

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.