

**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
DI PT. PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU
RAYON PANAM DITINJAU MENURUT
EKONOMI ISLAM**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE. Sy) Pada Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum**



**MUHAMMAD NUR HADI
NIM. 10925005448**

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
RIAU
1435 H/ 2014 M**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
كلية الشريعة والعلوم
FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Soebrantas KM. 15 TampanPekbaru – Riau No.TELP. 0761-561645
Fax. 0761-562052, Web. www. uin suska.ac.id, E-mail : rektorat @

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Islam” yang ditulis oleh:

Nama : MUHAMMAD NUR HADI
Nim : 10925005448
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Sarjana Program Strata Satu (S1) Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Januari 2014
Bertepatan : 13 Rabiul awal 1435 H

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

Pekanbaru, 24 Januari 2014

Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum




Dr. H. Akbarizan, M.A., M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA


KETUA


Muhammad Kastulani, SH, MH
NIP. 19630909 199202 1 001


PENGUJI I


Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag
NIP. 19720901 200501 1 005

SEKRETARIS


Kamruddin, M.Ag
NIP. 19771018 200501 1 002

PENGUJI II


Afdhal Rinaldi, M.Ec
NIK. 130500005

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

WAHIDIN, M.Ag
DOSEN FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM

Pekanbaru, 09 Desember 2013

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lamp	: -	Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Hal	: Pengajuan Skripsi	UIN SUSKA RIAU
	Sdr. Muhammad Nur Hadi	di-
		Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat

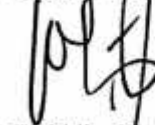
Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan petunjuk seperlunya serta mengadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi atas nama Muhammad Nur Hadi yang berjudul :

Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Islam, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Islam pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu yang dekat, saudara Muhammad Nur Hadi dapat dipanggil dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

Demikianlah harapan kami, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat hendaknya.

Wassalam
Dosen Pembimbing



Wahidin, M. Ag
NIP. 197101081997031003

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Islam**”.

Pelayanan berperan penting dalam kepuasan pelanggannya di suatu perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti PT. PLN (PERSERO). Seperti perusahaan lainnya semestinya kenaikan harga produk dibarengi dengan pelayanan, terkait dengan kenaikan tarif dasar listrik sebesar 15 persen sepanjang tahun 2013 semestinya diikuti dengan peningkatan pelayanan oleh PT. PLN (PERSERO) namun ada sebagian masyarakat yang menilai pelayanannya masih belum cukup. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap upaya peningkatan pelayanan, maka penulis mengangkat judul Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

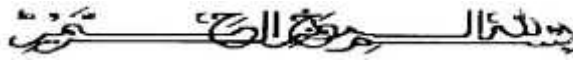
Penelitian ini bersifat *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam yang terletak di Jalan HR Subrantas KM.12,5 No.83. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan terhadap pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap peningkatan pelayanan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

Dalam pengambilan sampel, penulis digunakan metode *accidental sampling* yaitu pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Panam yang bertemu peneliti di lapangan sebanyak 70 pelanggan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan angket kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif. Peneliti juga menggunakan dimensi kualitas dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu melalui *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dalam aspek sarana dan prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliable*), aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*emphathy*) terbilang baik. Namun dalam aspek ketanggapan (*responsiveness*) tidak baik terutama penanganan keluhan.

PT. PLN (PERSERO) Rayon Panam telah berupaya meningkatkan pelayanan dengan lebih mudah dan murah biaya penyambungan listrik, akses pelayanan berbasis teknologi, peluncuran listrik Prabayar, pelayanan di kantor dipercepat dan faktor sarana – prasarana penunjang pelayanan yang lebih baik dari tahun lalu . Persepsi pelanggan sebagian besar baik namun dalam hal sarana penunjang dan kecepatan respon pelayanan masih kurang menurut pelanggan. Sedangkan ditinjau menurut ekonomi Islam diketahui dalam profesionalisme, ramah dan sopan sudah sesuai dengan ekonomi Islam namun dalam hal penanganan keluhan yang lambat dan pakaian pegawai yang belum tidak aurat belum sesuai dengan ekonomi Islam.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang mengangkat judul, “Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam”

Penulisan skripsi ini dimaksudkan dan diajukan guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S-1) Jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pada kesempatan ini penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu Salim Hadi ,SKM dan Nur Azizah yang selalu mengingatkan dan memberi dukungan baik moril dan materil serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. M.Nazir Karim ,MA selaku rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku dekan dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau
4. Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si selaku ketua jurusan ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau.
5. Bapak Wahidin, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Andiko dan staff pelayanan PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam yang telah memberikan kesempatan dan data – data sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan lancar.

7. Bapak Pimpinan perpustakaan baik perpustakaan fakultas serta maupun perpustakaan Universitas serta staff pelayanan yang telah mengizinkan penulis untuk mendapatkan bahan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada saudara-saudariku yaitu Ramadinur , Taufik, dan Miratussaliha yang selalu memberi dukungan.
9. Kepada sahabat – sahabat sejati yaitu Mardiansah, Kamsarudin, Saddam Husaini dan Alfiki yang menemani dikala suka dan duka serta dukungannya. Tidak lupa pula sahabat EI 1 09 atas kebersamaannya.

Penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan dari skripsi ini oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun hingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

Pekanbaru, 06 Desember 2013

Penulis

Muhammad Nur Hadi

10925005448

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penelitian	11
BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PT. PLN (PERSERO).....	13
B. Sejarah Berdirinya PT. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.....	14
C. Letak dan Geografis PT. PLN.....	16
D. Visi dan Misi Perusahaan	16
E. Struktur Organisasi.....	18

F. Job Description.....	20
BAB III TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Definisi Pelayanan Terhadap Pelanggan	23
B. Dasar – dasar Pelayanan Pelanggan.....	26
C. Kualitas Pelayanan.....	28
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
E. Konsep Kepuasan Pelanggan	32
F. Hak dan Kewajiban Konsumen (Pelanggan) dan Produsen (Pelaku Usaha).....	33
G. Pelayanan Menurut Perspektif Islam	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Responden.....	41
B. Pelayanan Terhadap Pelanggan dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty	43
1. Aspek Tangible (Sarana dan Prasarana)	43
2. Aspek Reliability (Keandalan).....	46
3. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap).....	49
4. Aspek Assurance (Jaminan).....	51
5. Aspek Emphathy (Empati)	54
C. Upaya Yang Telah Dilakukan Oleh PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Dalam Meningkatkan Pelayanan.....	55
D. Persepsi Pelanggan Terhadap Upaya PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Dalam Meningkatkan Pelayanan.....	58

E. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	67
DAFTAR ISI.....	68
LAMPIRAN	69