

**SISTEM INFORMASI PENGGUNAAN LAYANAN
LISTRIK PRA-BAYAR (LPB) PT. PLN (PERSERO)
RAYON PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan dan Disusun Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Strata Satu (S1)
Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**FITAYANI INTAN PRADANI
13532038**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Fitayani Intan Pradani
NIM : 13532038
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Pra-Bayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Agustus 2014

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

(Fauzan Masykur, ST, M.Kom)
NIK. 19810316 201112 13

Dosen Pembimbing II

(Kristiono, ST, MT.)
NIK. 19751004 201008 14

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

(Ir. Aliyadi, MM)
NIK. 19640103 199009 12

Ketua Program Studi
Teknik Informatika

(Andi Triyanto, ST)
NIK. 19710521 201112 13



HALAMAN BERITA ACARA UJIAN

Nama : Fitayani Intan Pradani
NIM : 13532038
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Pra-Bayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan dosen penguji tugas akhir jenjang Strata Satu (S1) pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 05 September 2014
Nilai :

Dosen Penguji

Dosen Penguji I

(Ir. Aliyadi, MM)
NIK. 19640103 199009 12

Dosen Penguji II

(Desriyanti, ST, M.Kom)
NIK. 19770314 201112 13

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

(Ir. Aliyadi, MM)
NIK. 19640103 199009 12

Ketua Program Studi
Teknik Informatika

(Andi Triyanto, ST)
NIK. 19710521 201112 13



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fitayani Intan Pradani
NIM : 13532038
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Prabayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo
Dosen Pembimbing I : Fauzan Masykur, ST. M.Kom
Konsultasi :

No	Tanggal	Uraian	Tanda-tangan
1.	20/6/14	Bab 1-3, perhatikan penulisan metode penelitian & perbaiki	
2.	8/8/14	Acc ujian proposal	
3.	18/8/14	Bab 4-5	
4.	22/8/14	Kesimpulan lebih diperinci lagi	
5.	28/8/14	Acc ujian skripsi	

Tgl. Pengajuan :
Tgl. Pengesahan :

Ponorogo, 15 Agustus 2014

Pembimbing I


(Fauzan Masykur, ST. M.Kom)
NIK. 19810316 201112 13



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fitayani Intan Pradani
NIM : 13532038
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Prabayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo
Dosen Pembimbing II : Kristiono, ST. MT
Konsultasi :

No	Tanggal	Uraian	Tanda-tangan
1.	23/6/14	Bab 1, 2, 3	
2.	8/8/14	Acc ujian proposal	
3.	13/8/14	Bab 4, 5	
4.	23/8/14	Pertbaiki tabel, gambar, kesimpulan dan saran	
5.	29/8/14	Acc ujian skripsi	

Tgl. Pengajuan :

Tgl. Pengesahan :

Ponorogo, 15 Agustus 2014

Pembimbing II



(Kristiono, ST. MT.)

NIK. 19751004 201008 14



MOTTO

*Anda akan sulit berbahagia bersama siapapun, jika
Anda tak bisa berbahagia dengan diri Anda sendiri.*

Mario Teguh



Persembahkan:

**Skripsi ini aku
persembahkan untuk
kedua orang tuaku
tercinta yang
selalu support dan**



mendukungku. I will
always love you all...





ABSTRAK

Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Pra-Bayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo

Fitayani Intan Pradani

Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Listrik adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kebutuhan terhadap tenaga listrik ini dapat dilihat dari semakin banyaknya permintaan akan pasokan listrik disetiap daerah. Hal ini menjadi pemicu PT. PLN (Persero) untuk melakukan inovasi-inovasi dalam bentuk produk-produk untuk membantu memenuhi kebutuhan listrik konsumen. Inovasi produk dan layanan yang dilakukan diseluruh unit pelayanan berupa, Listrik Pra Bayar (LPB), Payment Point Online Bank (PPOB) dan Automatic Meter Reading. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik pra bayar. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini bermaksud untuk mengukur kualitas penggunaan layanan listrik prabayar (LPB) PT. PLN (Persero) terutama di rayon Ponorogo. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden listrik prabayar, dapat diketahui bahwa lima variabel yang digunakan yaitu variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles memperlihatkan bahwa responden masih merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PLN saat ini. Disarankan sebaiknya PT. PLN (Persero) untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan bisa lebih merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, layanan listrik prabayar



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Pra-Bayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana di bidang Teknik Informatika pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah melibatkan banyak pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan bimbingan, dorongan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan semua anugerah yang tak terhingga bagi peneliti.
2. Bapak Ir. Aliyadi, MM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Andy Triyanto, ST selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Fauzan Masykur, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Kristiono, MT selaku Dosen Pembimbing II yang berkenan dengan sabar membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah mendidik dan berkorban moril maupun materiil serta doa restunya yang selalu menyertai langkah peneliti.



6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Oleh karena itu peneliti mohon maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan.

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pendidikan.

Ponorogo, September 2014

Penulis





DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	01
B. Rumusan Masalah.....	04
C. Tujuan Penelitian.....	05
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan.....	06
B. Kepuasan Pelanggan.....	12
C. Kualitas Pelayanan.....	13
D. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Konsep Inovasi.....	18
F. Kerangka Pemikiran.....	20



BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Operasional Konsep	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Instrumen Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis dan Pengumpulan Data	27

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
1. Profil PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	32
2. Visi dan Misi	34
B. Gambaran Umum Responden.....	35
1. Responden Berdasarkan Umur	36
2. Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian Listrik	37
3. Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Token.....	38
4. Responden Berdasarkan Jumlah Voucher yang Sering Dibeli	39
5. Deskripsi Hasil Tabulasi Silang.....	40
a. Hasil tabulasi silang antara umur responden dengan jumlah pemakaian listrik	40
b. Hasil tabulasi silang antara jumlah pemakaian listrik denga jumlah voucher yang dibeli.....	41
6. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	42



a. Variabel Reliability (Keandalan).....	42
b. Variabel Responsivess (Daya Tanggap).....	52
c. Variabel Assurance (Jaminan).....	62
d. Variabel Emphaty (Empati)	71
e. Variabel Tangibles (Bukti Langsung)	80

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
III.1.	Tabel Kerangka Operasional	25
III.2.	Uji Skala Likert	27
IV.1.	Statistics	36
IV.2.	Umur Responden	36
IV.3.	Statistics	37
IV.4.	Jumlah Pemakaian Listrik	37
IV.5.	Statistics	38
IV.6.	Tempat Pembelian Token	38
IV.7.	Statistics	39
IV.8.	Jumlah Voucher yang Sering Dibeli	39
IV.9.	Tabulasi Silang antara Umur Responden dengan Jumlah Pemakaian Listrik (<i>Crosstabulation</i>)	40
IV.10.	Tabulasi Silang antara Jumlah Pemakaian Listrik dengan Jumlah Voucher yang Sering Dibeli (<i>Crosstabulation</i>)	41
IV.11.	Statistics	42
IV.12.	Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Petugas yang Sesegera Mungkin Sesuai Dengan yang Dijanjikan	43
IV.13.	Statistics	45
IV.14.	Tanggapan Responden mengenai Petugas Memberikan Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan	45



IV.15. Statistics	47
IV.16. Tanggapan Responden mengenai proses/waktu pemasangan listrik prabayar setelah pengajuan yang cepat.....	47
IV.17. Statistics	49
IV.18. Tanggapan responden mengenai petugas menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta oleh pelanggan.....	49
IV.19. Rekapitulasi data dalam statistik mengenai tanggapan responden terhadap variabel reliability	51
IV.20. Statistics	52
IV.21. Tanggapan responden terhadap pernyataan persyaratan untuk pengajuan pasang baru dan migrasi dari pascabayar ke prabayar yang mudah	53
IV.22. Statistics	55
IV.23. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik prabayar	55
IV.24. Statistics	57
IV.25. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan.....	57
IV.26. Statistics	58
IV.27. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menangani keluhan yang dihadapi oleh pelanggan	59
IV.28. Rekapitulasi data dalam statistik mengenai tanggapan responden terhadap variabel responsiveness	61



IV.29. Statistics	62
IV.30. Tanggapan responden terhadap pernyataan kesanggupan petugas dalam memberikan informasi yang jelas	62
IV.31. Statistics	64
IV.32. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>).....	64
IV.33. Statistics	66
IV.34. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas terampil dalam melayani pelanggan	66
IV.35. Statistics	67
IV.36. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	68
IV.37. Rekapitulasi data dalam statistik mengenai tanggapan responden terhadap variabel assurance	70
IV.38. Statistics	71
IV.39. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mengutamakan kepentingan pelanggan	71
IV.40. Statistics	73
IV.41. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas bersikap adil kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial	73
IV.42. Statistics	75
IV.43. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mau memberikan perhatian kepada pelanggan	75



IV.44. Statistics	76
IV.45. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan.....	77
IV.46. Rekapitulasi data dalam statistik mengenai tanggapan responden terhadap variabel empathy	79
IV.47. Statistics	80
IV.48. Tanggapan responden terhadap pernyataan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas	80
IV.49. Statistics	82
IV.50. Tanggapan responden terhadap pernyataan adanya situs resmi, call center dan loket pelayanan sebagai penunjang informasi, keluhan ataupun pengajuan pasang listrik Prabayar	82
IV.51. Statistics	84
IV.52. Tanggapan responden terhadap pernyataan sudah tersedia layanan informasi dalam pemasangan listrik Prabayar.....	84
IV.53. Statistics	86
IV.54. Tanggapan responden terhadap pernyataan adanya tempat/fasilitas yang disediakan untuk membeli token/stroom listrik Prabayar	86
IV.55. Rekapitulasi data dalam statistik mengenai tanggapan responden terhadap variabel tangibles.....	88



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
II.1.	Segitiga keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (The Triangle of Balance ini Service Quality)	15
II.2.	Teori SOR (<i>Stimulus-Organism-Response</i>)	17
II.3.	Kerangka Pemikiran.....	22
IV.1.	Sejarah PLN	30
IV.2.	Tanggapan responden mengenai pelayanan petugas yang sesegera mungkin sesuai dengan yang dijanjikan	44
IV.3.	Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.....	46
IV.4.	Tanggapan responden mengenai proses/waktu pemasangan listrik prabayar setelah pengajuan yang cepat.....	48
IV.5.	Tanggapan responden mengenai petugas menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta oleh pelanggan.....	50
IV.6.	Tanggapan responden terhadap pernyataan persyaratan untuk pengajuan pasang baru dan migrasi dari pascabayar ke prabayar yang mudah	54
IV.7.	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik prabayar	56
IV.8.	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan.....	58



IV.9. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menangani keluhan yang dihadapi oleh pelanggan	60
IV.10. Tanggapan responden terhadap pernyataan kesanggupan petugas dalam memberikan informasi yang jelas	63
IV.11. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>).....	65
IV.12. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas terampil dalam melayani pelanggan	67
IV.13. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	69
IV.14. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mengutamakan kepentingan pelanggan	72
IV.15. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas bersikap adil kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial	74
IV.16. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mau memberikan perhatian kepada pelanggan	76
IV.17. Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan.....	78
IV.18. Tanggapan responden terhadap pernyataan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas	81
IV.19. Tanggapan responden terhadap pernyataan adanya situs resmi, call center dan loket pelayanan sebagai penunjang informasi,	



keluhan ataupun pengajuan pasang listrik Prabayar	83
IV.20. Tanggapan responden terhadap pernyataan sudah tersedia layanan	
informasi dalam pemasangan listrik Prabayar.....	85
IV.21. Tanggapan responden terhadap pernyataan adanya tempat/fasilitas	
yang disediakan untuk membeli token/stroom listrik Prabayar	87



