyak 6,0% menyatakan pendapatnya tidak setuju, 28,0% netral, 38% setuju dan 28% sangat setuju

Tabel 1.4

Metode Pembayaran yang Digunakan oleh Pelanggan

No	Metode Pembayaran	Jumlah	Persentase	Alasan
1	PPOB	11	11.0	Transaksi cepat namun terkadang harus mengantri dan sering mengalami trouble atau jaringan down
2	E-Wallet (Ovo, Dana, dlll)	26	26.0	Transaksi mudah, aman, cepat dan tidak perlu mengantri
3	E-Commerce (Shopee,Tokopedia,dll)	33	33,0	Transaksi mudah, aman serta banyak promo cashback
4	Aplikasi PLN Mobile	27	27,0	Masih banyak masyarakat yang belum tau tentang fitur aplikasi PLN Mobile
5	Pembayaran di Unit PLN	3	3.0	Transaksi cepat namun sering mengantri dan tidak punya banyak waktu
Jumlah				

Hasil penelitian responden tentang pemilihan metode pembayaran tagihan rekening listrik ialah kebanyakan dari mereka yang ingin lebih mudah, praktis, cepat, dan dimana saja tanpa perlu antri. Jadi kebanyakan dari responden yang memilih metode pembayaran tagihan rekening listrik hanya dari smartphone mereka seperti aplikasi Shopee dan E-Wallet. Jadi kebanyakan dari mereka yang merasa puas dengan layanan digital dengan didukung kecanggihan teknologi yang ada pada masa kini.

Kemudian peneliti juga melakukan penelitian dengan cara wawancara untuk memperjelas dari tema penelitian analisis kualitas pelayanan digitalisasi metode pembayaran tagihan rekening listrik terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Hasil wawancara dengan “Bagus Kurniawan” sebagai pelanggan listrik prabayar, dia mengutarakan pendapatnya bahwa “Yang membuat saya puas dengan penggunaan listrik prabayar dikarenakan listrik prabayar memberikan keuntungan tersendiri bagi pemilik rumah kontrakan atau kos-kosan. Hal itu membuat pelanggan tidak cemas listriknya akan diputus pihak PLN akibat tidak membayar tagihan rekening listrik tiap bulannya. Keuntungan lainnya yaitu pelanggan juga dapat memantau sendiri pemakaian listriknya setiap bulan dan bisa membeli token listrik sesuai jumlah budget yang dimiliki.

Hasil wawancara dengan “Abdul Halim” sebagai pelanggan listrik pascabayar menurutnya tentang proses pembayaran tagihan rekening listrik “ Sebagai pelanggan yang menggunakan listrik pascabayar, dalam halnya proses pembayaran tagihan rekening listrik sekarang saya sudah tidak perlu repot dan ribet serta membuang waktu dikarenakan harus mengantri yang sangat panjang hanya untuk membayar tagihan rekening listrik tiap bulan. Sekarang dengan adanya smartphone saya sudah bisa membayar melalui genggaman HP saja,

hanya perlu mendownload salah satu aplikasi e-wallet kemudian top-up saldo dan selanjutnya tinggal bayar". Selesai

Hasil wawancara dengan "Syarifa Aini" sebagai pemilik salah satu outlet pembayaran tagihan rekening listrik ia mengutarakan "Banyak masyarakat dan pelanggannya yang datang ke outletnya untuk melakukan pembayaran tagihan rekening listrik. Saya sebagai pemilik outlet, saya bekerjasama dengan salah satu bank yang diberi nama agen Bri Link. Hal itu memudahkan saya untuk melakukan setiap transaksi pembayaran tagihan rekening listrik".

Hasil wawancara dengan "Yono" yang merupakan salah satu pengguna listrik prabayar menurut pengalamannya tentang metode pembayaran rekening listrik "Saya sangat puas dalam hal untuk pembelian atau pengisian token listrik karena saya hanya perlu membelinya di salah satu aplikasi e-commerce & e-wallet. Tetapi terkadang ia mengeluhkan saat dia ingin melakukan pengisian di salah satu outlet yang menerapkan system Payment Point Online Bank (PPOB) dikarenakan sering mengalami trouble atau offline akibat terkendala dari gangguan jaringan".

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan digitalisasi metode pembayaran tagihan rekening listrik terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara ialah karyawan yang trampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan kemudian daya cepat tanggap juga memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Dan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masyarakat sebagai konsumen merasa puas dengan layanan digitalisasi pembayaran tagihan rekening listrik karena merasa termudahkan dengan menghemat waktu yang lebih sedikit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ilham, Muhammad, and Zarnelly, 'Analisis Penerimaan Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)', Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 7.1 (2021), 58-59
- [2] Moridu, Irwan, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Luwuk Banggai, Luwuk Banggai, and others, 'PENGARUH DIGITAL BANKING TERHADAP NILAI PERUSAHAAN PERBANKAN (Studi Pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)', 3.2 (2020), 67-73
- [3] Nawawi, Hizbul Hadi, 'Penggunaan E-Wallet Di Kalangan Mahasiswa', Emik, 3.2 (2020), 189-205 <<https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>>
- [4] Swasta, Basu, Pengantar Bisnis Modern (Yogyakarta: Liberty, 2017)
- [5] Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta., 2015)
- [6] Umar, Husein, Metode Penelitian (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2018)
- [7] Widjoyo, Ongko, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Di Surabaya.', Jurnal Manajemen Pemasaran: Universitas Kristen Petra, 2.1 (2013)
- [8] Yusuf, Maulana, and Meidian Kurniawan, 'Pengaruh Sistem Pembayaran Listrik Online (Payment Point Online Bank) Terhadap Pengendalian Internal Kas Pada PT. PLN (Persero) DJBB', Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 6.1 (2012), 51-63 <<http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/18>>