

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PEMBAYARAN REKNING LISTRIK PADA PT. PLN PERSERO  
AREA DUMAI**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli  
Madya (AMd)



UIN SUSKA RIAU

**DIAJUKAN OLEH:**

**DESRINA**  
**NIM. 01172203864**

**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

NAMA : DESRINA  
NIM : 01172203864  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL : PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA  
PT. PLN PERSERO AREA DUMAI  
HARI / PENGUJIAN : KAMIS / 18 SEPTEMBER 2014

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA**



**Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec**

**NIP. 19711119 200501 1 004**

**SEKRETARIS**



**Fitri Hidayati, SE, MM**

**NIP. 130711018**

**MENGETAHUI**


**PENGUJI I**



**Julina, SE, M.Si**

**NIP. 19730722 199903 2001**

**PENGUJI II**



**Fakhurrozi, SE, MM**

**NIP. 19670725 200003 1002**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir atau skripsi minor ini. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah mengajarkan ajaran kebenaran dan tatanan kehidupan yang rahmatan *lil' alamin*.

Penulisan tugas akhir atau skripsi minor yang berjudul **“PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA PT. PLN PERSERO AREA DUMAI”** ini penulis selesaikan dimaksudkan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian juga halnya yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi minor ini. Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir atau skripsi minor ini tidak terlepas dari perhatian, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak yang penulis dapatkan. Oleh sebab itu, dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua tercinta penulis Ibunda Rita dan Ayahnda Evia Marzein yang tidak hentinya berdo'a untuk kelancaran dan kesuksesan penulis.
2. Saudara-saudaraku, Efryani,Amd.kep, Juniarti,S.Ei, Rahmat Agustian,S.pdi, terima kasih atas do'a dan semangat yang diberikan kepada penulis.

3. Seorang motivator Habib Mustopa Manurung, terimakasih atas waktu, dukungan, motivasi serta do'anya, dan semangat yang diberikan, seseorang yang setia mendengar keluhan penulis.
4. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec., serta Wakil Dekan I, II, dan III.
5. Bapak Riki Hanri Malau, SE,MM, dan ibu Ratna Dewi, S.Sos. M.si selaku ketua dan sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan, terima kasih atas bantuan dan motivasi yang diberikan.
6. Ibu Diana Eravia, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu serta masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Bapak/Ibu dosen dan Staf karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau, yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan, Arianti, Diah Mentari Kasih, Eva Rosdiana Dewi, Iche Trisna Dewi, Eko Alfiansyah, Mar'atul Azizah, Mansur Habibi Siregar, Herlina Siska, Nurholida Siregar, dan seluruh rekan-rekan DIII manajemen Perusahaan A dan B angkatan 2011, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikianlah Skripsi ini penulis selesaikan dengan seempurna mungkin, namun sebagai makhluk dhaif yang tentunya tidak terlepas dari kesalahan dan kekhilafan, dengan segala kerendahan hati saran dan kritik yang konstruktif sangat kami harapkan demi kesempurnaan penulisan ini untuk masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga penulisan ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan kepada Allah kita serahkan segala sesuatunya, Amiin.

Pekanbaru, 30 September 2014

Penulis

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>Vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat .....	8
1.4. Metodologi Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	10
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1. Profil Perusahaan .....	12
2.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	13
2.3. Struktur Organisasi .....	14
 <b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	

3.1. Landasan Teori .....	16
3.1.1. Pengertian Pelayanan .....	16
3.1.2. Pengertian Pelayanan Publik .....	20
3.1.3. Fungsi Pelayanan .....	21
3.1.4. Dimensi Pelayanan .....	23
3.1.5. Definisi Pelayanan .....	27
3.1.6. Kualitas Layanan Menurut Harapan Pelanggan .....	32
3.1.7. Hubungan antara Pelayanan, Pelanggan, terhadap Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik pada PT. PLN Persero Area Dumai	33
3.1.8. Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	34
3.2. Tinjauan Praktek .....	35
3.2.1. Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik pada PT. PLN .....	35
Persero Area Dumai	
 <b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	44
4.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>