Efektifitas dan Dampak Penggunaan Listrik Kwh-prabayar PT. PLN (Persero) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiang

Yani Rizal
Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

Abstraksi

Pelayanan terhadap kebutuhan listrik yang efektif dan kepuasan masyarakat konsumen merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Listrik Negara. Berbagai teknologi diupayakan untuk terus berupaya meningkatkan mutu, akses dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah penggunaan listrik kwh-prabayar. Mengukur efektivitas dan dampak penggunaan listrik kwh-prabayar untuk dapat memastikan bahwa suatu produk yang diadakan tersebut efektif atau tidak, serta bagimana dampaknya penggunaan oleh masyarakat konsumen maka perlu dilakukan penelitian. Penelitian menggunakan "motode survey" dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada analisis efektifitas dan dampak dari penggunaan listrik Kwh-prabayar untuk pelanggan PT. PLN (Persero). Sampel penelitian berjumlah 50 orang dengan teknik purposif sampling yang tersebar di lima kecamatan di Kota Penetuan lokasi penelitian ditetapkan secara sengaja (Purposive sampling Penentuan desa sampel dilakukan dengan cara Acak Sederhana (Simple Random Sampling). Desa-desa yang terpilih adalah desa potensial konsumen, maka terpilihlah desa Sriwijaya, Kota Kuala Simpang, desa Perdamaian, desa Bukit Tempurung, dan Kota Lintang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Metode Pengambilan Contoh Sederhana (Simple random sampling). Pemilihan sampel dengan menetapkan masyarakat konsumen listrik yang menggyunakan KWh prabayar. Jumlah sampel sebanyak 50 responden, dengan menggunakan Sampling Insidental. Hasil penelitian dan analisis diperoleh rata-rata dari pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert adalah sebesar 67,94% dan rata-rata persentase dari pertanyaan terbuka sebesar 65,97%. Rata-rata keduanya adalah 66,96%, hal ini menunjukkan bawa efektivitas tergolong "kuat (60-80%)" dilihat dari rata-rata persentase Indeks Skor (IS). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penggunaan listrik kwh-prabayar tergolong sudah efektif memenuhi harapan pelanggan Berdasarkan rata-rata dari pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert adalah sebesar 76,70% dan rata-rata persentase dari pertanyaan terbuka sebesar 58,977%. Rata-rata keduanya adalah 69,34%, hal ini menunjukkan bawa dampak tergolong "baik (60-80%)" dilihat dari rata-rata persentase Indeks Skor (IS). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penggunaan listrik kwh-prabayar membawa dampak yang baik bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Kecamatan Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang.

Kata Kunci : Efektivitas dan Listrik Kwh-Prabayar

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan ekonomi dan pertumbuhan penduduk maka suatu negara dituntut untuk mampu memberian pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan pelayanan listrik bagi masyarakat. Pelayanan terhadap kebutuhan lintrik yang efektif dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen merupakan tuntutan yang harus dipebuhi oleh pemerintah melalui Perusahaan Listrik Negara. Berbagai teknologi diupayakan untuk terus berupaya meningkatkan mutu, akses dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

PT. PLN (Persero) yang berfungsi melaksanakan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan listrik di dalam negeri terus berupaya meningkatkan kualitas produk/pelayanan bukan lagi suatu opsi, melainkan keharusan bisnis masa kini untuk bertahan di tengah era yang sangat kompetitif. Mutu dan fungsi harus menjadi prioritas utama. Tuntutannya adalah bgaimana memaksimalkan nilai yang bisa diperoleh calon konsumen, sehingga mampu memberikan layanan dan mutu yang optimal kepada konsumen atau pelanggan, namun pada saat yang sama mengendalikan biaya seminimal mungkin, karena dengan biaya yang rendah maka laba yang dicapai dapat meningkat. Perusahaan-perusahaan yang bersaing harus memiliki kualitas dan mutu untuk meningkatkan volume penjualan mereka. Tak hanya barang yang memiliki mutu dan kualitas tetapi pelayanan pun memiliki mutu dan kualitas agar dapat menjadi suatu nilai jual dan nilai tambah bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasaan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.

Berdasarkan data penggunaan listrik sampai tahun 2004, data PLN menunjukkan bahwa dari total 33,2 juta pelanggan PLN di seluruh Indonesia, 31 juta (93%) diantaranya merupakan kelompok rumah tangga. Selanjutnya diikuti sektor bisnis sebesar 1,4 juta pelanggan (4%), kelompok sosial sebesar 691 ribu (2%), kelompok perkantoran sebesar 160,5 ribu (0,48%), dan kelompok industri sebesar 46,3 ribu (0,14%) (http;//pln.co.id). Energi listrik merupakan suatu yang vital bagi manusia, tanpa listrik manusia tidak dapat menjalankan aktivitas dengan sempurna. Oleh karena itu PT.
PLN (Persero) menjadi sorotan utama dalam tujuannya melayani dan memberikan jasa kelistrikan kepada seluruh konsumennya. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang vital harus dapat memberikan inovasi dan terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan untuk menjaga nama baik dan kelangsungan hidup perusahaan.
Suatu perusahaan pasti tidak luput dari masalah, banyak sekali rumor yang beredar tentang PT. PLN (Persero) mulai dari kurangnya kualitas pelayanan, kurangnya mutu, kurangnya efisiensi, dan keluhan-keluhan lainnya yang dapat menghambat kinerja dari PT. PLN (Persero). Seperti kasus yang terjadi di “Kota Kuala Simpang” tunggakan pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Kuala Simpang sampai dengan Februari 2014 mencapai 1,3 milliar rupiah dari total pelanggan sebanyak 162 ribu yang tersebar diseluruh desa yang ada di Kota Kuala Simpang. Tunggakan ini diakibatkan

masih banyaknya warga yang menunggak, mulai dari satu bulan hingga sepuluh bulan, untuk itu sekarang setiap 3 (tiga) bulan pelanggan yang menunggak akan dilakukan pemutusan aliran listrik.

Menurut Kepala Ranting PT. PLN (Persero) Kuala Simpang, jumlah tunggakan berjumlah 20 persen dari total omzet per bulannya sekitar 780 juta rupiah. Besarnya tunggakan ini mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi negara karena listrik di Provinsi Aceh masih disubsidi negara. PT. PLN (Persero) merugi dengan kondisi ini, salah satu antisipasi adalah telah melakukan program hemat listrik, tetapi program ini tidak sepenuhnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan penghematan sumber daya listrik (htpp;//id.berita.yahoo.com).

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah produk kwh-prabayar yang telah dikucurkan PT. PLN (Persero) berdampak baik bagi pelanggan atau masyarakat Kota Kuala Simpang.
2. Apakah produk kwh-prabayar yang telah dikucurkan PT. PLN (Persero) sudah efektif dan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat di Kota Kuala Simpang.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana dampak penggunaan listrik kwh- prabayar bagi pelanggan PT. PLN (Persero) di Kota Kuala Simpang.
2. Mengetahui seberapa efektif penggunaan listrik kwh- prabayar bagi pelanggan PT. PLN (Persero) di Kota Kuala Simpang.

LANDASAN TEORITIS

Efektivitas Penggunaan Listrik Kwh-Prabayar

Menurut Yusi (2009:79) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya. Sedangkan Siagian (2001:24) menyebutkan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Sedangkan Pandji Anoraga (2000:178) menyatakan bahwa ‘Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang telah dikaitkan dengan hasil kerja” dengan demikian kata kunci efektivitas adalah efektif, karena pada akhirnya keberhasilan perusahaan diukur dengan konsep efektivitas. Pengertian efektivitas mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang, tergantung kepada kerangka acuan yang dipakainya. Seorang ahli ekonomi mempunyai persepsi bahwa efektivitas organisasi akan semakna dengan keuntungan atau laba. Bagi sebuah perusahaan semisal PLN, efektivitas organisasi semakna dengan program yang mempunyai pengaruh besar dengan kepentingan mesyarakat banyak baik politik, ekonomi dan sebagainya.

Apabila tujuan peluncuran suatu paket teknologi seperti listrik pra-bayar tersebut dapat tercapai, dengan media yang sesuai serta biaya yang dikeluarkan konsumen lebih efektif, maka suatu produk itu dapat dikatakan efektif. Mengukur efektivitas penggunaan listrik pra-bayar untuk dapat memastikan bahwa suatu produk yang diadakan tersebut efektif atau tidak, maka harus dilakukan dengan riset, misalnya riset efektivitas dan dampak penggunaan oleh masyarakat konsumen.

Efisiensi Penggunaan Listrik Pra-bayar

Efisiensi dari aspek mikro menjelaskan bahwa suatu perusahaan harus bisa bertahan dan berkembang dalam kegiatan operasinya dalam suasana persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang tidak efisien tidak akan mampu berkompetisi di dalam pengelolaan keuangan, pemesaran dan inovasi produk. Efisiensi dari aspek makro, menjelaskan dapat mempengaruhi biaya intermediasi keuangan dan secara keseluruhan stabilitas sistem keuangan. Tiga pendekatan yang biasa digunakan dalam mengukur efisiensi untuk mendefinisikan hubungan input dan output dalam kegiatan finansial suatu lembaga keuangan, yaitu suatu pendekatan aset, pendekatan produksi dan pendekatan intermediasi. Pendekatan aset (*Asset Approach)*, produksi asset mencerminkan fungsi primer sebuah perusahaan sebagai model sistem produk yang dihasilkan. Pendekatan ini, output benar-benar didefinisikan ke dalam bentuk asset.
Pendekatan produksi *(Production Approach)*, pendekatan ini dianggap perusahaan sebagai produsen kemudian output didefinisikan sebagai jumlah tenaga, pengeluaran modal pada aset-aset tetap dan material lainnya. Sedangkan pendekatan intermediasi (*Intermediation Approach*, memandang sebuah perusahaan sebagai intermediator, yaitu merubah dan mentranfer aset-aset keuangan dari surplus unit kepada defisit unit.

Konsekwensi terdapat tiga pendekatan dalam mengukur efisiensi perusahaan adalah perbedaan untuk menentukan input dan output. Perbedaan penentuan input dan output antara pendekatan produksi dan intermediasi adalah dalam memperlakukan peluncuran sistem listrik pra-bayar yang semakin diminati oleh konsumen. Efisiensi biaya merupakan sebuah keharusan yang harus ditempuh perusahaan demi tetap menjaga kelangsungan dan eksistensi perusahaan dalam melayani seluruh pelanggan. Disamping itu upaya untuk menyediakan dana yang cepat diperlukan guna membiayai baik operasi maupun investasi perusahaan dalam memenuhi permintaan masyarakat akan kebutuhan tenaga listrik yang terus
meningkat.

Dampak Listrik PLN Pra-bayar Kepada Masyarakat

Menurut Abdul Salam (2011), pada sistem pelayanan "pra-bayar" ini pelanggan dapat mengetahui berapa besarnhya Kwh (Token) yang dimiliki pada saat melakukan pembelian pulsa, sehingga konsumen dapat mengendalikan pemakaiannya sendiri. Disisi lain kesalahan akibat salah pencatatan maupun kesalahan editing yang dilakukan petugas sering menjadi keluhan pelanggan dapat dihindari. Dampak lain yaitu privacy pelanggan yang lebih terjaga, karena petugas tidak perlu mendatangi pelanggan setiap bulan. Hasil penelitian bahwa perubahan perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih hemat melalui sistem layanan listrik "pra-bayar".
Dampak lain pelayanan listrik "pra-bayar" bagi pelanggan (www.pln.co.id) :

1) Pelanggan mudah memantau pemakaina listrik setiap saat
2) Disiplin mnenggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja
3) Pelanggan tidak lagi terikat dengan pencacatan meter maupun jadwal pembayaran

4) Dapat membeli token/stroom (isi ulang energy listrik) di banyak tempat
5) Tidak ada istilah menunggak, sangsi pemutusan, biaya ketrlambatan
6) Privasi terjaga
7) Tidak dikenakan uang jaminan langganan.

Dampak Listrik PLN Pra-bayar Bagi Perusahaan

Pada hakekatnya pelaksanaan sistem pelayanan "pra-bayar" yaitu untuk menyederhanakan proses bisnis perusahaan dalam sistem pelayanan pelanggan, disisi lain dengan penyederhanaan pada proses bisnis pada sistem layanan pra-bayar sangat berpengaruh secara signifikan pada perbedaan waktu terhadap penerimaan kas masuk (*cash flow)* perusahaan. Hal ini menunjukkan kas masuk (*cash flow)* yang diterima perusahaan dari pelanggan lebih cepat. Ditinjau dari aspek legal, pelaksanaan sistem layanan pra-bayar menunjukkan perubahan yang terjadi pada perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih henat, sehingga dapat membantu dalam program DSM (*Demand Side Managemant)* yang diprogramkan oleh pemerintah selaku regulator ketenagalistrikan. Ditinjau dari aspek sistem teknologi, pelaksanaan sistem layanan pra-bayar dapat menghindari kesalahan yang ditimbulkan akibat pembacaan metar, input data maupun proses pemakaian rekening, yang secara ekonomi mempunyai nilai bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Ditinjau dari aspek pelayanan, pelaksanaan sistem layanan pra-bayar menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan pada sistem ini dapat mempersingkat umur piutang.

Dampak lain listrik PLN pra-bayar bagi PLN adalah :

1) Pendapatan diterima perusahaan labih cepat
2) Tidak ada tunggakan
3) Proses bisnis lebih sederhana (cater, tusbung)
4) Biaya operasi berkurang
5) Image perusahaan membaik karena komplain berkurang (salah catat, salah pemutusan, tuduhan kesengajaan membengkakkan tagihan, tidak lagi menyimpan UJL)
6) Penundaan investasi.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data didalam penelitian ini adalah:

a. Data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat pelanggan yang mengguankan listrik Kwh-prabayar sebagai responden yang terpilih di lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan (*questionaire*) dan melakukan wawancara (*interview*).
b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal penelitian, majalah, data dari PT. PLN (Persero) Ranting Kota Kuala Simpang dan situs internet untuk mendukung penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua msyarakat yang menggunakan listrik Kwh-prabayar yang terdapat di Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang. Data populasi yang diperoleh terdapat sebanyak 1.642 orang dan termasuk dalam kategori populasi probability, karena jumlah populasi terlalu besar, maka perlu ditentukan terlebih dahulu ukuran sampel yang diharapkan. Menurut Sugiono (2008:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakil (*representatif*). Penetuan lokasi penelitian ditetapkan secara

sengaja (*Purposive sampling*). Penentuan desa sampel dilakukan dengan cara Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*). Desa-desa yang terpilih adalah desa potensial konsumen potensial, maka terpilihlah desa Sriwijaya, Kota Kuala Simpang, desa Perdamaian, desa Bukit Tempurung, dan Kota Lintang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Metode Pengambilan Contoh Sederhana (*Simple random sampling*). Pemilihan sampel dengan menetapkan masyarakat konsumen listrik yang menggyunakan KWh-prabayar. Dengan enggunakan rumus slovin jumlah sampel aalah sebesar 94 orang. Adapun kriteria dari sampel yang diambil adalah masyarakat konsumen listrik yang menggunakan listrik Kwh-prabayar di Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang.

Skala Pengukuran Data Ada beberapa skala pengukuran data untuk varibel- variabel kualitatif untuk menjadi ukuran kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert yaitu digunakan untuk mengukur motivasi, sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2008:132).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Konsumen Pengguna Listrik PLN

Perkembangan jumlah penduduk dan penambahan jumlah rumah tangga akan menyebabkan peningkatan jumlah penggunaan sumber penerangan guna untuk keperluan rumah tangga dan industri dan kebutuhan lainnya. Konsumen pengguna sumber penerangan PLN Listrik Pra-bayar maupun listrik putna bayar yang terbanyak terdapat di desa Kota Kuala Simpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan listrik kwh pra-bayar di Kecamatan Kota Kuala Simpang baru mencapai 1.642 rumah tangga atau sebesar 31,42 % dan listrik purna bayar sebesar 3.583 rumah tangga atau sebesar 68,57 % dari keseluruhan penggunaan sebanyak 5.225 rumah tangga. Penggunaan sumber penerangan lainnya yang bukan dari PLN terdapat sebanyak 57 rumah tangga, yang paling banyak terdapat di Kota Kuala Simpang yaitu sebanyak 33 rumah tangga. Penggunaan sumber penerangan yang bukan dari PLN ini adalah rumah tangga yang menggunakan mesin pembangkit listrik milik sendiri yang digunakan untuk
keperluan industri rumah tangga, sehingga mereka tidak menggunakan listrik dari PT. PLN (Persero).

Pembahasan

Analisis Efektifitas Penggunaan Listrik Kwh-Prabayar

Hasil penelitian tentang efektifitas penggunaan listrik kwh-parabayar adalah Hasil pertanyaan terbuka, tentang, apakah produk kwh-prabayar yang dikeluarkan PT. PLN (Persero) sudah efektif memenuhi harapan pelanggan?. Responden menjawab ; Ya sebanyak 34 orang (68,00 %). Tidak 16 orang (32,00%), dan tidak menjawab 0 orang (0,0 %). Hasil perhitungan pembahasan mengenai dari setiap pertanyaan yang berkaitan dengan efektifitas. Kwh-prabayar memudahkan pelanggan memantau di monitor prabayar "efektif bagi pelanggan" karena monitor prabayar menyediakan layar pada Kwh agar pelanggan dapat mudah setiap saat memantau angka/nominal pemakaian listrik mereka. Kwh-prabayar cukup mudah dalam pemeblian Stroom/ Token dan cukup efektif bagi pelanggan, pembelian token dapat dilakukan di loket-loket pembayaran PT. PLN dan ATM bahkan sekarang sudah bisa dibeli

melalui pulsa hand phone. Jika pelanggan mempunyai akses internet dan punya pulsa atau mempunyai saldo rekeming dapat langsung membeli sendiri dan mencetak atau mencatat nomor Kwh sebanyak 18 digit huruf dengan besarnya jumlah stromm/ Token sesuai dengan besarnya pulsa yang dibelikan. Oleh karena itu sekarang ini pembelian Khh-prabayar sangat mudah dan efektif sekali sehingga benar-benar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kwh-prabayar cukup mudah digunakan "efektif bagi pelanggan", seperti yang kita ketahui kwh-prabayar memiliki layar/monitor layaknya ponsel, juga kwh memiliki layar dan input berupa tombol yang memudahkan pelanggan saat pengisian token. Kwh-prabayar tidak ada batas waktu pembayaran "efektif bagi pelanggan". Dengan tidak adanya masa kadaluarsa token dan batas waktu pembayaran bagi pelanggan, kwh-prabayar lebih efektif dan efisien karena pelanggan tidak perlu membeli token jika nominal yang tertera belum habis, pelanggan juga terhindar dari denda keterlambatan.

Penggunaan kwh-prabayar, pelanggan tidak didatangi petugas pencatat meter "efektif bagi pelanggan" karena pelanggan tidak merasa terganggu yang biasanya pada listrik purna bayar akan didatangi petugas dalam setiap bulan. Penggunaan kwh-prabayar lebih aman desain kwh yang ramah lingkungan.

Hasil Persentase Setiap Pertanyaan Efektivitas

1. Hasil 1 Kwh-prabayar memudahkan pemantauan di Monitor 66,67 % Efektif
2. Mudah dalam pembelian stroom/ token 61,00 % Efektif
3. Kwh-prabayar mudah digunakan 65,00 % Efektif
4. Tidak ada batas waktu pembayaran 70,33 % Efektif
5. Tidak didatangi petugas pencacat meter 72,33 % Efektif
6. Kwh-prabayar lebih aman 61,63 % Efektif

Rata-rata pertanyaan tertutup 67,94 % Efektif

Pertanyaan Terbuka

1. Menurut anda apakah produk kwh-prabayar yang dikucurkan PT. PLN sudah efektif memenuhi harapan pelanggan? Jawavannya 65,97 % Efektif
2. Apakah produk kwh-prabayar membantu anda untuk terhindar dari pemborosan energi? 65,97 % Efektif

Rata-rata pertanyaan terbuka 65,97 % Efektif dan Rata-rata pertanyaan tertutup dan Terbuka 66,96 % Efektif

Sumber : Data Primer, 2015 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas rata-rata dari pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert adalah sebesar 67,94% dan rata-rata persentase dari pertanyaan terbuka sebesar 65,97%. Rata-rata keduanya adalah 66,96%, hal ini menunjukkan bawa efektivitas tergolong "kuat (60-80%)" dilihat dari rata-rata persentase Indeks Skor (IS). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kwh-prabayar tergolong sudah efektif memenuhi harapan pelanggan.

Analisis Dampak Penggunaan Listrik Kwh-Prabayar

Hasil penelitian tentang dampak penggunaan listrik kwh-parabayar adalah seperti pada tabel berikut : Hasil pertanyaan terbuka, tentang, apakah produk kwh-prabayar yang dikeluarkan PT. PLN (Persero) apakah sudah berdampak baik bagi pelanggan?. Responden menjawab ; Ya sebanyak 36 orang (72,00 %). Tidak 14 orang

(28,00%), dan tidak menjawab 0 orang (0,0 %). Hasil perhitungan pembahasan mengenai dari setiap pertanyaan yang berkaitan dengan dampak, tentang pemakaian listrik sebagai berikut : Nilai indek skor jawaban responden sebesar 76,67%. Hal ini berarti kwh-prabayar sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan PT. PLN "berdampak baik bagi pelanggan" melalui produk kwh-prabayar yang memiliki efisiensi dan tingkat akurasi tinggi membuat dampak secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang menggunakan kwh-prabayar.

Kedisiplinan Menggunakan Listrik

Nilai indeks skor jawaban responden sebesar 75,33 %. Hal ini berarti bahwa pelanggan dapat mendisiplinkan diri menggunakan listrik "berdampak baik bagi pelanggan".Kwh-prabayar memiliki monitor yang memudahkan pelanggan memantau pemakaian listrik mereka, sehingga mereka dapat mengatur pengeluaran mereka. Kerena mudah dalam pemantauan listrik dimonitor, pelanggan dapat lebih berhati-hati serta berhemat dalam menggunakan tenaga listrik.

Kwh-prabayar Membantu Menghemat Energi

Nilai indeks skor jawaban responden sebesar 70,67%, Hal ini berarti bahwa kwh-prabayar dapat membantu dalam menghemat energi "berdampak bagi pelanggan, PT. PLN dan semua masyarakat". Kwh-prabayar menggunakan monitor yang memudahkan pemantauan pemakian listrik, sehingga pelanggan dapat disiplin dan hemat dalam menggunakan sumber daya listrik, hal ini efektif dan berdampak baik, jika pemakaian dapat dihemat maka tidak hanya tenaga listrik yang dapat dihemat tetapi juga secara tidak langsung dapat mengurangi konsumsi bahan bakar untuk pembangkit tenaga listrik.

Terhindar Biaya Abodemen dan Denda Keterlambatan

Biaya abodemen dan denda keterlambatan memberikan dampak baik bagi pelanggan dan PT. PLN. Kwh menggunakan sistem pulsa maka tidak ada biaya abodemen yang biasa dikeluarkan setiap bulan seperti pemakaian kwh-lama, jika jumlah token/pulsa prabayar masih ada, maka pelanggan tidak perlu membeli lagi. Pemakaian tergantung penggunaan pada monitor prabayar. Pelanggan terhindar dari tunggakan karena mereka membayar terlebih dahulu. Karena tidak ada tunggakan, maka keadaan ini bisa meningkatkan laba PT. PLN.

Tidak Ada Kesalahan Pencatatan Meter

Pelanggan terhindar kesalahan pencatatan meter "memberi dampak baik bagi pelanggan dan PT. PLN". Karena pelanggan prabayar tidak didatangi petugas pencatat meter maka akan terhindar dari kesalahan catat yang mengakibatkan pelanggan komplain karena membayar terlalu mahal. Hal ini berdampak baik bagi konsumen karena mereka membayar listrik sesuai pemakaian dan mereka dapat memantau sendiri angka meter dalam kwh-prabayar, bagi PT. PLN penggunaan kwh-prabayar merupakan wujud peningkatan kualitas pelayanan, akurasi dan ketepatan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tingkat Kenyamanan Pelanggan

Pelanggan mendapatkan kenyamanan karena tidak didatangi petugas pencatat meter "berdampak baik bagi pelanggan". PT. PLN melalui produk kwh-prabayar secara tidak

langsung memberikan kenyamanan bagi pelanggan jika pelanggan merasa nyaman maka kepuasan pelanggan dapat meningkat. Hemat energi merupakan dampak yang baik bagi semua pihak, tak hanya pelanggan tetapi juga masyarakat termasuk PT. PLN itu sendiri, karena dengan hemat energi listrik juga secara tidak langsung juga akan menghemat bahan bakar yang digunakan PT. PLN dalam prosesnya menyediakan tenaga listrik. Dengan demikian berdasarkan rata-rata persentase dampak yang didapat dari pertanyaan terbuka dan tertutup yaitu sebesar 69,34% ing baik terhadap penggunaan lisrik kwh-prabayar di Kecamatan Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang.

Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis Indeks Skor (IS), yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian, yaitu " seberapa efektif penggunaan listrik pra-bayar bagi pelanggan dan bagaimana dampak penggunaan listrik kwh pra-bayar bagi pelanggan di Kecamatan Kota Kuala Simpang. maka diperoleh skor sebesar nilai indeks untuk tingkat efektivitas sebesar 66,96 % (Efektif) dan Indeks Skor untuk dampak sebesar 69,34 % (Berdampak Baik). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang artinya menolak Ho dan menerima Ha.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bagian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimna makin besar persentase target yang dicapai, maka makin tinggi efektifitasnya. Penggunaan listrik kwh-prabayar yang dikucurkan oleh PT. PLN (Persero) sudah efektif memenuhi harapan pelanggan dengan persentase sebesar 66,96%
2) Dampak adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat, baik positif maupun negatif. Dampak sesuatu yang muncul setelah adanya suatu kejadian. Dampak penggunaan listrik kwh-prabayar pada masyarakat konsumen di Kecamatan Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang adalah dampak yang mempengaruhi positif. Penggunaan listrik kwhprabayar memberik dampak yang baik bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Kecamatan Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang dengan persenrase sebesar 69,34%.

Saran-saran

1) Bahwa PT. PLN (Persero) masih kurang melalukan sosialisasi tentang penggunaan kwh-prabayar sehingga masih banyak atau sebahagian masyarakat yang belum mengetahui kelebihan dan cara pengoperasian kwh-prabayar. Jadi sebaiknya PT. PLN (Persero)Jadi sebaiknya PT. PLN (Persero) harus melakukan sosialisasi mengenai cara pengoperasian kwhprabayar serta melakukan penyuluhan-penyuluhan melalui media informasi seperti televisi, radio, koran dan sebagainya, sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penggunaan /pengoperasian kwhprabayar secara baik.
2) Untuk meningkatkan jumlah pemggunaan listrik khw pra-bayar pihak PLN perlu melakukan salah satu cara misalnya memutuskan dan menukar instalasi listrik purna bayar ke instalasi listri kwh pra-bayar.

3) Kepada masyarakat pengguna listrik kwh-prabayar, untuk menghemat pengeluaran, sebaiknya mengisi pulsa dilakukan sekaligus dalam jumlah maksimum, dibandingkan dengan pengisian dalam jumlah yang sedikit tetapi dalam beberapa kali, karena ada biaya administrasi.
4) Kepada peneliti yang lain, diharapkan akan dapat memeliti tentang hal yang lebih mendalam yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Salam, 2011. **Kajian Pelaksana Sistem Layanan Prabayar terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya dan Percepatan Penerimaan Kas Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Cabang Makasar.** Makasar.

Anonymous, 2005. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Edisi Ketigapuluh, LPPM dan Pustaka Binaan, Jakarta.

Dayan, Anto. 1997. **Pengantar Metode Statistik,** Penerbit LP3ES, Jakarta.

Muliaman D. H, Wimboh S, Dhaniel I, dan Eugenia M, (2003). **Analisis Efisiensi Industri Perbankan Indonesia: Penggunaan Metode Non-Parametrik Data Envelopment Analysis (DEA).** Bank Indonesia Research Paper, Jakarta.

Nur Rizka Ayuningsih, 2012. **Kkualaitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) di Wilayah Makasar Timur.** Universitas Hasanuddin, Fak. Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi, Program Pascasarjana.Makasar.

Purwati, Hadi Jauhari, 2012. Efektivitas dan Dampak dari Penggunaan KWH- Prabayar untuk Pelanggan PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Kenten Palembang, **Jurnal Ekonomi Informasi Akuntansi (Jenius),** Sumatra Selatan.

Sabari,2011. **Definisi Dampak**, http://carapedia.com/pengertian_definisi_dampak_info2123.htm.diakses tanggal 17 Januari 2014.

Sondang P, Siagian. 2001. **Definisi Efektivitas**, http://noebangetz.blogspot.com/2009/07/definisi-atau pengertian-efektivitas.html. diakses 17 Januari 20114.

Kuncoro M 2003. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi**, Erlangga. Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, 1999. **Manajemen Jasa**, Penerbit Andi, Jakarta.

Umar, Husein, 2001. **Riset Sumber Daya Manusia**, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Yazid, 2008. **Pemasaran Jasa**. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.

Yusi, Syahirman. 2009. **Metodologi Penelitian Ilmu Sosial-Pendekatan Kuantitatif,** Penerbit Citrabook Indonesia, Palembang**.**