

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan baik di rumah tangga maupun industri. Dalam kebutuhan masyarakat listrik mempunyai fungsi sebagai penerangan dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktivitas sehari-hari. Dalam perkembangannya, PLN merupakan perusahaan badan milik negara, dan satu-satunya perusahaan milik negara yang bergerak di bidang kelistrikan. PLN memiliki satu peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, sejumlah program telah dikembangkan PLN guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

PLN telah mengeluarkan program terbaru yaitu Program Listrik Prabayar. Tetapi listrik prabayar masih belum bisa menggantikan listrik pasca bayar di kalangan masyarakat. Padahal dengan berbagai kelebihan listrik prabayar merupakan inovasi dari listrik pasca bayar, serta dalam banyak forum yang peneliti temui masih terdapat keluhan dan komentar tentang layanan jasa listrik prabayar, khususnya di Desa Lolak. Atas kenyataan itu maka perlu adanya peninjauan terhadap konsumen untuk meningkatkan kualitas listrik prabayar.

Dalam hal ini salah satu tentang program yang ada di desa Lolak dimana program pemerintah mengenai bantuan pemasangan listrik prabayar untuk rumah yang tidak memiliki listrik, bagi masyarakat yang mendapatkan bantuan listrik prabayar dari pemerintah, sebelum adanya bantuan listrik prabayar ini masyarakat

menggunakan listrik pascabayar. Listrik ini dimana masyarakat menggunakannya tanpa membeli pulsa, masyarakat bebas menggunakan listrik, listrik pascabayar hanya memiliki tagihan listrik selama pemakaian 1 bulan dan dibayar di kantor PLN. Dengan adanya program listrik ini mau tidak mau listrik pascabayar ini harus digantikan dengan listrik Prabayar. Listrik Prabayar ini merupakan listrik dimana penggunaannya menggunakan Token pulsa listrik, pulsa listrik ini ibarat HP jika pulsa habis maka tidak bisa lagi digunakan untuk menelepon begitu juga listrik ini.

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk individu. Dalam melihat suatu masalah setiap manusia memiliki pandangan yang berbeda sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pemahamannya. Hal ini juga menyebabkan persepsi setiap individu memiliki perbedaan, tidak terkecuali persepsi yang ada di dalam masyarakat desa.

Persepsi secara etimologi diartikan sebagai daya untuk mengamati, yang menghasilkan tanggapan, kesan atau penglihatan. Sumarto mengartikan persepsi sebagai bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Definisi ini menekankan bahwa persepsi merupakan hasil yang ditangkap dari mengamati suatu objek. Hal ini berarti dalam membentuk persepsi harus jelas yang dituju.

Soerjono Soekanto di dalam kamus sosiologi menyatakan bahwa persepsi adalah kesadaran yang tidak dapat ditafsirkan yang timbul dari stimuli. Dalam hal ini persepsi itu lahir karena adanya rangsangan sehingga menimbulkan

rangsanganyang tidak dapat ditafsirkan.Jadi yang merupakan faktor penyebab adanya persepsi adalah rangsangan.¹

Persepsi adalah suatu proses memilih mengorganisasi dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti terhadap rangsangan ataupun sekelilingnya. Persepsi tidak hanya berkaitan dengan stimulus akan tetapi juga dengan lingkungan stimulusnya. Persepsi yang baik akan mendorong pelanggan menggunakan barang dan jasa dengan benar dan berkualitas. Persepsi dapat dinyatakan dalam bentuk menarik, sehingga bisa - diklasifikasikan menjadi urutan mulai dari ‘sangat baik’ hingga ‘buruk’.

Persepsi bersifat kompleks, karena ditentukan karakteristik individu lingkungan, dan upaya yang sedang dilakukan oleh pemasar. Dalam hal listrik pintar, persepsi sangat dibutuhkan karena akan menentukan tingkat preferensinya terhadap pemanfaat peralatan, token yang digunakan. Persepsi juga ikut menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan dengan harapan.

Kotler, P. and Keller, Kevin.L, menjelaskan bahwa bila harapan dapat terpenuhi oleh persepsi maka pelanggan berada dalam kondisi puas. Secara operasional, persepsi adalah proses kognitif, menilai atribut barang dan jasa yang telah di konsumsinya.²

¹Renova Munthe. Persepsi Masyarakat terhadap keberadaan.Sarjana penggerak pembangunan pedesaan. Departemen Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara Medan. 2009, Hal. 21-22.

²Johanes, Novita and Winda Lara Amalia “Persepsi Pelanggan Terhadap Listrik Pintar” Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 2 No 3 Juli-September 2014.hal. 162

Dalam ensiklopedia Indonesia dikemukakan bahwa persepsi merupakan proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu sehingga dapat mengenal suatu objek dengan jalan mengasosiasikan pada suatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, indera peraba dan sebagainya. Akhirnya bayangan itu dapat disadari. Kata lain dari definisi ini adalah persepsi merupakan segala sesuatu yang dialami manusia.

Desa Lolak adalah desa yang berada di kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Setiap desa sudah tentu ada peran pemerintah untuk membangun desa agar masyarakat dapat hidup sejahtera dalam hal pembangunan tentunya ada program-program yang dijalankan oleh pemerintah terutama pemerintah desa dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat. Di desa Lolak cukup jelas, program desa Lolak cukup banyak, ada pembangunan dan bantuan pemerintah terhadap masyarakat misalnya bantuan renovasi rumah bagi yang rumahnya sudah tidak layak pakai, pembangunan-pembangunan pasar, raskin, bantuan bibit jagung dan pupuk pada kelompok pertanian, dan program sekarang yaitu pemasangan listrik Prabayar atau masyarakat menyebutnya listrik pulsa (listrik yang menggunakan pulsa).

Dengan adanya listrik Prabayar ini dapat menimbulkan dampak positif bagi masyarakat. Misalnya dalam pemakaian listrik ini masyarakat cukup membeli pulsa jika pemakaian habis tanpa membayar lagi di PLN, bisa melihat lagi penggunaan listrik yang sudah terpakai, dan bisa mengetahui waktu pemakaian pulsa listrik. Jika pulsanya hampir habis pasti listrik ini memiliki tanda seperti mengeluarkan bunyi. Dari tanda tersebut masyarakat bisa belajar hemat

menggunakan listrik dan pulsa juga mudah ditemukan di konter-konter yang menjual pulsa listrik dan kita juga bisa menjual pulsa listrik. Tetapi jika dianalisis listrik Prabayar ini memiliki dampak negatif terutama bagi masyarakat kecil, masyarakat kecil ini kadangkala mereka tidak memiliki uang saat membeli pulsa listrik, dan sekarang ini harga pulsa listrik ada yang dijual mahal, masyarakat juga tidak bebas menggunakan listrik karena mereka sudah tau kalau mereka menggunakan listrik sesuai voucher pulsa yang mereka gunakan. Dibandingkan dengan listrik paskabayar masyarakat bebas menggunakan listrik.

Adanya listrik pulsa ini yang lebih diuntungkan adalah perusahaan yang berada di bidang pulsa listrik. Karena masyarakat sekarang lebih banyak menggunakan listrik Prabayar masyarakat dibuat ketergantungan dengan pulsa, mau tidak mau harus membeli pulsa karena tanpa pulsa masyarakat tidak dapat menggunakan listrik.

Maka dari itu listrik Prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik Prabayar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (voucher listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam KWH (kilo watt hours) Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di meter Prabayar. Nantinya, lewat layar yang ada di meter Prabayar akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

1. Informasi jumlah energi listrik (kWH) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWH) yang sudah terpakai selama ini
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa

Kepuasan konsumen dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Oleh karena itu perusahaan listrik negara dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasi, apakah PLN sudah memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya atau justru sebaliknya. Hal tersebut sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan tersebut.³

Sehingganya dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji lebih jauh tentang bagaimana Persepsi masyarakat pada program listrik Prabayar. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti berinisiatif untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **Persepsi Masyarakat Pada Program Listrik Prabayar** (Suatu Penelitian Di Desa Lolak Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow).

³Hilda Susanti, "Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Area Padang Rayon Kuranji

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas,maka, dapat ditarik rumusan masalah yaitu. Bagaimana kepuasan pelanggan dan perbandingan antara program listrik Prabayar dengan program Listrik Pascabayar di Desa Lolak.?

1.3 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu, agar mendapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai Persepsi Masyarakat Pada Program Listrik Prabayar di Desa Lolak Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow.Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah membandingkan kepuasan pelanggan antara program listrik pascabayar dengan program listrik prabayar di Desa Lolak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis serta kalangan akademisi dan masyarakat mengenai presepsi masyarakat terhadap bantuan listrik prabayar di desa Lolak, Kecamatan Lolak, Kabupaten Bolaang Monggondow . Selain itu penelitian ini Dapat di gunakan sebagai bahan informasi bagi para peneliti selanjutnya yang nanntinya apabila para peneliti mengambil tema yang sama sehingga para peneliti selanjutnya dipermudah dengan sumber-sumber yang ada sebagai acuan kepada pemerintah.