

PERSEPSI MASYARAKAT DI KELURAHAN KARANG ANYAR TENTANG PRODUK LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) DI KOTA SAMARINDA

Andri Noffiyanto¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat Kelurahan Karang Anyar tentang produl listrik prabayar PT.PLN(Persero) di Kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang produl listrik prabayar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan fokus penelitian faktor pembentuk persepsi yang meliputi individu yang bersangkutan, sasaran dari persepsi, situasi, Serta faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang produk listrik prabayar PT.PLN(Persero) di Kota Samarinda. Sumber data menggunakan teknik Purposive Sampling dan Acidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi atau arsip-arsip yang ada pada instansi Badan Usaha Milik Negara(BUMN) PT.PLN (Persero) di Kota Samarinda. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) Kota Samarinda dapat dikatakan baik, pelaksanaan sesuai dengan aturan-aturan dan teori yang berlaku, Para petugas menjalankan sistem dan program yang telah di tetapkan atau direncanakan. Persepsi masyarakat tentang listrik prabayar PT. PLN (Persero) Kota samarinda, yaitu Listrik prabayar merupakan langkah awal dalam mengatasi berbagai permasalahan pemanfaatan energi listrik, pandangan masyarakat menunjukkan hal positif, kemudahan dalam menggunakan listrik prabayar membuat lebih efektif dan efisien, seperti dapat mengatur dan mengontrol pemakaian listrik kemudian untuk pembelian voucher listrik tersedia di kios-kios warga setempat.

Kata Kunci: *Persepsi Masyarakat, Listrik Prabayar*

Pendahuluan

Pembangunan Nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesenambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional. Dalam rangka mewujudkan pemerataan kesejahteraan, dimana telah diatur dalam UUD 45 yang memiliki tujuan untuk melakukan pembangunan secara terus – menerus agar terciptanya rakyat yang adil,makmur dan sejahtera.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andribintang19@gmail.com

Mewujudkan tujuan dan cita-cita tersebut sangat diperlukan upaya yang maksimal dari Negara Indonesia. Salah satu upaya mewujudkan hal tersebut adalah mensejahterakan rakyat dengan menyediakan tenaga listrik. Seperti yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil, merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Penyediaan tenaga listrik tersebut Juga diatur oleh peraturan pemerintahan nomor 23 tahun 2014 tentang penyediaan dan tenaga listrik, dimana pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan harus menjamin kecukupan pasokan tenaga listrik didalam masing-masing daerah usahanya dengan harga jual/beli yang sesuai.

Pertambahan jumlah penduduk yang semakin pesat juga diiringi pertumbuhan ekonomi, menyebabkan kebutuhan terhadap tenaga listrik semakin tinggi, sehingga terasa perlunya suatu penyediaan dan penyaluran tenaga listrik yang memadai baik dari segi teknis ekonomisnya. Penggunaan tenaga listrik sekarang ini merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat dan seringkali dianggap sebagai salah satu tolak ukur taraf kemajuan rakyat sejalan dengan perkembangan teknologi.

Listrik memegang peranan yang sangata peneting dalam kehidupan. Dapat dikatakan bahwa listrik telah menjadi sumber energy utama dalam setiap kegiatan baik dirumah tangga maupun industri.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 mengenai masalah kepentingan listrik dan memerikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (persero) memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memerikan *public service* yang maksimal untuk kepentingan dana kemajuan bangsa (Wahyusetya, 2011).

Penggunaan teknologi informasi juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan peningkatan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat dewasa saat ini sangat membutuhkan segalanya lebih mudah. Teknologi merupakan jantung dari segala sesuatu saat ini. Menyikapi sikap tersebut maka PT PLN (persero) menyediakan layanan berbasis teknologi informasi yang disebut listrik Prabayar.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, program terbaru PT.PLN yakni pelayanan Listrik Prabayar untuk mengadakan inovasi dalam pembayaran listrik terbaru diharapkan dapat mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Selama ini pelanggan PT. PLN (persero) mendapatkan layanan program listrik pascabayar, yaitu menggunakan energy listrik terlebih dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. PLN (persero) harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus di bayar pelanggan, melakukan penagihan terhadap pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu (PLN, 2015).

Untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (persero) adalah dengan mengeluarkan program listrik prabayar atau disebut juga listrik pintar. Program listrik prabayar, yaitu mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk membeli energy listrik yang akan dikonsumsinya. Pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meteran yang biasa di lakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Pada listrik pascabayar terdapat banyak kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, bukan hanya masyarakat yang merasakan penderitaannya, tapi PLN pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah program Listrik Pintar,

Alasan lain PT. PLN (persero) mengganti program listrik pascabayar menjadi listrik prabayar karna program listrik prabayar merupakan program yang mempermudah pelanggan dalam pengontrolan penggunaan listrik. Dengan program ini pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Selain itu, pelanggan juga terlepas dari masalah kesalahan mencatat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan terlambat membayar listrik. secara otomatis layanan ini juga mengatasi keluhan pelanggan tentang pembacaan meter oleh petugas PLN yang tidak akurat. Pelanggan juga tidak perlu khawatir mati listrik mendadak saat *stroom* yang tertera di meter sudah habis. Karna secara otomatis meteran prabayar akan memberikan alarm jika Kwh sudah mulai habis (Wahyuni, 2016).

Saat ini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis. Meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan itu secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi memiliki persepsi yang berbeda-beda. Oleh karena itu dapat dipahami jika sangat mustahil apabila suatu perusahaan menginginkan tidak ada pelanggannya merasa tidak puas. Namun tentu saja perusahaan harus berusaha meminimumkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin membaik. Dapat kita ketahui bahwa di Samarinda banyak sekali rumah-rumah yang ditinggal oleh pemiliknya, sehingga listrik tersebut

terbuang sia-sia. Dengan menggunakan listrik Prabayar maka masyarakat dapat mengendalikan pemakaian sesuai dengan kemampuan konsumen dan dapat memperhitungkan pemakaian listrik mereka setiap bulannya.

Perbandingan dapat langsung kita lihat pada proses paska bayar dan proses Prabayar, dalam proses paska bayar listrik dialirkan kesetiap rumah-rumah, kantor-kantor, gedung-gedung dan sebagainya agar dapat dinikmati setiap individu. Pada akhir bulan petugas PLN mengontrol meteran kesetiap rumah penduduk, data tersebut diolah dan diproses agar tidak terjadi kejanggalaan atau kesalahan pada saat pemakaian ataupun pemasangan listrik. Data tersebut pun diolah untuk proses kerekening. Setiap bulannya masyarakat membayarkan tarif pemakaian listrik ke loket terdekat, *transfer* melalui bank, maupun melalui kantor pos. Terkadang banyak sekali masyarakat yang sering menunggak pembayaran listrik, menyebabkan dari pihak PLN harus memutuskan aliran listrik kerumah penduduk tersebut. Sedangkan pada proses Prabayar pelanggan tinggal membeli *voucher* sesuai keinginan dan kemampuan lalu memasukan 20 digit angka yang tertera pada *voucher* pada kWh meter listrik Prabayar, dan pelanggan langsung dapat menggunakan listrik. Ketika energi Listrik akan habis, akan diberi tanda lampu yang menyala kedap-kedip yang tertera pada kWh meter listrik Prabayar dan pelangganpun dapat membeli *token/voucher* isi ulang pada tempat yang sudah disediakan seperti Bank, ATM, Kantor Pos, Mobil Pos serta dapat membeli melalui teller, internet banking, phone banking, dan sms banking.

Prabayar membutuhkan beberapa pemahaman baru serta teknis-teknis lainnya di dalam penggunaannya. Harus ada tindakan khusus dari pihak PLN untuk menyikapinya. Namun apakah masyarakat telah benar – benar memahami apa program ini? Apakah mereka telah mendapatkan edukasi tentang bagaimana program ini dijalankan? Untuk menanggapi pertanyaan-pertanyaan diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih mendalam terhadap Masyarakat yang cenderung lebih suka menggunakan listrik pascabayar namun untuk saat ini bagi pendaftar listrik baru terdapat keharusan yang telah ditetapkan oleh PLN untuk menggunakan listrik Prabayar.

Didasarkan pada uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk mengetahui lebih dalam tentang persepsi masyarakat pengguna listrik Prabayar terhadap pelayanan PLN, sehingga memilih judul “ Persepsi Masyarakat di Kelurahan Karang Anyar Tentang Produk Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Di Kota Samarinda”

Kerangka Dasar Teori

Persepsi

Persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan

(dalam Sarlito Wirawan Sarwono 2010:89). Oleh karena itu seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama.

Persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu dalam lingkungannya (dalam Faradina, 2007:10), persepsi merupakan proses dimana seseorang dapat mengorganisasikan atau memanejemen suatu makna dalam lingkungan yang sesuai dengan kaidah-kaidah keilmuannya.

Proses Pembentukan Persepsi

Proses pembentukan persepsi dimulai dengan penerimaan rangsangan dari berbagai sumber melalui panca indera yang dimiliki, setelah itu diberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap rangsangan lain. Setelah diterima rangsangan atau data yang ada diseleksi, untuk menghemat perhatian yang digunakan rangsangan-rangsangan yang telah diterima diseleksi lagi untuk diproses pada tahapan yang lebih lanjut. Setelah diseleksi rangsangan diorganisasikan berdasarkan bentuk sesuai dengan rangsangan yang telah diterima (dalam Prasilika, 2007:12-13).

Faktor - faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi

Menurut Stephen P. Robins, (dalam Prasilika, 2007:15) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu :

- a. Individu yang bersangkutan (pemersepsi)
Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia akan dipengaruhi oleh karakteristik individual yang dimiliki seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, pengetahuan, dan harapannya.
- b. Sasaran dari persepsi
Sasaran dari persepsi dapat berupa orang, benda, ataupun peristiwa. Sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat. Hal tersebut yang menyebabkan seseorang cenderung mengelompokkan orang, benda, ataupun peristiwa sejenis dan memisahkannya dari kelompok lain yang tidak serupa.
- c. Situasi
Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam proses pembentukan persepsi seseorang.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (dalam Ratminto dan Winarsih,2005:2).

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah atau swasta yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan.

Jenis- jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Jenis-jenis pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, Pos dan sebagainya.

Pelayanan Publik yang Berorientasi Pada Kepentingan Pelanggan

Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2010) meliputi:

1. Adanya posisi tawar yang kuat bagi pengguna jasa pelayanan;
2. Berfungsinya mekanisme *Voice*;
3. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat;
4. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik;
5. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Listrik Prabayar

Listrik Prabayar atau disebut juga listrik pintar merupakan salah satu produk kebijakan pemerintah yang di adopsi dari Negara-negara maju misalnya negara-negara Eropa, Amerika, serta negara-negara Asia yang sudah menerapkan mekanisme listrik Prabayar. Di Indonesia, kebijakan layanan listrik Prabayar tersebut masih menjadi alternatif pilihan dan belum diberlakukan secara ketat bagi masyarakat. Bagi pelanggan lama, mereka hanya disarankan untuk migrasi atau berpindah dari pemakaian listrik konvensional ke pemakaian listrik Prabayar dan pelanggan masih diberikan kebebasan untuk memilih antara layanan listrik Prabayar atau layanan yang pascabayar (konvensional). Sedangkan bagi pelanggan baru yang melakukan penyambungan arus listrik, maka pelanggan tersebut diberlakukan layanan listrik Prabayar.

Mekanisme pengelolaan layanan listrik Prabayar berbeda dengan listrik pascabayar/konvensional. Dalam layanan listrik pascabayar, mekanismenya adalah konsumen menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian baru membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan sekali petugas PLN harus mendatangi tiap-tiap tempat pelanggan untuk mencatat 20 meter listrik, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar oleh konsumen, melakukan penagihan kepada konsumen yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen tidak membayar rekening listrik setelah melewati batas waktu toleransi tertentu. Sedangkan dalam layanan listrik Prabayar, mekanismenya adalah konsumen harus terlebih dahulu membayar/membeli energi listrik yang ingin digunakan. Dengan melakukan pembelian tersebut maka konsumen akan mendapatkan voucher atau 20 digit kode angka yang disebut dengan token pulsa atau stroom. Agar token pulsa tersebut dapat beralih fungsi menjadi energi listrik /stroom maka konsumen harus memasukkan 20 digit kode angka tersebut ke dalam meter Prabayar (MPB) dengan menggunakan tombol-tombol keypad pada MPB. Jika proses input berhasil maka MPB akan menampilkan informasi jumlah energi listrik/kWh yang dapat di konsumsi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan konsumen dan dapat ditambahkan lagi sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Cara melakukan pembelian ulang energi listrik/stroom dalam listrik Prabayar sama halnya dengan pembelian pulsa telepon seluler, yakni konsumen terlebih dahulu membeli voucher pulsa/token listrik isi ulang yang berisi 20 digit kode dengan nominal mulai dari Rp. 20.000,00, -hingga Rp. 1.000.000,00, - yang dapat diperoleh melalui gerai ATM, loket-loket pembayaran tagihan listrik online, maupun agen-agen atau swalayan yang menyediakan layanan penjualan token pulsa. Beberapa tempat yang dapat digunakan untuk transaksi pembelian token pulsa antara lain: Loket 21 Payment Point Online Banking (Mitra Bank), Bank Bukopin (ATM, SMS Banking, Teller), Bank BPRKS (EDC, ATM, ADM, Internet Banking), Bank Danamon, Bank Danamon Syariah, Bank BNI (ATM), Bank Mandiri (ATM), Bank BRI, Bank NISP

(ATM), Bank BCA (ATM), serta Benk-Bank lainnya yang sudah bekerja sama dengan PT.PLN (Persero).

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (dalam Hasan 2013:161). Menurut pakar lain perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini (Sumarwan 2011:186).

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, (2) Faktor Sosial, (3) Faktor Pribadi, dan (4) Faktor Psikologis.

Metode Penelitian

Dalam penelitian mengenai Persepsi Masyarakat di Kelurahan Karang Anyar Tentang Produk Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kota Samarinda, peneliti menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Kriyantono (2006:69) "penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu".

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Masyarakat di Kelurahan Karang Anyar Tentang Produk Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kota Samarinda, dengan menggunakan faktor pembentukan persepsi:
 - a. Individu yang bersangkutan (pemersepsi)
 - b. Sasaran dari Persepsi
 - c. Situasi
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang Produk Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kota Samarinda

Hasil Penelitian

Persepsi masyarakat di Kelurahan Karang Anyar tentang Produk Listrik Prabayar PT.PLN (Persero) di Kota Samarinda

Individu yang Bersangkutan (Pemersepsi)

Berbeda dengan persepsi terhadap benda mati seperti meja, mesin atau gedung, persepsi terhadap individu adalah kesimpulan yang berdasarkan tindakan orang tersebut yang berdasarkan objek tidak hidup dikenai hukum-

hukum alam tetapi tidak mempunyai keyakinan, motif atau maksud seperti yang ada pada manusia sehingga individu akan berusaha untuk mengembangkan penjelasan-penjelasan mengapa berperilaku dengan cara tertentu.

Adapun dalam hal ini individu yang bersangkutan adalah masyarakat Kelurahan Karang Anyar yang telah memiliki pandangan setelah menggunakan listrik prabayar bahwa kebijakan dari pemerintah tersebut untuk memberikan kenyamanan, kemudahan bagi warganya untuk menikmati energi listrik, hal ini dapat dilihat dari data yang di kumpulkan mengenai pengguna dan migrasi pelanggan listrik prabayar pada tahun 2015-2017 sampai dengan sekarang telah mencapai 482 pelanggan, pascabayar berjumlah 460 pelanggan sedangkan yang migrasi Samarinda Ulu dari tahun 2012-2016 telah mencapai 2583 pelanggan yang menggunakan dan adapun untuk keseluruhan wilayah Kalimantan Timur area Samarinda untuk pengguna listrik prabayar mencapai 208.876 pelanggan untuk di bulan Feb 2017, untuk migrasi sendiri wilayah keseluruhan berjumlah 20.984 pelanggan tahun 2012 sd 2016, jumlah ini bisa terus meningkat apabila konsumen yang menggunakan listrik prabayar dapat menyampaikan persepsinya kepada konsumen yang masih menggunakan pascabayar.

Di dalam mempersepsikan dipengaruhi oleh karakteristik individual yang dimiliki seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, pengetahuan dan harapannya, Persepsi individu dipengaruhi oleh faktor fungsional dan struktural, Faktor fungsional ialah faktor-faktor yang bersifat personal. Misalnya kebutuhan individu, usia, pengalaman masa lalu, kepribadian, jenis kelamin, dan hal-hal lain yang bersifat subjektif. Faktor struktural adalah faktor di luar individu, misalnya lingkungan, budaya, dan norma sosial sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu, proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan penciuman (dalam Prasilika, 2007:15).

Sasaran dari Persepsi

Sasaran dari persepsi yang akan dicapai melalui strategi dalam mensosialisasikan listrik prabayar yakni pelanggan harus mengetahui informasi mengenai keunggulan, keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan PLN melalui listrik prabayar. Sehingga pelanggan mau beralih menggunakan listrik prabayar untuk kehidupan yang lebih baik lagi. Selanjutnya ada 3 (tiga) strategi yang dapat dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran memasyarakatkan listrik prabayar yaitu pendekatan persuasif-edukatif, pendekatan kerjasama serta penggunaan media cetak seperti surat kabar, majalah, spanduk, baliho dan elektronik.

Pendekatan Persuasif dan Edukatif dilakukan dengan cara tatap muka atau langsung (*face to face*) menjelaskan mengenai alur proses PLN saat ini, menjelaskan pengertian, keuntungan, keunggulan dan manfaat listrik Prabayar dalam membangun suatu pengaruh pendidikan, pengenalan serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan dan pemanfaatan dalam listrik Prabayar.

Menjalin komunikasi dengan beberapa instansi vertikal serta mencari dukungan dari pihak yang berpengaruh, Pendekatan kerjasama menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan berbagai developer real estate untuk melaksanakan kerjasama terkait penggunaan listrik Prabayar, menjanjikan kemudahan layanan apabila telah terjadi kesepakatan, membantu sarana pembangunan terkait pelaksanaan kesepakatan kerjasama dalam memberikan info layanan kompleks sesuai target dan proses bisnis PLN. Penggunaan media cetak dan elektronik yang berperan untuk mensosialisasikan listrik Prabayar dengan cara pemasangan spanduk, poster dan brosur serta atribut lainnya secara tersebar baik di lingkungan kantor PT.PLN (Persero) Kota Samarinda maupun ditempat lainnya.

Media yang dipublikasikan tersebut harus dapat memberikan informasi tambahan kepada pelanggan mengenai listrik Prabayar untuk mempengaruhi pelanggan agar beralih ke listrik Prabayar. Penyebaran brosur oleh setiap pegawai dan seluruh petugas yang terlibat di PLN terutama pada pusat-pusat keramaian mengenai keunggulan dan keuntungan listrik Prabayar, menyiarkan tentang keberadaan listrik Prabayar melalui radio-radio siaran maupun radio pemerintah daerah. Membuat iklan tentang listrik Prabayar di televisi. Ketiga strategi tersebut sangat berpengaruh untuk pencapaian target listrik Prabayar sebagai Top Profit (unggulan) yang akhirnya dapat merubah posisi kelancaran arus kas ke arah yang lebih baik dan menekan biaya sekaligus meminimalisir keluhan pelanggan.

Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya, maka dari persepsi tersebut membuat masyarakat di daerah kelurahan Karang Anyar memiliki persepsi bahwa listrik Prabayar merupakan langkah awal dalam mengatasi permasalahan pemanfaatan energi listrik yang telah melanda Indonesia, namun masih banyak masyarakat yang belum paham tentang kelebihan listrik Prabayar, hal ini yang menjadi sasaran dari PT PLN (Persero) untuk terus mensosialisasikan produk listrik Prabayar (dalam Prasilika, 2007:15).

Situasi

Di dalam persepsi salah satu faktor yang mempengaruhi adalah situasi dan dalam hal ini Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian, situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam proses pembentukan persepsi seseorang adapun situasi yang terjadi di masyarakat

ialah telah memahami penggunaan listrik prabayar, maka di masyarakat Kaltim masih beberapa yang belum memahami tentang manfaat listrik prabayar yang sangat memberikan dampak besar khususnya masyarakat ekonomi kebawah (dalam Prasilika, 2007:15).

Objek yang dipersepsi Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor, Alat indera, syaraf dan susunan syaraf Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Produk Listrik Prabayar PT PLN (Persero) di Kota Samarinda

Secara garis besar dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pembentukan persepsi yaitu, pemersepsi atau aspek dari diri sendiri yang sejatinya memiliki pilihan dalam men-seleksi yang membuat terjadinya proses selektif dengan melakukan penginderaan terhadap stimuli yang dapat berupa objek atau subjek yang dapat diseleksi berdasarkan hal seperti pengetahuan dan pengalaman diri terhadap suatu hal, sasaran dari pemersepsi atau target yang berupa objek atau subjek yang di interpretasikan atau diorganisasikan sebagai hasil dari kesan yang memberikan pengaruh bagaimana cara pemersepsi bersikap atau memandang terhadap target yang dipersepsikannya dan selanjutnya adalah situasi yang didasarkan atas situasi itu sendiri yang timbul seperti apa yang terjadi dan dapat membuat individu tertarik atau merespon terhadap objek yang dihadapkannya.

Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi adalah kemampuan individu seseorang dalam melihat sesuatu baik orang maupun benda dalam situasi tertentu berdasarkan pengetahuan individu itu sendiri, oleh Karena itu Persepsi masyarakat tentang listrik prabayar telah menunjukkan hal positif dikarenakan keuntungan yang diberikan seperti pelanggan lebih mudah dalam mengendalikan pemakaian listrik sebab melalui meter elektronik prabayar, pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari setiap saat, di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir, (dalam Prasilika, 2007:15).

Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja dengan nilai pulsa listrik (Voucher) mulai Rp.20.000 sd Rp. 1000.000 membuat konsumen lebih leluasa dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan, tidak akan terkena biaya keterlambatan akibat lupa membayar atau tidak dapat membayar. Privasi lebih terjaga sehingga membuat konsumen tidak

perlu membuka pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter Prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik.

Jaringan yang ditawarkan lebih luas dalam pembelian listrik Prabayar sebab untuk pembayaran dapat dilakukan di lebih dari 30.000 ATM seluruh Indonesia, selain itu dapat juga melakukan pembelian di kios-kios yang menjual voucher listrik sehingga tidak perlu lagi mengantri di loket pembayaran PLN, faktor-faktor ini lah yang membuat masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan listrik Prabayar.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Mengenai persepsi masyarakat di Kelurahan Karang Anyar tentang produk listrik Prabayar PT. PLN (Persero) di Kota Samarinda dengan menggunakan faktor pembentukan persepsi yang meliputi :
 - a. Individu yang bersangkutan (pemersepsi) masyarakat di Kelurahan Karang Anyar tentang produk listrik Prabayar merupakan langkah awal dalam mengatasi berbagai permasalahan pemanfaatan energi listrik yang telah melanda Indonesia dan pandangan masyarakat menunjukkan hal positif tentang produk listrik Prabayar.
 - b. Sasaran dari persepsi menunjukkan respon yang baik hal ini terbukti dengan meningkatnya pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar dari tahun 2012 sd 2016 berjumlah 2583 orang, untuk migrasi wilayah area Kalimantan Timur berjumlah 20.984 pelanggan.
 - c. Situasi yang terjadi di Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda tentang Listrik Prabayar merupakan produk yang lebih di tujukan kepada masyarakat ekonomi ke bawah dan untuk target kepada masyarakat tersebut telah dilakukan oleh PLN dengan hasil yang baik, melalui sosialisasi, seminar, promosi, media cetak dan elektronik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang produk listrik Prabayar PT.PLN (Persero) di Kota Samarinda meliputi:
 - a. Kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan layanan listrik Prabayar, masyarakat tidak direpotkan untuk membayar ke lokasi yang jauh dan menggunakan pulsa listrik juga tersedia di beberapa kios-kios warga, masyarakat pun dapat mengontrol pemakaian listrik.
 - b. Sistem layanan ini sangat efektif dan efisien bagi pengguna layanan listrik Prabayar. Masyarakat pengguna juga lebih mudah mengontrol penggunaan listriknya, tidak ada kesalahan pencatatan kilo meter listrik.
 - c. Masyarakat telah memiliki pandangan yang berbeda setelah mengetahui dan menggunakan listrik Prabayar, hal ini Karena kemudahan / keunggulan yang diberikan oleh produk tersebut sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat di Kelurahan Karang Anyar.

Saran

1. Untuk program listrik prabayar PT PLN (Persero) Kota Samarinda dalam pelaksanaannya diharapkan mampu lebih optimal, dalam hal ini yang dimaksud dengan optimal ialah bahwa PLN (Persero) mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan lebih baik agar dalam pelaksanaan listrik prabayar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya Kelurahan Karang Anyar.
2. Perlunya melakukan evaluasi agar nantinya PT. PLN (Persero) Kota Samarinda dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan dengan lebih baik lagi, Keluhan yang sering terjadi adalah masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran, oleh karena itu PT PLN (Persero) dapat meminimalisir dan merespon keluhan masyarakat. Mengingat kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi baik-buruknya citra organisasi.
3. PT PLN (Persero) Kota Samarinda perlu melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat Kelurahan Karang Anyar tentang layanan listrik prabayar agar masyarakat yang masih menggunakan listrik manual / pascabayar dapat tertarik untuk berpindah ke prabayar.
4. Diharapkan perlu adanya saling kerjasama, koordinasi, komunikasi yang baik antara pemerintah kota maupun pemerintah daerah dengan masyarakat agar produk energi listrik bisa tepat sasaran dan dinikmati semua lapisan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Amstrong, Gary. & Philip Kotler. 1996. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1. Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan.
- Faradina, triska. 2007. *gambaran persepsi masyarakat*. Leavitt. Jakarta : Prehallindo 1978.
- Hasan, Ali, *Marketing dan Kasus – Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS, 2013
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta : Peranada Media Group.
- Prasilika, Tiara, 2007. *Studi Persepsi Risiko*. Indrajaya. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.re
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 2010, *Teori-teori Psikologi Sosisl*. Penerbit: Rajawali Pers Indonesia.
- Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.