

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemakaian listrik Prabayar di Desa Lolak belum efektif dikarenakan sikap kepedulian dari pihak PLN sebagai pelaksana program listrik prabayar PLN berpandangan bahwa PLN adalah satu-satunya produsen untuk memenuhi kebutuhan listrik prabayar oleh karena itu masyarakat harus dapat memahami, menerima, dan menggunakan program listrik prabayar sebagai produk yang di keluarkan oleh PLN meskipun masih banyak masyarakat yang belum paham dan mengeluhkan akan biaya adminitrasi dan pemotongan pajak yang dibebankan kepada masyarakat setiap pembelian pulsa listrikprabayar yang dirasa memberatkan.
2. Berdasarkan tingkat tingkat kepuasan diketahui bahwa perbedaan tingkat kepuasan antara program listrik prabayar dan pascabayar di desa Lolak tingkat kepuasan prabayar lebih tinggi daripada pelanggan listrik pascabayar. Meski terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada kedua jenis pelanggan listrik tersebut akan tetapi nilainya tidak terlalu signifikan.
3. Faktor yang menyebabkan adanya tingkat kepuasan dapat di lihat dari aspek realibility yang nilainya paling signifikan yang pertama adalah.

- a. Pelanggan listrik pacabayar menilai dalam pencatatan meteran listrik petugas PLN kurang teliti sehingga pelanggan merasa jumlah yang mereka bayar tidak sesuai dengan pemakaian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan agar PLN lebih peduli dengan pandangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan penggunaan listrik.
2. Sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi untuk memperkenalkan program listrik Prabayar ini kepada masyarakat, mulai dari pasang baru hingga potongan-potongan administrasi yang dibebankan pada penggunaan listrik Prabayar agar tidak terjadi salah persepsi di kalangan masyarakat sehingga informasi program ini dapat sampai kepada semua kelompok sasaran.
3. Memperhatikan aspek reability seperti ketelitian petugas pencatat meteran, transparansi jumlah tagihan dan juga kesesuaian produk dengan kebutuhan. Masyarakat diharapkan lebih memperhatikan petugas pencatat meteran pelanggan agar tidak melakukan kesalahan dalam mencatat, mampu menjalin komunikasi dengan pelanggan terkait informasi yang dibutuhkan dan memperbaiki kualitas produk layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Arief Budiman, 1995, *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*, Jakarta : PT. Gramedia
Pustaka Utama
- Creswell, W.J. 2010. *Research Design Qualitative and Quantitative Approach*.
Penerjemah Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya
dalam Penelitian*. Sebelas Maret. Surakarta :University Press.
- John W. Creswell, (2009), *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,
Dan Mixed* Terjemahan: Achmad Fawid, Edisi Ketiga. Yogyakarta :
Pustaka Pelajar
- Lexy Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja
RosdaKarya.
- S.Margono. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Komponen MKDK, Jakarta:
Rineka Cipta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung :
Cv.Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta .
- Syani Abdul. 2002. *Sosiologi skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta : PT Bumi
Askara.
- Sztompka Piotr. 2004. *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: Penadamedia Group.

JURNAL:

- alfian Saputra, Analisis *Kualitas Program Listrik Pintar (PRABAYAR) di PT.PLN
(persero) Pekanbaru*. Jon FISIP Volume 1 N0, 2-Oktober 2014
- Hilda Susanti, "Pengaruh *Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja
Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO)
Area Padang Rayon Kuranji*.

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

Rasyida Leila Ramadiana. *Analisis perbedaan pelayanan kualitas listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar Terhadap Pelanggan Pada PT PLN (Pesero) Area Ciputat*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Voll VII,No 3,Desemer 2016

Rima Nadya Widyanti.2009.*Gambaran Kebahagiaan dan Karakteristik Positif*. Psikologi, FPsi, Universitas Indonesia

SKRIPSI

Maya Lestari.2012. *Persepsi Masyarakat Terhadap “Kesemrautan” Transportasi Di Kota Medan*. Departemen Sosiologi. Fakultas Ilmu Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Malihatn Hanik.2012. *Persepsi Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang Tentang Blog Sebagai Media Dakwah*.Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI). Fakultas Dakwah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang.

Herianto.2014. *“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Adminitrasi Kesejahteraan Masyarakat pemerintahan Kabupaten Gunungkidul Diy”*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ilmu Ekonomi.Univesitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta.

Nur Rizka Ayunigsi. 2012*KualitasLayanan Inovasi Listrik Prabayar.(Pt.Pln Persero)* diwilaya Makasar Timur.ajaurusan Admistrasi.Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.Universitas Hasanudin Makasar

Renova Munthe.2009*Persepsi Masyarakat terhadap keberadaban*.Sarjana penggerak pembangunan pedesaan. Depertemen Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Universitas Sumatera Utara Medan.