

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

A. Untuk Pihak PLN

1. Apa saja keluhan-keluhan yang sering diajukan oleh pelanggan?
2. Sarana apa saja yang diberikan pihak PLN untuk menampung keluhan pelanggan?
3. Bagaimana Sistem penanganan keluhan pelanggan?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak PLN terhadap keluhan-keluhan pelanggan tersebut?

B. Untuk Pelanggan

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.PLN (persero) Area Banjarmasin (kantor pelayanan berangas)?
2. Apakah Bapak/ibu mempunyai keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.PLN (persero) Area Banjarmasin (kantor pelayanan berangas)?
3. Bagaimana pendapat bapak /ibu terhadap upaya yang dilakukan pihak PLN terhadap keluhan-keluhan tersebut?
4. Bagaimana Menurut bapak/ibu kinerja PT.PLN (persero) Area Banjarmasin (kantor pelayanan berangas) dalam menanggapi keluhan pelanggan?

5. Apakah ada saran atau masukan yang ingin disampaikan terkait upaya yang dilakukan pihak PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 180110077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja p.T. PLN (persero) Area Banjarmasin
dalam menanggapi keluhan pelanggan
Pembimbing I : Drs. H. M. Amin Dj., M. A.
Pembimbing II : Ansharullah, S. Ag., M. fil. I

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|---|
| | lebih perhatikan penomoran anak-anak subbab Sebnarkah dengan pedoman. 07-10-2019 |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja P.T. PLN (persero) Arza Banjarmasin
dalam menanggapi keluhan pelanggan
Pembimbing I : Drs. H. M. Amin Dj. M.A
Pembimbing II : Ansharullah, S. Ag. M. Fil. I

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|--|-----------------------|
| <p>Karena sudah di perbaiki sesuai catatan pembimbing satu dan dua</p>  <p>21/10/2019</p> | |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin
dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.
Pembimbing I : Drs. H.M. Amin Dj. M.A
Pembimbing II : Anshorullah, S. Ag., M. fil. I

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|--|
| | <p>- Perbaiki spasi - Perbaiki margin</p> <p><i>[Signature]</i> 08/07/2019</p> |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 1501180079
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja Pt. PLN (Persero) Area Banjarmasin
dalam Menanggapi Keluhan pelanggan
Pembimbing I : Drs. H.M. Amin Dj., M.A
Pembimbing II : Ansharullah, S. Ag., M. Fil. I

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|--|
| | <p>Konsultasi mengenai Bab II lebih diperbanyak teori tentang persepsi</p> <p> 12-08-2019</p> |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 160150077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja P.T. PLN (Persero) Area Banjarmasin
dalam menanggapi keluhan pelanggan
Pembimbing I : Drs. H. M. Amin Dj., M.A
Pembimbing II : Ansharullah, S. Ag., M. Fil.

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|--|-----------------------|
| <p>- Periksa kembali Catatan pembimbing dan Catatan yg dlm konsep skripsi</p> <p><i>[Signature]</i> 05-10-2019</p> | |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamdah
NIM : 150450077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja PT. PLN (persero) Area Banjarmasin
dalam menanggapi keluhan pelanggan
.....
Pembimbing I : Drs. H. M. Amin Dj., M. A
Pembimbing II : Ansharullah, S. Ag., M. FII. I

| CATATAN PEMBIMBING I | CATATAN PEMBIMBING II |
|----------------------|---|
| | <p>Perhatikan penulisan dalam Daftar pustaka</p> <p><i>[Signature]</i> 22-07-2019</p> |

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B- 857 /Un.14/III.5/PP.00.9/03/2019

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i) :

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Program/Jurusan : S.1 / Ekonomi Syariah
Judul : Kinerja PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai tim pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Pembimbing I : Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
Pembimbing II : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 18 Maret 2019
Dekan

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

1 April 2019

Nomor : B-1026/Un.14/II.1/PP.00.0/04/2019
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Yth. Hamdah / 1501150077
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 1 April 2019, maka dengan ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada:

Nama / NIM : Hamdah / 1501150077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

Hari/Tanggal : Rabu, 10/04/2019
Waktu : 14.00 - selesai
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
Anggota Penguji : Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I.
Notulen : Adi Wahyu Ilhami, SHI., MH.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Catatan:
Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya.

No. : 31



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1267/Un.14/III.1/PP.00.0/04/2019

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 10/04/2019
Waktu : 14.00 - selesai
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
Anggota Penguji : Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I.
Anggota Penguji/Notulen : Adi Wahyu Ilhami, SHI., MH.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 April 2019

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa ybs.

No. : 31

SURAT KETERANGAN

Nomor : /2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HANAFI NUGRA ASMARA
NIP : 9316326ZY
Jabatan : KEPALA KANTOR PELAYANAN BERANGAS

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Judul Skripsi : Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam
Menanggapi keluhan pelanggan

Benar telah melaksanakan Penelitian /Riset di PT PLN (Persero) KP BERANGAS ULP
MARABAHAN UP3 BANJARMASIN

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Marabahan, 26 Agustus 2019





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434/6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS KOMPREHENSIF

Nomor: B-414A /Un.14/III.5/PP.00.9/10/2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : HAMDAN
NIM : 1501150077
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : **74,3 (B+)**, bobot: **3,5 (MEMUASKAN)**.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Oktober 2019

Dekan,



Fathurrahman Azhari



**KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Sertifikat

Nomor: 1527 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

HAMDAH

NIM: 1501150077

Kelahiran Anjir Muara, 24 Maret 1997

Telah mengikuti

Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an
yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin dengan predikat

BAIK SEKALI

Banjarmasin, 21 Mei 2018

D e k a n,

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
febi@uin-antasari.ac.id febi.uinantasari@gmail.com website: www.uin-antasari.ac.id

Form Penilaian Mandiri Transkrip SKK UIN Antasari

Nama/NIM : Hamdah/1501150077

| No | Jenis Kegiatan | Tingkat | | Nilai | Prosentasi |
|--------|--|---------|------|-------|------------|
| | | Inter. | Nas. | | |
| 1 | Keagamaan (minimal 30 %) | | | | 40,9 % |
| | - Peringatan Hl Besar Islam | | | | |
| | - Peringatan Hl Besar Nasional | | | | |
| | - Pembinaan, penyuluhan, dan Dakwah Islam | | | | |
| 2 | Praktik, Keagamaan | | | 3 | 27,2 % |
| | - Pembinaan Kesadaran Kebangsaan | | | | |
| | Akademik dan Keilmuan (minimal 30 %) | | | | |
| | - Kegiatan ilmiah (diskusi, seminar, dan lokakarya) | | 6 | | |
| | Pelatihan Akademik | | | | |
| | - Penelitian | | | | |
| 3 | Lomba Karya Ilmiah | | | | 30,3 % |
| | - Publikasi Karya Ilmiah | | | | |
| | Keorganisasian dan Pengabdian Masyarakat (maks. 20 %) | | | | |
| | - Kepengurusan dim organisasi intra atau ekstra kampus | | | | |
| 4 | Keikutsertaan dim kepanitiaan | | | 4 | 26,6 % |
| | Pelatihan Keorganisasian | | | | |
| | - Keikutsertaan dim pengabdian masyarakat | | | | |
| | Pelatihan Pengabdian Masyarakat | | | | |
| 5 | Bakat Minat dan Kewirausahaan (maks. 20 %) | | | | 12,2 % |
| | - Pelatihan Bakat dan Minat dan Kewirausahaan | | | | |
| | - Mengang Kewirausahaan | | | | |
| | - Keikutsertaan dalam kegiatan pengembangan bakat Minat (olah raga dan seni) | | | | |
| 6 | Keikutsertaan dalam lomba olah raga dan seni | | | | 6,6 % |
| | - Publikasi atau Pameran seni | | | | |
| Jumlah | | | | 66 | 100 % |

Dosen Penasehat,

Anisrah Cahay, S.Ag., M.F.I.I.



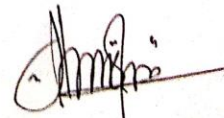
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Hamdah
2. Tempat dan tanggal lahir : Anjir Muara, 24 Maret 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status Perkawinan : Menikah
7. Alamat : Anjir Muara Kota Tengah Km.24
8. Pendidikan : a. TK Darul Mukarram
: b. MIN Amkoteng
: c. MTsN Amkoteng
: d. MAN 5 Marabahan

9. Organisasi : LPPQ
10. Orang tua
Ayah :
Nama : Amberan
Pekerjaan : Petani
Alamat : Anjir Muara Kota Tengah Km.24
Ibu :
Nama : Mariati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Anjir Muara Kota Tengah
11. Anakke- : 1(satu)
12. Saudara (jumlah saudara) : 2Bersaudara

Banjarmasin, 30 September 2019

Penulis









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com, website: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 4267 /Un. 14/III.5/PP.00.9/10/2019

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 10 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 30 Oktober 2019

Dekan

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP. 19600609 198803 1 003



SERTIFIKAT

No: B-05/Un.14/III.5/LKK/PP.00.9/06/2018

Diberikan kepada:

HAMDAH
1501150077

sebagai

Peserta

dalam kegiatan

LATIHAN KETERAMPILAN KEAGAMAAN

yang diselenggarakan oleh:

“Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin”

Auditorium Mastur Jahri UIN Antasari Banjarmasin

25 Juni 2018



Dr. Fathurrahman Azhari, M.Hi.
NIP. 1987060609 1988031 003