

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP
TUNGGAKAN REKENING LISTRIK PADA PT. PLN
(PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGGO AREA
MANADO**

Program Studi Manajemen Bisnis

Oleh

Jesica A. Sambuaga

NIM : 11053038



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2015**

**PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP
TUNGGAKAN REKENING LISTRIK PADA PT. PLN
(PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGGO AREA
MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh

JESICA A. SAMBUAGA

NIM : 11053038



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

Jesica Angelic Sambuaga, 2015 “**Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado**”. Di bawah bimbingan Jemmy R. Winokan SE, Msi dan Ferdy F. Tulangow, SH.

ABSTRAK

Listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dapat di katakan listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik di rumah tangga maupun di industri. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa listrik terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan BUMN yang menangan masalah kepentingan listrik dan memberikan pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (Persero) harus memberikan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado merupakan tempat Peneliti melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado*”. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, analisis deskriptif, analisis total skor dan pengujian signifikansi parsial (uji-t), regresi linier sederhana determinansi (R^2). Populasi yang diambil adalah seluruh nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dengan sampel sebanyak 23 responden dengan menggunakan metode Simple Random Sampling metode penarikan sampel acak secara proporsional untuk setiap kelompok strata di dalam populasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel Perilaku Konsumen (X) terhadap Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik (Y) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Analisis koefisien determinan (R^2) dilihat dari *Adjusted R²* sebesar 26,40% yang berarti variabel Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Perilaku Konsumen (X) sedangkan sisanya merupakan kontribusi variabel independen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Perilaku Konsumen dan Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik*

Jesica Angelic Sambuaga, 2015 "**Influence Consumer Behavior Against Increased Electricity Arrears Account in PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo Manado Area**". Under the guidance of
R. WinokanJemmry SE, Msiand FerdyF.Tulangow,SH.

ABSTRACT

Electricity plays a very important in human life. Can be said electricity has become the main energy source in any activity that is carried out both in households and in industry. PT. PLN (Persero) is the largest electricity service provider in Indonesia. The company has provided a major contribution in supplying electricity to the community. As a state-owned company dealing with the interests of electricity and provide power supply to the community in a very large number, of course PT. PLN (Persero) should give the maximum for the benefit and progress of the nation. PT. PLN (Persero) Region Area Suluttenggo Manado is home Researchers conducted a study entitled "Influence Consumer Behavior Against Increased Electricity Arrears Account in PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo Manado Area ". Data analysis method used is quantitative analysis, descriptive analysis, analysis of the total score and testing the partial significant (t-test), simple linear regression determinansi (R^2). The population is all customers BPJS Employment Branch Manado with a sample of 23 respondents using methods Simple random sampling random sampling method in proportion to each group in the population strata. Testing is done with the help of Microsoft Excel. The data used are primary and secondary data. Data collection techniques used were interviews and questionnaires. These results indicate that the influence of a positive and significant correlation between the variables of Consumer Behavior (X) Arrears Account for Increased Power (Y) In BPJS Employment Branch of Manado. Analysis determinant coefficient (R^2) seen from Adjusted R^2 of 26.40%, which means that the variable Increased Arrears accounts is electricity (Y) can be explained by the variable Consumer Behavior (X) while the rest is contributed by an independent variable that are not included in this study.

Keywords: **Consumer Behavior and Increased Electricity Arrears Account**

MOTTO

“Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.”

Dipersembahkan kepada :

Tuhan Yesus yang selalu menjaga, memimpin dan memelihara kehidupan, dan selalu memberikan berkat yang melimpah, terutama berkat nafas kehidupan.

Papa, mama, adik, seluruh keluarga besar dan teman - teman yang selalu memberikan dorongan selama ini.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh Jessica Angelic Sambuaga ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Jemmry R. Winokan, SE, MSi
NIP.197001092002121001

Ferdy F. Tulangow, SH
NIP.195602111994031001

Ketua Panitia,

Ir. Efendy Rasjid, MSi
NIP. 19670516 199403 1 003

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Cecilia Margareta Polar
NIM : 11 053 020
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Program : Sarjana Terapan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

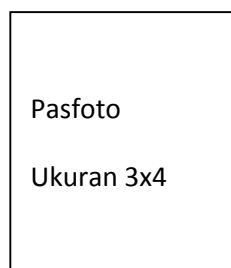
Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,

Cecilia Margareta Polar
NIM. 11 053 020

BIOGRAFI

Nama : Jesica Angelic Sambuaga
NIM : 11 053 038
Tempat/Tanggal Lahir : Manado, 08 Agustus 1993
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Perumahan Pemda – DPR Blok K No.3
Kalawat. Kecamatan Kalawat. Minahasa Utara.
Riwayat Pendidikan :
Tamat SD Negeri120 Manado Tahun 2005
Tamat SMP Kat.Fr.Don Bosco TomohonTahun 2008
Tamat SMK Kat. St. Familia Tomohon Tahun 2011
Nama Orang Tua
Ayah : Ronny R.C.M Sambuaga
Ibu : Agustina Lensun
Alamat Tempat Tinggal
Orang Tua : Perumahan Pemda – DPR Blok K No. 3 Kalawat.
Kecamatan Kalawat. Minahasa Utara



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan anugrahNya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Proposal Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan Diploma IV pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang bersangkutan, penulis tidak dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan, serta kerja sama yang baik kepada :

1. Bapak. Ir. Jemmy Rangan, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado,
2. Bapak. Willem G. Pomantouw, SE sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado,
3. Bapak. Agustinus Walansendouw, Msi sebagai Ketua Panitia Praktek Kerja Lapangan & Magang tahun 2015,
4. Bapak. Dedy mundung, SE, Msi sebagai Sekretaris Praktek Kerja Lapangan & Magang tahun 2015
5. Kedua orang tua dan adik yang tersayang bahkan keluarga besar yang ada, om-om, tante-tante, kakak/adik sepupu yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis selama menyusun laporan magang ini,

6. Dosen Pembimbing dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini, Dosen Pembimbing 1 Bapak. Jemmy R. Winokan, SE, Msi dan Dosen Pembimbing 2 Bapak. Ferdy Tulangow, SH.
7. Dosen pembimbing Bapak. Arthur Karwur, SE, MSi sebagai Dosen Pembimbing dalam pelaksanaan magang,
8. Pimpinan PT. PLN (Persero) Area Manado, Bapak. Yarid Pabisa yang sudah menerima penulis untuk mencari ilmu bahkan pengalam bekerja di perusahaan ini,
9. Para Assistant Manager dan Supervisor yang ada, khususnya Assistant Manager Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum PT. PLN (Persero) Area Manado Bapak. Andre Lengkong dan Supervisor Administrasi Umum Bapak. Tobri Kansil yang sudah bisa menerima penulis dan membagikan pengalaman bahkan pengetahuan akan dunia kerja bagi penulis,
10. Para karyawan dan Tenaga OS PT. PLN (Persero) Area Manado, Ibu Flortje, Bapak Simon, Ibu Nona, Bapak Sony, Bapak Ade, Ka Keren, Ka Yuli, Ka Gaby, Ka Venty, Ibu Maritje, Ibu Sherly, Ka yoyo, Ka Vian, Tante Eka, Ka Rico, yang sudah bersama – sama dengan penulis, memberikan semangat, motivasi dan selalu membantu dalam penulis menjalankan magang ini,
11. Teman – teman terdekat penulis (Febryanti abast & Christine Sasela), teman – teman MB 1 & MB 2 angkatan 2011 bahkan teman – teman magang (Josua, Rian, Yosina dan Christy) yang selalu bersama – sama dengan penulis dalam situasi apapun dan selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk dapat menyelesaikan laporan magang ini,

12. Teman – teman sepelayanan Pemuda & Remaja yang ada di Jemaat GMIM Bukit Zaitun yang tergabung dalam Sanggar NIBC (Pnt. Iwan, ka Aldy, Fialy, Nano, Glorya, Mario, Tania, Veren, Prilly, Angel, Gerald) yang selalu membantu memberikan semangat dan canda tawa dalam situasi apapun, dan
13. Semua pihak yang sudah terlibat dalam penyusunan Laporan Magang ini yang tidak bisa penulis sebutkan secara satu per satu.

Penulis menyadari dalam pembuatan Proposal Tugas Akhir ini masih ada kekurangan karena keterbatasan penulis.

Semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Institusi Politeknik Negeri Manado dan bagi mereka yang membacanya.

Manado, Agustus 2015

Penulis

Jesica. S

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Konsep Perilaku Konsumen	6
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	6
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	7
2.2 Konsep Pembayaran Tunggalan Rekening	11
2.2.1 Pengertian Pembayaran	11
2.2.2 Pengertian Tunggalan	12
2.2.3 Pengertian Rekening	12
2.2.4 Akibat dari Penunggakan Biaya Listrik	12
2.3 Kerangka Berpikir	14

2.4	Hipotesis	15
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	16
3.2.1	Jenis Penelitian	16
3.2.2	Metode Penelitian	16
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	17
3.3.1	Jenis Data	17
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	18
3.4	Populasi dan Sampel	19
3.4.1	Populasi	19
3.4.2	Sampel	19
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	20
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	20
3.5.2	Skala Pengukuran	22
3.6	Metode Analisis	23
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.6.2	Analisis Data	24
3.7	Pengujian Hipotesis.....	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	28
4.1.2	Visi, Misi, Motto, dan Logo Perusahaan	33
4.1.3	Struktur Organisasi	38
4.1.4	Bidang Usaha	39
4.1.5	Sumber Daya Perusahaan	39
4.2	Hasil Analisis	48
4.2.1	Keadaan Responden	48
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik	50
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.4	Hasil Analisis Regresi dan Korelasi	60

4.3 Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dapat di katakan listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik di rumah tangga maupun di industri (Jocardie, 2012:7). PT. PLN (Persero) 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 pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (Persero) harus memberikan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa (Wahyusetya, 2011:34).

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT.PLN dituntut menyediakan energi listrik untuk kebutuhan masyarakat dengan jumlah dan kualitas yang memadai, serta pemberian pelayanan yang terbaik. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu penggunaan listrik pasca bayar oleh pelanggan. Penggunaan listrik pasca bayar adalah pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu, baru kemudian melakukan pembayaran energi listrik dan juga harus membayar biaya kelebihan beban jika konsumen melewati batas waktu pembayaran. Ditambah setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung, menagih, dan memutuskan sambungan listrik jika konsumen terlambat membayar.

Sebagai perusahaan pemasok tenaga listrik satu-satunya di Indonesia, PT. PLN (Persero) masih memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan mulai dari buruknya kualitas pelayanan, kurangnya efisiensi, terjadinya pencatatan meter yang salah, tingginya jumlah antrian pembayaran rekening listrik, adanya daerah – daerah terpencil yang belum dapat merasakan fasilitas arus listrik secara memadai, dan masalah tingginya tunggakan pembayaran listrik.

Pada PT. PLN (Persero) Area Manado mencatat bahwa sampai bulan Mei 2015 jumlah tunggakan pelanggan mencapai 135 Triliun dari 376.741 pelanggan yang ada di PT. PLN Area Manado. Tunggakan tersebut berasal dari kelompok pelanggan yang berbeda mulai dari kelompok pelanggan rumah tangga sampai pada industri. Sedangkan alasan pelanggan melakukan tunggakan sangat beragam, bahkan ada yang memang sengaja tidak mau membayar tagihan listriknya karena belum merasa puas dengan pelayanan yang di lakukan oleh PT. PLN.

Pemikiran dan budaya konsumen yang berbeda – beda menjadi penghambat dalam pembayaran rekening listrik ini. Perilaku dari konsumen sangatlah berperan penting dalam mengatasi permasalahan dari peningkatan tunggakan rekening listrik ini. Secara teoritis perilaku konsumen didefinisikan oleh Schiffman dan Kanuk (dalam Sangadji2013:7) sebagai “ Perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka”. Sedangkan menurut Engel *et al*(2006, dalam Sangadji,2013:7) perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat

dalam, pemerolehan, pengonsumsi, dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini.

Ada beberapa penelitian yang mengamati tentang perilaku konsumen, tetapi penelitian tentang perilaku konsumen yang sudah dilakukan belum ada yang mengamati perilaku konsumen pada perusahaan negara yang memiliki kewenangan tunggal dalam memproduksi suatu produk sehingga tidak memiliki pesaing dalam memasarkan produk tersebut. Konsumen banyak melakukan tunggakan pembayaran dengan berbagai macam alasan. Beberapa faktor penting yang sangat berpengaruh pada perilaku konsumen yaitu budaya di lingkungan sekitarnya. Budaya/kebiasaan – kebiasaan dari lingkungan sekitarnya yang malas untuk membayar rekening listrik menjadi contoh buruk untuk konsumen yang ada di lingkungan tersebut. Bukan hanya itu saja situasi ekonomi seseorang juga akan sangat berpengaruh dalam memenuhi segala kebutuhannya, jika pendapatan yang didapatkan dari pekerjaan yang dimilikinya belum mencukupi segala kebutuhan, pastinya akan berpengaruh pada pembayaran rekening listrik, konsumen menunda pembayaran rekening listrik sampai bulan berikutnya, sehingga terjadi penunggakan rekening listrik. Selain itu juga, faktor psikologis atau tidak adanya motivasi/ dorongan untuk pergi menyelesaikan tanggung jawab sebagai pengguna listrik, baik itu di karenakan loket pembayaran yang di siapkan oleh PLN terlalu jauh atau pun konsumen memang malas untuk pergi membayar rekening listrik. Perilaku konsumen yang bertanggung jawab sangat diperlukan karena dengan perilaku konsumen yang demikian membuat tunggakan rekening listrik setiap bulannya semakin meningkat. Besarnya biaya tunggakan tersebut tentunya akan

berpengaruh pada pendapatan PLN yang nantinya akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dari PLN itu sendiri.

Berdasarkan kondisi inilah yang memotivasi penulis untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik Pada PT. PLN (Persero) Area Manado”**.

1.2 PEMBATASAN MASALAH

Dari latar belakang yang telah dibahas maka penulis membatasi masalah hanya pada pelanggan yang melakukan tunggakan rekening listrik yang ada di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado Rayon Airmadidi Desa Tatelu.

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dikembangkan sebelumnya permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap PeningkatanTunggakan Pembayaran Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado” ?

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah “ Untuk Mengetahui Apakah Perilaku Konsumen

Berpengaruh Terhadap Tunggakan Rekening Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulluttenggo Area Manado.

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulislakukan ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain:

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan dalam rangka pengembangan dan dukungan terhadap teori-teori yang berkaitan dengan perilaku konsumen dan pembayaran tunggakan rekening listrik.
- b. Sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya khususnya pada penelitian mengenai dampak perilaku konsumen terhadap pembayaran tunggakan rekening listrik
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam meminimalisir tunggakan pembayaran listrik lewat perilaku konsumen pengguna listrik pasca bayar.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 KONSEP PERILAKU KONSUMEN

2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen pada hakikatnya untuk memahami mengapa konsumen melakukan dan apa yang mereka lakukan. Menurut Ariely dan Zauberan (Sangadji,2013:8) “perilaku konsumen merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapat, menggunakan barang – barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.”. Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berperilaku dan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku tersebut.

Pengertian perilaku konsumen menurut Shiffman dan Kanuk (Sangadji, 2013:7) adalah “*Consumer behavior can be defined as the behavior that customer display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of products, services, and ideas they expect will satisfy they needs*”. Pengertian tersebut berarti perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan produk, jasa, atau ide yang diharapkan dapat memuaskan konsumen untuk dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.Selain itu perilaku konsumen

menurut Loudon dan Della Bitta (1993) adalah: “*Consumer behavior may be defined as the decision process and physical activity individuals engage in when evaluating, acquiring, using, or disposing of goods and services*”. Dapat dijelaskan perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik individu-individu yang semuanya ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, menggunakan, atau mengabaikan barang-barang dan jasa-jasa.

Menurut Griffin (dalam Sangadji, 2013:8) dijelaskan bahwa “ perilaku konsumen adalah semua kegiatan , tindakan, sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal –hal diatas atau kegiatan mengevaluasi”.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (1996:31), keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli.

1. Faktor Budaya

Faktor budaya memberikan pengaruh paling luas dan dalam pada perilaku konsumen. Perusahaan harus mengetahui peranan yang dimainkan oleh budaya, subbudaya dan kelas sosial pembeli. Budaya adalah penyebab paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya merupakan kumpulan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari oleh seorang anggota masyarakat dari keluarga dan lembaga penting lainnya. Setiap kebudayaan terdiri dari sub-budaya – sub-budaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Sub-budaya dapat

dibedakan menjadi empat jenis: kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, area geografis. Banyak subbudaya membentuk segmen pasar penting dan pemasar sering kali merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Kelas-kelas sosial adalah masyarakat yang relatif permanen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku yang serupa. Kelas sosial bukan ditentukan oleh satu faktor tunggal, seperti pendapatan, tetapi diukur dari kombinasi pendapatan, pekerjaan, pendidikan, kekayaan dan variable lain.

2. Faktor Sosial

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti kelompok kecil, keluarga serta peranan dan status sosial konsumen. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh banyak kelompok kecil, kelompok ini yang mempunyai pengaruh langsung terhadap keadaan sosial. Definisi kelompok adalah dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran individu atau bersama. Keluarga dapat mempengaruhi perilaku pembelian. Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat. Keputusan pembelian keluarga, tergantung pada produk, iklan dan situasi. Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya-keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat.

3. Faktor Pribadi

Keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahapan daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus hidup psikologis. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya. Pekerjaan mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu. Situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pemilihan produk. Situasi ekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkatnya, stabilitasnya, dan polanya), tabungan dan hartanya (termasuk presentase yang mudah dijadikan uang). Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan “seseorang secara keseluruhan” yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang. Kepribadian adalah karakteristik psikologis yang berada dari setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten. Kepribadian dapat merupakan suatu variabel yang sangat berguna dalam menganalisa perilaku konsumen. Bila jenis-jenis kepribadian dapat diklasifikasikan dan memiliki korelasi yang kuat antara jenis-jenis kepribadian tersebut dengan berbagai pilihan produk atau merek.

4. Faktor Psikologis

Pemilihan barang yang dibeli seseorang lebih lanjut dipengaruhi oleh empat faktor psikologis, yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan serta kepercayaan. Motivasi merupakan kebutuhan yang cukup menekan untuk mengarahkan seseorang mencari cara untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Beberapa kebutuhan bersifat biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti rasa lapar, rasa haus, rasa tidak nyaman. Sedangkan kebutuhan-kebutuhan lain bersifat psikogenik yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima. Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda-beda dari objek yang sama karena adanya tiga proses persepsi:

- Perhatian yang selektif
- Gangguan yang selektif
- Mengingat kembali yang selektif

Pembelajaran menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Sedang kepercayaan merupakan suatu pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

Dari pengertian perilaku konsumen pada bahasan sebelumnya, ada dua elemen penting yaitu elemen proses pengambilan keputusan dan elemen kegiatan secara fisik. Kedua elemen tersebut melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan serta menggunakan barang dan jasa. Konsumen membeli barang dan

jasa adalah untuk mendapatkan manfaat dari barang dan jasa tersebut. Jadi perilaku konsumen tidak hanya mempelajari apa yang dibeli atau dikonsumsi oleh konsumen saja, tetapi juga dimana, bagaimana kebiasaan dan dalam kondisi macam apa produk dan jasa yang dibeli.

Berdasarkan landasan teori, ada dua faktor dasar yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang meliputi pengaruh keluarga, kelas sosial, kebudayaan, *marketing strategy*, dan kelompok referensi. Kelompok referensi merupakan kelompok yang memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung pada sikap dan perilaku konsumen. Kelompok referensi mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian dan sering dijadikan pedoman oleh konsumen dalam bertindak laku.

2. Faktor internal

Faktor-faktor yang termasuk ke dalam faktor internal adalah motivasi, persepsi, sikap, gaya hidup, kepribadian dan belajar. Belajar menggambarkan perubahan dalam perilaku seseorang individu yang bersumber dari pengala

2.2 KONSEP PEMBAYARAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK

2.2.1 Pengertian Pembayaran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pembayaran adalah proses, cara, perbuatan membayar.

Ada pun yang menjadi peraturan – peraturan tentang pembayaran rekening listrik di PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut :

- a. Konsumen datang ke PLN atau loket yang telah ditentukan oleh pihak PLN.
- b. Pelanggan dapat membayar rekening listrik melalui tempat pembayaran yang telah ditentukan
- c. Loket pembayaran dibuka setiap hari kerja pada jam yang telah ditentukan oleh PT. PLN setempat
- d. Setiap melakukan pembayaran rekening listrik, pelanggan harus menunjukkan nomor rekening yang bersangkutan.

2.2.2 Pengertian Tunggakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1313) pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

2.2.3 Pengertian Rekening

Secara bahasa rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa, dan seterusnya). Rekening listrik merupakan perhitungan biaya pemakaian listrik yang wajib dibayar oleh para pelanggan setiap bulannya. Hasil perhitungan jumlah biaya pemakaian listrik ini akan berfungsi sebagai dokumen perusahaan dan sebagai bukti pembayaran bagi pelanggan.

2.2.4 Akibat dari Penunggakan Biaya Listrik

Akibat dari Penunggakan Biaya Listrik untuk PT.PLN (Persero) :

Pendapatan dari PT. PLN (Persero) akan semakin menurun dan dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja dari PT.PLN (Persero).

Akibat dari Penunggakan Biaya Listrik untuk Pelanggan :

1. Akan dikenakan biaya keterlambatan

Lewat dari waktu pembayaran yang ditetapkan (tanggal 1-20 setiap bulannya), pelanggan akan dikenakan sanksi berupa Biaya Keterlambatan (BK). Biaya keterlambatan ini dikenakan atas setiap lembar rekening dihitung untuk tiap bulan keterlambatan sesuai dengan golongan tarifnya.

2. Akan dilakukan pemutusan sementara

- PLN akan melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik pada pelanggan apabila pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik dalam jangka waktu 1 bulan.
- Pelanggan yang terlambat membayar rekening listrik dikenakan biaya keterlambatan sesuai dengan golongan tarif untuk setiap bulan keterlambatan.
- Penyambungan kembali akan dilakukan oleh PLN apabila pelanggan telah melunasi pembayaran rekening listrik ditambah biaya keterlambatan.
- Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama pelaksanaan pemutusan sementara pelanggan belum juga melunasi pembayaran rekening listriknya maka PLN akan melakukan

pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PLN. Permintaan penyambungan kembali diperlakukan sebagai permintaan penyambungan baru dan permintaan tenaga listrik wajib melunasi tunggakan dan taguhan susulan (bila ada).

3. Akan dilakukan pemutusan rampung aliran listrik

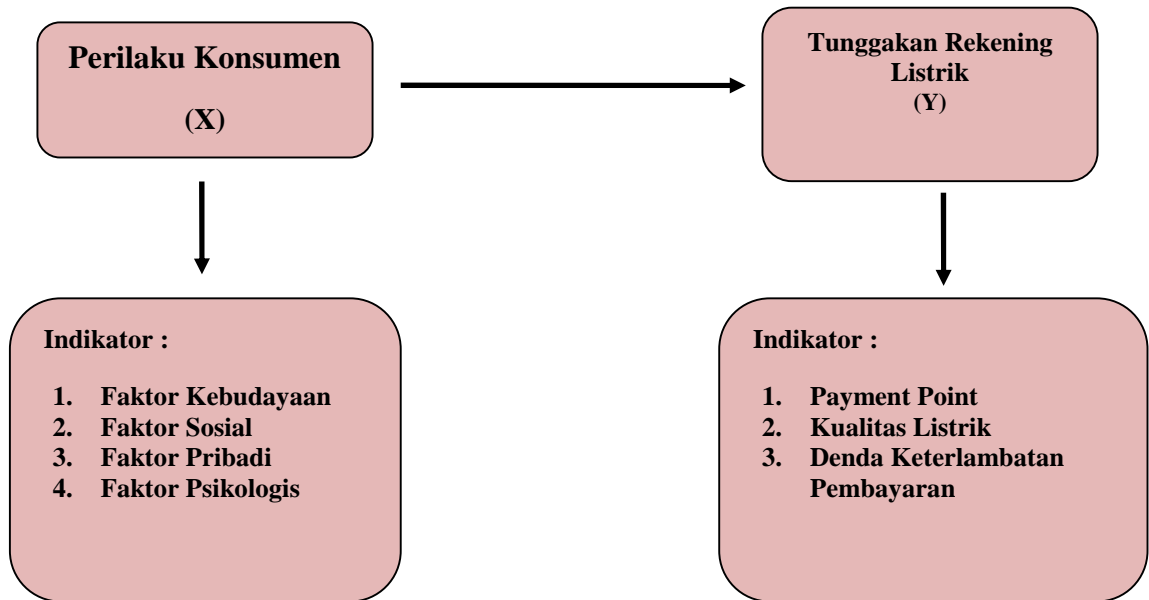
PLN akan melaksanakan pemutusan rampung (bongkar rampung) aliran listrik pada pelanggan yang sudah menunggak 3 bulan keatas.

2.3KERANGKA PIKIR

Dalam usaha untuk meningkatkan pelayanannya, PT. PLN terkendala dengan adanya berbagai permasalahan dan kekurangannya. Dalam hal ini mengenai tunggakan pembayaran rekening listrik dari konsumen yang begitu besar yang di alami oleh PT. PLN. Hal ini di karenakan oleh perilaku dari konsumen. Tunggakan ini terjadi karena faktor –faktor tertentu yang mempengaruhi konsumen sehingga terlambat untuk menyelesaikan tunggakan rekening listrik.

Dalam penelitian ini model hubungan antar variabel sebagai berikut:

Gambar 1. Hubungan Antar Variabel X Dan Y



Keterangan:

X = Kompensasi

Y = Kinerja

→ = Hubungan Parsial

2.4 HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut: *Diduga Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Tempat diadakannya penelitian ini adalah Rayon Airmadidi khususnya Desa. Waktu penelitian ini dirancang mulai tanggal 09 Juni – 17 Agustus 2015. Mulai dari pengajuan judul penelitian, bimbingan proposal skripsi, ujian proposal skripsi, bimbingan skripsi dan ujian skripsi.

3.2 JENIS PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini memiliki dua variable yaitu, variable independen/ variable yang mempengaruhi dan variable dependen/ variable yang dipengaruhi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Perilaku Konsumen sebagai variable bebas (independen) dan tunggakan rekening listrik (pasca bayar) sebagai variable terikat (dependen).

3.2.2 Metode Penelitian

Menurut Iqbal Hasan (2004:4) metode penelitian adalah “penyaluran rasa ingin tahu tertentu (seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari secara cermat dan sungguh – sungguh) sehingga diperoleh sesuatu (seperti mencapai kebenaran memperoleh jawaban atas masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini mengandalkan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang terkait dengan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

b. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literature yang berkaitan dengan perilaku konsumen terhadap peningkatan tunggakan rekening listrik, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

3.3 JENIS DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA

Data merupakan keterangan – keterangan yang diperlukan dari suatu penelitian, dimana data tersebut diperlukan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya mencari alternative yang sesuai dengan permasalahannya. Sumber data, tempat dimana kita mendapatkan data.

3.3.1 Jenis Data

Menurt Nazir (2003:63) data adalah keterangan mengenai sesuatu yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer adalah data hasil kuesioner dari karyawan yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan data – data tambahan atau dari sumber – sumber terkait seperti literature, studi pustaka, referensi dan internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

3.3.2 Metode Pengumpulan data

Sesuai metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi (Observation)

Penulis melakukan pengamatan terhadap perilaku konsumen terhadap peningkatan tunggakan rekening listrik (pasca bayar) di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

2. Kuesioner (Questioner)

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas perilaku konsumen terhadap peningkatan tunggakan rekening listrik (pasca bayar) beserta indikator – indikatornya.

3. Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi – referensi yang terkait dengan perilaku konsumen terhadap peningkatan tunggakan rekening listrik (pasca bayar) dari sumber – sumber seperti buku – buku literature melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

3.4 POPULASI DAN SAMPEL

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:215). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan pengguna listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:217). Yang menjadi sampel adalah merupakan pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, pada Rayon Airmadidi di Desa .Sampel dalam penelitian ini merupakan populasi yang diambil sebanyak 23rumah dari 225rumah, atau 10% dari total rumah pengguna listrik pasca bayar.Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*.Menurut (Sugiyono,2009:120), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dan *accidental sampling* menurut (Sugiono,2009:120) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5 DEFINISI OPERASIONAL PERASIONAL VARIABEL DAN PENGUKURAN VARIABEL

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:13). Variabel penelitian, dalam penelitian ini ada dua variable bebas, yaitu :Perilaku Konsumen yang disimbol dan X dan Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik disimbol Y. Dalam penelitian ini, variabel – variable penelitian dijabarkan kedalam sub-variabel atau bagian dari variable.

a. Variabel Perilaku Konsumen

Definisi Operasional Perilaku Konsumen (X)

Definisi operasional yang akan dijelaskan peneliti adalah sebagai berikut :

Tabell

Kisi – kisi Instrumen Perilaku Konsumen (X)

Variabel	Konsep	Indikator
Perilaku Konsumen (X)	1. Faktor Kebudayaan	1. Budaya
	2. Faktor Sosial	2. Keluarga
	3. Faktor Pribadi	3. Pekerjaan 4. Keadaan Ekonomi 5. Gaya Hidup
	4. Faktor Psikologis	6. Motivasi

Butir-butir pernyataan tersebut dihimpun dalam paket instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk skala Likert dengan lima alternatif jawaban yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu - Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing jawaban secara berurutan diberi skor: 5,4,3,2,1

b. Variabel Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik

Definisi Operasional Peningkatan Tunggakan Rekening Listrik (Y)

Definisi Operasional kepuasan pelanggan yang akan dijelaskan peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel2

Kisi – kisi instrument Pembayaran Tunggakan Rekening Listrik

Variabel	Konsep	Indikator
Tunggakan Listrik (Y)	1. Payment Point	1. Jarak Yang Jauh
	2. Kualitas Listrik	2. Seringnya Pemadaman Listrik 3. Seringnya Tegangan Rendah
	3. Denda Keterlambatan Bayar	4. Ketidak Tahuan Penerapan Denda 5. Ketidak Tahuan Batas Akhir Pembayaran 6. Kecilnya Biaya Denda

Butir-butir pernyataan tersebut dihimpun dalam paket instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk skala Likert dengan lima alternatif jawaban yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu - Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing jawaban secara berurutan diberi skor: 5,4,3,2,1

3.5.2 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang dipakai menganalisa data perilaku konsumen (variabel X) dan pembayaran tunggakan rekening listrik (variabel Y) yaitu dengan menggunakan tipe *skala likert* digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju atau tidak setuju kepada setiap pernyataan yang berkaitan dengan objek yang dinilai untuk menganalisis pengaruh variabel perilaku konsumen (X) terhadap peningkatan tunggakan rekening listrik (Y). Adapun analisis data yang digunakan :

Amirullah, (2002:48). Memberikan bobot nilai dari nilai terendah sampai tertinggi (1-5). Jawaban berdasarkan pilihan

1= Sangat tidak sesuai dengan pernyataan (STS)

2= Tidak sesuai dengan pernyataan (TS)

3= Ragu-ragu dengan pernyataan (RR)

4= Sesuai dengan pernyataan (S)

5= Sangat sesuai dengan pernyataan (SS)

3.6 METODE ANALISIS

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang dilakukan untuk meyakini kualitas data yang diperoleh, yang terdiri dari pengujian validitas dan pengujian validitas sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Untuk menguji instrument penelitian apakah valid atau tidak diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya dengan memiliki nilai korelasi $r = 0,3$ (Sugiyono 2007:137). Adapun uji validitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur. Validitas mempunyai pengertian sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validasi atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

Cara melakukan uji validasi ini dengan analisis butir untuk menguji validasi setiap butir maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud di korelasikan dengan skor total dengan menggunakan rumusan korelasi Product Moment. Jika validitasnya lebih besar dari 0,30 maka instrument penelitian dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *Cronbach alpha*, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Rumus koefisien reliabilitas alpha Cronbach adalah (Sugiono, 2007:137) :

$$r_i = \frac{k\{1 - \sum s_i\}^2}{(k-1)st^2}$$

Keterangan :

K = mean kuadrat antara subjek

s_i^2 = mean kuadrat kesalahan

st^2 = varians total

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Dengan kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabel (r_{11}) > 0,6 (Siregar, 2010).

3.6.2 Analisis Data

Untuk menganalisis pengaruh variabel Perilaku Pelanggan (X) dan Peningkatan Tunggalan Rekening Listrik (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier sederhana merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

1. Analisis Korelasi

Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto, 2006: 270). Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel perilaku konsumen dengan variabel terikat yaitu peningkatan tunggakan rekening listrik digunakan analisis korelasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Dalam Dermawan Wibisono (2003 :199), apabila koefisien korelasi kita nyatakan dengan r, maka nilai r dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$-1 \leq r \leq 1$$

Di mana :

$r = 1$ (mendekati 1) berarti hubungan perilaku konsumen dan peningkatan tunggakan sempurna dan positif

$r = -1$ (mendekati -1) berarti hubungan perilaku konsumen dan peningkatan tunggakan sempurna dan negative

$r = 0$ berarti hubungan perilaku konsumen dan peningkatan tunggakan lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Apabila hubungan positif di atas berarti bahwa kenaikan atau penurunan kualitas produk umumnya akan diikuti kenaikan atau penurunan dari kepuasan

pelanggan sedangkan hubungan negatif berarti naik atau turunnya kualitas produk di ikuti oleh turun atau naiknya nilai kepuasan pelanggan.

Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut Supriyanto (2009) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	= Sangat rendah
0,20 - 0,39	= Rendah
0,40 - 0,59	= Cukup
0,60 - 0,79	= Kuat
0,80 - 1,00	= Sangat Kuat

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut Riduwan (2007) :

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana : D = Koefisien Determinasi

R = koefisien korelasi multiple

2. Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan sifat karakteristik variabel yang dikaji maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Regresi Sederhana yang berpatokan pada rumus :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel tidak bebas (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = nilai *intercept* (konstan)

b = koefisien arah regresi

3.7 HIPOTESIS STATISTIK

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas (X) Perilaku Konsumen, terhadap variabel terikat (Y)Peningkatan Tunggakanpada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka menerima atau menolak hipotesis didasarkan pada probabilitas nilai $\alpha = 0,05$ yaitu :

- Jika $p < 0,05$ maka hipotesis diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas perilaku konsumenterhadap variabel terikat peningkatan tunggakan rekening listrik.
- Jika $p > 0,05$ maka hipotesis ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas perilaku konsumen terhadap variabel terikat peningkatan tunggakan rekening listrik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1.1 Sejarah PT.PLN (Persero)

Berawal pada tahun 1898 pada masa pemerintahan Hindia Belanda industri kelistrikan di Indonesia dimulai, diakhir abad ke-19 perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1943–1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan–perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Prosedur peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir perang dunia II pada agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas yang bersama–sama dengan pimpinan KNI pusat berinisiatif menghadap presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan–perusahaan tersebut kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, presiden Soekarno membentuk jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkitan tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, jawatan listrik dan gas di ubah menjadi BPU–PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik dan gas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelolah gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan peraturan pemerintah No.17 status Perusahaan Listrik Neraga (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Sejarah ketenagalistrikan di indonesia mengalami pasang surut. Sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai hari listrik dan gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 oktober 1946 bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia (BPKNI) Jogjakarta.

Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan tenaga no 29 tahun 1960 dengan surat No. 235/KPTS/1975 tanggal 30 september 1975 sebagai peringatan

hari listrik dan nilai-nilai listrik, maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan Energi No. 1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992, yang ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai hari listrik nasional.

Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Wilayah Sulitenggo Area Manado

Dalam dunia pedistrikan di wilayah Utara telah di mulai sebelum perang dunia ke II, di mana pada saat itu perusahaan-perusahaan listrik yang ada terlihat dari :

- 1) NIGEM (Nederlanse Indischw Gas Electriche Maatsscpapy) perusahaan ini mempunyai wilayah kerja di Manado dan beroperasi sejak Tahun 1972.
- 2) ANIEM (Algumen Nederlanse Insche Elestriche Meetsscpapy) usaha pelistrikan yang di mulai sejak tahun 1963 yang wilayah kerjanya bertempat di Gorontalo dan sekitarnya.
- 3) Nippon Hatsuden Kabuisui perusahaan ini berorientasi sejak Jepang menduduki Indonesia dan merupakan lanjutan dari perusahaan Listrik NIGEM yang beroperasi sejak tahun 1942 sampai tahun 1945.
- 4) OGEM (Overzeese Gas Electriche Maatsscpapy) perusahaan ini memiliki wilayah kerja di wilayah Minahasa dan Manado. Usaha ini dimulai tahun 1945 dan memproduksi 4.627 MWH sampai tahun 1949.

PLTA (Pembangkitan Listrik Tenaga Air) Tonsea lama ini dibangun sejak penduduk Jepang, namun pekerjaan hanya dapat di selesaikan 60%, lalu dilanjutkan dengan sebuah jabatan pemerintah India Belanda bernama "S Lands Waterkracht Bedryven" atau pembagunan Tanah Air Pemerintah dan selesai pada tahun 1951 dan memiliki daya bangkit sebesar 4.440 (sekarang PLTA Tonsea

lama). Tenaga listrik yang di bangkitkan perusahaan indonesia di jual kepada OGEM. Produk energi listrik hingga tahun 1952 sebesar 6.830 MWH dan jaringan distribusinya menggunakan kabel bawah tanah tegangan 15 KW dan telah melayani kota Manado, Kawangkoan, Airmandidi dan Kema. Pejabat PLTA Tonsea lama adalah C.P Koraak sedangkan Pejabat kepala OGEM bangsa Indonesia yang pertama ialah J. Runtuwailan.

Dengan pengeluaran UU No. 19 PRP, perusahaan-perusahaan listrik di alihkan sebagai Perusahaan Listrik Negara (PLN), perusahaan listrik tersebut di pimpin dewan direktur, kemudian dengan keputusan dewan direktur No. 018/DP-LP/60 di bentuklah organisasi-organisasi sektor pembangkitan Minahasa dengan Kepala sektor. PT. PLN (Persero), milik 7 Area dalam 1 sektor Minahasa dan 1 AP2B sistem Minahasa, dan 7 area tersebut adalah :

- 1) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Manado
- 2) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Palu
- 3) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Gorontalo
- 4) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Kotamobagu
- 5) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Tahuna
- 6) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Luwuk
- 7) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Toli-toli
- 8) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Sektor Minahasa
- 9) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area AP2B Sistem Minahasa.

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 32 Sario (Depan lapangan koni), Manado Sulawesi Utara adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa yang melayani pelanggan hingga ke seluruh pelosok daerah di wilayah kota Manado.

Gambar. 2
PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado



Sumber : PT PLN Area Manado

Dan wilayah kerjanya meliputi 11 (sebelas) Rayon yang ada di wilayah sulawesi utara yaitu sebagai berikut :

- 1) Rayon Airmandidi
- 2) Rayon Amurang
- 3) Rayon Bitung
- 4) Rayon Kawangkoan
- 5) Rayon Manado Utara
- 6) Rayon Motoling
- 7) Rayon Paniki
- 8) Rayon Ratahan

- 9) Rayon Tomohon
- 10) Rayon Tondano
- 11) Rayon Manado Selatan

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki 8 PLTD (Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel) yang ada di pulau–pulau Wilayah Sulawesi Utara yang bertugas untuk menyalurkan BBM ke pulau–pulau terkecil, 8 PLTD tersebut diantara :

- 1) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Papusungan
- 2) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Manado Tua
- 3) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bunaken
- 4) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Nain
- 5) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Gangga
- 6) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Mantehage
- 7) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bangka
- 8) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Talise

4.1.2 Visi, Misi, Motto, Dan Logo Perusahaan

1. Visi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado mempunyai Visi yaitu perusahaan dapat di akui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbu pada potensi instansi. Ciri Perusahaan Kelas Dunia antara lain :

- 1) Merupakan barometer standar kualitas pelayan dunia.
- 2) Memiliki cakrawalan pemikiran yang mutakhir.

- 3) Terdepan dalam pemanfaatan teknologi.
 - a. Haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku.
 - b. Merupakan perusahaan idaman bagi pencari kerja.

Tumbuh Kembang antara lain.

- 1) Mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha.
- 2) Konsisten dalam pengembangan standar kinerja.
- 3) Unggul antara lain.
- 4) Terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan.
- 5) Fokus dalam usaha mengoptimalkan potensi insani.

kualitas input, proses dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan.

Terpercaya antara lain :

- 1) Memegang teguh etika bisnis.
- 2) Konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan.
- 3) Menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

Potensi Insani antara lain :

- 1) Berorientasi pada pemenuhan standar etika dan kualitas.
- 2) Kompeten , profesional dan berpegalaman.

2. Misi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki misi yaitu :

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

- 2) Menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Motto

Secara umum PT. PLN (Persero) memiliki motto yaitu “ Electricity For A Better Life” (Listrik untuk kehidupan yang lebih baik).

4. Logo

Gambar 3
Logo Perusahaan PT. PLN (Persero)



Sumber : PT PLN Area Manado

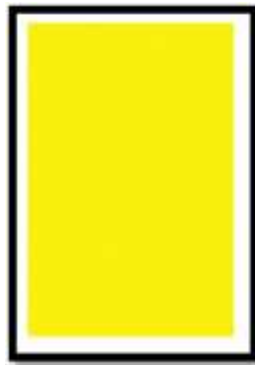
a) Bentuk Lambang PT. PLN (Persero)

Bentuk, warna dan makna lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai dengan yang tercantum pada lampiran surat keputusan direksi perusahaan umum Listrik Negara No. 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai pembakuan perusahaan listrik negara. Lambang atau Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari elemen–elemen sebagai berikut :

1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang di harapkan PT. PLN (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

Gambar 4
Bidang Persegi Panjang Vertikal



Sumber : PT PLN Area Manado

2) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkadang di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun megartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

Gambar 5
Petir atau Kilat



Sumber : PT PLN Area Manado

3) Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya. Di beri warna biru untuk menampilkan kesan konstan seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

Gambar 6
Tiga Gelombang



Sumber : PT PLN Area Manado

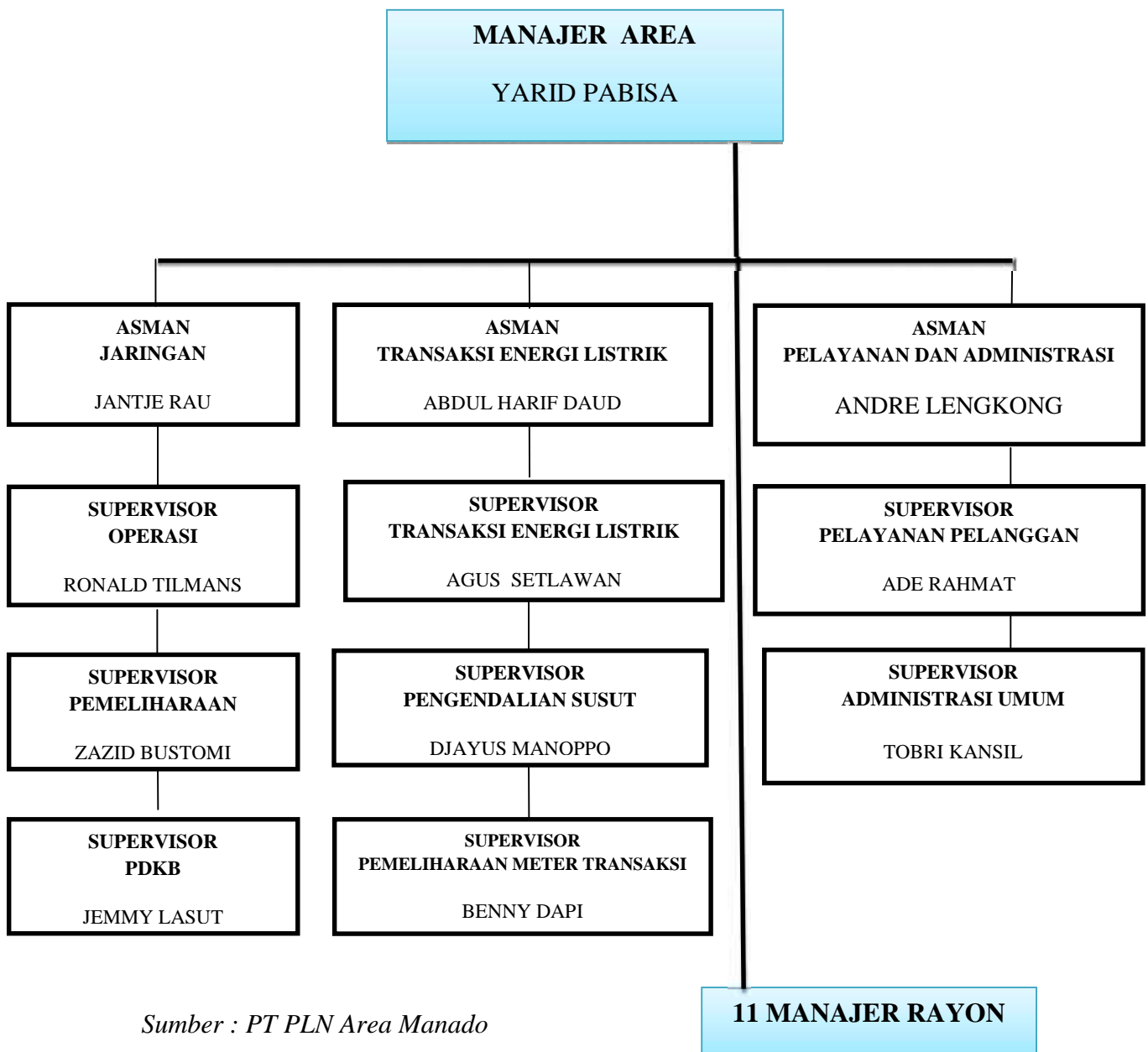
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini ada bagan atau bentuk struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado

Gambar 7

STRUKTUR ORGANISASI

PT . PLN (PERSERO) WILAYAHSULUTTENGGGO AREA MANADO



4.1.4 Bidang Usaha

PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado Rayon Manado Utara merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kelistrikan.

4.1.5 Sumber Daya Perusahaan

Karyawan-karyawan yang bekerja di Perusahaan Listrik Negara terdiri dari golongan karyawan tetap dan karyawan *out sourcing* (pegawai kontrak) yang rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Penggolongan Karyawan Pada PT . PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado & Rayon Tersebar

No	Golongan	Jumlah (orang)
1	Karyawan Tetap	221
2	Karyawan <i>Out Sourcing</i>	208
Jumlah		429

Sumber : PT PLN Area Manado

Berdasarkan tabel diatas jumlah karyawan PT PLN WILAYAH SULUTENGGGO Area Manado sebanyak 429 orang Dengan komposisi jumlah karyawan tetap 221 orang atau 52% dari total karyawan dan sisanya 48% atau 208 orang adalah karyawan *Out Sourcing* untuk tenaga kerja Administrasi, Instalatur dan CS. Pegawai *Out Sourcing* disebut juga pegawai kontrak yaitu pegawai yang bekerja sesuai dengan perjanjian kerja dengan jangka waktu tertentu.

Data karyawan tetap diatas ada data karyawan pada PT PLN (Persero) Wilayah SULUTENGGGO Area Manado sebanyak 221 orang yang terbagi atas PLN SULUTENGGGO, Area Manado, Rayon Manado Utara, Rayon Manado selatan, Rayon Paniki, Rayon Bitung, Rayon Airmadidi, Rayon Tomohon, Rayon

Tondano, Rayon Kawangkoan, Rayon Ratahan, Rayon Amurang, dan Rayon Motoling.

Tabel4. Data Karyawan Tetap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado & Rayon Tersebar.

Golongan	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan
A. Karyawan Tetap	SD	1 Orang
	SMP	11 Orang
	SMA	151 Orang
	D3	26 Orang
	S1	30 Orang
	S2	1 Orang

Sumber : PT PLN Area Manado, 2015.

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa data karyawan berdasarkan tingkat pendidikan pada PT PLN Rayon Manado Utara terbagi atas karyawan tetap dengan pendidikan SD 1 Orang, SMP 11 Orang, SMA 151 orang, D3 26 orang, S1 30 orang dan S2 1 Orang.

Berdasarkan bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, yang terdapat beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemegang Jabatan dan mempunyai tanggung jawab masing-masing, sehingga deskripsi jabatan sebagai berikut :

1) Manajer Area

Kinerja manajer area adalah pencapaian kinerja unit, optimalisasi aset dan citra perusahaan. Tugas pokok manajer area adalah memimpin unit pelaksanaan (Area) untuk mencapai kinerja unit yang telah ditetapkan, maka Manajer Area bertanggung jawab atas kinerja dari para manajer setiap rayon.

- a) Penetapan program kerja mutu dan keadaan sistem distribusi.
- b) Penetapan standar manajemen konstruksi
- c) Penetapan kebutuhan tenaga listrik wilayah area
- d) Penetapan usulan anggaran unit
- e) Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit dibawahnya serta sumberdaya dan aset perusahaan

2) Asisten Manajer Jaringan.

Asisten manajer jaringan membawahi 3 supervisor sebagai berikut :

- a) Supervisor operasi
- b) Supervisor pemeliharaan
- c) Supervisor PDKB

Kinerja utama asisten manajer jaringan merupakan penekanan dan pengembangan sistem operasi distribusi, sedangkan tugas pokok adalah mengelola fungsi perencanaan strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan, serta penanganan gangguan pendistribusian tenaga kerja.

Tanggung jawab utama adalah sebagai berikut :

- a) Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan efisiensi jaringan distribusi.
 - b) Bertanggung jawab atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan aset jaringan distribusi.
 - c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan PDKB (Pekerjaan dalam keadaan bertegangan) di lingkungan area.
- 3) Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik

Asisten manajer transaksi energi listrik membawahi 3 supervisor sebagai berikut :

- a) Supervisor transaksi energi listrik.
- b) Supervisor pengendalian susut.
- c) Supervisor pemeliharaan meter transaksi.

Kinerja utama dari asisten manajer transaksi energi listrik adalah neraca listrik, penekanan susut, akurasi meter transaksi. Sedangkan dalam tugas pokoknya ialah mengusulkan kebutuhan tenaga listrik dan menjaga akurasi transaksi energi listrik sebagai monitoring terjadinya kerugian

Tanggungjawab utamanya :

- a) Mengusulkan kebutuhan tenaga listrik;
- b) Bertanggung jawab atas akurasi transaksi energi listrik internal PLN dan pelanggan;
- c) Bertanggung jawab atas kegiatan pemasangan AAP (Alat pembatas dan Alat pengukur).
- 4) Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Asisten manajer pelayanan dan administrasi membawahi 2 supervisor yaitu :

- a) Supervisor pelayanan pelanggan;
- b) Supervisor administrasi umum;

Kinerja utama asisten manajer pelayanan dan administrasi adalah berita acara sosialisasi dan publikasi, pelayanan dan pelanggan, TMP (Tingkat mutu pelayanan), laporan keuangan dan pengelolaan administrasi SDM.

Tugas pokok sebagai asisten manajer pelayanan dan administrasi ialah mengelolah komunikasi internal eksternal, aset pelayanan pelanggan dan sumberdaya manusia untuk pencapaian kinerja perusahaan.

Tanggung jawab utama :

- a) Mengelolah publikasi, sosialisasi dan dokumentasi melalui media komunikasi untuk mengantisipasi gangguan komunikasi yang dapat terjadi dari suatu aturan kebijakan perusahaan;
- b) Efisiensi operasi dan pemeliharaan aset pelanggan pelayanan;
- c) Optimalisasi sumberdaya manusia dan sarana kerja atau fasilitas kantor;
- d) Mengatur pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja dan kesehatan lingkungan kerja untuk mendukung kelancaran proses operasional;

5) Supervisor Operasi

Supervisor Operasi mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain sebagai berikut :

- a) Mengatur perencanaan operasi distribusi.
- b) Menjaga lingkungan dan keseluruhan ketenagalistrikan.
- c) Memberikan pelayanan teknik.
- 6) Supervisor Pemeliharaan.

Supervisor Pemeliharaan mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

- a) Mengawasi pemeliharaan prasarana dan saran tenaga listrik.
- b) Melaksanakan pemeliharaan JTM (Jaringan Tegangan Menengah) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sesuai dengan pedoman yang ada.

- c) Memeriksa laporan pemeriksaan pekerjaan, berita acara serah terima, lampiran dokumen teknik serta rincian yang ada menyangkut dengan pelayanan pemeliharaan
- d) Memeriksa bon permintahan barang kebutuhan pemeliharaan JTM (Jaringan Tegangan Menengah) sesuai dengan volume pekerjaan yang ada di SPK (Surat Perintah Kerja).
- e) Melaksanakan tugas-tugas kedinas lainnya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab.

7) Supervisor PDKB (pekerjaan dalam keadaan bertegangan).

Supervisor PDKB bertanggung jawab dalam hal mengelola pekerjaan PDKB untuk meningkatkan keandalan, keamanan, mutu dan efisien jaringan distribusi dan tugas pokok dari supervisor PDKB ialah :

- a) Merencanakan, Melaksanakan dan mengevaluasi pekerjaan (PDKB)
- b) Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan PDKB sesuai dengan SOP (Standard Operation Procedure).
- c) Mengusulkan surat perintah dalam keadaan bertegangan (SP2B), dan surat penunjukkan pengawasan pekerjaan dalam keadaan bertegangan (SP3B) kepada kepala operasi
- d) Melaksanakan inventarisasi, mengusulkan pemeliharaan alat PDKB.

8) Supervisor TEL (Transaksi Energi Listrik).

Supervisor TEL mempunyai tugas dan wewenang atas kegiatan pemeliharaan meter transaksi untuk akurasi pengukuran pemakaian energi listrik. Tugas pokok dari supervisor TEL antara lain :

- a) Memonitori program pemeliharaan meter transaksi oleh meter rusak atau buram.
- b) Memonitori pelaksanaan pemasangan Kwh meter dan pemeliharaan AMR.
- c) Menyiapkan data pendukung untuk kebutuhan pemeliharaan meter transaksi.

9) Supervisor Pengendalian Susut.

Supervisor bertanggung jawab atas kegiatan pengendalian susut jaringan, menertipkan PJU (Penerbitan Jalan Umum) reklame liar dan pelaksana P2TL. Tugas pokok dari supervisor pengendalian susut ialah :

- a) Memonitori pelaksana penekanan susut, berkordinasi dengan rayon secara berkala.
- b) Metenakan, pelaporan perkembangan susut area dan rayon secara berkala.
- c) Melakukan updating data PJU secara berkala.
- d) Melakukan koordinasi, pengawasan hasil P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) yang telah dilakukan dengan rayon terkait.
- e) Melakukan evakuasi kinerja pihak ketiga berdasarkan SLA (Standard Level Agreement)
- f) Membuat target operasi serta memonitor pelaksanaan P2TL secara rutin.
- g) Memastikan kelengkapan P2TL sesuai aturan.

10) Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi.

Supervisor pemeliharaan meter transaksi berwenang atas kegiatan pengendalian dan keakurat APP. Rincian tugas pokok adalah

- a) Memastikan antara data pelanggan dan APP terkait.
- b) Membuat laporan hasil berita acara pemeriksaan.
- c) Berkoordinasi dengan bagian terkait tentang kelainan APP.
- d) Memvalidasi data kelainan APP.
- e) Memeriksa pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.

11) Supervisor Pelayanan Pelanggan.

Supervisor pelayanan pelanggan mempunyai tanggung jawab atas terlaksananya fungsi pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, pengelolaan pendapatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengamanan pendapatan. Tugas pokok dari supervisor ialah :

- a) Melaksanakan fungsi pelayanan pelanggan sesuai dengan proses bisnis
- b) Menyiapkan rencana tingkat mutu pelayanan secara periodik, menindak lanjuti pencapaian TMP.
- c) Melaksanakan kegiatan riset pasar, dan menyusun data potensi pasar dan memonitor laporan penagihan lain-lain.

12) Supervisor Administrasi Umum

Tugas pokok dari supervisor administrasi umum ialah :

1. Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan;

2. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya;
3. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan;
4. Menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai petanggung jawaban pelaksanaan;
5. Mengawasi likuiditas perusahaan, mengatus keluar masuknya dana perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik;
6. Menghitung serta menyusun anggaran untuk biaya operasional;
7. Melaksanakan pembukuan kas *imprest* (operasional) *dank as receipt* (pendapatan) serta membuat laporan secara periode kepada Area Manado.

Berdasarkan penjelasan dari struktur organisasi yang telah digambarkan dengan deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing. Maka itu berikut akan di jelaskan daftar nama-nama Manajer Area sejak tahun 1961 hingga sekarang.

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1) Bennard Nico Wenas | 1961 – 1976 |
| 2) N. Ekosaputra, BEE | 1977 – 1982 |
| 3) Ir. Lilik Safrudin Ismail | 1982 – 1986 |
| 4) Ir. Djoewarsa Wirasenjaya | 1986 – 1992 |
| 5) Ir. Djoko Muljanto | 1992 – 1993 |
| 6) Ir. Ferdinand Siahaan | 1993 – 1998 |
| 7) Ir. Parluhutan Samosir | 1998 – 2000 |
| 8) Ir. Santoso Januwarsono | 2000 – 2003 |

9) Ir. Herru Sumaryanto	2003 – 2006
10) Mae Politon, ST.	2006 – 2008
11) Ir. Bastian Pongajow,ST.	2008 – 2010
12) Ir. Frangky Mewengkang, MA.	2010 – 2011
13) Frans Lisi	2011 – 2013
14) Yarid Pabisa	2013-sekarang

4.2 HASIL ANALISIS

4.2.1 Keadaan Responden

Dari hasil penelitian di PT. PLN (Persero) Area Manado khususnya pada Rayon Airmadidi Desa Tatelu, penulis mendapatkan responden dengan cara menggunakan sampel penelitian pada sebagian pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran rekening listrik yang ada pada PT. PLN (Persero) Area Manado, Rayon Airmadidi Desa Tatelu. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pelanggan yang menunggak, di bawah ini diuraikan gambaran umum pada responden.

Tabel.5 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden(orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	3	13,04
2	Perempuan	20	86,95
	Jumlah	23	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2015

Sesuai dengan uraian tabel 5 di atas maka berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah yang

berjenis kelamin laki-laki adalah 13,04 % atau sebanyak 3 orang. Responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 86,95 % atau sebanyak 20 orang. Kemungkinan hal ini dikarenakan perempuan yang sering melakukan pembayaran tunggakan listrik ke PT. PLN (Persero) Area Manado.

Tabel 6 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	20-39 Tahun	7	30,43
2	40-49 Tahun	10	43,48
3	>50 Tahun	6	26,09
	Jumlah	23	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2015

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang berusia di 20-39 tahun yaitu 30,43 % atau 7 orang, berusia 40-49 tahun yaitu 43,48 % atau 10 orang, berusia 50 tahun keatas yaitu 26,09 % atau 6 orang. Hal ini dapat dilihat bahwa pada umur 40-49 yang kebanyakan melakukan penunggakan rekening listrik.

Tabel 7 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Petani	13	56,52
2	Pedagang	7	30,43
3	PNS	2	8,70
4	Tidak bekerja	1	4,35
	Jumlah	23	100

Dari tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa setiap responden memiliki jenis pekerjaan yang berbeda, yaitu yang berprofesi petani adalah sebanyak 56,52 %

atau 13 orang, sebagai pedagang sebanyak 30,43 % atau 7 orang, sebagai PNS sebanyak 8,70 % atau 2 orang dan yang tidak bekerja sebanyak 4,35 % atau 1 orang. Dilihat dari yang berprofesi sebagai petani sebesar 13 orang ternyata mereka lebih banyak melakukan tunggakan rekening listrik.

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable bebas (X) perilaku konsumen dan variabel terikat (Y) tunggakan listrik dari jawaban responden. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel bebas (X) perilaku konsumen dan variabel terikat (Y) tunggakan listrik. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 23 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Hasil analisis deskriptif statistic disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8
Deskripsi Variabel Penelitian
Perilaku Konsumen (X) dan Tunggakan Rekening Listrik (Y)

STATISTIK DESKRIPTIF	Perilaku Konsumen (X)	<i>Tunggakan Listrik(Y)</i>
Mean	20,95652174	19,08695652
Standard Error	0,946134764	1,670380236
Median	20	18
Mode	19	30
Standard Deviation	4,537502926	8,010862191
Sample Variance	20,58893281	64,17391304
Kurtosis	-0,278397047	-1,250580606
Skewness	0,158844642	0,167887214
Range	18	25
Minimum	12	7
Maximum	30	32
Sum	482	439
Count	23	23

Sumber: Olahan data 2015

Untuk penjelasan deksriptif statistic penelitian mengenai variabel bebas perilaku konsumen (X) dan variabel terikat tunggakan listrik (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi Perilaku Konsumen (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel diperoleh nilai Maximum 30 dan Minimum 12 atau memiliki Range 18 serta nilai Sample Variance

20,58 dengan nilai Standard Error 4,53. Hal ini menggambarkan bahwa Perilaku Konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel . tersebut juga diperoleh nilai Mean 20,95 dengan nilai Skewness 0,15 dan nilai Kurtosis -0,27 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Perilaku Konsumen disekitar nilai Median 20. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Perilaku Konsumen yang ada pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 4,53. Dengan kata lain, Perilaku Konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi dengan baik.

2. Deskripsi Tunggakan Listrik (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel diperoleh nilai Maximum 32 dan Minimum 7 atau memiliki Range 25 serta nilai Sample Variance 64,17 dengan nilai Standard Error 8,01. Hal ini menggambarkan bahwa Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel tersebut juga diperoleh nilai Mean 19,08 dengan nilai Skewness 0,16 dan nilai Kurtosis -1,25 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Tunggakan Rekening Listrik disekitar nilai Median 18. Hal ini menggambarkan bahwa Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi normal dengan Standard

Deviation 8,01. Dengan kata lain, Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado

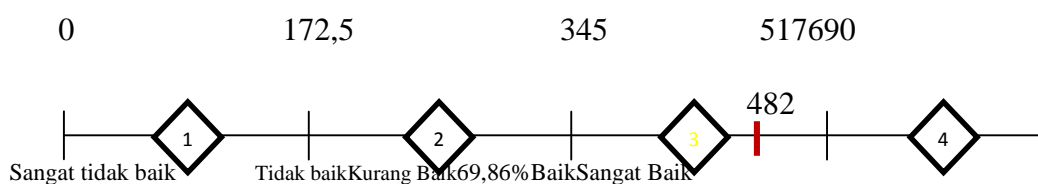
3. Total Skor Jawaban

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing variabel beserta jawaban setiap instrument dari 23 responden dalam hal ini Perilaku Konsumen (X) dan Tunggakan Listrik (Y) maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan peneitian ini, adalah sebagai berikut :

a. Total Skor Perilaku Konsumen (X)

Instrumen penelitian untuk variabel Perilaku Konsumen sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 23 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) $= 5 \times 6 \times 23 = 690$. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6 dan jumlah responden = 23.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Perilaku Konsumen (X) dari 23 responden pengumpulan data = 482. Dengan demikian Perilaku Konsumen menurut persepsi 36 responden itu $= 482 : 690 \times 100\% = 69,855\%$ berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



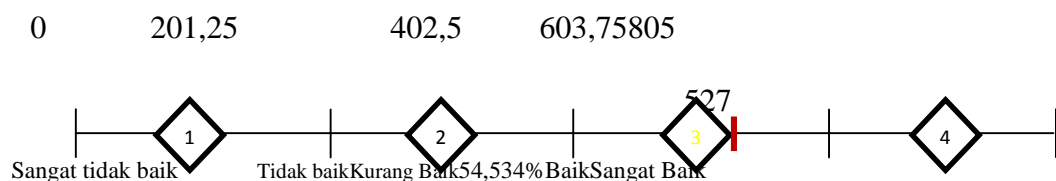
Total skor untuk variabel Perilaku Konsumen (X) berjumlah =482 termasuk dalam kategori interval “kurang baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 69,855% hal ini masih perlu ditingkatkan proses Perilaku Konsumen dalam menunjang Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

4. Total Skor Tunggakan Listrik (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kinerja karyawan sebanyak 7 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 23 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) =5 x 7 x 23 = 805. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 7 dan jumlah responden = 23.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kinerja karyawan dari 23 responden berjumlah = 439. Dengan demikian Kinerja karyawan menurut persepsi 36 responden itu = $439 : 805 = 54,534\%$ berdasarkan jawaban responden.

Hal ini secara dibuat kategori sebagai berikut :



Total skor untuk variabel Tunggakan Rekening Listrik (Y) berjumlah : 527 termasuk dalam kategori interval “kurang baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 54,534% hal ini menunjukkan bahwa Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado masih perlu dimaksimalkan.

4.2.3 Uji Validitas dan Reabilitas

Perilaku konsumen pada hakikatnya untuk memahami mengapa konsumen melakukan dan apa yang mereka lakukan. Menurut Ariely dan Zauberan (Sangadji,2013:8) “perilaku konsumen merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapat, menggunakan barang – barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.” Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1313) pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel. Yaitu Perilaku Konsumen (X) dan Tunggakan Listrik (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas Variabel Perilaku Konsumen (X)

Untuk jelasnya tentang validitas variabel bebas Perilaku Konsumen (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan pada tabel berikut:

Tabel 9
Uji Validitas Variabel Perilaku Konsumen (X)

Daftar Pertanyaan	N	Mean	Stat.Produk Moment (r)	Validitas	Ket.
Jawaban X1.1	23	3,65	0,396	0,751	Valid
Jawaban X1.2	23	3,95	0,396	0,793	Valid
Jawaban X1.3	23	3,69	0,396	0,808	Valid
Jawaban X1.4	23	2,56	0,396	0,710	Valid
Jawaban X1.5	23	3,69	0,396	0,810	Valid
Jawaban X1.6	23	3,39	0,396	0,531	Valid
Skor Rata-Rata	23	3,49	0,396	0,733	Valid

Sumber : *Olahan data 2015*

Untuk mengukur nilai validitas Perilaku Konsumen (X) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 23 responden sehingga nilai $r_{(0,05, 23)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,396$. Jika hasil validitas berada di atas 0,396 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel Perilaku Konsumen (X) pada tabel , hasil analisisnya diatas $r = 0,396$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketigabelas skor pertanyaan atau instrument pada variabel Perilaku Konsumen (X) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji Validitas Variabel Tunggal Listrik (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut :

Tabel 10 :
Uji Validitas Variabel Tunggal Listrik (Y)

Daftar Pertanyaan	N	Mean	Stat.Produk Moment (r)	Validitas	Ket.
Jawaban Y1	23	2,82	0,396	1	valid
Jawaban Y2	23	2,78	0,396	0,833	valid
Jawaban Y3	23	2,47	0,396	0,823	valid
Jawaban Y4	23	2,73	0,396	0,911	valid
Jawaban Y5	23	2,78	0,396	0,806	valid
Jawaban Y6	23	2,65	0,396	0,850	valid
Jawaban Y7	23	2,82	0,396	1	valid
Skor Rata-Rata	23	2,72	0,396	0,889	Valid

Sumber : Olahan data 2015

Untuk mengukur nilai validitas instrument Tunggakan Listrik (Y) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 23 responden sehingga nilai $r_{(0,05, 23)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,396$. Jika hasil validitas berada di atas 0,396 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk ke tujuh instrumen pada variabel Tunggakan Listrik (Y) pada tabel , diatas $r = 0,396$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketujuh skor pertanyaan atau instrument pada variabel Tunggakan Listrik (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Adapun uji reliabilitas mengetahui untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk Variabel Perilaku Konsumen (X1) dan Tunggakan Listrik (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Konsumen (X)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan data analisis Microsoft excel computer sehingga menghasilkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel Perilaku Konsumen disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 11

Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Konsumen (X)

	<i>Ganjil</i>	<i>Genap</i>
<i>Ganjil</i>	1	
<i>Genap</i>	0,712947	1

Sumber: Olahan data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabel (r) $> 0,5$.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument

penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel ($r > 0,5$) dan berdasarkan hasil analisis pada tabel menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Perilaku Konsumen sebesar 0,712 ini berarti instrument penelitian variable Perilaku Konsumen dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,5$.

2. Uji Realibilitas Variabel Tunggal Listrik (Y)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan data analisis Microsoft excel computer sehingga menghasilkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel Perilaku Konsumen disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 12

Uji Reliabilitas Variabel Tunggal Listrik (Y)

	<i>Ganjil</i>	<i>Genap</i>
<i>Ganjil</i>	1	
<i>Genap</i>	0,967343	1

Sumber : Olahan data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel ($r > 0,5$) dan berdasarkan hasil analisis pada tabel menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Kinerja karyawan sebesar 0,967 ini berarti instrument penelitian variable Kinerja

karyawan dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,5$.

4.2.4 Hasil Analisis Korelasi

Perilaku Konsumen yang terdapat di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado dapat dipengaruhi banyak factor, baik factor internal maupun factor eksternal yang saling berinteraksi secara kompleks. Dalam studi pustaka yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya telah dijelaskan variabel-variabel atau factor-faktor yang menjadi bagian dari model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Untuk itu perlu dianalisis hubungan antara setiap variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini. Antara korelasi dan regresi mempunyai hubungan yang erat. Teknik korelasi digunakan untuk mencari tau seberapa jauh hubungan antara ke dua variabel yang diteliti. Regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel perilaku konsumen (X) terhadap variabel tunggakan rekening listrik (Y). Dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada 23 pelanggan yang menungak pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado diperoleh data dan tabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analysis Microsoft Excel 2013. Dalam penelitian ini, munculah hipotesis : Terdapat pengaruh perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilah Suluttenggo Area Manado.

1. Pengaruh Perilaku Konsumen (X) Terhadap Tunggakan Rekening Listrik (Y)

Untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan(X) terhadap kepuasan nasabah(Y), maka dilakukan pembahasan secara parsial berdasarkan permasalahan hasil analisis dan observasi data yang dilakukan. Data menyebutkan bahwa 26,40 % tunggakan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado di tentukan perilaku konsumen sedangkan 57,52 % ditentukan oleh faktor lain. perilaku konsumen akan meningkatkan tunggakan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. Apabila perilaku konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado di perbaiki, rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado akan semakin membaik. Sebaliknya, jika perilaku konsumen tidak di perhatikan atau tidak di tingkatkan, maka tunggakan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo akan naik.

4.2.5 Uji Hipotesis

Tabel 13
Summary Output
Variabel Perilaku Konsumen(X) dan Tunggakan Rekening Listrik(Y)

<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>
38,09829142	7,079878242	5,38120715	2,45054E-05
-0,907179881	0,33050738	-2,744809752	0,012138516

Sumber : Data Diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat terlihat nilai koefisien regresi Perilaku Konsumen(X) terhadap Tunggakan Rekening Listrik(Y) dimana t_{hitung} sebesar 5,381. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel maka $df = (23-2-1) = 20$ di dapat angka t_{tabel} sebesar

2,450. Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis 1 uji t yaitu :

Ho: $1 = 0$ (Perilaku Konsumen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT.PLN Persero Wilayah Suluttenggo Area Manado)

Ha: $1 > 0$ (Perilaku Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT.PLN Persero Wilayah Suluttenggo Area Manado)

Bila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka Ho diterima Ha ditolak, jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka Ho ditolak Ha diterima, Variabel *Perilaku Konsumen* dengan t_{hitung} 5,381 lebih besar dari t_{tabel} 2,450 yang berarti variabel Perilaku Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT.PLN Persero Wilayah Suluttenggo Area Manado

4.3 PEMBAHASAN

Listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dapat di katakan listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik di rumah tangga maupun di industri (Jocardie, 2012). PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. PT. PLN (Persero) mempunyai beberapa masalah yang harus ditanggap secara serius, salah satunya yaitu tentang meningkatnya tunggakan rekening listrik. Pada PT. PLN (Persero) Area Manado

mencatat bahwa sampai bulan Mei 2015 jumlah tunggakan pelanggan mencapai 135 Triliun dari 376.741 pelanggan yang ada di PT. PLN Area Manado.

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel diperoleh nilai Maximum 30 dan Minimum 12 atau memiliki Range 18 serta nilai Sample Variance 20,58 dengan nilai Standard Error 4,53. Hal ini menggambarkan bahwa Perilaku Konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel . tersebut juga diperoleh nilai Mean 20,95 dengan nilai Skewness 0,15 dan nilai Kurtosis -0,27 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Perilaku Konsumen disekitar nilai Median 20. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Perilaku Konsumen yang ada pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 4,53. Dengan kata lain, Perilaku Konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi dengan baik.

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel diperoleh nilai Maximum 32 dan Minimum 7 atau memiliki Range 25 serta nilai Sample Variance 64,17 dengan nilai Standard Error 8,01. Hal ini menggambarkan bahwa Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel tersebut juga diperoleh nilai Mean 19,08 dengan nilai Skewness 0,16 dan nilai Kurtosis -1,25 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Tunggakan

Rekening Listrik disekitar nilai Median 18. Hal ini menggambarkan bahwa Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 8,01. Dengan kata lain, Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado

Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel Perilaku Konsumen (X) pada tabel , hasil analisisnya diatas $r = 0,396$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketigabelas skor pertanyaan atau instrument pada variabel Perilaku Konsumen (X) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian. Hasil analisis validitas untuk ke tujuh instumen pada variabel Tunggakan Listrik (Y) pada tabel , diatas $r = 0,396$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketujuh skor pertanyaan atau instrument pada variabel Tunggakan Listrik (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian. Perilaku konsumen sangat berpengaruh pada kesuksesan dari sebuah perusahaan. Perilaku yang baik dapat mempengaruhi dalam tunggakan rekening listrik, hal itu dapat dilihat dalam R Square 0,2640 yaitu terdapat pengaruh terhadap tunggakan rekening listrik. Perilaku konsument mempunyai indikator – indikator yang terdiri atas budaya, budaya yang memberikan pengaruh paling luas dalam tingka laku konsumen, dan perilaku tersebut dapat berpengaruh pada tunggakan rekening listrik. Pekerjaan, keadaan ekonomi juga sangat berpengaruh terhadap tunggakan. Karena pekerjaan yang tidak menentu sehingga pendapatan yang didapatkan tidak dapat membiayai kebutuhan sehari-hari sehingga seringkali pelanggan acuh dengan kewajibannya

untuk membayarkan tagihan rekening listrik. Motivasi dari diri sendiri atau pun orang yang berada di lingkungan sekitar sangat membantu pelanggan untuk selalu melakukan kewajibannya untuk membayar tagihan rekening listrik, sehingga tunggakan rekening listrik tidak akan terjadi. Jika lingkungan sekitarnya bertanggung jawab, maka yang lainnya akan termotivasi untuk membayar tagihan rekening listrik.

Berdasarkan hasil observasi dan daftar pertanyaan kepada pelanggan, maka didapati hasil bahwa perilaku konsumen yang kurang menyadari akan kewajibannya berdampak pada tunggakan rekening listrik, sehingga perlu adanya terhadap perilaku konsumen. Apabila perilaku konsumen pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado di perbaiki, rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado akan semakin membaik. Sebaliknya, jika perilaku konsumen tidak di perhatikan atau tidak di tingkatkan, maka tunggakan rekening listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo akan naik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Pengujian variabel perilaku konsumen yang budaya, keluarga, pekerjaan, kepribadian dan gaya hidup, dan motivasi pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado, menunjukkan bahwa perilaku konsumen masuk dalam kategori baik dan perlu untuk dipertahankan, sedangkan variabel keadaan ekonomi dari pelanggan masih perlu ditingkatkan.
2. Pengujian variabel peningkatan tunggakan rekening listrik yang terdiri dari jarak yang jauh, seringnya pemadaman listrik, sering tegangan rendah, ketidak tahuan penerapan denda, ketidak tahuan batas akhir pembayaran, kecilnya biaya denda pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado, menunjukkan bahwa peningkatan tunggakan rekening listrik masuk dalam kategori baik.
3. Perilaku konsumen berpengaruh pada peningkatan tunggakan rekening listrik ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,5945 atau 59,45% perilaku konsumen ditentukan oleh peningkatan tunggakan rekening listrik.

5.2 SARAN

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai pertimbangan bagi pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado adalah sebagai berikut :

1. Untuk pelayanan pada indikator buktinyatadanjaminanperlu dipertahankan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.
2. Untuk indikator dari pelayanan yaitu dayatanggap, empaty dan keandalan perlu ditingkatkan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado
3. Untuk PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado lebih ditingkatkan mengenai kebutuhan dari pelanggan karena mempengaruhi peningkatan tunggakan rekening listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama, Penerbit : Graha Ilmu, Jakarta.
- Ariely, D. Dan Zauberan, G, 2003. “Differential Partitioning of Extended Experiences. Organizational Behavior and Human Decision Processes”/. *Journal of Consumer Psychology*.
- Engel, James *et al*,2006. *Consumer Behavior*. Mason :Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007. Jakarta. Tim Pustaka Phoenix.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2001. *Principle of Marketing*, Sevent Edition, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Moch.Nazir, 2003. *Metode Penelitian*.Salemba Empat. Jakarta,63.
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung.
- Schiffman dan Kanuk, 2000. *Consumer Behavior*. New Jersey:Prentice Hall.
- Siregar, 2010. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.

Supriyanto. 2007. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Wibisono. 2003. *Riset Bisnis : Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.

Joeardie, 2012. Arus Listrik. <http://joeardie.Blogspot.com>

Wahyusetya, 2011. <http://elib.unicomac.id/files/disk1/527/jbptunikompp-gdl-wahyusetya-26305-5-unikomw-1.pdf>

[www.academia.edu/448637/PT.PLN\(Persero\)](http://www.academia.edu/448637/PT.PLN(Persero))