

PENGARUH KEWAJIBAN PELANGGAN, KEMAUAN MEMBAYAR DAN SANKSI DENDA KEPADA PELANGGAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

Hema Malini¹, Eva Ria Indriani²

Program Studi Manajemen, STIE Dwi Sakti Baturaja

hemamalinistie@gmail.com, evariaindriani97@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of customer obligations, willingness to pay and penalty sanctions to customers on compliance with electricity account payments at PT PLN (Persero), Ogan Komering Ulu Regency. This research is a descriptive study and using incidental sampling with a sample size of 91 respondents. Using multiple regression analysis techniques and to test the research hypothesis used, the F-test and t test. From the calculation results, it is found that; 1) The coefficient value of Customer Liability (X1) is (0.182), 2) The coefficient of Willingness to Pay (X2) is (0.236), 3) The coefficient of Penalty on Customers (X3) is (0.470), this means Customer Liability, Willingness Paying and Penalties on Customers affect the Compliance of Electricity Account Payments by customers. From the results of the t test hypothesis, the following results are obtained; 1) The value of tcount of customer obligations (X1) (1,438) < ttabel (1,987) means that there is no influence of Customer Liabilities on Electricity Account Payment Compliance, 2) The value of tcount of willingness to pay (X2) is (1,713) < ttabel (1,987) means that there is no the effect of Willingness to Pay on Compliance with Electricity Account Payments, 3) The value of tcount of fines to customers (X3) is (4,270) > t table (1,987) which means that there is an effect of Fines on Customers of Compliance with Electricity Account Payment. Meanwhile, from the results of the hypothesis test, it is found that the value of Fcount (33.309) > Ftable (2.71), this means that the variables of Customer Liability, Willingness to Pay and Penalties to Customers together have a significant effect on Compliance of Electricity Account Payments by customers on PT PLN (Persero) Ogan Komering Ulu Regency.

Keyword: customer obligations, willingness to pay, fines to customers

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan dengan menggunakan sampling insidental dengan jumlah sampel 91 responden. Menggunakan teknik analisis regresi berganda dan untuk pengujian hipotesis penelitian digunakan, uji F-dan uji t. Dari hasil perhitungan, didapat hasil bahwa; 1) Nilai koefisien Kewajiban Pelanggan (X_1) sebesar (0,182), 2) Nilai koefisien Kemauan Membayar (X_2) sebesar (0,236), 3) Nilai koefisien Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) sebesar (0,470), ini berarti Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik oleh pelanggan. Dari hasil hipotesis uji t, didapat hasil sebagai berikut; 1) Nilai t_{hitung} kewajiban pelanggan (X_1) (1,438) < t_{tabel} (1,987) artinya tidak ada pengaruh Kewajiban Pelanggan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik, 2) Nilai t_{hitung} kemauan membayar (X_2) sebesar (1,713) < t_{tabel} (1,987) artinya tidak ada pengaruh Kemauan Membayar terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik, 3) Nilai t_{hitung} sanksi denda kepada pelanggan (X_3) sebesar (4,270) > t_{tabel} (1,987) artinya ada pengaruh Sanksi Denda Kepada Pelanggan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik. Sedangkan dari hasil uji hipotesis, didapat nilai F_{hitung} (33,309) > F_{tabel} (2,71), ini berarti bahwa variabel Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik oleh pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Kata kunci: kewajiban pelanggan, kemauan membayar, sanksi denda kepada pelanggan

PENDAHULUAN

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia terutama dalam masalah pelayanan yang setiap cabang membawahi daerah tertentu sebagai wilayah kerja termasuk di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Listrik merupakan kebutuhan pokok manusia yang digunakan secara berkelanjutan. Kegunaan listrik sangat penting untuk kebutuhan industri maupun di tempat umum. Oleh karena itu, pemerintah melalui bidang jasa PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan, penyaluran dan pelayanan listrik yang baik bagi pelanggan. Dalam penyusunan suatu strategi untuk memasarkan suatu produk PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu perlu pemahaman yang baik dalam hal pemasaran sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Melydrum *dalam* Sudaryono (2016) pemasaran adalah proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif.

Menurut Taylor (2006) kepatuhan adalah memenuhi permintaan orang lain, di definisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau melakukan apa-apa yang diminta oleh orang lain, kepatuhan mengacu pada perilaku yang terjadi sebagai respon terhadap permintaan langsung dan berasal dari pihak lain. Dimana kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan ujung tombak kemajuan PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan komering Ulu dalam menunjang biaya operasional perusahaan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran rekening listrik pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kewajiban pelanggan, kemauan membayar serta takutnya pelanggan akan sanksi denda yang di berikan oleh PT PLN (Persero) tersebut. Menurut Notonagoro (2010) kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh pihak tertentu dengan rasa tanggung jawab yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Menurut Murdoko (2006) kemauan juga dapat dikatakan sebagai kemampuan untuk membuat pilihan-pilihan bebas, memutuskan, melatih mengendalikan diri, serta bertindak. Menurut Suandi (2008) sanksi administrasi/denda merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.

Pembayaran rekening listrik menjadi salah satu kewajiban bagi pelanggan PLN.

Pelanggan membayar rekening listrik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pembayaran rekening listrik dibayarkan setiap bulan secara tepat waktu di mulai pada tanggal 4 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya. Apabila pelanggan membayar rekening listrik lewat dari tanggal 20 dan sudah termasuk menunggak selama satu bulan maka akan dikenakan sanksi pemutusan listrik sementara melalui MCB, tunggakan selama 2 bulan akan dikenakan sanksi pemutusan sementara melalui tiang/kabel SR, tunggakan selama 3 bulan akan dikenakan sanksi pembongkaran rampung dan diberhentikan menjadi pelanggan perusahaan listrik negara (PLN, 2019). Biaya keterlambatan memang sangat kecil untuk daya 450 VA – 900 VA dikenakan biaya keterlambatan sebesar Rp 3.000,00, sedangkan biaya keterlambatan tertinggi hanya sebesar Rp 75.000,00 untuk daya 6.600 VA-4.000VA. Angka tersebut masih terbilang cukup kecil sehingga sering diabaikan oleh pelanggan.

Fenomena yang berkembang saat ini adalah belum adanya kesadaran masyarakat untuk membayar rekening listrik tepat waktu. Banyaknya pelanggan yang cenderung menunggak dalam pembayaran rekening listrik karena masih menganggap pembayaran rekening listrik bukan suatu yang harus diprioritaskan untuk dipenuhi. Selain itu penghasilan pelanggan yang masih tergolong rendah, kekecewaan terhadap kualitas pelayanan PLN dan lain sebagainya juga dapat menjadi penyebab pelanggan menunggak membayar rekening listrik.

Maka dalam penelitian ini akan di bahas Pengaruh Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Ogan Komering Ulu.

TINJAUAN PUSTAKA

Kewajiban Pelanggan

Kewajiban adalah tindakan yang harus diambil seseorang, baik secara hukum atau moral. Kewajiban (*Responsibility*) adalah suatu tindakan yang harus dilakukan seseorang sebagai bentuk tanggung jawab atas permasalahan tertentu, baik secara moral maupun hukum. Selain itu, kewajiban juga diartikan sebagai sesuatu yang wajib untuk dilakukan seseorang dengan penuh tanggung jawab agar mendapatkan haknya. Atau sebaliknya, seseorang harus melakukan kewajiban karena sudah mendapatkan haknya.

Dalam kehidupan manusia, hak dan kewajiban adalah hal yang harus berjalan bersamaan dan seimbang. Dalam hal ini, kewajiban adalah peran yang bersifat imperatif atau

harus dilaksanakan. Jika kewajiban tidak dilakukan maka seseorang bisa terkena sanksi, baik sanksi secara hukum maupun sanksi sosial. Menurut Notonagoro (2010) kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh pihak tertentu dengan rasa tanggung jawab yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kewajiban pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan dan mengapa seseorang merasakannya seperti itu dan pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain. Menurut Antosius dalam Malikah (2013) mendefinisikan kesadaran diri sebagai pemahaman terhadap kekhasan fisik, kepribadian, watak dan temperamennya, mengenal bakat-bakat alamiah yang dimilikinya dan punya gambaran atau konsep yang jelas tentang diri sendiri dengan segala kekuatan dan kelemahannya. Kemampuan tersebut diantaranya; kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan seseorang, membela diri dan mempertahankan pendapat (sikap asertif), kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri dan berdiri dengan kaki sendiri (kemandirian), kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan orang dan menyenangkan diri sendiri meskipun seseorang memiliki kelemahan (penghargaan diri), serta kemampuan mewujudkan potensi yang seseorang miliki dan merasa senang (puas) dengan potensi yang seseorang raih di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi (aktualisasi).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Parasuraman dalam Sangadji (2013) Kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono dalam Sangadji (2013) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan pelanggan sesuai yang diharapkan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

c. Kenyamanan

Menurut Kolcaba (2003) bahwa kenyamanan adalah kondisi dimana manusia telah

memenuhi kebutuhan dasarnya yang bersifat individual dan holistik, sehingga tercipta perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Sesuai ketentuan Pasal 29 Undang-Undang No : 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Konsumen berhak untuk:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi hak nya dengan harga yang wajar.

Kemauan Membayar

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia (2005) mendefinisikan kemauan adalah dorongan dari dalam yang sadar, berdasar pertimbangan fikir dan perasaan, serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan hidup pribadinya. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. Kemauan mempunyai peranan yang penting. Demikianlah pepatah mengatakan : *"where there is will there is a way"*, yang artinya di mana ada kemauan tentu ada jalan. Sejauh-jauh usaha manusia dilakukan, manusia tidak mampu memastikan berhasil atau tidaknya tujuan yang dicapai. Kemauan adalah dorongan kehendak yang terarah pada tujuan-tujuan hidup tertentu, dan dikendalikan oleh pertimbangan akal budi. Jadi pada kemauan itu ada kebijaksanaan akal dan wawasan, di samping juga ada kontrol dan persetujuan dari pusat kepribadian.

Adapun faktor-faktor kemauan membayar yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Kemudahan Dalam Membayar Rekening Listrik

Kebutuhan akan listrik di era modern ini memang mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Apalagi ditambah dengan adanya teknologi laptop dan gadget lainnya yang tentu membutuhkan konsumsi listrik yang tidak sedikit. Untung saja, kini kemudahan untuk mengisi pulsa listrik atau membayar tagihan listrik pun semakin mudah dengan jalur online. Dengan disediakannya jalur online ini, pelanggan jadi tidak perlu repot-repot datang dan mengantre ke PLN untuk membayar tagihan listrik. Kemudahan ini tentunya diharapkan untuk membuat proses pembayaran listrik jadi lebih praktis sehingga tidak ada lagi alasan untuk menunggak pembayaran. Beberapa indikator persepsi kemudahan

penggunaan dalam Teknologi informasi meliputi:

1. Sangat mudah dipelajari
2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
3. Sangat mudah untuk dioperasikan

b. Keadaan Ekonomi

Yang dimaksud dengan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan tingkatnya, stabilitasnya, dan polanya), tabungan dan hartanya (termasuk persentase yang mudah dijadikan uang), kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.

c. Efektifitas Dalam Pembayaran Rekening Listrik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010) efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Efektifitas merupakan kesesuaian antara hal yang sudah ditetapkan dengan hasil yang didapatkan. Kesesuaian inilah yang dinilai dari suatu program.

Sanksi Denda Kepada Pelanggan

Menurut Suandi (2008) sanksi administrasi/denda merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Pendapat lain mengatakan menurut Arsjud (2000) bahwa sanksi adalah akibat sesuatu perbuatan atau suatu reaksi dari pihak lain (manusia atau organisasi sosial) atas sesuatu perbuatan. Tagihan listrik merupakan kewajiban yang harus dibayar setiap pelanggan PLN. Jika terlambat membayar, terdapat beberapa konsekuensi yang dibebankan pada pelanggan terkait. Konsekuensi tersebut adalah denda keterlambatan membayar (disebut juga dengan istilah biaya keterlambatan) dan pemutusan layanan listrik baik sementara atau sepenuhnya. Jika terlambat, pelanggan terancam dikenakan sanksi yang telah disebutkan di atas. Biaya denda yang dikenakan dibatasi sampai tiga kali lipat, atau dalam kata lain sampai tiga bulan menunggak.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sanksi denda kepada pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Faktor Hukum Denda Pembayaran

Dalam usaha menekan jumlah penunggak yang sekaligus akan menekan jumlah piutang, PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu menetapkan beberapa sanksi kepada pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik. Hal ini

dilakukan agar pelanggan tidak melakukan tunggakan dan apabila pelanggan tetap melakukan tunggakan, mereka harus siap menerima segala konsekuensi nya jika melakukan tunggakan pembayaran rekening listrik. Dalam menjalankan operasional nya pihak PLN membuat peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh pelanggan dalam pembayaran rekening listrik, yang mana apabila pelanggan tersebut tidak memenuhi peraturan akan dikenakan sanksi. Hal ini sudah disepakati oleh pelanggan ketika melakukan permohonan penyambungan listrik.

Adapun denda keterlambatan pembayaran rekening listrik. Denda ini bervariasi tergantung dari daya listrik yang digunakan di setiap rumah. Mulai dari batas daya 450 Volt Ampere (VA) dengan denda Rp 3.000 per bulan sampai batas daya 3.500 – 5.500 VA dengan biaya denda Rp 50.000 per bulan. Selain itu, terdapat juga denda yang akan dihitung dalam persenan dari jumlah tagihan rekening listrik. Jika rumah menggunakan layanan listrik dengan batas daya 6.600 – 14.000 VA, denda yang akan dikenakan ketika telat membayar adalah 3% dari tagihan rekening, dengan nilai minimum Rp 75.000 per bulan. Denda paling tinggi adalah untuk rumah yang menggunakan batas daya di atas 14.000 VA, yaitu 3% juga dari tagihan rekening listrik, tetapi minimum yang harus dibayarkan adalah Rp 100.000 per bulannya. Jika dalam kurun waktu 30 hari denda tersebut tidak dibayarkan, pihak PLN akan memutuskan aliran listrik dari alat MCB (*Mini Circuit Breaker*). Setelah 60 hari tidak dibayarkan juga, listrik di rumah akan diputus langsung dari tiangnya (PTPLN).

Seperti yang telah di informasikan oleh pihak PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu, semua pelanggan PLN diwajibkan membayar tagihan listrik paling lambat tanggal 20 setiap bulannya. Peraturan ini sengaja dibuat agar kinerja PLN baik dari segi keuangan maupun segi operasional tidak terganggu. agar kinerja PLN berjalan dengan baik, maka setiap ada pelanggan yang membayar tagihan listrik setelah tanggal 20 akan dikenakan sanksi berupa denda (Biaya keterlambatan), pemutusan sementara, maupun pemutusan permanen (60 hari terhitung mulai sejak hari pertama pelaksanaan pemutusan aliran listrik sementara)

b. Sikap Pelaksana

Adapun sikap dan tingkah laku para karyawan sangat berpengaruh terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Begitu pula dengan barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, kualitas dan mutunya harus diperhatikan. Kemudian dapat memberikan fasilitas-fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk para pelanggan. Penggunaan

pelayanan jasa kepada masyarakat sangat perlu karena semua kegiatan untuk mendapatkan hasil yang baik adalah dengan melakukan pelayanan yang baik sehingga akan terjadi interaksi antar kedua belah pihak yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik

Menurut Taylor (2006) kepatuhan adalah memenuhi permintaan orang lain, di definisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau melakukan apa-apa yang diminta oleh orang lain, kepatuhan mengacu pada perilaku yang terjadi sebagai respon terhadap permintaan langsung dan berasal dari pihak lain. Kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan di pengaruhi oleh perilaku seseorang yang memiliki kewajiban, kemauan membayar, serta takutnya akan sanksi denda yang di berikan agar membayar secara tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Menurut Greenberg (2010) pelanggan didefinisikan sebagai sebuah individu atau kelompok yang melakukan pembelian atas sebuah produk atau jasa berdasarkan pada keputusan akan pertimbangan harga dan penawaran yang berkomunikasi dengan perusahaan melalui surat, panggilan telepon, dan email yang dikirimkan secara berkala. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelanggan sebagai orang yang membeli barang secara tetap.

Adapun indikator yang mempengaruhi kepatuhan dalam pembayaran rekening listrik dalam jurnal Israptono (2003) yaitu diantaranya :

a) Sikap Pelanggan

Ukuran-ukuran yang dipakai perusahaan untuk mengetahui sikap pelanggan adalah :

1. Menerima keluhan pelanggan secara langsung melalui loket pengaduan maupun loket gangguan dan menyebarkan angket kepadapelanggan.
2. Memberikan edukasi melalui media maupun dialog interaktif yang dilakukan secaraberkala.

b) Sumber Daya Pelanggan

Kebijakan-kebijakan yang dijalankan perusahaan mengenai Sumber Daya Pelanggan adalah gradasi tarif listrik sesuai dengan peruntukan dan kemampuan pelanggan. Tarif listrik yang berlaku saat ini masih mengacu pada Tarif Dasar Listrik (TDL) tahun 2004.

c) Pengetahuan dan Pengalaman Pelanggan

Pengetahuan dan pengalaman akan pemahaman peraturan pembayaran rekening listrik adalah proses dimana pelanggan mengetahui tentang pembayaran rekening listrik dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar rekening listrik. Pengetahuan

pelanggan akan peraturan pembayaran rekening listrik biasanya diperoleh dari beberapa sumber yang di jalankan oleh pihak PLN antarlain:

1. Bekerja sama dengan Radio dan media lainnya dalam menyampaikan informasi gangguan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan ketenaga listrikan.
2. Sosialisasi untuk program layanan baru yang diluncurkan oleh perusahaan.
3. Penyampaian informasi terkait jadwal pembayaran rekening listrik yang di tempel di kantor-kantor pelayanan dan juga informasi melalui media serta resiko yang harus diterima berupa pemutusan aliran tenaga listrik bila terjadi tunggakan rekening listrik.

d) Pengaruh Pribadi Pelanggan

1. Memberikan penyuluhan kepada pelanggan terkait fungsi dan manfaat listrik bagi kehidupan masyarakat.
2. Memberikan informasi kepada pelanggan melalui brosur, pamflet, dan selebaran yang terkait dengan tata cara dan peraturan-peraturan yang ada diperusahaan.
3. Memberikan contoh pelayanan yang baik agar tercipta pelanggan yang memiliki norma dan perilaku yang baik pula.

e) Kelas dan Status Sosial Pelanggan

Menjaga keandalan pasokan tenaga listrik dengan cara:

1. Melakukan rabas-rabas secara rutin, pemeliharaan jaringan, dan penggantian peralatan yang sudah berusia tua.
2. Menjaga jaringan listrik tetap bersih agar mutu listrik terjamin.

f) Keputusan Pelanggan

Menyediakan tempat pembayaran yang cukup banyak baik di loket- loket pelayanan yang diadakan oleh unit PLN, KUD, Bank, Kantor Pos serta perorangan, mobil keliling, maupun melalui alat EDC (Electronic Data Capture) dan dilakukan secara online. Dengan demikian kemungkinan bayar ganda dapat dihindari.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif.. Menurut Sunyoto (2013) metode dekriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek

yang di teliti sesuai dengan apa adanya. Penelitian ini pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu yang beralamat di Jalan Jendral. A. Yani No. 562A RT. 06/RW.02 Kelurahan Kemalaraja Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu yaitu sebanyak 1.034 pelanggan dihitung dari bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2019. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *sampling insidental* (pengambilan sampel secara kebetulan). Menurut Sugiyono (2018) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini dengan adanya keterbatasan tenaga dan waktu maka peneliti menggunakan metode penentuan sampel dari populasi yang ada dengan menggunakan Slovin *dalam* Umar (2003) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = UkuranSample
N = UkuranPopulasi
e = tingkat penyimpanan10%

berdasarkan rumus di atas, maka di peroleh jumlah Sampel $n = 91,18$ dibulatkan menjadi 91 responden.

Teknik analisis data yang digunakan ayatiu analisis data kualitatif dan analisis kuantitatif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji secara Parsial (Uji-t) dan Uji secara Simultan (Uji-F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Kualitas Data

Pengujian validitas menunjukkan korelasi yang positif dan tingkat signifikan pada level 0,05 dengan interval keyakinan 95% ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dimana r_{tabel} 0,2061 dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel kewajiban pelanggan, kemauan membayar dan sanksi denda kepada pelanggan serta kepatuhan pembayaran rekening listrik adalah valid. Sedangkan pada uji reliabilitas menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas 0,6 dan semakin mendekati 0,8 maka reliabilitas dinyatakan baik.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,171	2,400		,904	,368
Kewajiban Pelanggan	,182	,122	,158	1,483	,142
1 Kemaian Membayar	,236	,138	,201	1,713	,090
Sanksi Denda Kepada Pelanggan	,470	,110	,454	4,270	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Dari hasil regresi berganda pada variabel Pengaruh Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemaian Membayar (X_2) dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) dapat di gambarkan sebagai berikut:

$$Y = 2,171 + 0,182X_1 + 0,236X_2 + 0,470X_3$$

Dari persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

a = Nilai konstanta sebesar 2,171.

Hal ini berarti bahwa jika kewajiban pelanggan, kemaian membayar dan sanksi denda kepada pelanggan tidak ada atau bernilai nol, maka kepatuhan meningkat sebesar nilai konstanta itu sendiri yaitu 2,171.

b1 = Nilai koefisien regresi kewajiban pelanggan (X_1) sebesar 0,182.

Artinya setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan pada variabel kewajiban pelanggan (X_1), maka kepatuhan pembayaran rekening listrik (Y) akan naik sebesar 0,182 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

b2 = Nilai koefisien regresi kemaian membayar (X_2) sebesar 0,236

Artinya setiap kenaikan sebesar satu satuan variabel kewajiban membayar (X_2), maka kepatuhan pembayaran rekening listrik (Y) akan naik sebesar 0,236 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

b3 = Nilai koefisien regresi sanksi denda kepada pelanggan (X_3) sebesar 0,470. Artinya setiap kenaikan sebesar satu satuan variabel sanksi denda kepada pelanggan (X_3), maka kepatuhan pembayaran rekening listrik (Y) akan naik sebesar 0,470 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat antara lain Kewajiban Pelanggan sebesar 0,182, Kemauan Membayar sebesar 0,236, dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan sebesar 0,470. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kewajiban Pelanggan, Kemauan Membayar, dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Determinasi (r^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 ^a	,535	,519	2,797

- Predictors: (Constant), Sanksi Denda Kepada Pelanggan(X_3), Kewajiban Pelanggan (X_2), Kemauan Membayar(X_1)
- Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik(Y)

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien determinasi (*R square*) pada penelitian ini adalah sebesar 0,535 yang menunjukkan pengertian bahwa kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu dipengaruhi oleh variable kewajiban pelanggan (X_1) kemauan membayar (X_2) dan sanksi denda kepada pelanggan (X_3) sebesar 53,5% sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis yang digunakan dengan bantuan program SPSS, besarnya tingkatan signifikan (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 % atau $\alpha = 0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua sisi). Sedangkan besarnya nilai derajat kebebasan (df) dicari dengan rumus $n-k-1$ ($0,05 \text{ df} : 91-3-1=87 = 1,987$).

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,171	2,400		,904	,368
	Kewajiban Pelanggan	,182	,122	,158	1,483	,142

	Kemauan Membayar	,236	,138	,201	1,713	,090
	Sanksi Denda Kepada Pelanggan	,470	,110	,454	4,270	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik

Uji-t Variabel Kewajiban Pelanggan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik

Diketahui t_{hitung} kewajiban pelanggan (X_1) sebesar 1,483 dengan t_{tabel} sebesar 1,988 karena $t_{hitung} (1,483) < (1,987) t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan kewajiban pelanggan terhadap kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Untuk melihat pengaruhnya signifikan atau tidak, maka bandingkan tingkat alpha dengan nilai sig. Pada penelitian ini nilai alpha adalah sebesar 5% (0,05) dan nilai sig nya adalah 0,142. Ternyata $0,142 > (0,05) < sig$ 0,142, maka H_0 diterima artinya tidak signifikan. Artinya kewajiban pelanggan terhadap kepatuhan pembayaran rekening listrik kurang adanya kesadaran diri pelanggan dan kualitas pelayanan serta kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan masih kurang baik tingkat pelayanan dan kenyamanan yang diberikan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa tidak ada pengaruh variabel Kewajiban Pelanggan (X_1) terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Uji-t Variabel Kemauan Membayar (X_2) Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik

Diketahui t_{hitung} Kemauan Membayar (X_1) sebesar 1,713 dengan t_{tabel} sebesar 1,987 karena $t_{hitung} (1,713) < (1,987) t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan Kemauan Membayar terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik oleh pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Untuk melihat pengaruhnya signifikan atau tidak, maka bandingkan tingkat alpha dengan nilai sig. Pada penelitian ini nilai alpha adalah sebesar 5% (0,05) dan nilai sig nya adalah 0,090. Ternyata $0,090 > (0,05) < sig$ 0,090, maka H_0 diterima artinya tidak signifikan. Artinya kemauan membayar terhadap kepatuhan pembayaran rekening listrik tidak mudah mendapatkan informasi dalam membayar rekening listrik, keadaan ekonomi juga menghambat ketidakmauan membayar serta kurangnya memahami jenis listrik yang disediakan oleh PT PLN.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa tidak ada

pengaruh variabel Kemauan Membayar (X_2) terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Uji-t Variabel Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_2) Terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik

Diketahui t_{hitung} Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) sebesar 4,270 dengan t_{tabel} sebesar 1,987 karena $t_{hitung} (4,270) > (1,987) t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan Sanksi Denda Kepada Pelanggan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik oleh pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Untuk melihat pengaruhnya signifikan atau tidak, maka bandingkan tingkat alpha dengan nilai sig. Pada penelitian ini nilai alpha adalah sebesar 5% (0,05) dan nilai sig nya adalah 0,000. Ternyata $0,05 > sig 0,000$, maka H_0 ditolak artinya signifikan.

Artinya Sanksi Denda Kepada Pelanggan terhadap kepatuhan pembayaran rekening listrik sudah berlaku hukum denda pembayaran yang diberikan PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu telah dinilai sesuai, memberikan sanksi yang berlaku baik keputusan sementara maupun keputusan permanen dan tidak memperhitungkan status sosial kepada setiap pelanggan serta sikap pelaksana jg mempengaruhi dalam mendapatkan hasil yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa variabel Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) Pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Uji Secara Simultan (Uji-F)

Tabel 4. Uji Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	781,883	3	260,628	33,309	,000 ^b
1	Residual	680,732	87	7,825		
	Total	1462,615	90			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran rekening Listrik(Y)

b. Predictors: (Constant), Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) , Kewajiban Pelanggan(X_1), Kemauan Membayar (X_2)

Berdasarkan tabel 4, diketahui F_{hitung} sebesar 33,309 dan F_{tabel} sebesar 2,71 dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ dengan df1 (jumlah variabel – 1) atau 4-1=3 dan df2 (n-

k-1) atau $91-3-1=87$.

Pengujian secara simultan dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . ternyata diperoleh $F_{hitung} (33,309) > F_{tabel} (2,71)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemauan Membayar (X_2) Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Untuk melihat pengaruhnya signifikan atau tidak maka bandingkan tingkat α dengan nilai sig. Pada penelitian ini nilai α adalah sebesar 5% (0,05) dan nilai sig nya adalah 0.000. Ternyata $\alpha (0,05) > sig (0,000)$, maka H_0 ditolak artinya signifikan.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa variabel Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemauan Membayar (X_2) Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Artinya bahwa variabel Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemauan Membayar (X_2) Dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) menjadi tolak ukur dan motivasi untuk mengevaluasi kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan yang sedang berjalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Kewajiban Pelanggan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Variabel Kemauan Membayar (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Variabel Kewajiban Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu.
4. Variabel Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemauan Membayar (X_2) dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pembayaran Rekening Listrik (Y) pada PT PLN (Persero) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Artinya

bahwa variabel Kewajiban Pelanggan (X_1), Kemauan Membayar (X_2) dan Sanksi Denda Kepada Pelanggan (X_3) menjadi tolak ukur dan motivasi untuk mengevaluasi kepatuhan pembayaran rekening listrik oleh pelanggan yang sedang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia(edisi 3). Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta. Balai Pustaka.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Erly Suandy, 2008, Perencanaan Pajak, Jakarta, Salemba Empat
- Greenberg. Paul. 2010.CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kolcaba, K. (2003). Comfort Theory and Practice: A Vision For Holistic Health Care and Research. New York: Springer Publishing Company
- Kotler. P, dan Keller. K. 2009. Manajemen Pemasaran, terjemahan A.B. Susanto, edisi Kedua belas, Jilid Dua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Ispraptono, F. Joko (2009), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan dalam Membayar Rekening Listrik (Studi Kasus pada Pelanggan yang Menunggak di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta JURNAL Sains Pemasaran Indonesia Volume VIII, No. 2, September 2009, halaman 204 – 223
<file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Temp/14345-33910-1-SM.pdf>
- Malikah. (2013). Kesadaran Diri Proses Pembentukan Karakter Islam. Jurnal Al-Ulum, 13(1), 129-150
- Melydrum, Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Teori dan Implementasi. Penerbit Andi.
- Murdoko. 2006. Personal Quality Management 31-33. PT Elex Media Komputindo.
- Notonogoro. 2010. Pancasila Secara Ilmiah. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Sangadji, E.M, 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Model Analisis Jalur Untuk Riset ekonomi. Yrama Widya. Bandung.
- Taylor. 2006. Repository. uin-suska. ac. id. Teori Kepatuhan Oleh SP Astuti.
- Undang-undang Republik Indonesia, tentang “KETENAGALISTRIKAN”, Nomor 15 Tahun 1985.