



## ABSTRAK

**Robi Atun (2017) : Pelayanan Listrik Prabayar (Listrik Pintar) Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen Di kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan**

Penelitian ini di latarbelakangi kurangnya dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Rayon Panam kepada konsumen. Penulis melihat kurangnya respon PLN dalam melayani keluhan masyarakat terutama bila terjadi kerusakan pada listrik prabayar. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelayanan listrik prabayar (listrik pintar) pada pemenuhan kebutuhan konsumen , bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah pada pelayanan listrik prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen di kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan listrik prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen di Kelurahan Simpang Baru. Dan tinjauan Ekonomi Syariah untuk mengetahui bagaimana menurut perspektif Ekonomi Syariah mengenai pelayanan listrik prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat dipemukim kelurahan simpang Baru yang memakai listrik prabayar sedangkan yang menjadi objeknya adalah pelayanan listrik prabayar (listrik pintar) pada pemenuhan kebutuhan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perumahan yang ada dikelurahan simpang baru yang memakai listrik prabayar berjumlah 40 perumahan. Karena perumahan dikelurahan simpang baru terlalu banyak, maka penulis mengambil sampel 10% jadi sebanyak 4 perumahan. Terdiri dari Perumahan Vila Garuda Kencana berjumlah 50 rumah, Perumahan Vila Pesona berjumlah 80 rumah, Perumahan Vila Ready berjumlah 20 rumah dan Perumahan Mangga Residence berjumlah 30 rumah dan tiap-tiap perumahan tersebut hanya diwakili 10 rumah, dengan total 40 rumah. Metode yang penulis pakai adalah teknik random sampling yaitu mengambil sebagian dari populasi sebagai sampel. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa pelayanan listrik prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen menerapkan 5 indikator pelayanan yang terdiri dari: bukti nyata, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Pada umumnya, sudah baik dalam bukti langsung dalam pelayanan kepada konsumen, namun dari segi realibility (kehandalan) belum sesuai dengan yang di inginkan konsumen, dari segi Jaminan pada umumnya masih kurang respon petugas pln dalam melayani keluhan konsumen bila terjadi kerusakan listrik prabayar, dari segi empati belum mengetahui perhitungan pemakaian listrik prabayar, namun dari segi daya tanggap sudah baik kepada konsumen dari pelayanan listrik prabayar. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang pelayanan listrik prabayar (listrik pintar) pada pemenuhan kebutuhan konsumen belum berjalan sesuai dengan konsep pelayanan menurut Ekonomi Syariah dari segi Tangible (Bukti Langsung), Assurance (Jaminan), Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Empati, Seperti pihak PLN belum bisa menanggapi segera setiap keluhan konsumennya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.