

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM LISTRIK PASCA
BAYAR DI PT PLN (PERSERO) MUARA TEBO**

SKRIPSI



OLEH:

WULAN DARI

NIM : EES 160670

Pembimbing

Drs.A.TARMIZI,.M.HI

EFNI ANITA,SE.,M.E.Sy

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDIN

TAHUN AKEDEMIK 2021/2022

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Dari
Nim : EEs. 160670
Jurusan / Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah
Alamat : Telanai

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan listrik pasca bayar di pt pln (persero) muaro tebo adalah hasil karya pribadi dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau tulisan orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penelitian siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi, 28 - September - 2021

Yang Menyatakan.



Wulan Dari
EES.160670

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

PEMBIMBING I : Drs. A. Tarmizi,M.HI
PEMBIMBING II : Efni Anita, M.E.sy
Alamat : Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura Jambi
36122. Telp/Fax (0741) 5831-584118 Website :
uinjambi.ac.id

Jambi, 25 - Juni - 2021

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di_

Jambi

NOTA DINAS

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

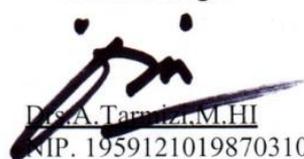
Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Wulan Dari, NIM : EES.160670 yang berjudul : "Strategi Pelayanan Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Muaro Tebo. Telah dapat diajukan untuk di munaqosahkan, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah kami ucapkan terima kasih semoga dapat bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.

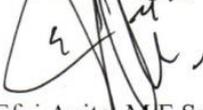
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui;

Pembimbing I


Drs. A. Tarmizi, M.HI
NIP. 195912101987031003

Pembimbing II,


Efni Anita, M.E.Sy
NIP. 198107302015031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No.1 Telanaipura Jambi 36122 Telp./Fax: (0741) 65600 Website: febi-iainstsjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-74/D.V/PP.00.9/09/2022

Skripsi dengan judul “ Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik di PT PLN (Persero) Muara Tebo ” yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wulan Dari
NIM : EES160670
Tanggal ujian skripsi : 16 November 2021
Nilai munaqasyah : 72,91

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu (S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasah/Tim Penguji
Ketua Sidang

H. Sisrah, S.Ag., M.H.I
NIP. 196502151999031001

Penguji I

Ahsan Putra Hafiz, S.H.I., M.E.I
NIP. 198107222005011002

Penguji II

Nurlia Fusfita, M.Ec.Dev
NIP. 198908072019032010

Pembimbing I

Drs. A. Tarmizi, M.H.I
NIP. 195912101987031003

Pembimbing II

Efni Anita, SE., M.Sv
NIP. 198107302015031001

Sekretaris Sidang

Hidayat, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197302071994012001

Jambi, Mei 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Dekan

Dr. A.A. Miftah, M.Ag
NIP. 197311251996031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوهُ أَمْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ
(٥٩)

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah – lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu berhati keras lagi berhati kasar tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu ,karena itu maafkanlah mereka ,dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.kemudian apabila kamu telah membulatkan tekat,maka bertawakallah kepada allah.sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepamya-Nya.¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambai
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambai

¹Alquran Q.s.Al-Imron (3:159)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillahirobbil'alamin...

Sujud syukur ku persembahkan kepada Allah SWT atas takdirMu telah Engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal bagiku dalam meraih cita-citaku.

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini kepada:

ayahanda ku tersayang “Ahmad Dauli ”ibunda ku tercinta “Yati Kasuma” suami tercinta “Eko Saputro” yang telah mengorbankan hidupnya, dan buah hati tersayang “M.Uwais Elfaruqi” memberiku semangat, mendoakan, menyayangi dan mengasihiku selama ini. Terimalah persembahan kecilku ini sebagai bukti awal dari keseriusanku untuk membahagiakan dan membalas segala pengorbananmu. Terima kasih saya ucapkan kepada adikku tersayang Muhammad Fauzan dan Muhammad Fauzi, dan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun material kepada saya selama ini. Tak lupa saya berterima kasih untuk guru-guru dan dosen-dosen yang telah ikhlas mendidik dan membimbing saya selama ini, terutama kepada bapak Dr.A.Tarmizi S,M.HI selaku pembimbing I dan ibu Efni Anita ,M.E.Sy selaku pembimbing II karena telah membimbing dan memberikan arahan sehingga saya bisa berada pada titik ini.

Dan kepada sahabat-sahabat dan teman-teman yang selalu membantu dan mensupport saya selama ini terutama kepada seluruh keluarga besar Ekonomi Syariah lokal 9 L dan teman-teman seperjuangan saya ucapkan terima kasih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan di pt Pln rayon muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan itu, maka skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah (1) Strategi PT. PLN (PERSERO) muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah komunikasi , promosi, dan pelayanan. (2) Kendala yang dialami PT. PLN (PERSERO) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah penyampaian informasi kepada pelanggan yang kurang efektif dalam hal ini terkait mengenai kemampuan SDM, dalam menyampaikannya, ketidakseimbangan antara tuntutan dan harapan pelanggan dengan keterbatasan peralatan dan sumber daya manusia atau SDM yang dimiliki PLN, kurangnya fasilitas memadai yang diberikan kepada humas, dan keterbatasan dana.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, ,Kualitas pelayanan,Kepuasan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the service strategy at pt Pln rayon muara tebo in improving customer satisfaction. To achieve that goal, this thesis uses qualitative approach with data collection techniques such as: Observation, Interview, and Documentation.

The results of the research obtained are (1) PT Strategy. PLN (PERSERO) muara tebo in improving customer satisfaction is effective communication, promotion, and service. (2) Constraints experienced by PT. PLN (PERSERO) in improving customer satisfaction is the delivery of information to customers that is less effective in this regard related to the ability of human resources, in conveying it, the imbalance between customer demands and expectations with the limitations of equipment and human resources or human resources owned by PLN, the lack of adequate facilities provided to public relations, and limited funds.

Keywords: Service Strategy, Service Quality, Customer Satisfaction

Kata Pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah robbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahnya yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan dapat dirasakan manifestasinya dalam wujud imam, islam dan amal nyata yang shalih likulli zaman wa makan.

Skripsi ini dengan judul “ **Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Di Pt Pln (Persero) Muaro Tebo**

“Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Serjana Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.A.A. Miftah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi, Ibu Dr. Rafidah, SE., M. EI, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Novi Mubyarto, SE., ME, Wakil Dekan II, Bapak Dr. Sucipto, S.Ag., MA, Wakil Dekan III.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Bapak Ambok Pangiuk, S. Ag. M. Si, dan Bapak M. Yunus, M.,Si, selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Bapak Dr.A.Tarmizi S,M.HI selaku pembimbing I dan ibu Efni Anita ,M.E.Sy selaku pembimbing II
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi yang telah memberikan pendidikan berharga selama proses perkuliahan.
5. Seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan hingga selesai.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan semangat juang dan limpahan dukungan kasih sayang sehingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.
7. Kepada narasumber atau informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini, dan
8. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam menyusun skripsi ini.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita mohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penelitian selanjutnya.

Jambi, 2021

Wulan Dari

EES.160670

DAFTAR ISI

HALAM DEPAN	
PERNYATAAN ORISINLITAS	i
NOTA DINAS	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN STUDI RELAVAN	
A. Kajian Pustaka	7
B. Studi Relavan	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Peneliti	
B. Objek Penelitian	
C. Stuktur Organisasi	
D. Jenis dan Sumber Data	
E. Instrumen Pengumpulan Data	
F. Populasi dan Sampel	
G. Teknik Analisis Data	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan listrik di pt pln (Persero)Muara Tebo	53
B. Kendala dalam strategi pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Muaro Tebo	58

BAB V PENUTUP

A.KESIMPULA	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk individu yang memiliki berbagai keperluan hidup, telah disediakan oleh Allah swt beragam benda yang dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang beragam tersebut tidak mungkin diproduksi sendiri oleh individu yang bersangkutan, dengan kata lain dia harus bekerja sama dengan orang lain, manusia dijadikan Allah swt sebagai makhluk sosial yang tidak lepas dari kehidupan bermasyarakat. Dalam hidup bermasyarakat, manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak, untuk mencukupkan kebutuhan-kebutuhan hidupnya. Pergaulan hidup tempat setiap orang melakukan perbuatan dalam hubungannya dengan orang-orang lain disebut *muamalat*.² Kemudian, interaksi manusia dengan segala tujuannya tersebut diatur dalam Islam dalam bentuk ilmu yang disebut fiqh muamalah, berbeda dengan fiqh lain seperti fiqh ibadah, fiqh muamalah lebih bersifat fleksibel.³

Proses pembayaran rekening listrik dapat juga dilakukan dengan muamalah, yaitu dengan akad *wakālah*. Dengan akad *wakālah* pembayaran dapat dilakukan dengan mudah, hanya saja pihak yang lain harus bersedia untuk melakukan akad tersebut. Dalam akad *wakālah* terdiri dari *muwakkil* atau orang yang mewakilkan dan *wakil* atau orang yang mewakili

² Ahmad azhar basyir, asas-asas hukum muammalat (hukum perdata islam), hlm 11

³ Abdul munib, hukum islam dan muammalah (asas –asas hukum islam dalam bidang muammalah) jurnal penelitian dan pemikiran islam (pamekasan) v0; 5 nomor 1, 2018 hlm 73.

Energi listrik sudah menjadi kebutuhan virtual masyarakat untuk menunjang kehidupan mereka sehari –hari dan sebagainya oleh karena itu kebutuhan akan tenaga listrik terus meningkat dari tahun ke tahun.

Jumlah peningkatan tenaga listrik dari tahun ketahun menjadi penyebab PT .Perusaan Listrik Negara (Persero) harus berusaha melakukan upaya peningkatan kualitas layanan terbaik untuk memuaskan keburuhan pelanggan.

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.⁴

Pada dasarnya energy listrik juga sangat mempengaruhi dalam kehidupan sehari-hari baik dalam sector industry, sector rumah tangga sector fasilitas umum dan sector komersial.

PT. PLN (PERSERO) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-

⁴ “Sri Atun Hasanah ,Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektip Ekonomi Islam (Studi Pada Planggan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Rayon Purbalingga).Skripsi Thesis.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT. PLN (PERSERO) Muara Tebo menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan baik perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan .

Dalam pandangan islam dikenal dengan masalahah , pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersipat fisik maupun sprituial . Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai- nilai syariah . Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal nbaik secara dzat maupun secara memperolehnya , tidak bersikap isrof (Royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu kepuasan seorang muslim didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi , tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang di konsumsinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ ۝ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۝ فَأَعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَتَنَسَّأْ لَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya; “Maka disebabkan rahamat dari Allah –lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertaqwalah kepada Allah swt. Sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁵

Menurut pengamatan peneliti terhadap pelanggan pt Pln wilayah kota tebo terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan waktu dan biaya pelayanan, adanya listrik ilegal yang dimanfaatkan oleh orang tertentu dalam situasi tersebut. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran –pemikiran negatif dari pelanggan.

Kebutuhan akan jasa listrik di muara tebo dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan akan dibutuhkannya jasa listrik ini merupakan dampak yang positif untuk menunjang tersalurkannya potensi yang dimiliki PT. PLN (PERSERO). Secara umum, pelayanan jasa listrik pada PT. PLN (PERSERO) didominasi oleh pelayanan pembayaran rekening listrik.⁶

Salah satu cara untuk membentuk sebuah loyalitas yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan memenuhi kebutuhan para pelanggannya, memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan adalah kunci dari loyalitas pelanggan.

⁵ Qur'an surah al –imron ayat 159

⁶ “Uus MD Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail,” Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Pdf.”

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan listrik Rayon Muara tebo tahun 2015 – 2020
Pelanggan rumah tangga
(pasca bayar dan Prabayar)

No	Tahun	pascabayar	Prabayar	Jumlah pelanggan
1	2015	22.300	18.700	41.000
2	2016	21.090	20.560	41.650
3	2017	20.540	21.780	42.320
4	2018	20.860	21.940	42.800
5	2019	19.340	23.470	42.810
6	2020	18.230	24.600	42.830
		122.360	131.050	

Sumber : Pt PLn Rayon muara tebo

Kualitas pelayanan ini adalah sikap maupun perilaku pt rayon harus baik dan sopan terhadap pelanggannya ,sehingga pelanggan akan merasa sangat puas, serta mampu menarik perhatian untuk tetap setia terhadap perusahaan tersebut dalam menggunakan jasa pelayanan yang perusahaan berikan, dengan demikian akan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak (manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk mencapai suatu tujuan), karena perusahaan tidak akan berkembang tanpa adanya konsumen yang selalu setia terhadap produk-produk yang diberikan perusahaan.⁷

⁷ Atep Adya Barata, Dasar –dasar Pelayanan Prima (jakarta :Elek Media Komputindo,)
Hal 31

Dalam perspektif islam memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat muliadan merupakn pintu kebaikan bagi siapa saja yangvmau melakukannya.Sebagian dari ayat alQur'an yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesame.Seperti yang di jelaskan dalam surah al –maidah ayat dua (2).⁸

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبُورِّ وَالْتَفَوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :*Dan tolong menolonglah kamu dalam hal (mengerjakan) kebaikan dan taqwa ,dan jnganlah kamu tolong menolong da;am berbuat dosa dan pelanggaran .dan bertaqwalah kaamu kepada allah swt.Sesungguhnya allah amat berat menyiksa-Nya (Al-Maidah ayat 2).*

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang : “ **Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi islam Listrik Di Pt Pln (Persero) Muaro Tebo**”

B. Batasan masalah

Agar permasalahan yang telah dirumuskan diatas tidak menyimpang terlalu jauh maka untuk meneliti strategi pelayanan secara produktif dan kepuasan pelanggan dalam Pt pln rayon Cabang Kota Muaro tebo ini hanya difokuskan“ Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi islam Listrik Di Pt Pln (Persero) Muaro Tebo.

⁸ Qur'an Surah al-maidah ayat 2



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut yang menjadi pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana strategi pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Muaro Tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam ?
2. Bagaimana sistem pembayaran tagihan listrik sesuai syariah Islam ?
3. Kendala-kendala apa yang dialami humas PT.PLN (PERSERO) rayon Muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Muaro tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam .
2. Untuk mengetahui sistem pembayaran tagihan listrik sesuai syariah.
3. Untuk mengetahui Kendala-kendala apa yang dialami humas PT.PLN (PERSERO) rayon Muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah UIN STS Jambi.
2. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan kepada PT.Pln Rayon muaro tebo dalam meningkatkan kepuasan Pembiayaan pembiayaan pelanggan listrik .
3. Hasil tulisan ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan keterampilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dalam menulis bagi penulis sendiri, dan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa dalam pembuatan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika penulisan

Tujuan sistematika penulisan ini adalah memberikan gambaran secara umum mengenai isi dari penelitian ini. Sehingga mendapatkan pemahaman secara runtun. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini mencakup latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat baik secara teoritis maupun praktis dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA TEORI DAN STUDI RELAVAN

Dalam bab ini penulis memaparkan kajian pustaka teori dari penelitian ini, dan studi relevan dari penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini tentang objek penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah penulis menerangkan gambaran tentang penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Inti dari penelitian, hasil analisis data dan pembahasan data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang sudah disiapkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang rumusan masalah yang diajukan pada bab 1 beserta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



implikasi dan sarannya bab ini terdiri dari kesimpulan ,dan saran

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN STUDI RELAVAN

A. Kajian Pustaka

1. Defenisi Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “strategos”(stratos yang berarti militer dan Ag yang berarti memimpin) yang berarti “generalship” atau suatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan pada situasi jaman dahulu yang sering diwarnai perang dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang.⁹

Sedangkan menurut penelitiannya, adalah strategi menurut sebagian orang didefinisikan sebagai berikut:

- 1 Menurut Sondang Siagian, strategi adalah cara yang terbaik untuk mempergunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia sesuai tuntunan perubahan lingkungan.¹⁰
- 2 Menurut Chalder yang dikutip Supriyono, strategi adalah penentu dasar goals jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara – cara bertindak dan alokasi sumber – sumber yang diperlukan.¹¹

⁹ “Hendrawan Supratikno, Advanced Strategic Management Back To Basic Approach, (Jakarta Pt. Gravindo Utama, 2003), h. 19. Pdf.”

¹⁰ “Sondang Siagian, Analisa Serta Kebijakan dan Strategi Organisasi. (Jakarta; PT Gunung Agung, 1986), Cet. Ke-2, h. 17. Pdf.”

¹¹ “Supriyono, Manajemen Strategik Dan Kebijakan Bisnis (Yogyakarta Bpfe, 1986) h. 9. Pdf.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3 Menurut prof.Dr.Onong Uchyana Efendi,MA.strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (plaining)dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut,strategi tidak berfungsi sebgai peta jalan yang hanya memberi arah saja,melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasionalnya.
- 4 Menurut Prof .Dr.A.M.kardiman ,strategi adalah penentuan tujuan utama dan berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan ata organisasi serta pemilihan cara cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.Jadi strategi menyangkut soal peraturan berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan agar dalam jangka panjang tidak kalah bersaing.¹²
- 5 Menurut stainerdan Minner ,strategi adalah penetapan misi perusahaan,penetapan sasaran organisasi dan meningkat kekuatan eksternal dan internal,perumusan kebijakan strategi tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasi secara tepat,sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹³

Dari beberapa pengertian diatas ,dapat disimpulkan tentang strategi sebagai berikut:

1. Dalam menyusun strategi perlu dihubungkan dengan lingkungan organisasi sehingga dapat disusun kekuatan strategi organisasi.

¹² A.M.Kardiman,Pengantar ilmu Manajemen,(Jakarta :PTPronhalindo),h.58

¹³ “George A Stainer Dan John,Manajemen Stratejik,(Jakarta Erlangga).h,20.Pdf.”

2. Strategi merupakan satu kesatuan rencana yang terpadu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi
3. Dalam mencapai tujuan organisasi perlu alternative strategi yang harus dipertimbangkan dan harus dipilih.

Berdasarkan karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah proses perencanaan yang bersifat menyeluruh dan terintegrasi berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar.

Karena strategi adalah sebagai suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, strategi memiliki beberapa sifat.¹⁴

- a) Menyatu (*unified*), yaitu menyatukan seluruh bagian bagian dalam perusahaan
- b) Menyeluruh (*comprehensif*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan
- c) Integral (*integrated*), yaitu strategi akan cocok/sesuai dari seluruh tingkatan.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi

¹⁴ “Agustinus Sri Wahyudi ,Manajemen Strategikpengantar Proses Berpikir Stratejik,(JakartaBinarupa Aksara,1996),Cetke-1,H16.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan.¹⁵

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:¹⁶

- a) Kualitas pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- b) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena dari produk, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- c) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- d) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.

¹⁶ "Rambat Lupiyoadi, Ma¹⁶ "Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta Ghalia Indonesia, 2001)h. 60.Pdf."najemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Edisi Keempat,.Pdf."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gasperz yaitu:

Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Perusahaan tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.

Ada beberapa metode yang biasa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya, yaitu¹⁷:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2. Pembeli Bayangan (Ghost Shopping)

Yaitu dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik

¹⁷ Ade tri Putra, Tinjauan Ekonomi islam terhadap tingkat Kepuasan Konsumen pada peraturan umum Instalasi listrik Pt Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3. Analisis Pelanggan Beralih (Lost Customer Analysis)

Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey Kepuasan pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah batu penjuru bagi hubungan antara pemasaran dan manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah barang atau jasa yang dikonsumsinya memenuhi harapan. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersediadalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga dan orang lain, maupun makhluk hidup lain.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan penyediaan jasa. Pada dasarnya pengertian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.¹⁸

Menurut Kotler (2005) ada empat indikator dalam pengukuran kepuasan konsumen yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan.
2. Ghost shopping atau Mystery shoope merupakan salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen potesnial produk perusahaan dan pesaing.
3. Analisa pelanggan yang hilang (Lost customer analysis) perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.
4. Survei kepuasan pelanggan perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu.¹⁹

Indikator kepuasan konsumen ialah sebuah transaksi ekonomi pasti tak lepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan outcome atau hasil yang diharapkan dari

¹⁸ “Rangkuti, F, Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan Strategi.Pdf.”

¹⁹ “Kotler. P. Dan Amstrong, Principle Dan Marketing, Alih Bahasa A. Sandiwan Suharto.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



adanya kepuasan konsumen. kepuasan konsumen adalah peningkatan penggunaan, pembelian uang, loyalitas dan word of month.²⁰

Ciri-ciri konsumen yang puas adalah adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekonendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.²¹

3. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri. Hal ini karena asumsi rasional konsumsi dibangun atas dasar *utility* (kepuasan).

Secara sederhana setidaknya ada dua hal yang perlu untuk kritis dari perilaku konsumsi yang beroriental pada utility yakni pertama tujuan konsumsi hanyalah untuk mencapai kepuasan dan kedua batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Artinya sepanjang dia mempunyai pendapatmaka tidak ada yang bisa membatasinya untuk melakukan konsumsi. Tentunya sikap ini akan menafikan kepentingan orang lain dan menafikan zat dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).

Dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena

²⁰ “Stepen, The Efecc Of Brand Imege On Overall Satisfaction And Loyalty Intention In The Courent Of Color Cosmetic, (Asian Academy Of Management Journal, 2007),VOL 1, NO. 1, h.6.Pdf.”

²¹ Kotler. P. dan Amstrong, *Principle dan Marketing*, alih bahasa A. Sandiwan Suharto (California: Pearson/Prentice Hall,2015), h. 329

dalam rasionalitas islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik (*the more isn't always the better*). Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.²²

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qona'ah. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih lebihan dan Tidak mengandung riba.²³

Kemudian Allah juga memerintahkan orang-orang beriman untuk menghentikan praktik riba. Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَزَرُّوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ-٢٧٩

Artinya :wahi orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah dan tinggallah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman

Dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

²² Sumar;in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 100-103

²³ Fitria Salahika Salma, Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*(Jestt, Vol. 2 No. 4 April 2015) h. 327

Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.

Dimensi assurance(jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan,kesopanan,santun,kepercayaan diri dari pemberi layanan serta respek terhadap konsumen.Kemudian memberi perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap pelayanan lembaga berkenaan dengan empati Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh bukhari muslim,menyatakan:”Abu musa al-asy’aryra berkata:”Seorang muslim yang menjadi bendahara(kasir) yang amanat,yang melaksanakan apa apa yang di perintahkan kepada-NYA dengan sempurna dan suka,memberikannya kepada siapa yang di perintahkan maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala sedekah.Dimensi tanibles(bukti fisik) fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting,namun bukanlah fasilitas yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi



menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Quran surah At-takasur ayat satu sampai lima.

Berdasarkan teori dasar diatas tersebut maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian tentang sesuaian tingkat pelayanan yang diharapkan.

Dalam ekonomi islam kepuasan dikenal dengan maslaha dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun non fisik yang didasarkan nilai nilai syariah.

4 . Jasa Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan iala:

a. Profesional (fathanaah)

Ialah bekerja dengan maksima dan penuh komitmen dan kesungguhan digambarkan dalam surat al isra' ayat 84:

فَلَنْ كُلُّ يَعْْمَلُ عَلَىٰ شَأْنِ كَلْبَتِهِ فَرَّ بُكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : *Tiap tiap orang berbuat menurut keadaannya masing masing. Maka allh swt lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*

termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh di alam sekitarnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Kesopanan dan keramahan (tabling)

Artinya komunikatif dan argumentatif orang mempunyai sikap tabling speaking akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.²⁴

kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam pelayanan kepada orang lain hal ini ditegaskan dalam Al Quran surah Thaha ayat 44:

فقو لاله قو لالينا لعله يتذ كر او يخش

Artinya : *Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata kata yang lemah lembut mudah mudahan ia ingat atau takut.*

c. Jujur (sidik)

Yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.

d. Amanah

Memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Allah

SWT berfirman dalam surah an nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ نَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ الَّتِي أُهْلِبْتُمْ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِاللَّهِ

نعما يعظكم به ان الله كان سميعا بصيرا - ٥٨

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu meenyampaikan amanitakepada yang berhak menerimanya.*

5. Konsep akad

a. Pengertian akad

²⁴ Hermawan karta jaya dan m ,syakir sula Syariah marketing ,(Bandung Mizan 2006)h.132



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut bahasa akad adalah ar-rabbth (mengikat). Sedangkan menurut istilah ,yang dimaksud akad adalah perikatan ijab dan qabul yang dibenarkan syara' yang menetapkan keridoan kedua belah pihak .melahirkan hak dan tanggung jawab terhadap objek akad (ma'qud 'alaih).pada umumnya, setiap istilah akad itu berarti ijab dan qabul (serah terima)kecuali ada yang menunjukkan makna lain.

Kontrak atau perjanjian dalam hukum perdata islam disebut dengan akad (al –aqdi).sedangkan secara etimologi adalah pertalian atau keterkaitan antara ijab dan qabul sesuai dengan kehendak syriah (allah dan rasulnya) yang menimbulkan akibat hukum pada objek perikatan .

Dari definisi diatas ,maksdnya adalah bahwa setiap perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih tidak dipandang sah jika tidak sejalan dengan kehendakatau ketentuan –ketentuan yang telah ditetapkan oleh al syar'i (Allah dan Rasul-Nya),misalnya perjanjian untuk melakukan transaksi riba atau transaksi lain yang dilarang .Apabila ijab dan qabul telah dilakukan sesuai dengan syarat-syaratnya dan sesuai dengan kehendak syara' ,maka muncullah akibat hukum dari perjanjian tersebut.

b. Hukum berakad

Dalam melakukan akad atau transaksi ,ada tiga pendapat tentang hukum bertransaksi,yaitu :

Pertama , menurut Dzahiriyah, hukum bertransaksi (akad) itu pada asalnya terlarang, maka akad itu menjadi boleh apabila ada dalil yang

melandasinya. Bahkan setiap akad yang tidak berdasar pada dalil yang *shahih* itu tidak dibolehkan. Singkatnya, akad yang dibolehkan adalah setiap akad yang berdasarkan pada *nash syara'* atau *ijma'*. Dzahiriyah menegaskan, akad yang boleh dilakukan hanya akad-akad yang dikenal (*ma'ruf*) dalam kitab-kitab fikih dan tidak boleh membuat akad baru. *Ijtihad* ini berdasarkan cara pandang mereka yang memahami nash berdasarkan dzahirnya saja

Kedua, menurut jumhur Fuqaha, hukum betransaksi itu pada dasarnya boleh dengan syarat tidak melanggar kaidah-kaidah *umumu'amalat* dalam islam, karena memenuhi janji atau hukumnya wajib. Sebagaimana dalam ayat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلَى
الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Hewan-hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.*

Selanjutnya jumhur ulama berbeda pendapat, ada yang longgar dan hati-hati. Hanafiyah, Malikiyah, Syafi'iyah, dan Ashhab Ahmad berpendapat bahwa akad itu harus berdasarkan Al-Qur'an, Al-Hadis, *Ijma'*, Qiyas dan sumber-sumber hukum yang *mukhtalaf fihi*. Oleh karena itu, menurut mereka, akad-akad yang tidak berlandaskan *nash*,

dan hanya berlandaskan *Urf*, qiyas dan lain-lain itu dibolehkan. Sebaliknya akad-akad yang tidak ada dalil atsar ataupun qiyasnya, maka akad tersebut tidak dibenarkan.

c. Rukun dan Syarat Akad

Setelah diketahui bahwa akad merupakan suatu perbuatan yang sengaja dibuat oleh dua orang atau lebih berdasarkan keridhaan masing-masing, maka timbul bagi kedua belah pihak *haq* dan *iltijam* yang diwujudkan oleh akad, rukun dan syarat akad ialah sebagai berikut:

a) *Aqid* ialah orang yang berakad, terkadang masing-masing pihak terdiri dari satu orang dan terkadang terdiri dari beberapa orang. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh '*aqid* adalah sebagai berikut:

- 1) *Aqil*, orang-orang yang berakal sehat.
- 2) *Tamyiz*, orang yang dapat membedakan baik dan buruk.
- 3) *Mukhtar*, orang bebas dari paksaan.

b) *Ma'qud 'alaih* ialah benda-benda yang diakadkan, seperti benda-benda yang dijual dalam akad jual beli, akad gadai, utang yang dijaminakan seseorang dalam akad *kakalah*. Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam *ma'qud 'alaih* adalah sebagai berikut:

- 1) Obyek perikatan telah ada ketika akad dilangsungkan.
- 2) Obyek perikatan dibenarkan oleh syariah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Obyek akad harus jelas dan dikenali.
 - 4) Obyek dapat diserahterimakan
- c) *Maudhu' al aqd* ialah tujuan atau maksud pokok mengadakan akad. Berbeda akad, maka berbedalah tujuan pokok akad. Misal dalam akad jual beli tujuan pokoknya ialah memindahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan diberi ganti. Apabila akad harus mempunyai tujuan agar akad itu dapat dipandang sah dan mempunyai akibat-akibat hukum, diperlukan adanya syarat-syarat tujuan sebagai berikut:
- 1) Tujuan akad tidak merupakan kewajiban yang telah ada atas pihak-pihak yang bersangkutan tanpa akad yang diadakan.
 - 2) Tujuan harus berlangsung adanya hingga berakhirnya pelaksanaan akad.
 - 3) Tujuan akad harus dibernarkan *syara'*.
- d) *Shigat al 'aqd* ialah ijab dan qabul. Ijab adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad, sedangkan qabul ialah perkataan yang keluar dari pihak yang berakad pula, yang diucapkan setelah adanya ijab.¹⁶ Para pihak yang melakukan ikrar ini harus memperhatikan tiga syarat berikut ini yang harus dipenuhi agar memiliki akibat hukum.

a. *Jalalul ma'na*, yaitu tujuan yang terkandung dalam pernyataan itu jelas, sehingga dapat dipahami jenis akad yang dikehendaki.

b. *Tawafuq*, yaitu adanya kesesuaian antara ijab dan qabul.

c. *Jazmul Iradataini*, yaitu antara ijab dan qabul menunjukkan kehendak para pihak secara pasti, tidak ragu dan tidak terpaksa.

6. Akad Wakalah

a. Pengertian wakalah

Perwakilan adalah *al-wakalah* atau *al-wikalah*. Menurut bahasa artinya adalah *al-hifdz*, *al-kifayah*, *al-dhaman*, dan *al-tafwidh* (penyerahan, pendelegasian, dan pemberian mandat). Kemudian, yang dimaksud dengan *wakālah* di sini adalah permintaan seseorang kepada orang lain agar menjadi wakilnya dalam sesuatu yang bisa diwakili. Adapun secara istilah para ulama telah mendefinisikan *wakālah* sebagai berikut:

- 1 Ulama Malikiyah mengatakan bahwa *wakālah* adalah seseorang menggantikan (menempati) tempat yang lain dalam hak (kewajiban).
- 2 Menurut ulama Hanafiyah *wakālah* adalah tindakan seseorang menempatkan orang lain di tempatnya untuk melakukan tindakan hukum yang tidak mengikat dan diketahui. Atau penyerahan tindakan hukum dan penjagaan terhadap sesuatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dokumen dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kepada orang lain yang menjadi *wakil*. Tindakan hukum ini mencakup pembelanjaan terhadap harta, seperti jual beli, juga hal-hal lain yang secara syara bisa diwakilkan seperti juga memberi izin kepada orang lain untuk masuk rumah.

- 3 Ulama Syafi'iyah mengatakan bahwa *wakālah* adalah penyerahan kewenangan terhadap sesuatu yang boleh dilakukan sendiri dan bisa diwakilkan kepada orang lain, untuk dilakukan oleh wakil tersebut selama pemilik kewenangan asli masih hidup. Pembatasan dengan ketika masih hidup ini adalah untuk membedakannya dengan wasiat.
- 4 Ulama Hanabilah berpendapat bahwa *wakālah* adalah permintaan ganti seseorang yang didalamnya terdapat penggantian dari hak-hak Allah dan hak-hak manusia.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud *wakālah* adalah penyerahan dari seseorang kepada orang lain untuk mengerjakan sesuatu, dimana perwakilan tersebut berlaku selama yang mewakilkan masih hidup.

b. Landasan hukum wakalah

Hukum asal *wakālah* adalah dibolehkan. Namun terkadang disunnahkan jika ia merupakan bantuan untuk sesuatu yang disunnahkan. Terkadang juga ia menjadi makruh jika ia merupakan bantuan terhadap sesuatu yang dimakruhkan. Hukumnya juga menjadi haram jika merupakan bantuan untuk perbuatan yang haram.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dan, hukumnya adalah wajib jika ia untuk menghindarkan kerugian dari *muwakkil*.

Wakalah disyariatkan dan hukumnya boleh, hal ini berdasarkan al-Qur'an, hadits, ijma', dan qiyas. Dalil-dalil hukum berlakunya *wakalah* antara lain:

1 Al- Qur'an

وَأِنْ جِئْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعُوثَا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّي اللَّهُ بَيْنَهُمَا مِنَ اللَّهِ كَاتِبًا عَلِيمًا خَبِيرًا

Artinya : “Dan jika kamu khawatir ada persengketaan di antara keduanya, maka utuslah seorang hakim dari keluarga laki-laki dan seorang hakim dari keluarga wanita”.

2 Hadist

Dalam kehidupan sehari-hari, Rasulullah telah mewakilkan kepada orang lain untuk berbagai urusan. Banyak hadits yang dapat dijadikan landasan keabsahan .

c. Rukun dan Syarat *Wakalah*

Perwakilan tidak akan sah apabila rukunnya tidak terpenuhi. Rukun perwakilan adalah dua orang yang melakukan transaksi (wakil dan muwakkil), sesuatu yang diwakilkan (muwakkal fih) dan ijab qabul. Dalam ijab qabul tidak disyaratkan lafal tertentu, tetapi sah dilakukan dengan setiap perkataan dan perbuatan yang

menunjukkan perwakilan. Masing-masing dari kedua orang yang berakad boleh menarik diri dari perwakilan dan membatalkan akad kapan saja karena perwakilan termasuk akad yang tidak mengikat.²⁵

Akad *wakālah* tanpa upah bersifat *jaiẓ ghair lazim* (diperbolehkan dan tidak mengikat), artinya kedua pihak memiliki hak untuk membatalkan akad kapanpun mereka menghendaki. Akad *wakālah* bisa bersifat kontan, artinya bisa dikerjakan semenjak akad itu disepakati, atau disandarkan pada waktu di masa mendatang, artinya akad tersebut berlaku mulai minggu atau bulan depan.

Kemudian, perwakilan tidak sah kecuali apabila syarat-syarat terpenuhi. Syarat-syarat ter

sebut berkaitan dengan *muwakil*, *wakil*, dan berkaitan dengan *muwakkal fih* (Sesuatu yang diwakilkan), yakni objek perwakilan.

a. Syarat *Muwakil*

Seorang *muwakkil* disyaratkan harus memiliki otoritas penuh atas suatu pekerjaan yang akan didelegasikan kepada orang lain. Dengan alasan, orang yang tidak memiliki otoritas sebuah transaksi, tidak bisa memindahkan otoritas tersebut kepada orang lain. Akad *wakālah* tidak bisa dijalankan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

²⁵ Sayyid sabiq, "fiqh sunnah jilid v,.....hlm 155

orang yang tidak memiliki *ahliyyah*, seperti orang gila, anak kecil yang belum *tamyiz*.²⁶

b. *Syarat Wakil*

Seorang wakil disyaratkan haruslah orang yang berakal dan *tamyiz*. Anak kecil, orang gila, anak belum *tamyiz*, tidak boleh menjadi wakil, ini menurut pendapat ulama hanafiyyah.²⁷

c. *Syarat Muwakkal fih*

Objek yang diwakilkan harus memenuhi beberapa syarat. Objek tersebut harus diketahui oleh *wakil*, *wakil* mengetahui secara jelas apa yang harus dikerjakan dengan spesifikasi yang diinginkan. Sesuatu yang diwakilkan itu harus diperbolehkan secara *syar'i*. Tidak diperbolehkan mewakilkan sesuatu yang diharamkan *syara'*, seperti mencuri, merampok, dan lain-lain. Objek tersebut bisadiwakilkan kepada orang lain, seperti pada akad jual beli, *ijarah*, dan lain-lain.

d. **Macam-Macam *Wakālah***

Tentang kedudukan *wakālah* apakah sebagai *niyabah* (perwakilan) atau *wilayah* (pelimpahan kewenangan untuk mengambil keputusan), terdapat dua pendapat sebagai berikut:

²⁶ Sayyid sabiq, "Fiqh sunnah jilid V,.....hlm 156

²⁷ Dimyauudin Djuwaini, "pengantar piqh muamalah",.....,hlm 242



1. Akad *wakālah* sebagai bentuk perwakilan (*niyabah*)

Menurut pendapat ini, dalam wakalah yang bersifat *niyabah*, seorang *wakil* tidak boleh menyalahi perintah orang yang mewakilkan. Dalam hal ini, apapun yang dilakukan oleh seorang *wakil* harus sesuai dengan apa yang diperintahkan.²⁸

2. Akad *wakālah* sebagai bentuk pelimpahan kewenangan untuk mengambil keputusan (*wilayah*)

Dalam hal ini, seorang *wakil* diberi kewenangan penuh untuk bertindak apapun selama berdasarkan pertimbangan mencapai kemaslahatan. Misalnya untuk menghindari utang, pihak *wakil* dalam jual beli melakukan pembayaran secara tunai, meskipun diperintahkan untuk menunda pembayaran.

Kedua bentuk *wakālah* tersebut, memberikan inspirasi dalam pembagian akad *wakālah* dari segi kewenangannya. Para fuqaha sepakat bahwa hukum akad yang dilakukan oleh *wakil*, secara otomatis akan kembali kepada *muwakkil*. Artinya, pada hakikatnya merupakan kehendak dari *muwakkil* untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan ruang lingkup kuasa/kewenangan yang diberikan, pada akad *wakālah*, secara umum dapat dibedakan menjadi dua macam:

- 1) Wakālah muqayadah Yaitu pendelegasian kewenangan untuk melakukan pekerjaan tertentu yang sifatnya terbatas. Melalui

²⁸ Burhanudin S, "Hukum Kontrak Syariah "hlm 151

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

wakālah ini, wakil tidak boleh keluar dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak yang mewakilkan (muwakkil). Misalnya, juallah mobilku ini seharga Rp 100 juta jika kontan, dan Rp 150 juta jika kredit

- 2) *Wakālah mutlaqoh* Yaitu bentuk pemberian kuasa/kewenangan secara mutlak kepada pihak lain untuk melakukan suatu pekerjaan. Melalui akad *wakālah* ini, seorang *wakil* akan mendapat kepercayaan penuh untuk melakukan pekerjaan dalam lingkup yang lebih luas. Misalnya, juallah mobil ini tanpa menyebutkan harga yang diinginkan, ataupun mekanisme pembayarannya.

Dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi, islam memiliki sistem perekonomian yang berbasiskan nilai –nilai dan prinsip syariah yang bersumberkan dari alquran dan hadist serta dilengkapi dengan al-ijma' dan al-qiyas. Sistem ekonomi islam saat ini dikenal dengan ekonomi syariah kaedah hukum asal syariah yang berlaku dalam urusan muammalah adalah bahwa semuanya dibolehkan sebagaimana dalam kaedah piqiyah disebutkan;

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya : *hukum asal dalam muammalah adalah kebolehan sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.*²⁹

²⁹ Djazu kaidah –kaidah fikih:kaidah –kaidah hukum islam dalam menyelesaikan masalah –masalah yang praktis, (jakrta:kencana prenatal media group,2006)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kecuali ada ketentuan al-quran dan hadist yang melarang. Jadi muamalah yang diperintahkan oleh syara' untuk dikerjakan hendaklah dikerjakan dan jika dilarang mengerjakan hendaklah jangan dikerjakan dan tinggalkan.

Apabila muamalah tersebut mendatangkan kemudharatan jelas haram hukumnya dan harus ditinggalkan, sebab hukum syara' adalah mendatangkan kemaslahatan dan menolak kemudhratan.

B. Studi Relavan

Tabel 2.1

Studi Relevan

No	Nama	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Jessica Febrina Sitompul (2020)	Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Millenium Medan	Metode Kualitatif	Walaupun strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) telah dilakukan oleh GraPARI Telkomsel Millenium, akan tetapi strategi tersebut belum dapat dikatakan efektif apabila masih terdapat hambatan didalamnya. ³⁰

³⁰ Jf sitompul,” Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Millenium Medan (*Repository.usu.ac.id*)

2	Partua Pramana Hamongan Sinaga (2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	Metode Kuantitatif	Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel independen Loyalitas Pelanggan ³¹
3	Siskawati Rahamn (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Area Manado	Metode Kuantitatif	Membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi berpengaruh secara persial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pt pln (persero)manado ³²
4	Muh Yunus Bandu (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat	Metode Kuantitatif	Untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat ³³
5	Bagus Mohamad Gandhi Sutarso (2008)	Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study Kasus PT. PLN (PERSERO) di	Metode Kualitatif	kualitas pelayanan dan strategi pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen tersebut

³¹ "Partua Prama Hamongan Sinaga.Pdf."

³² "S Rahman ," Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Area Manado"(Jurnal Riset Ekonomi ,Manajemen,Bisnis Dan Akutansi).Pdf."

³³ "Muh Yunus Bandu," Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat.Pdf."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	Wilayah Semarang)		mempengaruhi kinerja perusahaan ³⁴
--	-------------------	--	---

Penulis memilih penelitian dengan judul Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Muaro Tebo. adapun perbedaan dengan penelitian – penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini penulis membahas mengenai Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Muaro

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi

³⁴ “Bagus Mohamad Gandhi Sutarso,” Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study Kasus PT. PLN (PERSERO) Di Wilayah Semarang.Pdf.”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif.³⁵ Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.³⁶ Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan studi kasus yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT PLN (Persero) Rayon muaro tebo.

B. Objek Penelitian

Alamat : Jl. H .Mansur,kab Ma Tebo,Jambi 37271

Telp /Ptpln : +62 744 21049

PT.PLN (Persero) Rayon Muara Tebo resmi beroperasi di kantor barunya di kecamatanTebing Tinggi , kabupaten Muara Tebo.

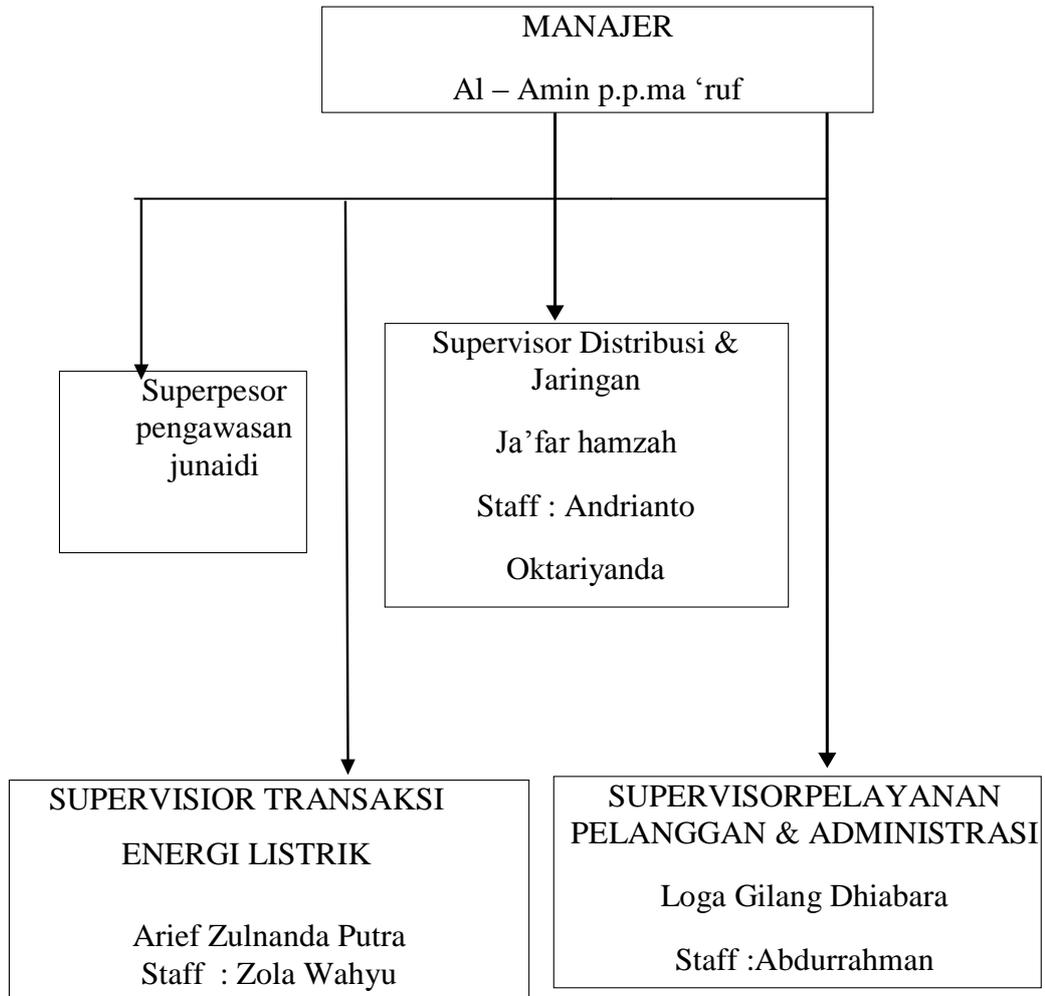
C. Struktur organisasi

³⁵ “Sugiyono Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung Alfabeta ,2014)Hal.1.Pdf.”

³⁶ “M Amin Abdullah ,Dkk, Metodologi Penelitian Agama Pendekatan Multidisipliner,(Yogyakarta lembaga Penelitian,2006)Hal.146.Pdf.”

PT PLN (PERRSERO) ULP

MUARA TEBO³⁷



³⁷ Wawancara dengan doni heriawan, supervisor pt pln rayon muara tebo tanggal 10 februari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

D. Jenis dan Sumber data

1.jenis data

1. Data Primer

Sumber data ini adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan.³⁸ Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan di kantor.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder.³⁹ Data skunder yang digunakan terdiri dari buku-buku, jurnal, skripsi dan artikel ilmiah tentang apa yang terkait dengan tema.⁴⁰

Data skunder ,merupakan data atau imformasipanjang penelitian yang didapat dari studi literature,buku,jurnal,internet,studi kepustakaan lain.data skunder diperoleh secara tidak langsung (melalui perantara orang lain).

2. sumber data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh.seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi

³⁸ “Soeratno Dan Lincoln Arsyad Metodologi Penelitian Untk Ekonomi Dan Bisnis (Yogyakarta sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN,2008)h 70.Pdf.”

³⁹ “Danang Sunyoto ,Metode Penelitian Akutansi ,(Bandungpt Replica Aditama,2013)h 11 (2).Pdf.”

⁴⁰ “Burhan Bugin, Metodologi Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Ilmu – Ilmu Social.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



penelitian yang dilakukan.

E. Instrument pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka.⁴¹ Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara kepada narasumber diantaranya.

No	Narasumber	Jabatan
1	Doni heriawan	Supervisor 1 dipt pln muara tebo
2	Sopwan	Supervisor 2 diPt pln muara tebo
3	Rahman	Bagian administrasi dan pelayanan dipt pln rayon muara tebo
4	Eko sapatro	Cater (catat meter)
5	Fauziah	Pelanggan
6	Neli	Pelanggan
7	Rahmad	Pelanggan
8	Kalamudin	Pelanggan

⁴¹ Muhammad Idrus, Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, (Jakarta Erlangga, 2009), Hlm. 101.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Dokumentasi

Dokumentasi asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁴²

3. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari penelitian baik secara langsung ataupun tidak langsung baik terhadap objek penelitian. observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan ,dengan disertai pencatatan pencatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran .orang yang melakukan observasi disebut pengobservasi (obser)dan pihak yang terobservasi disebut (observe) .⁴³

F. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut ridwan populasi merupakan objek atau subjek yang berada disuatu wilyah dan memenuhi syarat syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.Berdasarkan pengertian tersebut ,maka yang menjadi populasi atau subjek dalam penelitian ini adalah seluruh

⁴² “Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung Remaja Rosdakarya, 2016), Hlm. 157-223..Pdf.”

⁴³ “Husien Umar ,Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis ,Gakartarajawalipers,2014),h 42.Pdf.”

pelanggan listrik pascabayar dan Prabayar di pt pln rayon muara tebo adapun jumlah seluruh pelanggan ialah sebagai berikut:

Tabel 3,1

Data pelanggan prabayar dan pascabayar

Jenis produk layanan listrik	Jumlah pelanggan
Pascabayar	122.360
Prabayar	131,050
Total keseluruhan pelanggan	253,410

b. Sample

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ,sample dalam penelitian ini peneliti mengambil dari sebagian pelanggan listrik pasca bayar dan prabayar .Adapun penentuan sample yang digunakan ialah random sampling dikarenakan jumlah populasi obyek penelitian memiliki jumlah yang terlalu besar dan region yang luas disamping itu terdapat juga keterbatasan peneliti dari segi biaya dan tenaga.

G. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif data yang terkumpul melalui berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, seperti interview, observasi, kutipan dan sari dari dokumen, catatan-catatan melalui *tape*: terlihat lebih banyak berupa kata-kata dari pada angka. Oleh karena itu, data tersebut harus di analisis sebelum dapat digunakan lebih jauh Miles dan Huberman mengemukakan tentang ketiga kegiatan tersebut sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



1. Reduksi Data

Reduksi data menunjuk kepada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi.⁴⁴

Data yang direduksi dan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada dilapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

2. Data *Display*

Display dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk *display* data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif dan kejadian atau peristiwa itu terjadi di masa lampau.

3. Kesimpulan/verifikasi

Kegiatan utama ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan /

⁴⁴ Sugiyono Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan kualitatif, Kuantitatif, R & D (Bandung : Alfabeta ,2007).hal.338

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya.⁴⁵

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁴⁵ http://eprints.undip.ac.id/40737/3/004_BAB_III.pdf, akses 12 Februari 2020.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) Muara Tebo

Dalam pelaksanaannya strategi yang digunakan oleh perusahaan merupakan bukan hal yang baru, namun itu semua merupakan cara yang yang dilakukan dalam melakukan pelayanan pada listrik pascabayar. Kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika pelanggan memilih listrik pascabayar itu sendiri. Kepuasan pelanggan dibentuk oleh harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan akan terus berkembang sesuai perubahan lingkungan yang memberi informasi dan bertambahnya pengalaman pelanggan yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatnya efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Berdasarkan pemahaman mengenai strategi manajemen sumber daya manusia, maka dapat kita lihat hasil wawancara bersama bapak rahman sebagai Administrasi pelayanan serta 5 pelanggan pt pln rayon

muara tebo yaitu :

mengenai strategi Humas PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo mengungkapkan salah satu keluhan pelanggan terkhusus pada saat pemadaman bergilir yaitu :

“Pelanggan sering mengeluhkan tidak ingin ada pemadaman, jika pihak PLN ingin mengadakan pemadaman diharapkan adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Serta banyaknya terjadi kerusakan pada barang-barang elektronik yang menimbulkan kerugian dan juga mengakibatkan pembayaran listrik juga akan bertambah apabila penghidupan listrik dengan tiba – tiba ”

Menurut bapak Doni Heriawan menjelaskan bahwa untuk masalah sering atau tidaknya inikan harus adanya timbal balik, ketika pemadaman terpelihara atau terencana banyak seharusnya konteksnya adalah untuk mengantisipasi terjadinya pemadaman secara tiba – tiba atau gangguan.tetapi dengan luas wilayah dan jaringan yang ada termasuk wilayah – wilayah yang rawan dengan banyak pepohonan dan gangguan gangguan lainnya .

Pemeliharaan jaringan atau pemadaman secara terencana tersebut memiliki waktu yang terbatas yakni dari jam 09.00 – 16.00 WIB.otomatis kita melakukan koordinasi terlebih dahulu karena listrik padam jadi pekerjaan harus kita lakukan sesuai dengan waktu yang tersedia untuk itu kita berdiskusi terlebih dahulu.Harapan kami dari perusahaan yaitu listrik menyala sebelum waktu pemadaman berakhir sudah bisa kita normalkan kembali.Tetapi dengan adanya listrik yang normal perusahaan juga berharap agar pelanggan membayar rekenig listrik sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



waktunya agar tidak dilakukan pemutusan listrik.

Kemudian pernyataan yang sudah dijelaskan oleh pelanggan didukung oleh pernyataan informan tambahan yakni pelanggan eksternal mengenai keluhan ketidaktahuan mengenai pemadaman, dalam uraian dibawah ini.

Bapak kalamudin menyampaikan ,Lebih seringnya saya gatau mengenai info pemadaman tersebut. Saya hanya mngetahui melalui teman saya dan itupun paling taunya sekita sejam sebelum pemadaman jadi gada persiapan terlebih dahulu. Kan kalau saya tau informasi pemadaman dari jauh-jauh hari saya bisa mempersiapkan terlebih dahulu seperti isi air, cas hp, dan kebutuhan lainnya.

Supervisor Teknik sebagai penggerak dari program ini bertanggung jawab atas perencanaan mengenai program pemeliharaan jaringan atau pemadaman terencana tersebut. Dalam analisis model perencanaan komunikasi Philip Lesly, tahapan pertama yang dilakukan dalam perencanaan strategi komunikasi adalah analisis dan riset. Analisis dan riset dilakukan sebagai langkah awal untuk mendiagnosis atau mengetahui permasalahan yang dihadapi.

Melihat kembali bahwa permasalahan yang menjadi fokus utama yaitu keluhan pelanggan adalah ketidaktahuan masyarakat akan gangguan listrik yang mengakibatkan terjadinya pemadaman baik pemadaman secara tiba-tiba maupun terencana. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh *key informan* mengenai ketidaktahuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

masyarakat:

Doni heriawan „Jadi tujuan pemeliharaan jaringan itu adalah agar visi misi PLN dapat tercapai, yaitu menjadikan listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Dalam pemadaman terencana atau pemeliharaan jaringan ini terlebih dahulu kita informasikan kepada masyarakat melalui sebuah selebaran kertas pemberitahuan, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui penyebab gangguan pada aliran listrik yakni masih banyak masyarakat atau pelanggan yang bermain layang-layang sembarangan sehingga layangan yang mengenai kabel listrik akan menyebabkan pemadaman secara tiba-tiba. Lain halnya untuk pemeliharaan jaringan atau pemadaman terencana yakni penggantian material pada gardu induk atau trafo agar aliran listrik tetap berjalan normal sehingga masyarakat bisa merasakan pemakaian listrik tanpa adanya gangguan.

Ketidaktahuan masyarakat mengenai pemeliharaan jaringan atau penyebab gangguan pemadaman secara tiba-tiba permasalahan yang harus diperhatikan. Jika ditelaah mengenai „ketidaktahuan“ akan pemeliharaan jaringan atau pemadaman terencana bahkan pemadaman secara tiba-tiba, kembali lagi kepada pola mindset masyarakat di Kota Serang khususnya bisa merugikan perusahaan dan masyarakat sendiri. Meruginya suatu perusahaan yaitu mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan karena untuk sementara pelanggan tidak bisa menikmati listrik secara normal, sedangkan untuk masyarakat sendiri yaitu aktivitas yang penggunaannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



memakai listrik akan terganggu. Listrik merupakan bagian utama untuk kelangsungan hidup manusia. Apabila listrik mengalami gangguan maka aktivitas kita akan terhambat.

Keluhan yang lain adalah yang berkaitan dengan tegangan listrik, kemudian pelayanan. Masalah dengan tegangan listrik ialah ketika peralatan elektroniknya tidak bekerja dengan baik, itu masuk ke dalam keluhan kategori tegangan drop, drop artinya tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pln, untuk standar Pln tegangan rendah sebesar 220 volt dengan (+) (-) yaitu (+)nya 5% dan (-) 10% artinya tegangan yang diizinkan atau yang dilayani oleh pln sebesar 198 volt sampai 131 volt, melebihi atau kurang dari itu namanya drop tegangan atau over tegangan.

Kemudian keluhan yang kaitannya dengan pelayanan, baik pelayanan secara administratif maupun pelayanan terhadap listrik atau disebut dengan gangguan. Untuk sisi administrasi biasanya seperti keluhan listrik atau kwhnya atau pembayaran yang besar.

Kemudian biasanya angka meternya tidak berjalan atau tidak berputar sehingga itu masuk ke kategori ke dalam kwh rusak. Sedangkan untuk angka meter yang besar harus dipastikan dulu kebenarannya biasanya pelanggan merasa pembayarannya besar dibulan ini sementara bulan – bulan sebelumnya kecil itu harus dipastikan terlebih dahulu kwh rupiah /kwh itu ada kenaikan atau tidak yang pertama itu dengan tarif daya yang mereka laporkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut doni heriawan Bagaimana penanganan disetiap keluhan pelanggan Pt Pln rayon Muara tebo.⁴⁶

Semua sifat gangguan penyulang maupun sifat gangguan individu itu ditangani oleh petugas teknik yaitu PTPLN rayon muara tebo dan Pt haleyora powe.adapun secara pengawasan monitoring dan koordinasi tetap seizin karyawan PLN dibawi oleh supervisor tehnik dan manager rayon sebagai direksi pengawas

Sedangkan keluhan – keluhan diluar kontrak dari yantek atau pelayan teknik,yaitu bisa diawasi oleh bagian setelah pengecekan atau survey sebagai contoh keluhan kaitannya dengan tiang listrik yang menghalangi rumah warga atau kwh yang akan dipindah dan kwh yang rusak itu ada bagian – bagiannya .

Doni heriawan melanjutkan melanjutkan bahwa jika terjadi keluhan melalui media cetak atau media apapun, seorang humas harus bisa menjawab keluhan pelanggan tersebut dengan baik dan dapat dimengerti oleh pelanggan, tidak hanya sekedar menjawab tetapi membutuhkan suatu strategi komunikasi dan pemikiran sehingga tidak akan timbul pertanyaan baru dan pelanggan akan merasa puas. Ini termasuk salah satu strategi yang digunakan leh PT.PLN (PERSERO) rayon muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam menanggulangi keluhan sehingga terwujud kepuasan pelanggan, PT.PLN (PERSERO) rayon muara tebo Doni Heriawan

⁴⁶ Wawancara dengan supervisor PTt Pln Rayon MUara tebo Doni Heriawan 10 pebruari

Kepuasan pelanggan itu sebenarnya terdiri dari beberapa faktor yaitu, pelanggan ingin dilayani dengan cepat, ramah, dan ada kepastian, disinilah peran Humas yang merupakan jembatan penghubung antara perusahaan dengan pelanggan difungsikan dengan cara melakukan training atau pembekalan-pembekalan melalui etika pelayanan dan komunikasi kepada front liner atau Customer Service serta karyawan PLN lainnya menyangkut kepuasan pelanggan.

Pelanggan maupun calon pelanggan sangat membutuhkan informasi-informasi yang aktual terkait dengan pelayanan contoh, pada saat bulan Ramadhan Idul Fitri pelanggan mempertanyakan apakah akan ada pemadaman atau tidak, disini Humas PLN harus memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada pelanggan sehingga ada jaminan dan pelanggan akan merasa puas. Strategi lain yang dilakukan Humas PT.PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:

“Meluncurkan sistem pembayaran listrik yaitu system pembayaran On line yang disebut Payment Point On Line Bank atau PPOB. Sistem pembayaran On Line ini bisa dilakukan di ATM BNI mana saja saat ini sistem pembayaran On Line bisa dilakukan di ATM BNI dan BUKOPIN sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan rekening listrik dan tidak akan ada terjadi antrian panjang untuk membayar tagihan listrik setiap bulannya ”

PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo menambahkan strategi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



lainnya yaitu

“Peluncuran produk layanan listrik yaitu listrik Prabayar. Layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan membeli energi listrik sesuai yang dibutuhkan dimana pelanggan memakai energi listriknya dengan membeli voucher dimana jika akan memakai energi listrik harus dengan membayar dulu beda dengan halnya listrik pasca bayar dimana kita bisa memakai energi listrik terlebih dahulu tanpa harus membeli voucher karena bisa dibayar sesudah pemakaian ”

Melanjutkan penjelasannya mengenai strategi terkhusus pada pemadaman bergilir yaitu melakukan perbaikan dan perawatan terhadap mesin-mesin pembangkit listrik serta mensuplai listrik sehingga kebutuhan listrik terpenuhi dan tidak terjadi pemadaman bergilir, serta memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jadwal pemadaman bergilir melalui media cetak maupun media elektronik, dan menerapkan strategi komunikasi/proses komunikasi efektif agar pelanggan mengerti (terjadi titik pengertian bersama) sehingga pelanggan menerima alasan penyebab terjadinya pemadaman bergilir.

Adapun berdasarkan wawancara dengan pelanggan dapat disimpulkan mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Menurut ibu Keli Kalau komplain secara langsung, biasanya saya datang ke kantor PLN karena pada saat itu saya tidak tahu mengenai pemadaman terencana yang memakan waktu lama hingga berjam-jam. Saya sudah menelpon melalui call center 123 namun dalam merespon memang cepat tetapi dalam tindakan lambat, akhirnya saya mendatangi kantor PLN dan langsung menanyakan hal tersebut. Bagi saya listrik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



merupakan kebutuhan utama jadi kalau terlalu sering perusahaan melakukan pemadaman saya juga merasa kesal karena tidak seimbang dengan tarif yang harus saya bayar tiap bulannya.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keluhan langsung menunjukkan bahwa keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang masih kurang dan dalam menindak lanjutinya masih lamban. Sehingga pelanggan merasa bahwa kebutuhan, harapannya tidak terpenuhi secara baik oleh perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya perhatian dan perbaikan baik dari sisi pelayanan maupun sisi teknis PT. PLN (Persero) rayon muara tebo secara terus-menerus terhadap hal-hal yang menjadi keluhan pelanggan tersebut.

Selain itu, karakteristik dari pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung. Hal ini membuat masyarakat bersifat kritis terhadap suatu hal yang tidak sesuai dengan keinginan atau harapan mereka. Hal tersebut dinyatakan oleh pelanggan sebagai berikut:

Sebagai mn yang disampaikan oleh ibuk fauziah Memang saya sebagai customer service dan langsung menangani keluhan pelanggan, kebanyakan yang komplain atau datang secara langsung kekantor PLN adalah bapak- bapak dan ibu-ibu mengenai keluhan Kwh rusak, pemadaman dan mengenai tindakan yang kurang cepat.

Komplain atau keluhan merupakan hal yang sangat alamiah, sangat manusiawi. Komplain atau keluhan juga merupakan bentuk reaksi atas apa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang pelanggan atau masyarakat harapkan. Untuk itu perusahaan harus lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Berdasarkan wawancara dengan informan yang bertugas langsung menangani keluhan pelanggan diketahui bahwa cara pelanggan menyampaikan keluhan adalah dengan baik-baik dan sopan serta ramah. Namun ada sebagian pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara emosional, dalam hal ini disebabkan pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, salah satunya mengenai sebuah informasi pemadaman secara terencana karena kurangnya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan sehingga menimbulkan kesalahpahaman.

Doni heriawan pun menjelaskan bahwa Pelanggan sangat bervariasi dalam menyampaikan keluhannya terkadang dalam menyampaikan keluhannya ada yang baik-baik, sopan gitu tetapi ada juga yang marah- marah karena mungkin terlau emosi, namun saya selaku customer service akan terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan, walaupun saya harus dimarahi oleh pelanggan.

Namun langkah pertama yang harus dilakukan oleh perusahaan PLN dalam menangani keluhan tersebut adalah secepat mungkin membuat emosi pelanggan menjadi reda. Pelayanan keluhan secara langsung juga merupakan salah satu tugas seorang humas. Dalam menyikapinya seorang humas PLN yakni sabar diri dan biarkan pelanggan melepaskan segala kekesalan dan amarahnya terlebih dahulu. Setelah semuanya sudah terungkap dan pelanggan merasa sudah puas dengan keluhan yang mereka sampaikan, lalu kita sebagai humas maupun customer service berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberikan solusi.

Sedangkan para pelanggan PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo mengungkapkan mengenai strategi yang dilakukan Humas PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo. Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Rahmad (21 Tahun) seorang mahasiswa menjelaskan mengenai produk baru PT. PLN (PERSERO) Rayon muara tebo yaitu listrik Prabayar atau payment point On line Bank (PPOB) menurutnya.

“Saya setuju dengan adanya listrik Prabayar ini karena kita bisa mengontrol pemakaian listrik dan sangat mudah karna tidak harus khawatir akan kesalahan pemahaman terhadap pembayaran setiap bulannya dikarenakan kita sudah mengetahui banyak pemakaiannya sesuai dengan yang kita gunakan ” hal serupa diutarakan oleh Ibu neli Herawati (43 Tahun) seorang ibu Rumah Tangga Listrik Prabayar ini dapat mengukur pemakaian listrik sehingga tidak ada lagi pemborosan listrik dan juga dapat mengukur keuangan perbulannya untuk membayar tagihan listrik”

Tetapi lain hal dengan pendapat bapak kalamudin(72 Tahun) yang juga merupakan pelanggan pt pln muara tebo , Menurutnya

“Listrik Prabayar ini sangat merepotkan masyarakat, bayangkan saja kami sebagai pelanggan harus bolak-balik ke kantor PLN hanya untuk membeli voucher listrik, kami masih banyak urusan lain yang lebih penting lagi. Apalagi disaat saya menggunakan listrik Prabayar tapi vouchernya sudah habis secara langsung listrik tidak bisa digunakan dan hal tersebut sangat merugikan saya sebagai pelanggan. Produk listrik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pasca bayar yang sekarang ini saya rasa cukup bagus karna pembayaran tagihan listrik dibayar satu bulan sekali dan tidak khawatir jika voucher listrik nya sudah habis”.

Kemudian bapak kalamudin (72 Tahun) juga menjelaskan mengenai program pembayaran listrik on line

“Saya sangat setuju karena kita tidak perlu bolak balik lagi untuk membayar dikantor PLN lagi, kapanpun dan dimanapun saya bisa membayar sehingga tidak terjadi penunggakan pembayaran rekening listrik lagi dan tidak khawatir jika tiba2 tagihan pembayaran listrik naik secara tiba-tiba dikarnan pemakaian yang tidak terduga atau kesalahpahaman dalam mencatat meteran .”

Hal serupa juga disampaikan oleh para informan lainnya mereka sangat setuju dengan program pembayaran listrik secara On Line selain keuntungan diatas juga dapat menghemat waktu tanpa adanya antrian diloket lagi serta dapat memberi kemudahan bagi pelanggan.

Bagaimana perusahaan bisa mengetahui tentang kepuasan pelanggannya rahaman bagian administrasi menjelaskan biasanya pertahun atau persemester adan yang namanya survey kepuasan pelanggan atau indeks pelayanan publik .dan itu sudah dipublikasikan biasanya pertengahan tahun atau akhir tahun baik itu tentang peningkatan pelayanan terhadap gangguan kemudian peningkatan layanan mengenai kecepatan pelayanan listrik dan untuk media yang lainnya mungkin domainnya biasanya diakumulasikan dikantor distribusi pusat untuk hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



surveynya .

Strateginya disisi teknik yaitu dengan tidak lain dengan melakukan pemeliharaan yang efektif dan sesuai jadwal .misalkan kita jadwalkan dari jam 09.00 WIB ya kita matikan jam 09.00 WIB,ketika kita menyalakan listrik jam 15.00 WIB ,tidak lebih dari jam 15.00 WIB kita nyalakan kembali,karena itu salah satu bentuk kepercayaan perusahaan pt pln rayon muara tebokepada pelanggannya.Harusnya pelanggan memmpersiapkannya ,ternyata pemadamannya jam 10.00 wib kemudian nyala kembali jam 17.00 wib itu kita sudah tdak ada komitmen dengan surat yang sudah kita keluarkan atau yang telah kita bagikan kepada pelanggan.⁴⁷

Sedangkan strategi – strategi lainnya dalam pelayanan biasanya dari pln melakukan pemasaran keliling.

Membuat strategi perusahaan bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, sesuai dengan Strategi Humas PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PT.PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat strategi yang berbeda dalam menghadapi pelanggan

Sementara itu, Rahmad mengungkapkan tentang promosi yang dilakakukan baik produk maupun program baru yang dibuat PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo masih kurang dikarenakan promosi yang dilakukan kurang menjangkau semua lapisan masyarakat, kegiatan

⁴⁷ Wawancara bersama bapak doni heriawan selaku suverpisor di pt pln rayon muara tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



promosi harus lebih ditingkatkan lagi karena banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang promosi yang dilakukan oleh pt PIn rayon muara tebo .

Muh Fajrin Hidayat (21 Tahun) salah seorang pegawai swasta menambahkan masih sangat kurang karena masih sedikit masyarakat yang mengetahui tentang hal tersebut. Sedangkan ibu Fauziah (43 Tahun) menjelaskan promosi yang dilakukan sudah cukup akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi.⁴⁸

Mengenai keluhan apa yang ingin anda sampaikan pada PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara Tebo Rahmad (21 Tahun) mengatakan

“Keluhan saya yaitu ketika ingin penambahan daya listrik itu sangat susah dan lama, apalagi untuk pemasangan baru ”.⁴⁹ Sementara bapak kalamudin (72 Tahun) Mengatakan “PLN kurang memperhatikan pelanggannya,kurang bersosialisasi dengan pelanggannya. Saya juga memberi saran pertama. PLN memperbaiki kualitas SDM karyawan agar mereka bisa mengetahui cara yang baik untuk melayani pelanggan. Kedua PLN sebaiknya menjaga dan meningkatkan sarana dan prasarana yang sudah mulai tua atau rusak, Terakhir, yaitu kualitas produk PLN diharapkan tidak membebani pelanggan karena listrik adalah bagian utama dalam kehidupan masyarakat ”

Lain halnya dengan Fauziah (43 Tahun) yang mengatakan bahwa

⁴⁸ Wawancara bersama Muh Fajrin Hidayat Sebagai Pelanggan di pt PIn Rayon Muara

⁴⁹ Wawancara bersama dengan Rahmad selaku pelanggan dari pt PIn Rayon Muara Tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



harus sering melakukan promosi kepada masyarakat, yaitu lebih meningkatkan sosialisasi serta kegiatan-kegiatan sosial, memperbanyak sosialisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga banyak para pelanggan merasa puas dengan adanya sosialisasi .

Apakah anda puas terhadap strategi dan pelayanan yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo Neli, rahmad , dan Fajrin mengatakan tidak puas karena kurangnya sosialisasi serta pelayanan yang masih belum maksimal.

Sedangkan Fauziah (43 Tahun) ,mengungkapkan “Cukup puas apalagi adanya program dengan sistem pembayaran On-Line yang tidak merepotkan masyarakat dalam membayar listrik Saya sudah merasa cukup puas karena saya tidak pernah disia-siakan atau diabaikan saat melakukan pembayaran, setelah saya menelpon mengeluhkan masalah yang dialami dirumah, 30 menit kemudian teknisi PLN sudah tiba dengan peralatan lengkap

Doni heriawan menjelaskan bahwa setiap pelayanan harus tetap ditingkatkan ,ketika salah satu wilayah atau jalur yang dianggap baik pasti ada satu dua tiga yang tertingga akibat keterbatasan jalanl ,wilayah tersebut sudah aman dari gangguan sistem tetapi dari sisi jaringan tidak sesuai dengan standar pln dan harus diperbaiki .

Dari kualitas masih butuh pengebangan ,perbaikan dan sepertinya seterusnya akan seperti itu sampai dengan pln memberikan pelayanan yang ideal kepada masyarakat atau pelanggan.Tetapi baik lagi pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pln masih terbatas oleh jarak dan wilayah misalkan jarak satu kampung kegardu itu sangat jauh dan terkendala oleh pepohonan maupun akses yang dilayani dengan layanan jaringan tegangan rendah tidak standar dengan pln. sehingga tegangan yang dihasilkan kepada masyarakat sangat kecil bahkan dianggap bisa mengakibatkan kerusakan pada alat elektroniknya, tetapi batasan pln sudah sangat maksimal.

Strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo telah membuat strategi untuk penentuan tujuan perusahaan berhubungan dengan definsi tersebut. Dari hasil penelitian lapangan telah menemukan strategi yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu :

a. Komunikasi Efektif

Strategi Komunikasi yang digunakan di PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara Tebo yaitu strategi komunikasi efektif, menurut Doni Heriawan mengatakan tindakan yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo untuk menghadapi pelanggan yaitu dengan melakukan komunikasi efektif sebagai contoh, pembayaran tagihan rekening listrik yang tidak sesuai dengan meteran listrik.

Bagaimana strategi komunikasi dalam menyebarkan informasi ke masyarakat Dalam pemadaman terencana atau pemeliharaan jaringan ini terlebih dahulu kita informasikan kepada masyarakat melalui selebaran kertas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pemberitahuan, namun memang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui penyebab gangguan pada aliran listrik yakni masih banyak pelanggan atau masyarakat yang memainkan layang-layang sembarangan sehingga layangan tersebut mengenai kabel listrik yang akan menyebabkan pemadaman secara tiba-tiba. Lain halnya untuk pemeliharaan jaringan listrik atau pemadaman terencana yakni penggantian material pada gardu induk listrik atau trafo agar aliran listrik tetap berjalan normal sehingga masyarakat bisa merasakan pemakaian listrik tanpa adanya gangguan.

Dari keluhan tersebut pihak PLN mengambil tindakan yaitu mengidentifikasi masalah dengan action, maksudnya PLN turun tangan langsung kelapangan untuk mengetahui dan memeriksa kepastiannya melalui meteran listrik dan mengecek masalahnya kemudian yang kedua mengkomunikasikan kepada pelanggan. Seorang tersebut dengan baik dan dapat dimengerti oleh pelanggan, tidak hanya sekedar menjawab tetapi membutuhkan suatu strategi komunikasi dan pemikiran sehingga tidak akan timbul pertanyaan baru dan pelanggan akan merasa puas.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ketenaga listrikanatau dalam bidang pelayanan jasa ,Pt pln persero Muara tebo ingin memberikan yang terbaik kepada pelanggannya .Dalam hal ini perusahaan akan terus meningkatkan pelayanan dan kualitas SDM perusahaan tentu dengan pelayanan yang efektif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi
Stafek Isammi University osultion Thaha Saifuddin Jambi

kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan keeinginan dan harapan pelanggan.⁵⁰

Sesuai dengan hal yang diungkapkan diatas strategi yang digunakan oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Muara tebo sesuai dengan fungsi humas menciptakan komunikasi dua arah atau timbale balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi/perusahaan ke publiknya atau sebaliknya, demi terciptanya citra positif bagi kedua belah pihak.

Pt pln (persero) rayon muara tebo menerapkan kegiatan internal yang dilakukan rutin setiap bulannya yaitu rapat COC (Code Of Conduct).Kegiatan tersebut digunakan perusahaan Pt Pln Rayon Muara tebo dalam meningkatkan komunikasi antara perusahaan dengan pegawai internalnya dengan tujuan untuk membangun hubungan yang harmonis ,dan tentunya meningkatkan pelayanan yang terbaik untu para pelanggannya.Membangun Komunikasi yang efektif juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan perushaan Pln Rayon muara tebo.

b. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) rayon Muara tebo dilakukan apabila terdapat program atau peluncuran produk baru guna menginformasikan kepada pelanggan. Hal nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan diluncurkannya listrik pintar atau listrik Prabayar yaitu layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan membeli energi listrik sesuai yang dibutuhkan dan sistem pembayaran listrik Prabayar yaitu sistem pembayaran On-line yang disebut Payment Point On Line Bank atau PPOB.

⁵⁰“Sri Atun Hasanah ,Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektip Ekonomi Islam (Studi Pada Planggan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Rayon Purbalingga).Skripsi Thesis.Pdf.”

Sistem pembayaran ini bisa dilakukan di ATM-ATM mana saja saat ini sistem pembayaran On-line bisa dilakukan di Bank Bukopin, BRI. Peluncuran produk dan program ini merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya strategi promosi ini semakin menunjukkan kemudahan yang diberikan kepada pelanggan apalagi dengan adanya peluncuran program litrik Prabayar. Kegiatan yang dapat dilakukan humas adalah mempromosikan Aspek kemasyarakatan (*Promotion Public Causies*), salah satunya dengan mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik dalam hal ini Humas PT.PLN (PERSERO) Muara Tebo telah berupaya untuk memberikan promosi yang maksimal kepada pelanggan Humas PT.PLN (PERSERO) rayon muara tebo agar para pelanggan dapat mengetahui segala macam mengenai PLN baik itu dari segi program, produk, maupun promosi lainnya yang terkait dengan PLN.⁵¹

c. Pelayanan

Strategi pelayanan yang ditetapkan oleh humas PT.PLN (PERSERO) Rayon muara tebo dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan melalui training atau pembekalan-pembekalan melalui etika pelayanan dan komunikasi kepada *Front Liner* atau *Customer Service* serta karyawan PLN lainnya menyangkut kepuasan pelanggan. Dengan adanya training atau pembekalan ini diharapkan akan lebih memahami tujuan dan cara

⁵¹Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta Ghalia Indonesia, 2001)h. 60.Pdf.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

elayanan yang baik. Sehingga saat terjadi proses pelayanan para pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁵²

Bagaimana kebijakan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Baik mengenai kebijakan secara umum diatur oleh korporat atau PLN Pusat. Kami disini sebagai untuk Rayon muara tebohanya lebih ke unit pelaksana. Maka kita lebih banyak melakukan pelayanan kepada pelanggan, sedangkan kebijakan tersebut akan nada arahan-arahan terkait dengan pelayanan dan lainnya itu akan di atur oleh PLN Pusat, kita hanya mengikuti dari PLN Pusat saja.⁵³

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling diutamakan karena kualitas pelayanan perusahaan memiliki pengaruh kuat terhadap keunggulan kompetitif melalui karakteristik perusahaan proses pelayanan para pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling diutamakan karena kualitas pelayanan perusahaan memiliki pengaruh kuat terhadap keunggulan kompetitif melalui karakteristik perusahaan.

d. sosialisasi

program sosialisasi ini bertujuan untuk menginformasikan ,mendidikasikan dan mempersuasi masyarakat agar mengetahui penggunaan listrik secara benar. Dengan adanya program sosialisasi yaitu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan bahaya listrik, juga

⁵² Winardi ,Entrepreneur & Entrepreneurship ,hlm 106 -108

⁵³ Wawancara bersama dengan bapak rahman selaku bagian administrasi pt pln rayon muara tebo

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pln karena dengan adanya program tersebut masyarakat dapat mengetahuinya secara langsung .⁵⁴

Pada dasarnya untuk melakukan sosialisasi, terdapat strategi komunikasi yang dipakai oleh pembicara sebagai komunikator yang menjadi salah satu pembahasan penting dalam program sosialisasi tersebut. Pembicara atau komunikator dituntut untuk mempunyai skill atau kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dan dapat mempersuaf orang lain. Selain mempunyai skill yang baik, seorang komunikator juga harus bisa menganalisis khalayak. Strategi mengemas pesan juga perlu dipahami oleh seorang komunikator sesuai dengan sasaran khalayak yang dituju. Untuk itu para karyawan PLN harus mampu berkomunikasi baik dengan pelanggan maupun antar karyawan.

Doni heriawan mengatakan Dalam melakukan sosialisasi Humas PLN, Manager Rayon, Supervisor Teknik dan karyawan PLN lainnya harus mampu mempersuaf pelanggan atau membangun komunikasi dengan baik agar pelanggan dapat menerima pesan dengan baik dan mudah dipahami. Apabila skill dalam berkomunikasi sudah ditanamkan dengan baik oleh karyawan maka kedepannya dalam mempersuaf masyarakat akan mudah dan pesan yang disampaikan akan mudah juga diterima oleh pelanggan.⁵⁵

Sebelum dilakukan sosialisasi perusahaan memberikan pelatihan atau diklat dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada karyawan PLN untuk lebih menguasai sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dengan adanya diklat yang diberikan perusahaan PLN dapat

⁵⁴ Wawancara bersama bapak doni Heriawan selaku supervisor pt Pn Rayon Muara tebo

⁵⁵ Wawancara Bersama Bapak Doni Heriawan selaku surverpisor pada Pt Pln Rayon Muara tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



memersuasif pelanggan agar lebih memahami mengenai pemeliharaan jaringan dan meningkatkan kesadaran pelanggan akan penggunaan listrik dengan baik dan menghindari bahaya listrik yang ditimbulkan oleh masyarakat itu sendiri.

Doni heriaawan, Ada pelatihan khusus setiap tahun nya yaitu dinamakan diklat. Dengan diadakan nya diklat tersebut yaitu agar bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para karyawannya. Diklat ini wajib dilakukan oleh seluruh pegawai PLN tiap tahunnya dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Namun tidak hanya diklat saja tetapi juga dari perusahaan sendiri setiap 3 bulan melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau pelanggan dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui apa yang mengakibatkan terjadinya pemadaman baik secara pemeliharaan jaringan maupun pemadaman secara tiba-tiba.⁵⁶

Dalam program sosialisasi tersebut merupakan tanggung jawab dari Humas PLN. Namun tidak hanya humas saja yang memberikan informasi mengenai sosialisasi tetapi semua pihak internal atau pegawai internal juga harus menguasai teknik dalam memberikan edukasi ataupun informasi kepada masyarakat atau pelanggan.

Rahaman menyampaikan bahwa ,Memang tidak hanya humas saja yang bisa berkomunikasi dengan baik tetapi pegawai internal yang lain juga harus pandai dalam berkomunikasi dengan pelanggan agar dapat mempersuasif pelanggan tersebut. Komunikasi memang sangat penting dilakukan untuk menghindari sebuah miss communication antara pihak perusahaan dan pelanggan.⁵⁷

⁵⁶ Wawancara bersama bapak doni heriaawan selaku surverpisor di Pt Pln Muara Tebo

⁵⁷ Wawancara bersama bapak Rahman selaku BAGian Administrasi diPt PIN Muara Tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Program sosialisasi juga merupakan salah satu dari startegi PT. PLN

(Persero) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga sebagai informasi mengenai penggunaan listrik dan mengenai akan bahaya listrik.

B. Sistem Pembayaran Tagihan Listrik Sesuai Syariah Islam

proses pembayaran rekening listrik dapat dilakukan dengan muammalah ,yaitu dengan akad wakalah,yaitu pembayran dapat dilakukan dengan mudah ,hanya saja pihak lain harus berssedia untuk melakukan akad tersebut.dalam akad terdiri dari muwakil atau orang yang mewakilkan dan wakilatau orang yang mewakili .

pembayaran rekening listrik muara tebo diwakilakan melalui pln mobile,dan mini bank yang ada didaerah tersebut .Metode pembayaran ini dilakukan u tuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran listrik tanpa harus datang kekantor pln setiap bulannya .

Dalam blangko rekening listrik tersebut ,terdapat sejumlah nominal yang harus dibayar oleh warga .Jumlah nominal tersebut sesuai dengan besar daya yang digunakan dalam satu bulan.kemudian nominal tersebut biasanya ditambahkan berkisar dua ribu(2000) sampai emopat ribu (4000)tergantung tagihan listrik masing –masing rumah.Tambahan tersebut yang biasa disebut upah atau ujrrah .dalam hal ini sudah ada kesepakatan warga (muwakil) dan para konter pembyaran listrik(wakil)untuk melakukan akad wakalah bil ujjrah.

C. Kendala Dalam Strategi Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Muaro Tebo Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi oleh pt Pln rayon muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kendala merupakan hal yang biasa ditemui saat dalam mewujudkan suatu hal .kendala yang dialami pt pln (persero rayon muara tebo dal meningkatkan kepuasan pelanngan .Doni heriawan (sepervisor).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kendala non teknis seperti pelanggan merasa dayanya cukup tapi melihat dari jumlah nyalanya secara pln itu melebihi ,berati ada yang ditutupi oleh pelanggan yaitu pembatasan diperbesar atau kwhnya diperlambat . Nah permasalahan ini yang harus dijelaskan secara terperinci apabila pelanggan terus menerus seperti itu akan dikenakan tagihan susulan dikarenakan penggunaan listrik yang melebihi daya kontrak sefdangkan mereka bayar dengan tagihan yang relatif kecil.⁵⁸

Kepuasan merupakan suatu hal yang relatif yang dapat dirasakan setiap orang dalam hal ini seorang pelanggan ,merasa puas semua pelanggan berbeda – beda ad pelanggan yang dilayani dengan senyuman sudah merasa puas akan tetapi ada juga yang belum puas dengan itu saja dan mengharapkan yang lebih dari sekedar senyum.⁵⁹

Dalam hal ini dapat dilihat kendala yang dialami pt pln (persero) rayon muara tebo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Bapak doni heriawan mengungkapkkan beberapa kendala yang dialami antara lain:

1. Ketidak seimbangan antara tuntutan dan harapan masyarakat dengan kemampuan peralatan dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki .Harapan pelanggan kadang kala beraneka ragam tuntutan sementara kemampuan pln terbatas ,cotoh seperti terjadinya tiang roboh didua tempat yang berbeda kemudian terjadi kebakaran ditempat lain ,sementara kemampuan pln terbatas sehingga pln menggunakan sistem prioritas yaitu mengutamakan yang paling mendesak.

⁵⁸Wawancara bersama Bapak doni Heriawan Selaku suverpisor Rayon Muara Tebo

⁵⁹Wawancara bersama bapak doni heriawan selaku suverpisor pt pln rayon muara tebo

2. Dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan walaupun itu merupakan suatu kebenaran karena kita kuncinya dimana pelanggan tidak mau tau apa yang terjadi dalam internal perusahaan. Sebagai contoh , pelanggan menyatakan “pokoknya saja tidak mau tau ,tidak boleh ada pemadaman
3. Kurangnya fasilitas memadai yang diberikan kepada pt pln rayon staff yang profesional tapi dengan keterbatasan perusahaan tidak menentu banyak.
4. Perbedaan tingkat pemahaman dan pendidikan masyarakat sehingga memiliki sudut pandang dan pemahaman yang berbeda .
5. Profesionalitas dan kurangnya kemampuan staff dalam bidang pelayanan sehingga pelanggan tidak merasa puas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, dapat penyusun simpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen terlihat berdasarkan indicator tingkat kepuasan pelanggan yang meliputi kesesuaian harapan ,dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan olehpetugas pt pln.
2. Untuk pengelolaan gangguan akan diproses sesuai gangguan jaringan distribusi tenaga listrik ,Pt PLN (PERSERO).Untuk semua posisi dan pemantau yang menggu dalam manajemen melalui penyedia dan sistem imformasi eksekutif rencana daan kebutuhan.

Serta Dengan adanya sistem PPOB online ini, diharapkan masyarakat bisa membayarkan tagihan rekening listriknya melalui yaitu pembayaran bisa dilakukan dimana saja melalui, *Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, Kantor pos*. Sudah banyak agen-agen yang menerima pembayaran rekening listrik pasca bayar.

ini tentu dapat mendukung peningkatan pelayanan dari PT. PLN (Persero) kepada pelanggan.

B. SARAN

Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target dan keinginan berbagai pihak, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut. Adapun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi karyawan PT. PLN (Persero) Muara tebo .
 - I. Diharapkan kepada pihak pt pln lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ,bahwa petugas yang langsung terju kelapangan memiliki keahlian ,kompetensi ,serta lebih mendekatkan kepada mmasyarakat
 - II. Untuk kualitas pelayanan yang sudah baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan tetap merasa puas dalam pelayanannya.
- b. Bagi Pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Muara tebo
 - I. Hendaknya para pelanggan listrik pasca bayar PT. PLN (Persero) Muara Tebo melakukan pembayaran rekening listrik tepat waktu, dengan batas akhir setiap tanggal
- c. mengingat kemudahan pembayaran yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) Muara tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Sri Wahyudi ,Manajemen Strategikpengantar Proses Berpikir
Stratejik,(JakartaBinarupa Aksara,1996),Cetke-1,H16.Pdf,” n.d.
- Bagus Mohamad Gandhi Sutarso,” Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen
(Study Kasus PT. PLN (PERSERO) Di Wilayah Semarang.Pdf,” n.d.
- Burhan Bugin, Metodologi Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi Kebijakan
Ilmu –Ilmu Social.Pdf,” n.d.
- Danang Sunyoto ,Metode Penelitian Akutansi ,(Bandungpt Replica
Aditama,2013)h 11 (2).Pdf,” n.d.
- George A Stainer Dan John,Manajemen Stratejik,(Jakarta Erlangga).h,20.Pdf,”
n.d.
- Hendrawan Supratikno,Advanced Strategic Management Back To Basic
Approach,(Jakarta Pt.Gravindo Utama ,2003),h.19.Pdf,” n.d.
- Husien Umar ,Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis
,(Jakartarajawalipers,2014),h 42.Pdf,” n.d.
- Kotler. P. Dan Armstrong, Principle Dan Marketing, Alih Bahasa A. Sandiwan
Suharto.Pdf,” n.d.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung Remaja
Rosdakarya, 2016), Hlm. 157-223..Pdf,” n.d.
- M Amin Abdullah ,Dkk, Metodologi Penelitian Agama Pendekatan
Multidisipliner,(Yogyakartalembaga Penelitian,2006)Hal.146.Pdf,” n.d.
- Muh Yunus Bandu,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makassar Barat.Pdf,” n.d.
- Muhammad Idrus, Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan
Kuantitatif, (Jakarta Erlangga, 2009), Hlm. 101.Pdf,” n.d.
- Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta Ghalia Indonesia, 2001)h. 60.Pdf,”
n.d.
- Partua Prama Hamongan Sinaga.Pdf,” n.d.
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Edisi
Keempat,.Pdf,” n.d.
- Rangkuti, F, Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan
Strategi.Pdf,” n.d.
- S Rahman ,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Area Manado”(Jurnal Riset Ekonomi
,Manajemen,Bisnis Dan Akutansi).Pdf,” n.d.
- Soeratno Dan Lincoln Arsyad Metodologi Penelitian Untk Ekonomi Dan Bisnis
(Yogyakartasekolah Tingi Ilmu Manajemen YKPN,2008)h 70.Pdf,” n.d.
- Sondang Siagian,Analisa Serta Kebijaksanaan Dan Strategi Organisasi
,(Jakarta ;PT Gunung Agung ,1986),Cet.Ke-2,h.17.Pdf,” n.d.
- Sri Atun Hasanah ,Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Perspektip Ekonomi Islam (Studi Pada Planggan Listrik Pasca Bayar Di Pt
Pln (Persero) Rayon Purbalingga).Skripsi Thesis.Pdf,” n.d.
- Stepen, The Efecc Of Brand Imege On Overall Satisfaction And Loyalty Intention
In The Courent Of Color Cosmetic, (Asian Academy Of Management
Journal, 2007),VOL 1, NO. 1, h.6.Pdf,” n.d.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

- Sugiyono Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung Alfabeta ,2014)Hal.1.Pdf,” n.d.
- Supriyono ,Manajemen Startegik Dan Kebijakanaksanaan Bisnis (Yogyakarta Bpfe, 1986)h.9.Pdf,” n.d.
- Gus MD Fadli ,Edi Suswardji,LukmanIsmail.,”Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.Pdf,” n.d.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Lampiran 1,

 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN J A M B I</p>	<p>Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020</p>
---	--

Kepada

Yth. Bapak/Ibu (di pt pln rayon muara tebo)

Di_

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul” **Strategi Pelayanan
Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar
Di Pt Pln (Persero)Muara Tebo**

Dari kesediaan penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak terlepas dari kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab semua pertanyaan yang diteliti. Mengingat penelitian ini hanya untuk kepentingan Akademik maka saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang telah diberikan.

Atas kerjasama dan bantuan dari Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Penulis,

**Wulan Dari
NIM. EES160670**

Daftar Pertanyaan.

1. Strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT.PLN (persero) Rayon Muara tebo ?
2. Kendala-kendala apa yang dialami humas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT.PLN (persero)?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut ?
4. Bagaimana cara memberikan pelatihan kepada karyawan ?
5. Keluhan-keluhan apa saja yang sering dikeluhkan oleh pelanggan ?
6. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi ?
7. Tindakan apa yang dilakukan PT.PLN (persero) Sultanbatara dalam menangani keluhan tersebut ?
8. Apa humas mempunyai mekanisme penyaluran aspirasi keluhan pelanggan?
9. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan pt pln rayon muara tebo ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Gapura masuk kantor pln rayon muara tebo



Eksekusi pembongkaran Kwh



kantor unit pelayanan pelanggan muara tebo

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Eksekusi pelanggan menunggak 3 lemba



Supervisor pt pln rayon muara tebo : Doni Heriawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi





Struk rekening listrik



Proses pembayaran tagihan listrik

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi





Proses penyerahan struk pembyaran rekening listrik

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

CURRICULUM VITAE



Nama lengkap : Wulan Dari
Tempat/Tanggal Lahir : Teluk langkap /1 6 Januari 1998
Email : Wulanad161@gmail.com
No. Telpon : 0821-8473-1116
Alamat : Jln Majapahit,Rt 32,Kel Payo Selincah,Kec Selincah

Pendidikan formal

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| a. SD Negeri 87 teluk langkap | Tahun 2004-2010 |
| b. SMP Mts Baabussalam. Tebo | Tahun 2010-2013 |
| c. SMA Negeri 10 Kab. Tebo | Tahun 2013-2016 |
| d. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | Tahun 2016-2021 |

Motto hidup :

“LAA GHALIBA ILLA BILLAH (Tiada Kemenangan Kecuali Pertolongan Dari Allah SWT”.

Jambi, 2021

Wulan Dari
EES.160670