

**KINERJA PT PLN (PERSERO) AREA BANJARMASIN
DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

OLEH:

HAMDAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440**

**KINERJA PT PLN (PERSERO) AREA BANJARMASIN
DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

OLEH:

HAMDAH

1501150077

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019M/1440H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamdah
NIM : 1501150077
Tempat/Tgl. Lahir : Anjir Muara, 24 Maret 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 18 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,

 Tanda tangan
Hamdah

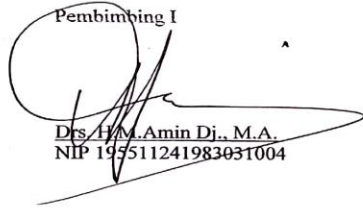
PERSETUJUAN


Skripsi yang berjudul : Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan
Ditulis oleh : Hamdah
N I M : 1501150077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2019
Tempat dan tanggal lahir : Anjir Muara, 24 Maret 1997
Alamat : Anjir Muara Kota tengah Km.24

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 09 Oktober 2019
Pembimbing II

Pembimbing I


Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
NIP 197511241983031004


Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I
NIP 197506092000031003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,


Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP 197804272000010000


PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan”, ditulis oleh Hamdah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Desember 2019

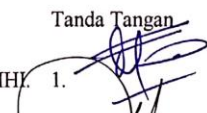

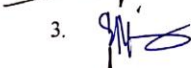
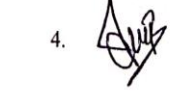
Dinyatakan LULUS dengan nilai: 78,5 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. (Ketua)	1. 
2. Drs. H. M. Amin Dj., M.A. (Anggota)	2. 
3. Erissa Nilasari, M.P. (Anggota)	3. 
4. Ansharullah S.Ag., M. Fil.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Hamdah. 2019. *Kinerja PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam menanggapi Keluhan Pelanggan.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Drs. H. M. Amin, MA., (II) Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I.

Kata Kunci: *Kinerja, persepsi, keluhan pelanggan.*

Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih banyaknya pelayanan yang kurang memuaskan dari PLN. Padahal, setiap tahun kebutuhan listrik semakin meningkat. Masyarakat tentunya menginginkan supaya kontinuitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya banyak kesalahan-kesalahan yang dilakukan pihak PLN yang menyebabkan banyak pelanggan PLN yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN khususnya PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Berangas.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yaitu penulis meneliti dan mengamati secara langsung tentang objek penelitian di lapangan secara faktual dan cermat. Penelitian ini berlokasi pada PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Berangas.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan 3 kategori keluhan pelanggan yaitu pemadaman listrik tiba-tiba, kesalahan alat meter listrik dan permintaan pemasangan listrik RT. kemudian tiap-tiap permasalahan tersebut diidentifikasi. Dari proses identifikasi tersebut ditemukan bahwa yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan adalah adanya kesalah pahaman antara pelanggan dan pihak PLN. berdasarkan hal tersebut kinerja PT PLN dalam menanggapi adalah sudah baik dan semakin meningkat. Hal tersebut diwujudkan dengan upaya mereka untuk selalu meningkatkan kinerjanya agar mengurangi keluhan pelanggan. Rekomendasi yang sesuai terhadap penelitian ini adalah berupa sosialisasi dan peningkatan layanan 24 jam PLN.

MOTO

“Hidup adalah tantangan untuk menyelesaikan masalah, maka berikhtiar dan bertawakal lah modal utama untuk mencapai sebuah kesuksesan”

“Kepuasan yang sebenarnya adalah ketika kita telah mencapai kesuksesan dengan kegigihan perjuangan diri sendiri dan membagi kebahagiaan dengan orang-orang yang kita sayangi”

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk Abah dan mama tercinta, yang tiada henti selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang yang luarbiasa serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku menjalani rintangan yang ada di depanku serta terimakasih kepada teman-teman yang selalu mendukung dan memberi motivasi untuk ku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā'	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta'marbutah di akhir kata

a) Apabila dimatikan ditulis h.

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiḡu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>k āmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḡi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصباح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. dan Erissa Nilasari, M.P. selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Drs. H. M. Amin Dj., M.A. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 09 Oktober 2018

Penulis

(Hamdah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Kinerja	10
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	14
C. Pengukuran Kinerja	17
D. Indikator Kinerja	26
E. Pengertian Persepsi	29
F. Pengertian Pelanggan.....	32
G. Kepuasan Pelanggan	33
H. Pengukuran Kepuasan dan Harapan Pelanggan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	42

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Data dan Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	46
A. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan	46
B. Identifikasi Keluhan Pelanggan	49
C. Penanganan Keluhan Pelanggan	50
D. Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Berangas	61
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran-saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Keluhan Pelanggan PLN (Persero) Kantor Pelayanan Berangas	50
Tabel 4.2 Prosedur Pasang Listrik	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 4.1 Alur Bisnis Proses Pelayanan.....	46
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pemasangan Listrik	60