

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari suatu pelayanan. Pelayanan ini yang sangat berpengaruh penting dalam perkembangan suatu perusahaan. Suatu pelayanan tidak terlepas dari sebuah manajemen yang dikelola dengan baik pula. Perusahaan pun memiliki pihak manajemen yang berfungsi untuk melakukan pengelolaan dalam suatu perusahaan.

Masyarakat pengguna jasa membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat serta up to date seiring dengan perkembangan teknologi, khususnya teknologi perbankan. Untuk mengantisipasi perkembangan yang pesat dalam bidang teknologi maka perusahaan dituntut melakukan *continuous improvement* agar produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat menjadi bermanfaat dan applicable. Oleh karena itu, pihak perbankan senantiasa dituntut untuk selalu mendekati diri kepada masyarakat dan nasabahnya agar pergeseran kebutuhan dapat segera diantisipasi.¹

Kebutuhan nasabah terhadap produk dan jasa yang berkualitas dan pelayanan yang unggul bersifat tidak nyata dan tidak dapat diraba namun dapat dirasakan. Jasa perusahaan bukan sebuah produk sampingan tetapi merupakan suatu jasa yang penting. Terjadinya pergeseran kebutuhan nasabah terhadap aktivitas keuangan yang sesuai dengan tuntutan gaya hidup

¹ Mangasa Augustinus sipahutar, *Customer Focus Dalam Industri Perbankan*, (Bandung: Alfabeta, 2002) h. 3

mengakibatkan produk dan jasa perusahaan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan konsumen.

Memiliki produk dan jasa bank berarti juga memiliki seluruh atribut yang melekat pada produk dan jasa tersebut yang dapat secara efektif dan efisien menjadikannya sebagai sarana dalam melakukan aktivitas keuangan konsumen. Dengan demikian, produk dan jasa perusahaan dengan seluruh atribut yang dimilikinya bertujuan untuk pemenuhan kepuasan konsumen dalam berhubungan atau berinteraksi dengan perusahaan. Untuk tujuan tersebut maka produk dan jasa harus didesain sedemikian sehingga pelayanan yang dibutuhkan nasabah untuk mengantisipasi aktivitas keuangannya dapat terakomodasi dalam produk dan jasa yang ditawarkan.

Agar nasabah memperoleh pelayanan yang baik maka manajemen bank sebaiknya membuat *service operation concept* (konsep operasi jasa) yaitu daerah operasi yang mampu dilayani, jadwal, desain fasilitas dan letak operasi pelayanan, pengaruh nasabah dan menentukan tugas *service personal contract*.

Untuk dapat menetapkan marketing mix perlu direncanakan *service marketing concept* (konsep pemasaran jasa) untuk mengetahui produk dan jasa yang dibutuhkan nasabah dan untuk mengetahui keunggulan dari produk dan jasa yang ditawarkan.

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.

Atribut produk dan jasa yang berkualitas serta manajemen kualitas dan kualitas jasa yang tinggi pada dasarnya merupakan standar tingkat kepuasan konsumen, oleh karena itu, kepuasan konsumen merupakan ukuran untuk mengetahui tingkat manajemen kualitas, kualitas jasa serta atribut produk dan jasa sebagai cermin terhadap strategi pelayanan dan pemasaran yang diterapkan perusahaan. Hal ini berarti bahwa jika kepuasan konsumen tercapai maka berarti manajemen kualitas, kualitas jasa dan atribut produk dan jasa telah dapat memenuhi *customer needs*.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggannya terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

Pelayanan jasa yang beragam yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) telah memberikan peluang kepada konsumen untuk memilih pelayanan mana yang diinginkan dengan pilihan jenis dan kualitas jasa yang sesuai kebutuhan pra bayar.

Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat, mempunyai fungsi sebagai penerangan dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktivitas sehari-hari. Dalam perkembangannya, PLN merupakan

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.

perusahaan badan milik negara dan satu-satunya perusahaan milik negara yang bergerak di bidang kelistrikan.

Kebutuhan listrik memang termasuk hal yang sangat penting dalam rumah tangga di samping untuk penerangan, listrik juga untuk memasak, menonton TV, menyetrika, mencuci, pengisian baterai ponsel, mendinginkan atau mengawetkan bahan makanan dengan kulkas dan lain sebagainya yang menjadi kebutuhan pokok.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas PLN tidak sebanding dengan pesatnya pembangunan dan pesatnya pemakaian listrik prabayar, masyarakat masih merasa kesulitan mendapatkan informasi untuk syarat dan prosedur untuk pemasangan baru sistem prabayar ini.

Pelayanan konsumen adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh si penjual sesuai yang diinginkan oleh sang pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dimana sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah sopan santun, berpengetahuan dan berusaha, ini bertujuan agar produk atau jasa menang dalam persaingan *diera buyer's market* seperti sekarang itu.²

Pelayanan pada saat melakukan transaksi atau aktivitas bisnis merupakan hal yang menjadi perhatian bagi Muhammad. Beliau yang telah menciptakan image sebagai orang ramah dan baik saat beliau

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.

² Sopiah Syihabudhin, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta:CV. Andi Offset, 2008), h.252

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.

sebagai pengusaha, lebih lagi dalam kesehariannya. Sikap ikhlas mewarnai setiap langkah beliau.³

Pentingnya pelayanan menyebabkan perusahaan berusaha untuk berhasil di bidang ini dengan melakukan berbagai langkah-langkah tepat pelayanan.⁴

Dalam pandangan islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Dalam islam pelayanan diatur dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah (9) : 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.⁵

Peningkatan akan kebutuhan tenaga listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Di indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara/ PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk

³ Thorik, Utas Hardiono, *Marketing Muhammad, strategi Handal dan Jitu Bisnis Nabi Muhammad Saw*, (Bandung:Madania Prima, 2007), h.88

⁴ David W, Craves, *Pemasaran Strategis*, (Jakarta:Erlangga,1996), edisi ke-4, h.77

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Dipenegoro, 2008), h.203

sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.⁶

Sesuai dengan ketentuan Pasal 29 Undang-Undang No: 30 Tahun 2009 tentang ketenaga listrik konsumen berhak untuk:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik
2. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
4. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
5. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga baru listrik.

Sejak diluncurkan pada tahun 2008, listrik pintar atau yang lebih dikenal dengan sebutan listrik Prabayar merupakan salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik mereka. Inovasi produk baru PT PLN, berupa listrik Prabayar merupakan layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik Prabayar. Inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan ini merupakan wujud penghargaan kepada pelanggan PLN. Pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai

⁶www.pln.co.id

dengan kebutuhan dan keinginan. Selain itu, penggunaan listrik menjadi Lebih nyaman dan lebih terkendali.

Listrik Prabayar diharapkan mampu menjangkau masyarakat lebih luas. Dengan listrik Prabayar, setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya.

Pada sistem listrik pintar atau Prabayar, pelanggan mengeluarkan uang terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam meter Prabayar yang terpasang di lokasi pelanggan melalui sistem token (pulsa) dan jumlahnya sesuai dengan keinginan pelanggan. Meter Prabayar menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan penggunaan listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan Listrik Pintar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan karena dengan memberikan pelayanan bermutu konsumen akan merasa senang dan dihargai. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada pelanggan, PT PLN (Persero) akan mengalami kerugian yang besar dimana dapat dilihat

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.

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.

dengan timbulnya ketidak harmonisan antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan.

Pelanggan prabayar memiliki keunggulan dalam melakukan konservasi energi bila dibandingkan dengan pelanggan biasa. Nilai tambah lain yang diperoleh pelanggan prabayar ini, diantaranya pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik, pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja, tidak akan terkena biaya keterlambatan, privasi lebih terjaga, jaringan luas pembelian listrik isi ulang, tepat digunakan bagi anda yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos).

Dan pelanggan juga akan mengetahui transaksi pembayaran secara lebih transparan karena besarnya pemakaian listrik dan biaya yang dikeluarkan dapat diketahui secara langsung setiap saat.

Konsumen atau pelanggan mempunyai arti penting bagi PLN (Persero) yang bergerak dibidang jasa ataupun industri, suatu organisasi PLN tidak akan mungkin dapat hidup tanpa didukung oleh keberadaan konsumen atau pelanggan. Konsumen atau pelanggan adalah faktor utama bagi ekstensi bagi suatu perusahaan PLN oleh sebab itu orientasi pada konsumen atau pelanggan merupakan syarat yang mutlak yang dipegang oleh PLN (Persero). Salah satunya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pelanggan agar terjadi hubungan yang baik antara Pln dan konsumen.⁷

⁷ Rambat Lopiadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.103

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dalam hal pelayanan, konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang di inginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (ketanggapan)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empaty* (kepedulian)
5. *Tangible* (Bukti nyata)⁸

Konsumen merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam bentuk berjalannya sebuah perusahaan yang maju. Selain dari pada itu konsumen juga berperan penting dalam menjalankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Semua yang menjadi keinginan diatas tidak terlepas dari sebuah pelayanan yang baik, ramah, ketepatan, kebersihan, jaminan, kenyamanan, keadilan dan sebagainya.

Masih ada warga yang mengeluhkan pelayanan listrik dan menghubungi PLN, namun tak mendapat tanggapan. Keluhan yang dilaporkan masyarakat tidak hanya tidak ditanggapi saat masa libur kerja tetapi juga saat

⁸ Endar Sugiono, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT . Gramedia Pustaka Utama 2002), cet. Ke-2, h.69

Hak Cipta Dilindungi 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.

hari kerja pelayanan tetap tak ditanggapi.⁹ keluhan konsumen diantaranya: kWh rusak disebabkan adanya kebakaran dan petir, terminal kWh rusak atau patah, tidak bisa isi pulsa dan resibi mati. Padahal, dirinya sudah melaporkan adanya masalah meteran listriknya pada pihak PLN.

Menurut konsumen program baru listrik prabayar saat ini dirasa sangat dipaksakan karena sesuai keputusan menteri energi dan sumber daya mineral bahwa untuk pasang baru listrik harus diwajibkan untuk menggunakan listrik prabayar jadi pelanggan tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan listrik prabayar.¹⁰

Dari pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut kedalam bentuk tulisan ilmiah yang berjudul: **Pelayanan Listrik Prabayar (Listrik Pintar) Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen Di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan.**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian terarah maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti. Dalam hal ini penulis hanya meneliti pelayanan listrik prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen menurut Ekonomi Syariah, Di Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁹<http://kalpos.prokal.co/read/news/2301-pelayanan-teknisi-pln-dikeluhkan-pelanggan>

¹⁰ Ridwan, Konsumen, Wawancara, Pekanbaru, 07 Juli 2016

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.

1. Bagaimana pelayanan listrik Prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen.
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah tentang pelayanan listrik Prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan listrik Prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen di Kelurahan Simpang Baru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana menurut perspektif Ekonomi Syariah mengenai pelayanan listrik Prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah pengetahuan, keterampilan dan cakrawala berfikir penulis dalam menyampaikan pelayanan listrik Prabayar pada pemenuhan kebutuhan konsumen.
- b. Digunakan sebagai pengajuan syarat untuk mendapat Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah perumahan di Kelurahan Simpang Baru. Alasan penulis mengambil lokasi ini antara

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.

lain adalah karena masyarakat di perumahan ini lebih banyak menggunakan listrik Prabayar.

b. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat diperumahan Kelurahan Simpang Baru yang memakai listrik Prabayar sedangkan yang menjadi objeknya adalah Pelayanan Listrik Prabayar (Listrik Pintar) Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen.

c. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perumahan yang ada diKelurahan Simpang Baru yang memakai listrik Prabayar berjumlah 40 perumahan. Karena perumahan dikelurahana simpang baru terlalu banyak, maka penulis mengambil sampel 10% jadi sebanyak 4 perumahan.¹¹Terdiri 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.

Dalam penelitian ini diambil pengambilan sampel sederhana yaitu Sampel Random Sampling pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹²

d. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi 2 kategori yaitu:

¹¹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015) h. 69

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005)h. 74

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.

- 1) Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari tempat atau lokasi penelitian yaitu PT. PLN Rayon Panam dan masyarakat dipumahan Kelurahan Simpang Baru yang memakai listrik prabayar.
- 2) Sumber data sekunder, yaitu data yang dimaksud bersumber dari buku-buku referensi, brosur, artikel, surat kabar, yang berhubungan dengan penelitian serta sumber-sumber lainnya.

4. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang jelas dan sebenarnya secara langsung.
- b. Wawancara yaitu sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara melalui wawancara langsung dengan karyawan PT. PLN Rayon Panam
- c. Angket (Kuesioner) yaitu daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden mengenai masalah yang di teliti.
- d. Dokumentasi, yaitu peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti surat kabar, peraturan-peraturan, brosur, dokumen, buku-buku dan sebagainya.

5. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari lapangan, kemudian diklasifikasikan serta di analisa menurut jenis dan sifatnya. Dalam menganalisa data tersebut penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang

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.

kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relevan kemudian diperoleh kesimpulan dari permasalahan penelitian ini.

6. Metode Penulisan

- a. Deduktif yaitu dengan mengumpulkan kaidah-kaidah umum yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu dengan mengumpulkan data atau masalah secara khusus, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan berdasarkan kaidah-kaidah umum yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
- c. Deskriptif menganalisa data melalui metode merumuskan, mengumpulkan, menguraikan dan menginterpretasikan berdasarkan telaah pustaka yang didapat dalam skripsi dan literatur sebagai referensi penelitian ini untuk kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

7. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasan, maka penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

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.

Sejarah Singkat PT. PLN, Listrik Prabayar, Visi, Misi Dan Motto PT. PLN. Rayon Panam, Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Panam Dan Aktivitas Perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pelayanan, Fungsi Dan Manfaat Pelayanan Yang Baik, Faktor-Faktor Yang Menghambat Dan Memperlancar Pelayanan, Pelayanan Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen, Pengertian Listrik, Pelayanan Menurut Ekonomi Syariah.

BAB VI : HASIL PENELITIAN

- a. Pelayanan Listrik Prabayar (Listrik Pintar) Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen Menurut Ekonomi Syariah.
- b. Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pelayanan Listrik Prabayar (Listrik Pintar) Pada Pemenuhan Kebutuhan Konsumen.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN