

BAB IV

PEMAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Pada akhir abad ke -19 listrik mulai masuk ke Indonesia sejak jaman pemerintahan Hindia Belanda yang beroperasi di beberapa kota seperti: Batavia, Surabaya, dan Medan. Setelah perusahaan listrik yang berpusat di Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia, pendistribusian tenaga listrik oleh pemerintah daerah dialihkan oleh perusahaan – perusahaan swasta antara lain;

Perusahaan listrik NV.NIGM yang berganti nama menjadi NV.OGEM, beroperasi pada tanggal 27 Juni 1913 dengan wilayah kerja meliputi Batavia, Jatinegara, Tangerang, Cirebon, Manado, Kebayoran Lama, Medan, Palembang, Ujung Pandang dan Lampung.

Perusahaan Listrik NV.ANIEM, beroperasi pada tanggal 8 Februari 1914 dengan wilayah kerja meliputi Surabaya, Semarang Yogyakarta dan beberapa wilayah di luar pulau jawa, Seperti: Bukit Tinggi, Pontianak, Ambon dan sebagainya. Perusahaan Listrik NV.GEBAO, beroperasi pada tanggal 30 Januari 1923 dengan wilayah kerjanya meliputi Kota Bandung, Bogor, wilayah Karisidenan dan seluruh Kabupaten di Propinsi Jawa Barat kecuali wilayah yang dikelola oleh NV.NIOM.

Perusahaan Listrik Elektra yang mulai, beroperasi pada tanggal 7 Juni 1915 dengan wilayah kerjanya kota Tulungagung dan sekitarnya. Perusahaan

listrik SEM, beroperasi pada tanggal 21 Desember 1925. Wilayah kerjanya meliputi kota Kesunanan Surakarta dan sekitarnya.

Perusahaan Listrik OJEM, mulai beroperasi pada tanggal 24 Februari 1929 dengan wilayah kerja Keresidenan Panarukan dan beberapa wilayah sekitarnya.

Perusahaan listrik EMR yang beroperasi pada tanggal 25 Juni 1927 untuk Kota Rembang, Kabupaten Blora dan Kabupaten Bojonegoro. Perusahaan listrik NV.EMB mulai beroperasi pada tanggal 27 September 1939 wilayah kerja meliputi Karesidenan Banyumas dan beberapa Kabupaten sekitar.

Perang Dunia II, semua perusahaan II semua perusahaan listrik di wilayah Indonesia dengan sendirinya berada di bawah pengawasan tentara Jepang, antara lain yang ada di pulau jawa :

- a. Jawa denki Jogyokosha berkantor pusat di Jakarta.
- b. Seribu Jawa Denli Sha di wilayah Jawa Barat.
- c. Chobu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Timur.
- d. Tobu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Timur.
- e. Cabang – cabang perusahaan listrik tetap seperti semula.

Setelah Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia 17 Agustus 1945, terjadi aksi – aksi pengambil alihan pimpinan perusahaan listrik dari pemerintah Jepang. Pengambil alihan pertama kali terjadi pada tanggal 21 September 1945 yaitu perusahaan listrik Jawa Denki Jogyokosa dengan kantor pusat di Jakarata oleh Kesatuan Aksi Karyawan Listrik. Kemudian aksi tersebut meluas ke daerah perusahaan listrik lainnya seperti: Surabaya,

Semarang Bandung, Yogyakarta dan berbagai kota lainnya di Pulau Jawa dan diluar Pulau Jawa.

Pengambil alihan ini secara keseluruhan dapat terselesaikan pertengahan bulan Oktober 1945. Perusahaan listrik yang diambil alih oleh Kesatuan Aksi Karyawan Listrik diserahkan kepada pemerintah melalui departemen Pekerja Umum dan Tenaga di Jakarta, dengan Ketetapan Pemerintah NO. 1 SD/1945 tanggal 27 Oktober 1945 ditetapkan sebagai hari jadi Jawatan Litrik.

Salah satu persetujuan Konferensi Meja Bundar (KMB) ditetapkan bahwa kecuali perusahaan listrik milik pemerintah Lands Waterkracht Bedrijve (LWB) perusahaan listrik Belanda harus dikembalikan kepada pemilik sebelum perang. Perusahaan listrik yang beroperasi di Indonesia pada saat itu yaitu NV.ANIEM, NV.GEBAO, NV.OGEM dan sebagainya kecuali pembangkit tenaga listrik yang semula LWB tetap dikuasai Pemerintah Rebulik Indonesia, dengan nama PLN. direksi pembangkit bernaung di bawah Direktorat Jendral Ketenagaan Kementrian PUT.

Sebagai kelanjutan dari peraturan pemerintah No.18 Tahun 1972 maka dengan keputusan PULT No. 01/PRT/1973 perusahaan listrik Negara menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara yang memiliki Wewenang satu –satunya dan perusahaan Negara yang dibantu oleh pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik keseluruhan wilayah Negara Republik Indonesia. Tanggal 29 Maret 1978 PLN ditetapkan berada di lingkungan Departemen Pertambangan dan Energi di bawah Direktorat Jendral Listrik dan Pembangunan Energi.

Pihak swasta juga ikut dalam penyediaan listrik di Indonesia sejak tahun 1992. Pada Tahun 1994 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 23 Tahun 1994 serta Akte Notaris Soetjipto. SH. Nomor 6731, bentuk PLN berubah menjadi Perusahaan Terbatas Negara (PERSERO).

Dalam mencapai tujuannya suatu perusahaan tidak akan pernah terlepas dari kegiatan perdagangan yaitu penyerahan suatu produk baik itu berupa jasa maupun barang dagangan kepada konsumen. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memperoleh pendapatan guna menjalankan aktivitas perusahaan, kegiatan seperti ini sering di kenal sebagai aktivitas penjualan

4.1.2 Lokasi Perusahaan

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang bertempat di jalan Jendral Basuki Rahmat no.100 Malang.

4.1.3 Arti dan Makna Logo

1. Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



2. Element-element Dasar Lambang

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik

mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan 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 gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. 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 pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

4.1.4 Bidang Usaha

PT. PLN (Persero) APJ Malang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Perseroan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan listrik. PLN tidak memproduksi barang melainkan memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan yang memerlukan tenaga listrik.

PLN tidak hanya berdasarkan *profit oriented*, meskipun telah Persero namun PLN lebih mengutamakan pelayanan dalam bentuk pemasangan sambungan baru, pemeliharaan sambungan lama, perbaikan gangguan yang terjadi sewaktu – waktu dan tetap memperhatikan tingkat kemampuan para pelanggan dalam membeli kWh listrik, oleh karena itu PLN selama ini tidak pernah laba. Besarnya biaya yang dikeluarkan untuk membeli tenaga listrik dibandingkan dengan penjualannya kepada para pelanggan. Hal ini dikarenakan daya beli masyarakat belum memungkinkan untuk diberlakukan harga tenaga listrik yang sesungguhnya. Dengan jumlah pelanggan selama tahun 2011 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Pelanggan

Kategori	Jumlah Pelanggan
1. Rumah Tangga	737.889
2. Bisnis	30.437
3. Umum	20.589
4. Industri	1.361
Jumlah	790.276

Sumber : Data sekunder

4.1.5 Tujuan PT. PLN (Persero) APJ Malang

Adapun tujuan dari pendirian PT.PLN (Persero) adalah :

1. Menyelenggarakan usaha penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta menumpuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.
2. Sebagai unit operasional, PT. PLN (Persero) APJ Malang mengimplementasikan upaya pencapaian tujuan perusahaan dengan meningkatkan pendapatan melalui penjualan tenaga listrik dan mengoptimalkan pengolahan sumber daya, sehingga dicapai laba perusahaan/menekan kerugian perusahaan.

4.1.6 Visi, Misi dan Motto

Visi

Visi dari PT.PLN (Persero) adalah:

Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya, dengan merealisasikan Tingkat Mutu Pelayanan yang telah ditetapkan.

Misi

Misi dari PT.PLN (Persero) adalah :

1. Melakukan bisnis kelistrikan yang berorientasikepada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan.
2. Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

3. Sebagai Unit Operasional, PT. PLN (Persero) APJ Malang melaksanakan kegiatan operasional untuk meningkatkan penjualan pendapatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Motto

Motto PT.PLN (Persero) adalah:

“ Listrik Untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

Warga PLN yakin bahwa:

1. Perusahaan kita bukan sekedar penyedia energi akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.
2. Keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya laba tetapi juga oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, sehingga mereka mampu ikut serta secara aktif dalam kegiatan produktif dan memperoleh kegiatan sejahtera.
3. Pekerja PLN bukan faktor produksi, tetapi adalah manusia bermartabat yang memiliki potensi, yang dapat dikontribusikan untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan.

Penerapan nilai – nilai di PT.PLN (Persero) adalah :

“Saling percaya, Integritas,Peduli dan Pembelajar”

4.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi berpengaruh signifikan pada efektifitas pelaksanaan kegiatan perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan perwujudan pola tetap hubungan diantara fungsi-fungsi bagian-bagian,

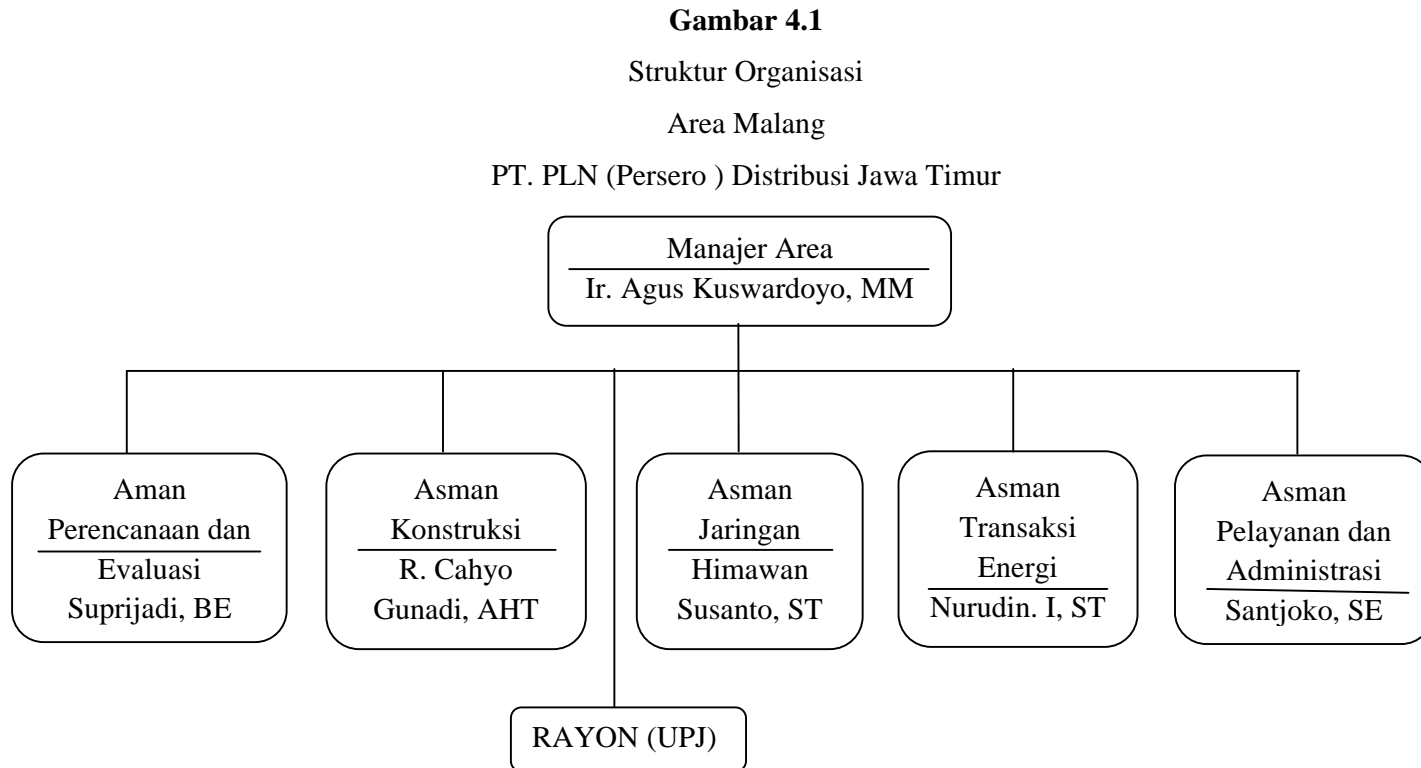
posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu organisasi. Struktur Organisasi mengandung unsur spesialisasi kerja, koordinasi, standarisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja, adapun bagan struktur organisasi PLN APJ Malang bisa dilihat pada gambar 4.1.

Tujuan organisasi adalah untuk mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dilaksanakan oleh masing-masing individu. Jadi, Antar individu dalam suatu organisasi harus bahu-membahu dan mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya masing-masing dengan sebaik-baiknya.

1. Manajer Area

Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pengolahan pendistribusian & penjualan tenaga listrik dengan mengkonsolidasikan tertib administrasi tata usaha langganan, administrasi keuangan, administrasi perbekalan, serta mengelola SDM untuk menjamin tercapainya kinerja yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan serta citra PLN yang lebih baik. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak internal dan eksternal.
- b. Menandatangani produk hukum/kontrak (SPK, SPJBTL, dll).
- c. Menetapkan target kinerja sub unit pelaksanaan.



Sumber: Data Sekunder, 2012

2. Asman Perencanaan dan Evaluasi

Bertanggung jawab untuk mengkoordinasi rencana kegiatan perusahaan tahun berikutnya, mulai dari RUPTL, RKAP, LKAO, LKAI, Prakiraan beban, Master Plan Jaringan Distribusi dan kelayakan pembangunannya untuk menjunjung kegiatan operasional dalam melaksanakan rencana jangka pendek dan menengah. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Mengevaluasi usulan kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan.
- b. Mengevaluasi pencapaian target kerja.

3. Asman Konstruksi

Bertanggung jawab untuk mengkoordinasi rencana kegiatan konstruksi jaringan distribusi meliputi penyusunan RAB, perencanaan dan pengadaan kebutuhan material teknik, menyusun TOR yang mengacu pada standar konstruksi dan spesifikasi peralatan material teknik. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Memverifikasi spesifikasi peralatan dan material.
- b. Melaksanakan tugas yang ditetapkan pada cascading KPI atasnya.
- c. Memantau dan membina pencapaian sasaran unjuk kerja individu bawahnya.

4. Asman Jaringan

Bertanggung jawab melaksanakan koordinasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan operasi, efisiensi, pemeliharaan, pembangkitan, PDKB TM dan fungsi lain terkait, untuk mencapai keandalan, efisiensi dan tingkat mutu

pelayanan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Mengawasi, mengkoordinir pelaksanaan pekerjaan pelayanan teknik.
- b. Menyusun usulan RKAP bidang jaringan untuk memenuhi jadwal yang ditetapkan oleh kantor distribusi.
- c. Membuat target kinerja bagian jaringan secara berkala untuk mencapai target kinerja.

5. Asman Transaksi Energi

Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter, pembuatan rekening, pengolahan APP terdiri dari (pemasangan, pengoprasian, pemeliharaan dan pengendalian) untuk memenuhi standar operasionalnya yang berlaku dan mendapatkan hasil pengukuran yang cepat dan akurat. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Menetapkan kelayakan APP yang terpasang di pelanggan dan menanda-tangani berita acara hasil pengujian dan setting proteksi/pembatas daya untuk relay pelanggan.
- b. Menyusun usulan biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP terkait transaksi energi listrik.

6. Asman Pelayanan dan Administrasi

Bertanggung jawab untuk mengevaluasi surat perjanjian jual beli listrik sesuai dengan yang berlaku, memonitoring pemeliharaan data arsip induk langganan, mengevaluasi data pendapatan, mengevaluasi dan mengendalikan piutang pelanggan. mengevaluasi kebutuhan &

penyerapan anggaran fungsi pelayanan dan administrasi. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan maka mempunyai fungsi:

- a. Mengola peta segmentasi pelanggan.
- b. Melaksanakan kegiatan riset pasar dan menyusun data potensi pasar.
- c. Menyusun laporan rutin sesuai dengan tugasnya.

4.1.8 Data Biaya Kualitas dan Pendapatan PT. PLN (Persero) APJ Malang

1. Biaya Pencegahan

Tabel 4.2
Biaya Pencegahan PT. PLN (Persero) APJ Malang

BIAYA	2004	2005	2006	2007
Biaya Pencegahan	251.988.947	196.339.923	181.206.423	180.174.966
	2008	2009	2010	2011
	172.552.696	171.993.982	168.586.194	167.963.264

Sumber : Data diolah (lampiran 3)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa biaya pencegahan pada tahun 2004 sebesar Rp. 251.988.947 mengalami penurunan hingga tahun 2011 sebesar Rp. 167.963.264. Hal ini dikarenakan pada tahun 2004-2006 awal mula perusahaan melakukan sertifikasi ISO sehingga biaya yang dikeluarkan untuk biaya diklat, biaya pelatihan, PDKB Pekerjaan ini bertujuan untuk menjaga pasokan listrik kepada pelanggan secara terus menerus dan memberikan keandalan yang baik kepada pelanggan, dan perbaikan alat-alat tenik agar konsumen tidak mengalami gangguan kelistrikan.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang meliputi:

- a. Sertifikasi Kopetensi Pegawai

Jumlah pegawai di PT. PLN (Persero) APJ Malang sampai dengan tahun 2011 sebanyak 230 pegawai, yang sudah bersertifikat kompetensi sebanyak 72 pegawai atau 31,30% terhadap jumlah pegawai.

b. Aktifitas Community Of Practice

Yang mengikuti pendidikan dan pelatihan sampai dengan 2011 sebanyak 310 yang sudah melaksanakan Community of practice/Knowledge Sharing sebanyak 127 pegawai atau 41% terhadap jumlah pegawai yang mengikuti diklad.

c. Change Aceleration Program (CAP)

d. Peningkatan Mutu SDM

Selama 2011 jumlah pelatihan pegawai adalah 310 orang pegawai.

2. Biaya Penilaian

Tabel 4.3
Biaya Penilaian PT. PLN (Persero) APJ Malang

BIAYA	2004	2005	2006	2007
Biaya Penilaian	64.637.518	18.848.267	18.366.878	68.218.938
	2008	2009	2010	2011
	18.123.691	17.234.532	65.332.420	17.133.464

Sumber : Data diolah (lampiran 4)

Dari tabel diatas dapat dilihat adanya pengeluaran biaya yang banyak pada tahun 2004, 2007, dan 2010 di karenakan setiap 3 tahun sekali PT. PLN (Persero) APJ Malang mengeluarkan biaya yang digukakan untuk ISO. Biaya penilaian yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang meliputi biaya akreditasi, penilaian kinerja dilakukan *team work* yang telah bekerja sama dengan baik (dari target hingga realisasinya tepenuhi) maka perusahaan akan memberikan bonus, penilaian pekerja juga dilakukan pada pegawai dengan sistem 180 derajat

(penilaian yang dilakukan mulai dari atas, bawah, kanan, dan kiri) yang berguna untuk meningkatkan kreatifitas dan mutu kerjanya.

3. Biaya Kegagalan Internal

Tabel 4.4
Biaya Kegagalan Internal PT. PLN (Persero) APJ Malang

BIAYA	2004	2005	2006	2007
Biaya Kegagalan Internal	75.849.126	73.983.691	72.559.334	72.179.974
	2008	2009	2010	2011
	71.639.868	71.179.531	70.973.980	70.267.681

Sumber : Data diolah (lampiran 5)

Dari tabel diatas dapat dilihat adanya penurunan biaya kegagalan internal mulai tahun 2004 sebesar Rp. 75.894.126 hingga tahun 2011 sebesar Rp. 70.267.681. Hal ini dikarenakan adanya perbaikan peralatan teknik yang meliputi:

- a. Transformator : suatu peralatan tenaga listrik yang berfungsi untuk menyalurkan tenaga/daya listrik dari tegangan tinggi ke tegangan rendah atau sebaliknya (mentransformasikan tegangan) dengan frekuensi sama.
- b. Switchgear : pada sistem tenaga listrik secara luas pengertian switchgear adalah komponen-komponen hubung/ pemutus dan pendukung-pendukungnya dalam satu kesatuan (unit) terintegrasi, sehingga dapat difungsikan sebagai penghubung, pemutus, dan pelindung terhadap dua sisi rangkaian tersebut.
- c. Jaringan dan kabel
- d. Alat pengukur dan kontrol
- e. Menara dan tiang

- f. Jaringan distribusi : kumpulan dari interkoneksi bagian-bagian rangkaian listrik dari sumber daya (trafo daya pada GI distribusi) yang besar sampai saklar-saklar pelayanan pelanggan.
- g. Transformator distribusi : salah komponen elektro yang bekerja untuk menaikkan tegangan seta menurunkan tegangan dengan kerja gandengan elektromanetik.
- h. Gardu distribusi.
- i. Perlengkapan lain-lain distribusi.
- j. SAIDI (System Average Interruption Duration Index) : Target rata-rata jumlah kali pelanggan padam.
- k. SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) : Target rata-rata jumlah kali pelanggan padam.
- l. Susut Distribusi dikarenakan akibat selisih antara kWh jual dan kWh beli.

4. Biaya Kegagalan Eksternal

Tabel 4.5

Biaya Kegagalan Eksternal PT. PLN (Persero) APJ Malang

BIAYA	2004	2005	2006	2007
Biaya Kegagalan Eksternal	77.988.727	75.367.458	74.124.887	74.911.934
	2008	2009	2010	2011
	73.485.198	69.836.968	69.511.193	68.719.233

Sumber : Data diolah (lampiran 6)

Dari tabel diatas dapat dilihat adanya penurunan dari tahun 2004 sebesar Rp. 77.988.727 hingga tahun 2011 sebesar Rp. 68.179.233. Tetapi pada tahun 2007 biaya kegagalan eksternal lebih banyak dari pada tahun 2006 dikarenakan banyaknya gangguan yang terjadi pada konsumen. Biaya kegagalan eksternal yang dilakukan oleh PT. PLN

(Perero) APJ Malang meliputi keluhan-keluhan konsumen antara lain: Pelebur pembatas putus/rusak

- a. MCB pembatas rusak
- b. Kerusakan/gangguan sambungan masuk layanan (SMP)
- c. Kerusakan/gangguan sambungan luar pelayanan
- d. Jatuhnya pemutus asutan motor, pemakaian lebih pelanggan
- e. MCB (Miniatur Circuit Breaker) rusak
- f. dll.

Semakin banyak kerusakan/gangguan yang dialami konsumen maka biaya yang dikeluarkan untuk perbaikan juga semakin besar. Tetapi dengan adanya biaya pencegahan dan biaya kegagalan internal yang dikeluarkan semakin baik maka kegagalan eksternal pun juga semakin sedikit.

5. Pendapatan

Tabel 4.6
Pendapatan
PT. PLN (Persero) APJ Malang

Tahun	Jumlah
2004	5.152.935.968
2005	5.380.390.302
2006	5.875.337.529
2007	5.805.599.463
2008	7.128.378.516
2009	7.559.593.941
2010	8.075.393.733
2011	11.847.328.569

Pendapatan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang adalah berasal dari pendapatan penjualan tenaga listrik, pendapatan biaya penyambungan, dan pendapatan lain-lain..

Sumber : data diolah (lampiran 7)

Dari tabel dapat dilihat pendapatan yang dialami PLN setiap tahun selalu mengalami kenaikan

Jumlah kenaikan pada tahun 2004 sebesar Rp. 5.152.93.967 sampai tahun 2011 sebesar Rp. 11.847.328.569. Pada tahun 2009 PT. PLN (Persero) APJ Malang beralih dari listrik Prabayar digantikan dengan listrik pasca bayar dengan biaya yang lebih murah. Sehingga pendapatan PLN pada tahun 2011 menjadi lebih tinggi. Pada tahun 2011 untuk tambah daya PT. PLN (Persero) APJ Malang memberkikan tarif gratis dari listrik pasca bayar ke Prabayar selama bulan Desember 2011 mulai dari tarif golongan bisnis, industri, profesi, rumah tangga dan sosial dengan ketentuan perubahan daya sebagai berikut :

Tabel 4.7
Pasang Baru Gratis

Daya Lama	Daya Baru
450 VA	1300 VA
450 VA	2200 VA
900 VA	1300 VA
900 VA	2200 VA

Sumber : Data sekunder, diolah

4.2 Analisis Data

Pada penelitian ini proses analisis data menggunakan model regresi linier berganda yang diolah dengan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.00 *for windows*. Hasil analisis data yang telah diolah adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji untuk melihat normalitas yaitu dengan melihat nilai Kolmogorov-Smirnov Z dengan tingkat signifikansi. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel

dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atautakah tidak.

Tabel 4.8
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.39307059
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.065
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148

Sumber : data diolah (lampiran)

Dari hasil uji normalitas diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,141 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,148. Dengan demikian semua data yang dipergunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi persyaratan uji normalitas karena menurut Sulhan jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov Z lebih dari 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran terhadap asumsi – asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang baik adalah pengujian yang tidak melanggar tiga asumsi klasik yang mendasari model regresi linier, ketiga asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Salah satu pengujian untuk analisis regresi adalah uji multikolinearitas. Uji ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi

dalam analisis regresi linier berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus bebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*, dengan ketentuan:

1. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1-10.
2. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1.

Tabel 4.9
Collinearty Statistics Untuk Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearty Statistics	
	Tolerance	VIF
B. Pencegahan	0.912	1.096
B. Penilaian	0.961	1.040
B. Kegagalan Intenal	0.624	1.604
B. Kegagalan Eksternal	0.668	1.497

Sumber : data sekunder diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel independen semuanya memiliki angka VIF disekitar angka 1 sampai dengan 10 yaitu variabel biaya pencegahan (X_1) memiliki angka VIF sebesar 1.096, variabel biaya penilaian (X_2) memiliki angka VIF sebesar 1.040, variabel biaya kegagalan internal (X_3) memiliki angka VIF sebesar 1.604, variabel biaya kegagalan eksternal (X_4) memiliki angka VIF sebesar 1.497. Berdasarkan hasil VIF yang diperoleh untuk masing-masing variabel menunjukkan tidak ada problem

multikolinearitas dalam regresi sehingga persamaan regresi yang dibentuk dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

b. **Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian Heteroskedastisitas dilakukan dalam sebuah model regresi, dengan tujuan bahwa apakah suatu regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari setiap pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas terjadi apabila *disturbance terms* untuk setiap observasi tidak lagi konstan tetapi bervariasi.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 5% (0,05) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas, dan apabila sebaliknya yakni hasil korelasi lebih besar dari 5% (0,05) maka persamaan regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas atau homoskedastisitas (Sulhan, 2009: 16).

Ada beberapa cara untuk menguji ada tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam varian *error terms* untuk model regresi. Salah satunya yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *scatterplot* dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$), yang telah di *studentized*. Yang menjadi dasar pengambilan keputusan

dalam menentukan sebuah penelitian terkena heteroskedastisitas atau tidak adalah:

1. Jika terdapat data pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Correlations			abs_res
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	.064
		Sig. (2-tailed)	.535
		N	96
	x2	Correlation Coefficient	.284**
		Sig. (2-tailed)	.305
		N	96
	x3	Correlation Coefficient	.233*
		Sig. (2-tailed)	.102
		N	96
	x4	Correlation Coefficient	.373**
		Sig. (2-tailed)	.078
		N	96

Sumber : data sekunder diolah peneliti

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai sig. (2-tailed) abs_res lebih dari 0,05 (5%) yakni X_1 sebesar 0,535, X_2 sebesar 0,204, kecuali X_3 sig (2-tailed) abs_res sebesar 0,102 dan X_4 sebesar 0,078 atau kurang dari 0,05 (5%). jadi dapat disimpulkan semua variable yang digunakan dalam penelitian tidak ada yang terkena heteroskedastisitas atau bersifat homokedastisitas.

c. **Uji Autokorelasi**

Autokorelasi adalah korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu. Autokorelasi menunjukkan adanya kondisi yang berurutan antara gangguan atau distribusi yang masuk dalam regresi. Menguji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (e_t) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (e_{t-1}).

Cara mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson. Model regresi linier berganda terbebas dari autokorelasi jika nilai DW hitung terletak di daerah *No Autocorelasi*. Untuk mempercepat proses dalam melihat ada atau tidaknya autokorelasi dalam suatu model dapat digunakan patokan nilai DW hitung sebagai berikut:

1. Angka D-W di bawah -4 berarti terkena autokorelasi atau ada autokorelasi positif.
2. Angka D-W di antara -4 sampai +4 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Angka D-W di atas +4 berarti ada autokorelasi negatif.

Tabel 4.11
Nilai Durbin Watson untuk Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.559 ^a	.385	.283	.40162	.548

a. Predictors: (Constant), Ln_x4, Ln_x2, Ln_x1, Ln_x3

b. Dependent Variable: Ln_y

Sumber : data sekunder diolah (lampiran)

Pada output SPSS yaitu tabel bagian model summary di atas, terlihat bahwa angka Durbin-Watson sebesar 0,559 yang artinya bahwa model regresi di atas tidak terdapat masalah autokorelasi karena angka 0,559 karena nilai tersebut tidak lebih dari 2 maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.12
Uji Regresi Secara Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-3.704	5.634		-.648	.518			
Ln_x1	.628	.245	.233	2.559	.012	.507	.259	.222
Ln_x2	.205	.075	.241	2.714	.008	.352	.274	.236
Ln_x3	.608	.203	.329	2.991	.004	.403	.299	.260
Ln_x4	.350	.127	.294	2.763	.007	.429	.278	.240

a. Dependent variable: Ln_Y

Sumber : data sekunder diolah peneliti

Dapat dilihat bahwa besarnya nilai perhitungan regresi menunjukkan konstanta adalah sebesar -3,704 dan koefisien arah regresi X_1 adalah sebesar 0,628, X_2 adalah sebesar 0,205, X_3 adalah sebesar

0,608, X_4 adalah sebesar 0,350 untuk mencari pengaruh biaya kualitas terhadap pendapatan dapat diketahui rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_3 + b_4X_4.$$

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -3,704 + 0,628X_1 + 0,205X_2 + 0,608X_3 + 0,350X_4$$

Jika biaya pencegahan (X_1) = 0, biaya penilaian (X_2) = 0, biaya kegagalan internal (X_3) = 0, dan biaya kegagalan eksternal (X_4) = 0, maka nilai pendapatan sebesar -3,704. Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa:

- a. Jika biaya pencegahan (X_1) bertambah 1 rupiah, maka nilai pendapatan akan naik sebesar 0,628 unit dengan asumsi ceteris paribus. Pengaruh Biaya Pencegahan (X_1) terhadap Pendapatan adalah positif (searah), yang berarti bahwa penurunan (kenaikan) biaya pencegahan akan mengakibatkan penurunan (kenaikan) terhadap pendapatan (berbanding lurus).
- b. Jika biaya biaya penilaian (X_2) bertambah 1 rupiah, maka nilai pendapatan akan naik sebesar 0,205 unit dengan asumsi ceteris paribus. Pengaruh Biaya Penilaian (X_2) terhadap Pendapatan adalah positif (searah), yang berarti bahwa penurunan (kenaikan) biaya pencegahan akan mengakibatkan penurunan (kenaikan) terhadap pendapatan (berbanding lurus).
- c. Jika biaya kegagalan internal (X_3) bertambah 1 rupiah, maka nilai pendapatan akan naik sebesar 0,608 unit dengan asumsi ceteris paribus. Pengaruh Biaya Kegagalan Internal (X_3) terhadap

Pendapatan adalah positif (searah), yang berarti bahwa penurunan (kenaikan) biaya pencegahan akan mengakibatkan penurunan(kenaikan) terhadap pendapatan (berbanding lurus).

- d. Dan jika Biaya Kegagalan Eksternal (X_4) bertambah 1 rupiah, maka nilai pendapatan akan naik sebesar 0,350 unit dengan asumsi ceteris paribus. Pengaruh Biaya Pencegahan (X_4) terhadap Pendapatan adalah positif (searah), yang berarti bahwa penurunan (kenaikan) biaya pencegahan akan mengakibatkan penurunan(kenaikan) terhadap pendapatan (berbanding lurus).

4. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama (Uji F)

Uji F adalah simultan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap pendapatan atau variabel dependen. Dan berikut adakah uji F yang menunjukkan besarnya uji F (F_{hitung}). Dalam output SPSS uji F terletak pada tabel *Anova*^b.

Tabel 4.13
Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.681	4	1.670	10.356	.000 ^a
Residual	14.678	91	.161		
Total	21.359	95			

Sumber : data diolah

Dari hasil uji F pada tabel di atas diperoleh nilai F_{hitung} 10,356. Perhitungan didapat nilai F_{hitung} sebesar 10,356 sedangkan F_{tabel} yaitu F diperoleh nilai sebesar sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada taraf 5% ($p < 0,05$). Hasil perhitungan tersebut berarti bahwa secara bersama-sama variabel biaya pencegahan (X_1), subbiaya penilaian (X_2), biaya kegagalan internal (X_3), dan biaya kegagalan eksternal (X_4), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel pendapatan (Y) atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji Hipotesis Kedua

1. (Uji t)

T-Test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial atau individual (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal) terhadap variabel dependen yaitu pendapatan.

Tabel 4.14
Hasil Perhitungan Uji Regresi Secara Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-3.654	5.634		-.648	.518			
Ln_x1	.628	.245	.233	2.559	.012	.507	.259	.222
Ln_x2	.205	.075	.241	2.714	.008	.352	.274	.236
Ln_x3	.608	.203	.329	2.991	.008	.403	.299	.260
Ln_x4	.350	.127	.294	2.763	.007	.429	.278	.240

Sumber : data diolah

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Uji T terhadap variabel biaya pencegahan (X_1) didapatkan T_{hitung} sebesar 2,559 dengan signifikansi T sebesar 0,012. Karena t_{hitung} lebih besar T_{tabel} (2,559) atau signifikansi T lebih kecil dari 5% ($0,012 < 0,05$), maka secara parsial variabel Biaya Pencegahan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Pendapatan (Y).
- b. Uji T terhadap variabel Biaya Penilaian (X_2) didapatkan T_{hitung} sebesar 2,714 dengan signifikansi T sebesar 0,008. Karena T_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($0,008 > 0,05$) maka secara parsial variabel Biaya Pencegahan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Pendapatan (Y).
- c. Uji T terhadap variabel biaya pencegahan (X_3) didapatkan T_{hitung} sebesar 2,991 dengan signifikansi T sebesar 0,008. Karena T_{hitung} lebih besar T_{tabel} (2,991) atau signifikansi T lebih kecil dari 5% ($0,008 < 0,05$), maka secara parsial variabel Biaya Pencegahan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Pendapatan (Y).
- d. Uji T terhadap variabel biaya pencegahan (X_4) didapatkan T_{hitung} sebesar 2,763 dengan signifikansi T sebesar 0,007. Karena T_{hitung} lebih besar T_{tabel} (2,763) atau signifikansi T lebih kecil dari 5% ($0,007 < 0,05$), maka secara parsial variabel Biaya Pencegahan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Pendapatan (Y).

Dari hasil uji T di atas dapat disimpulkan bahwa secara parsial (individual) variabel biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal variabel yang berpengaruh terhadap naik turunnya pendapatan atau H2 diterima.

2. Uji R² (Determinasi)

Koefisien determinasi (R²) adalah pengujian untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dalam melihat hubungan pengaruh antara dua variabel yaitu variabel independent (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal) dan variabel dependent (pendapatan). Dimana nilai koefisien determinasi (R²) antara 0 dan 1. Hal ini berarti jika nilai R² semakin mendekati 1 maka semakin kuat kemampuan variabel independen terhadap variabel terikat atau dependen. Dalam output SPSS koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel hasil uji Koefisien Determinasi yang terletak pada kolom *model summary*^b yaitu pada *Adjusted R Square*.

Tabel 4.15
R Square Untuk Uji Koefisiensi Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.385	.372	2.18463

a. Predictor: (Constant), Ln_x4, Ln_x2, Ln_x1, Ln_x3

b. Dependent Variable: Ln_y

Sumber : data s diolah peneliti

Nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) dari tabel hasil uji determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel independent (biaya

pengecehan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) terhadap pendapatan sebesar 0,615 sedangkan sisanya sebesar 61,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar 4 variabel bebas yang tidak disebutkan diatas.

3. Uji Hipotesis Ketiga

Pengujian hipotesis yang kedua ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan dari seluruh variabel bebas biaya kualitas (biaya pengecehan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) yang paling dominan mempengaruhi pendapatan. Pengujian dengan melihat nilai *Zero-order* pada kolom *Correlation* yang tertera pada tabel *Coefficient^a* sebagai berikut:

Tabel 4.16
Coefficient^a

Model	Sig.	Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.518			
Ln_x1	.012	.507	.259	.222
Ln_x2	.008	.352	.274	.236
Ln_x3	.008	.403	.299	.260
Ln_x4	.007	.429	.278	.240

Sumber : Data diolah (Lampiran)

Kemudian untuk menguji variabel mana yang pengaruhnya lebih dominan, terlebih dahulu diketahui masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing variabel dari koefisien detriminasi regresi sederhana terhadap variabel terkait atau diketahui dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas yang terkait. Dari

tabel dibawah ini dapat diketahui variabel mana yang pengaruhnya paling dominan.

Tabel 4.1
Uji Hipotesis Ketiga

Variabel	R	r ²	Kontribusi (%)
Biaya Pencegahan (X ₁)	0,507	0,2571	25,71 %
Biaya Penilaian (X ₂)	0,352	0,1239	12,39 %
Biaya Kegagalan Internal (X ₃)	0,403	0,1624	16,24 %
Biaya Kegagalan Eksternal (X ₄)	0,429	0,1840	18,40 %

Sumber : data diolah

Dari data yang tertera dalam tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap pendapatan adalah biaya pencegahan (X₁) yang mempunyai kontribusi sebesar 25,71% maka H3 diterima.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Pengaruh Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal, dan Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Pendapatan Secara Simultan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa biaya kualitas pada PT. PLN (Persero) APJ Malang secara simultan (Tabel mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan. Hal ini bisa dilihat dari $F_{hitung} = 10,356$ (signifikansi $F=0,000$). Jadi $Sig F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$) hasil tersebut membuktikan (Tabel 4.12) bahwa variabel bebas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pendapatan. Jadi semakin tinggi biaya kualitas akan meningkatkan pendapatan.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian Riila (2009) yang menunjukkan bahwa biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal) terhadap penjualan pada PT. Guardian Phatama yang ditunjukkan dengan kontribusi 95% dari biaya kualitas dan sisanya 5% dipengaruhi diluar biaya kualitas. Dan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Mathius (2010) yang menunjukkan bahwa biaya kualitas berpengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas pada The Majesty Hotel and Apartement dengan kontribusi 38,1% dari biaya kualitas dan sisanya 61,7% dipengaruhi diluar biaya kualitas.

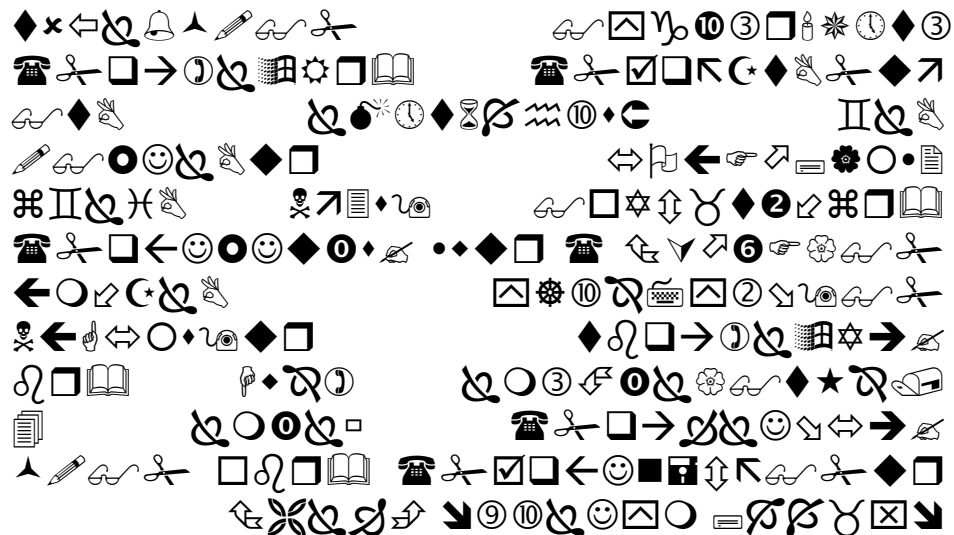
Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Women (2005:4) biaya kualitas adakalanya cukup besar dan dapat sumber penghematan yang signifikan. Peningkatan kualitas dapat meningkatkan profitabilitas melalui dua cara: 1) dengan permintaan pelayanan pelanggan dan 2) dengan mengurair biaya. Dalam pasar persaingan yang ketat, peningkatan permintaan dan penghematan biaya dapat menjadi penentu apakah suatu usaha dapat berkembang atau sekedar bertahan hidup.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dapat diketahui bahwa PT. PLN (Persero) APJ Malang telah mengeluarkan biaya-biaya dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan. Namun PT. PLN (Persero) APJ Malang belum melakukan penyusunan secara khusus laporan biaya kualitas. Tetapi pada kenyataannya belum melakukan pengidentifikasian dan pengelompokan komponen-komponen biaya kualitas secara tersendiri. Komponen-komponen biaya kualitas masih tersebar pada bagian-bagian biaya yang lain seperti pembelian tenaga listrik, pemeliharaan, biaya kepegawaian, biaya

administrasi, dan biaya penyusutan sehingga menyulitkan perusahaan dalam melakukan pengawasan kualitas dan menilai tingkat keefektifan biaya kualitas yang dikeluarkan.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terkait dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariat islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah swt sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:



Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Departemen Agama RI, 2004:46)

4.3.2 Pengaruh Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan

Internal, dan Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Pendapatan

Secara Parsial

a. Pengaruh Biaya Pencegahan Terhadap Pendapatan

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diperoleh bahwa seluruh variable dalam penelitian ini yaitu biaya pencegahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan PLN. Hal ini terlihat pada tabel:

Tabel 4.17
Pengaruh Biaya Penilaian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.654	5.634		-.648	.518
Ln_x1	.628	.245	.233	2.559	.012

Sumber : Data diolah

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh dari tiap variable biaya pencegahan memiliki nilai Sig sebesar $0,12 < 0,05$ dimana semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari $0,05$.

Menurut J.M. Juran (1993) Biaya pencegahan adalah biaya yang berhubungan dengan upaya pencegahan kegagalan internal maupun eksternal, sehingga meminimalkan biaya kegagalan internal dan eksternal. Dengan demikian, semakin besar biaya pencegahan yang dikeluarkan, maka jumlah produk cacat yang dihasilkan akan berkurang dan biaya kegagalan semakin kecil.

Penelitian ini juga mendukung penelitian Falencia (2004) yang menunjukkan biaya pencegahan mempunyai porsi yang sangat besar untuk menekan adanya biaya kegagalan hasil dari studi kasus perusahaan makanan dan bahan baku.

Menurut Hansen dan Women (2005:7) kegiatan pengendalian yang dilakukan perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk (karena kualitas yang buruk mungkin terjadi). Dalam hal ini kualitas yang buruk dapat dicegah secara internal (meningkatkan mutu SDM, PDKB, operasional) maupun eksternal (gangguan yang dialami pelanggan) perusahaan.

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa pencegahan yang dilakukan PT. PLN (Persero) APJ Malang dalam rangka meningkatkan kemampuan, pengetahuan karyawan, serta mengurangi kerugian-kerugian yang dialami maka program tersebut antara lain: melakukan diklat yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan terhadap karyawan yang sehingga karyawan mengerti tentang pekerjaan atau posisi masing-masing tugasnya, melakukan pelatihan yang dilakukan oleh karyawan khususnya bidang pelayanan, memelihara alat-alat yang digunakan agar tidak membahayakan karyawan dan juga konsumen, dan melakukan PDKB yang merupakan pekerjaan untuk memelihara jaringan listrik PLN yang dilakukan tanpa melakukan pemutusan tegangan listrik (pemadaman). Pekerjaan ini bertujuan untuk menjaga pasokan listrik kepada pelanggan secara terus menerus dan memberikan keandalan yang baik kepada pelanggan.

b. Pengaruh Biaya Penilaian Terhadap Pendapatan

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diperoleh bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu biaya penilaian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan PLN. Hal ini terlihat pada tabel:

Tabel 4.18
Pengaruh Biaya Penilaian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.654	5.634		-.648	.518
Ln_x2	.205	.075	.241	2.714	.008

Sumber : Data diolah

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh dari tiap variabel biaya penilaian memiliki nilai Sig sebesar $0,08 < 0,05$ dimana semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari $0,05$.

Menurut J.M Juran (1993) biaya penilaian adalah biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk dan jasa telah memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari fungsi penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kerusakan produk sampai ke tangan konsumen.

Penelitian ini juga mendukung penelitian Rilla (2009) yang menunjukkan biaya penilaian mempunyai porsi yang besar untuk menekan adanya biaya penilaian menunjukkan nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$

dimana semua nilai memiliki Sig lebih kecil dari 0,05 hasil dari studi kasus PT. Guardian Pharmatama.

Biaya penilaian yang dilakukan PLN biaya akreditasi perusahaan yang dilakukan 3 tahun sekali, penilaian kinerja dilakukan *team work* yang telah bekerja sama dengan baik (dari target hingga realisasinya terpenuhi) maka perusahaan akan memberikan bonus, penilaian pekerja juga dilakukan pada pegawai dengan sistem 180 derajat (penilaian yang dilakukan mulai dari atas, bawah, kanan, dan kiri) yang berguna untuk meningkatkan kreatifitas dan mutu kerjanya.

PLN juga melakukan penilaian yang dilakukan kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan dilaporkan secara berkala setiap 6 bulan dari hasil survey yang dilakukan. Data yang diambil dengan melalui media form kuesioner kepuasan pelanggan. Hasil yang dari menilaian konsumen tahun 2011:

Tabel 4.19
Nilai Kepuasan Pelanggan

Kriteria	Periode Sebelumnya	Periode Sekarang	Keterangan
Sangat Puas	10,5%	18,99%	↑ 8,49%
Puas	49,21%	62,20%	↑ 12,99%
Cukup Puas	30,64%	17,14%	↓ 13,50%
Kurang Puas	8,71%	1,68%	↓ 7,03%
Sangat Kurang Puas	0,93%	0,00%	↓ 0,93%

Sumber : data diolah

Faktor pelanggan menilaian kurang puas dikarenakan:

- a. Keramahan petugas.
- b. Kecepatan pelayanan.

- c. Kemudahan informasi mengenai payment poin online banking/PPOB.
- d. Kenyamanan ruang tunggu.
- e. keamanan lingkungan dan loket.
- f. Pelayanan pengaduan pelanggan.

Dengan hasil penilaian pihak PLN APJ Malang akan selalu memperhatikan dan menindak lanjuti untuk perbaikan kedepan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa penilaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) APJ Malang dalam rangka meningkatkan kualitas karyawan dan perusahaan. Keuntungan dari biaya penilaian dari pihak karyawan akan meningkatkan kualitas kinerja karena apabila karyawan dari penilaian bagus dan target yang didapatkan terpenuhi maka akan memperoleh bonus. Dari Pihak perusahaan dapat meningkatkan reputasi perusahaan, meningkatkan pangsa pasar, memiliki dampak internasional dengan memiliki sertifikasi ISO.

Sebagai agama universal yang tidak pernah lalai dalam memperhatikan perkembangan ummat dan kegiatannya, baik ibadah, atau muamalah seperti, jual beli, bisnis peningkatan kualitas Islam tak hanya memperhatikan spiritual ummatnya, tapi semua aktivitasnya, sebagaimana tertera dalam firman Allah swt.:





Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesama kamu dalam keadaan bathil (menipu) kecuali kamu sama-sama ridha (memiliki kepuasan atau jauh dari penipuan”. (QS. An nisa’: 29).

c. Pengaruh Biaya Kegagalan Internal Terhadap Pendapatan

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diperoleh bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu biaya kegagalan internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan PLN. Hal ini terlihat pada tabel :

Tabel 4.20
Pengaruh Biaya Kegagalan Internal

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.654	5.634		-.648	.518
Ln_x3	.608	.203	.329	2.991	.008

Sumber : Data diolah

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh dari tiap variabel biaya kegagalan internal memiliki nilai Sig sebesar $0,08 < 0,05$ dimana semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Biaya kegagalan internal (J.M Juran:1993) adalah biaya-biaya yang berhubungan dengan kesalahan dan non-konfigurasi yang ditemukan sebelum menyerahkan produk kepada pelanggan.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Thio Lie Sha (2005) akibat dari adanya peningkatan mutu.

Melalui TQM yang telah diberikan pengaruh terhadap total biaya mutu yang menunjukkan biaya kegagalan mempunyai porsi sebesar 46,83%.

Kotler (1996: 667) perusahaan sebaiknya mengambil langkah-langkah tidak hanya menyediakan layanan jasa yang lebih baik setiap kali, melainkan juga memulihkan keadaan dari pelayanan yang keliru kalau terjadi. Hal ini dimaksudkan kegagalan internal lebih diperbaiki sehingga konsumen tidak mengalami gangguan listrik.

Biaya kegagalan internal yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang antara lain:

1. Pemeliharaan peralatan teknik, distribusi dan jaringan.
2. System Average Interruption Duration Index (SAIDI)

Target rata-rata jumlah kali pelanggan padam (SAIDI) sampai dengan 2011 adalah 80,43 menit/plg dan target rata-rata jumlah lama pelanggan padam (SAIDI) adalah 49,69% menit/plg. Hal ini PLN meningkatkan kegagalan internal yang ada sehingga target dari tahun sebelumnya dinaikkan menjadi $\pm 30\%$.

Upaya-upaya yang dilakukan:

- Meningkatkan pemeliharaan preventif terhadap jaringan yang ada , baik ditegangan menengah maupun tegangan rendah.
 - Mempercepat waktu waktu manuver jaringan (jika terjadi gangguan).
 - Memasang peralatan pemisah tambahan pada jaringan khususnya tegangan menengah.
3. System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)

Target rata-rata jumlah kali pelanggan padam (SAIFI) sampai tahun 2011 adalah 1,24 kali/plg dan target rata-rata jumlah lama pelanggan padam (SAIFI) sampai dengan 2011 adalah 2,07 menit/plg.

Upaya-upaya yang dilakukan:

- Meningkatkan pemeliharaan prefentif terhadap jaringan yang ada, baik ditegangan menengah maupun tegangan rendah.
- Mempercepat waktu waktu manuver jaringan (jika terjadi gangguan).
- Memasang peralatan pemisah tambahan pada jaringan khususnya tegangan menengah.

4. Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 431/KMK.06/2002, Susut (*losses*) adalah sejumlah energy yang hilang dalam proses penggalian energy listrik mulai dari Gardu Induk sampai dengan konsumen. Apabila tidak terdapat gardu induk, susut (*losses*) dimulai dari gardu distribusi sampai dengan konsumen. Susut (*Losses*) ini diakibatkan oleh dua faktor yaitu

- a. Teknis yaitu hilangnya energi listrik yang dibangkitkan pada saat disalurkan karena berubah terjadi energi panas. susut teknis ini tidak dapat dihilangkan.
- b. Non teknis yaitu hilang energi listrik yang dikonsumsi pelanggan maupun non pelanggan karena tidak tercatat dalam penjualan.

Dalam istilah ekonomi *losses* ini erat kaitannya dalam masalah biaya efisiensi sehingga semakin tidak efisien (biaya tinggi) maka akan semakin kecil keuntungan yang diperoleh. Dengan adanya biaya

kegagalan internal maka kerugian-kerugian yang dialami oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang dapat diminimalisir untuk mengurangi biaya-biaya yang disebabkan diluar dugaan PLN.

d. Pengaruh Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Pendapatan

Berdasarkan nilai signifikansi yang telah diperoleh bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan PLN. Hal ini terlihat pada tabel :

Tabel 4.21
Pengaruh Biaya Kegagalan Eksternal

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.654	5.634		-.648	.518
Ln_x4	.350	.127	.294	2.763	.007

Sumber : Data diolah

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh dari tiap variabel biaya kegagalan eksternal penilaian memiliki nilai Sig sebesar $0,07 < 0,05$ dimana semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Menurut J.M Juran (1993) biaya kegagalan eksternal adalah biaya-biaya yang berhubungan dengan kesalahan dan non-konformasi yang ditemukan setelah produk itu diserahkan pada pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling merugikan, karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan pelanggan dan pangsa pasar.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Henny (2008) bahwa kegagalan eksternal terjadi sebanyak 32% akibat diluar garis UCL dan LCL.

Biaya kegagalan eksternal meliputi keluhan-keluhan konsumen akibat adanya gangguan, antara lain:

1. Pelebur pembatas putus/rusak
2. MCB pembatas rusak
3. Kerusakan/gangguan sambungan masuk layanan (SMP)
4. Kerusakan/gangguan sambungan luar pelayanan
5. Jatuhnya pemutus asutan motor, pemakaian lebih pelanggan
6. MCB (Miniatur Circuit Breaker) rusak
7. dll.

Pihak PLN sudah melakukan pencegahan secara internal tetapi terkadang gangguan tersebut bisa terjadi karena faktor alam (saat angin dan pohon-pohon tinggi maka pohon tersebut dapat menjatui kabel yang dapat menyebabkan gangguan listrik), saat *event-event* tertentu (saat pemasangan sapnduk terkadang mengenai kabel listrik yang bisa menyebabkan gangguan). Pihak PLN juga menurunkan bagian rabas-rabas yang bertujuan untuk membersihkan kabel-kabel liastrik apabila ada layang-layang, pohon, dll. Keluhan yang terjadi pada PLN juga terjadi akibat kosumen terkadang belum mengerti listrik sehingga terjadi gangguan.

Semakin banyak gangguan maka biaya kegagalan ektenal yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang juga semakin banyak karena harus melakukan perbaikan sehingga membutuhkan alat dan tenaga untuk melakukan perbaikan tersebut. Bagian gangguan PLN melayani 24 jam sehingga konsumen apabila terjadi gangguan pada malam hari bisa

langsung tlp ke PLN untuk melakukan perbaikan. Untuk itu pihak PLN lebih mengutamakan pelanggan agar tidak terjadi gangguan setiap harinya.

4.3.3 Variabel Biaya Pencegahan Dominan Pengaruhnya Terhadap Pendapatan

Biaya pencegahan merupakan variabel bebas yang pengaruhnya paling dominan terhadap pendapatan yakni sebesar 25,71%.

Tabel 4.22
Pengaruh Secara Dominan

Variabel	r	Kontribusi (%)
Biaya Pencegahan (X_1)	0,507	25,71 %
Biaya Penilaian (X_2)	0,352	12,39 %
Biaya Kegagalan Internal (X_3)	0,403	16,24 %
Biaya Kegagalan Eksternal (X_4)	0,429	18,40 %

Sumber : Data diolah

Hal ini disimpulkan setelah dilakukan pengujian dengan melihat *Zero-order* pada kolom *Corralations* yang tertera pada *Coefficient^r* yang telah dijelaskan diatas dan kemudian menguadratkan nilai yang tertera pada *Zero-order*, setelah itu hasil dari niali yang telah dikuadratkan di prosentasikan sehingga dapat diketahui prosentase dari variabel mana yang memiliki nilai paling besar, maka variabel independen dalam penelitian ini adalah pendapatan.

Hal tersebut dikarenakan biaya pencegahan yang dilakukan oleh PLN cukup tinggi khususnya pada Pemeliharaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB). Yang bertujuan untuk menjaga pasokan listrik kepada pelanggan secara terus menerus dan memberikan keandalan yang baik pada pelanggan. Sehingga PLN akan meminimalisir terjadinya

pemadaman bergilir seperti yang sudah terjadi dekat-dekat ini dan akan menguntungkan kedua belak pihak (pelanggan dan PLN.

Selain PDKB pihak PLN juga memberikan pendidikan dan diklat (Goetsch dan Davis, 1994 : 14-18) yang merupakan faktor fundamental perusahaan. Karena setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

SDM (Sumber Daya Manusia) harus bersikap amanah dan Profesional atau ahli dalam bidangnya. Dalam Islam arti tersebut adalah promosi seseorang untuk jabatan tertentu bukan oleh hubungan personal dan loyalitas, melainkan oleh prestasi kerja dan keahlian seseorang. Menurut Djalaluddin (2007: 24-25) Amanah lawan dari khianat, amanat mengandung arti segala yang dipercayakan kepada seseorang untuk dijaga, baik ibadah maupun titipan-titipan dalam muamalahnya. Dalam pengertian fuqaha' amanah berarti benda yang melekat pada diri seseorang. Ada makna lain dari amanah, seperti yang disebutkan dalam Al-Ahzab ayat 72:





Artinya:

Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amanat bodoh.

Amanah adalah kebebasan memilah dan kesiapan mempertanggung jawabkan pilihannya itu seta kosewensinya, pahala atau dosa. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2007) yang menyebutkan dari hasil pengamatan keseluruhan dapat dilihat bahwa peningkatan alokasi dana untuk biaya pencegahan akan menurunkan biaya yang dilakukan rumah sakit untuk biaya kegagalan internal maupun kegagalan eksternal.

Dengan menekan biaya pencegahan maka kegagalan internal dan eksternal PLN dapat diminimalisir. Gangguan-gangguan yang dialami pelanggan akan berkurang sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan puas dengan kinerja PLN.