

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PT.PLN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MENURUT EKONOMI
ISLAM**

Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam. Pekanbaru

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)**



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

**KHAIRUNNISA
NIM. 11125201151**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2015**



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul: “(PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PT.PLN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MENURUT EKONOMI ISLAM. Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam Pekanbaru)” yang ditulis oleh:

Nama : KHAIRUNNISA
NIM : 11125201151
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia Ujian Sarjana Program S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Oktober 2015
Bertepatan : 24 Muharam 1437 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).

Pekanbaru, 29 Oktober 2015



Dr. H. AKBARIZAN, M. Ag, M.Pd
NIP. 19711001 1995-03 1 007

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. MAWARDI M. SALEH, Lc. M.A
NIP.19690624 200112 1 003

SEKRETARIS

HENDRY SAYUTI, M.Ag
NIP. 19760829 2003 12 1 003

PENGUJI I

M. ALBAHT, SE., M.Si., Ak
NIP. 19800226 200912 1 002

PENGUJI II

M. IHSAN, M.Ag
NIP. 19691012 199703 1 005

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan PT.PLN Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam. Pekanbaru)**”. Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan listrik dikuasi oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Namun, seiring berjalannya waktu para pengguna banyak mengeluhkan pelayanan diPT.PLN seperti seringnya terjadi pemadaman listrik bergilir, meningkatnya biaya-biaya listrik tanpa diimbangi dengan peningkatan kualitas dan kenyamanan para pengguna. Permasalahan dalam penelitian ini ialah bagaimana sistem pelayanan PT.PLN dalam meningkatkan kepuasan konsumen, kemudian bagaimana tanggapan masyarakat tentang pelayanan pada PT.PLN dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dan bagaimana menurut Ekonomi Islam tentang pelayanan pada PT.PLN dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di daerah Panam Pekanbaru Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data *primer* dan sumber data *skunder* dengan metode pengumpulan *Observasi, Wawancara, Angket* dan *Studi Pustaka* yang kemudian dianalisa dengan teknik *deskriptif Kualitatif* dengan metode *Deskriptif*, dan *Deduktif*.

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pelayanan PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya adalah pelayanan dalam hal teknik diantaranya seperti pelayanan pemasangan baru, pelayanan pengalihan daya, dan pelayanan dalam bidang gangguan. Tanggapan masyarakat tentang pelayanan pada PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasan konsumen sudah berjalan dengan baik, hanya saja harga yang ditawarkan PT.PLN Rayon Panam masih tergolong mahal, dan begitu juga dengan pemadaman listrik yang sering terjadi, tetapi menurut pihak PT.PLN Rayon Panam masih bersifat normal.

Tinjauan Ekonomi Islam tentang tentang pelayanan PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasn konsumen sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Ekonomi Islam, seperti keramahan, kejujuran, keseriusan, kecepatan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan, dan lain sebagainya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Segala puji bagi Allah swt yang menciptakan langit dan bumi beserta segala isinya, dan rasa syukur penulis ucapkan khadirat Allah swt yang telah memberikan nikmat berupa iman, ihsan dan Islam. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda Rasullah saw yang sangat kita nantikan pertolongannya di heri akhir dan semoga kita semua di akui sebagai umat nabi Muhammad saw, Amin.

Berkat Rahmat, Ridho-Nya serta usaha dan tawakal dari penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PT.PLN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam)”. Ini merupakan hasil kar EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam)”. Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjanan Ekonomi Islam (S.E.Sy) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Suska Riau.

Ucapan terima kasih setulus hati sepenuh jiwa, penulis ucapkan kepada:

1. Ayahnda tercinta Khairi dan Ibunda tercinta Khadisah yang telah tulus dan tidak henti-hentinya memberikan do’a, motivasi, dukungan penuh baik moral maupun materil selama penulis kuliah di UIN Suska Riau. Semoga ayahnda dan ibunda selalu dalam lindungan Allah swt.

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof, Dr. H. Munzir Hitami, MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak DR. H. Akbarizan, MA. M.Pd beserta Bapak /Ibu pembantu Dekan Fakultas Syariah dan Hukum dan seluruh jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Kamiruddin, M.Ag dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Bapak Bambang Hermanto, M.Ag serta staf jurusan Ekonomi Islam, yang telah membantu, membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Murny, M.Pd yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya demi menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H, Mohd Nasir Cholis, MA selaku Dosen Penasehat Akademis yang selalu membimbing dan memberi solusi ketika penulis mengalami masalah selama perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis bisa seperti ini, mengerti apa yang penulis belum mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis dimasa mendatang.
8. Pimpinan dan Karyawan PT.PLN Rayon Panam yang telah memnberikan kesempatan dan waktu untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Segenap keluarga penulis (Abangku Juwahir dan Istri, kakakku Juriah dan Suami, abang Ridwan dan Istri, kakakku Dian Fajar Sari dan Suami, dan keponakan-keponakanku tersayang M. Ridla Al-Jauhar, Fayadh Adwa Al-Jauhar, Raisa Fatih Aqila, dan Rufaida Zahira) dan seluruh keluarga besar kami, terima kasih telah memberikan motivasi, Doa dan juga dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menjadi pendorong dan motivator untuk keluarga besar EI32011, terkhusus buat sahabat-sahabat terbaikku (Siti Zumaroh, Dyan Tangguh Pratiwi, Vika Sri Rezeki, Elly Kusniati, Dedi Irawan, Wahyu Surya Nugroho, dan Novika Putri) dan seluruh teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya telah banyak memberikan dorongan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan sarannya penulis mengucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru 16 November 2015

KHAIRUNNISA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL. vi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang..... 1
- B. Batasan Masalah. 7
- C. Rumusan Masalah. 7
- D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 8
- E. Metode Penelitian..... 8
- F. Sistematika Penulisan..... 12

BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

- A. Sejarah PT.PLN (PERSEREO). 13
- B. Sejarah Berdirinya PT.PLN Wilayah Riau dan Kepulauan
Riau 15
- C. Visi, Misi, dan Motto PT.PLN. 16
- D. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Panam..... 17
- E. Aktivitas Perusahaan PT.PLN. 18

BAB III TINJUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Tentang Masyarakat dan Prsepsi..... 22
- B. Pengertian Pelayanan..... 23
- C. Pelayanan Prima. 28
- D. Fungsi dan Manfaat Pelayanan Yang Baik..... 31

E. Faktor-Faktor yang Menghambat dan Mempelancar Pelayanan.....	33
F. Sikap Melayani Konsumen.....	36
G. Strategi Pelayanan.	37
H. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam.	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pelayanan PT.PLN Rayon Panam dalam Meningkatkan Kepuasan konsumen.....	50
B. Tanggapan Masyarakat tentang Pelayanan pada PT.PLN Rayon Panam dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.	54
C. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Pelaynan pada PT.PLN Rayon Panam dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN