

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon
Purbalingga)**

**Sri Atun Chasanah
NIM. 102323087**

E-mail: sriatunchasanah@yahoo.co.id
Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Adanya produk baru berupa listrik Prabayar membuat pelanggan listrik pasca bayar merasa terabaikan. Untuk itu perlu dibuat strategi baru dari pihak PT. PLN (Persero).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui *Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos*. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: *reability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Dalam perspektif ekonomi Islam terwujud dalam hubungan antara manusia, karena di dalamnya karyawan PT. PLN (Persero) Purbalingga tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, semua dilayani dengan ramah, cepat dan tanggap.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Kepuasan, Ekonomi Islam

**STRATEGI PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar
di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

**SRI ATUN CHASANA
NIM. 102323087**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Sri Atun Chasanah
NIM : 102323087
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 13 Juli 2015

Saya yang menyatakan,



Sri Atun Chasanah
NIM. 102323087



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

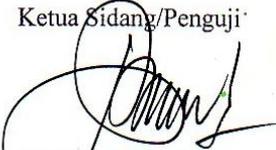
PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(STUDI PADA PELANGGAN LISTRIK PASCA BAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
RAYON PURBALINGGA**

Yang disusun oleh Saudara/i **SRI ATUN CHASANA** NIM. **102323087** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **5 Agustus 2015** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji


Drs. Atabik, M.Ag.
NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji


Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.
NIP. 19720828 199903 2 004

Pembimbing/Penguji


M. Bachrul Ulum, S.H., M.H.
NIP. 19720906 200003 1 002

Purwokerto, Agustus 2015

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,




Abdul Amhudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokero, 13 Juli 2015
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN
Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

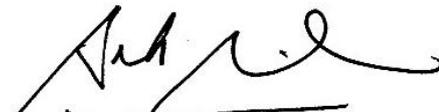
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Sri Atun Chasanah, NIM: 102323087 yang berjudul:

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon
Purbalingga)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 13 Juli 2015
Pembimbing


M. Bachrul Ulum, S.H., MH.
NIP. 19720906 200003 1 002

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon
Purbalingga)**

Sri Atun Chasanah
NIM. 102323087

E-mail: sriatunchasanah@yahoo.co.id
Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Adanya produk baru berupa listrik Prabayar membuat pelanggan listrik pasca bayar merasa terabaikan. Untuk itu perlu dibuat strategi baru dari pihak PT. PLN (Persero).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui *Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos*. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: *reability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Dalam perspektif ekonomi Islam terwujud dalam hubungan antara manusia, karena di dalamnya karyawan PT. PLN (Persero) Purbalingga tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, semua dilayani dengan ramah, cepat dan tanggap.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Kepuasan, Ekonomi Islam

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pedoman Transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

Konsonan Tunggal

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

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

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

Ta'marbūṭah di akhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al'" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta'marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau ḍammah ditulis dengan *t*.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	fathāh	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	ḍammah	ditulis	u

Vokal Panjang

1.	Fathāh + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	Fathāh + ya' mati	ditulis	ā
	تنسي	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūd'</i>

Vokal Rangkap

1.	Fathāh + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	Fathāh + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur‘ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkannya *I*(el)nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā’</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawī al-furūd’</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi keridhaan dalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya, karena hanya kepada-Nya kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat kepada Allah SWT.

Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan setiap orang yang mengikuti jejaknya, dengan harapan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya pada hari akhir penantian.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Drs. H. Munjin, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Drs. H. Asdlori, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. M. Bachrul Ulum, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap Dosen, Staff Administrasi, dan Staff Perpustakaan IAIN Purwokerto yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan yang sangat bermanfaat bagi penyusun.
9. Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kabupaten Purbalingga yang telah memberikan izin kepada penyusun dalam melakukan penelitian demi kelancaran skripsi ini.
10. Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Purbalingga yang telah memberikan rekomendasi atas izin penelitian di wilayah Kabupaten Purbalingga.
11. Pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga atas keramahan serta bantuannya dalam mencari ketersediaan data untuk kelengkapan dalam skripsi ini.
12. Ayahanda Suhud Sumarso dan Ibunda Sariah yang selalu memberikan doa dan dukungan, baik moril maupun materil dalam segala hal agar penyusun dapat menyelesaikan studi.

13. Kepada adikku Sri Andani dan Fariz Naufal Sujudi, terima kasih atas dukungan dan senyum kalian, sehingga penyusun dapat tetap semangat untuk menyelesaikan studi.
14. Teruntuk sahabat terbaikku, terimakasih atas semua perhatian dan support yang begitu besar agar penyusun mampu menjadi lebih baik di masa depan.
15. Teman-teman seperjuangan prodi Ekonomi Islam angkatan 2010 : Lina, Amel, Nur, Rifka, Maelani, Afri, Viji, Tias, Nisa, Aqib, Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.
16. Teman-teman KKN POSDAYA Berbasis Masjid 2014, di Desa Gerduren kec. Purwojati, kab. Banyumas dan teman-teman PPL BPRS Gunung Slamet Cilacap. Terimakasih untuk diskusi yang saling membantu.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun demikian, penyusun mengharapkan segala kritik dan saran konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 13 Juli 2015

Penyusun

Sri Atun Chasanah

NIM. 102323087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	5
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	9

F. Sistematika Pembahasan	14
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Strategi Pelayanan	16
1. Definsi Strategi.....	16
2. Pengertian Pelayanan	16
3. Pengertian Strategi Kualitas Jasa (Pelayanan)	22
4. Definisi Kualitas Pelayanan	33
B. Kepuasan Pelanggan	28
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	28
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
C. Pelayanan dalam Islam	33
D. Kepuasan dalam Islam	39
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Sumber Data	45
E. Metode Pengumpulan Data	46
F. Metode Analisis Data	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga	51
1. Sejarah Singkat	51

2. Lokasi Perusahaan	52
3. Tujuan Perusahaan	53
4. Visi dan Misi	54
5. Struktur Organisasi	56
B. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ...	58
C. Analisis Ekonomi Islam Terhadap Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Rayon Purbalingga.....	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
C. Kata Penutup.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
---------	--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga

56



DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
GEBO	: <i>Gameanscahappelijk Electriciteit Beddriff Vor Bandoeng en Omstroken</i>
PT	: Perseroan Terbatas
PLN	: Perusahaan Listrik Negara
SDM	: Sumber Daya Manusia
KEPRES	: Keputusan Presiden
PN	: Perusahaan Negara
PERSERO	: Perusahaan Perseorangan
PPOB	: <i>Payment Point on Line Bank</i>
RI	: Republik Indonesia
UUD	: Undang-undang Dasar



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Penelitian
- Lampiran 3. Foto-Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga
- Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Riset Individual
- Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Observasi Pendahuluan
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8. Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 9. Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10. Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 11. Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12. Surat Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 13. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 14. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 15. Surat Permohonan Ujian Skripsi (Munaqosyah)
- Lampiran 16. Surat Rekomendasi Ujian Skripsi (Munaqosyah)
- Lampiran 17. Surat Keterangan Wakaf Buku
- Lampiran 18. Sertifikat-Sertifikat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, menuntut BUMN (Badan Usaha Milik Negara) 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 pelanggan. Sehingga, pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya.¹ BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas.

¹ Anonim, *www.pln-jatim.co.id*, di akses pada 5 November 2014, pukul. 14.23 WIB.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia. Di mana kepuasan pelanggan menjadi salah satu sorotan utama pada strategi penting dalam usaha untuk meningkatkan penjualan atau memberikan keuntungan. PT. PLN tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kota Purbalingga yang merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah Kota Purbalingga dengan mengemban tugas sebagai pengelola listrik negara dan mendistribusikan listrik bagi masyarakat kota Purbalingga serta perusahaan-perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan anggaran daerah.

Adapun visi dari PT. PLN adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Sedangkan misi PT. PLN yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong kegiatan ekonomi, serta menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.²

Listrik Pasca Bayar merupakan salah satu produk yang dimiliki PT. PLN, di mana pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. PLN harus mencatat meteran, menghitung dan menerbitkan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan memutus aliran listrik setelah waktu tertentu.

² Anonim, *www.pln-jatim.co.id*, di akses pada 5 November 2014, pukul. 14.23 WIB.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari, biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.³ Dalam ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.⁴ Sebaliknya, situasi ketidakpuasan terjadi manakala konsumen telah menggunakan atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya dan berbagai macam perilaku *complain*.⁵

Salah satu cara untuk merebut perhatian pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada konsumen adalah dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk didalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil memposisikan produknya dengan baik

³ Philip Kotler, 2000. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey. hlm. 50

⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 92.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 302.

berarti perusahaan tersebut berhasil dalam menanamkan suatu citra produknya pada pikiran pelanggan.⁶

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya konsumen akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.⁷ Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.⁸ Mengingat, kepuasan adalah keadaan emosional seseorang baik kebahagiaan atau kesedihan.⁹ Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam.¹⁰

Berdasarkan observasi pra penelitian yang di lakukan pada tanggal 10 November 2014 di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga, salah satu tugas dari PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga adalah memberikan pelayanan jasa listrik kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan teknologi, PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga mengungkapkan bahwa adanya produk baru yaitu berupa

⁶ Uus MD Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail., “*Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Manajemen : Vol. 10, No 1, Oktober 2012

⁷ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta: Gramedia, 2005), hlm. 65.

⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi ketiga (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 287.

⁹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012), hlm. 145.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 151.

listrik pra bayar atau lebih dikenal dengan listrik pulsa. Karena listrik pra bayar atau listrik pulsa dianggap lebih praktis dan efisien dalam penggunaannya. Hal ini tentu membuat masyarakat yang menggunakan listrik pasca bayar merasa terabaikan dengan adanya produk baru tersebut. Apalagi, dengan adanya produk baru tersebut pihak PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga telah menghilangkan loket pembayaran listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga. Untuk itu PT. PLN (Persero) perlu membuat strategi baru, agar pelanggan yang menggunakan listrik pasca bayar tetap merasakan kenyamanan dalam memakai jasa tenaga listrik. Karena PT. PLN (Persero) adalah satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang salah satu tugasnya yaitu bertanggung jawab atas kelancaran jaringan distribusi tenaga listrik kepada masyarakat.¹¹

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, maka diperlukan adanya penelitian yang dapat menemukan derajat kepuasan pelanggan listrik pasca bayar. Oleh karena itu penyusun bermaksud melakukan penelitian dengan judul: “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)”.
IAIN PURWOKERTO

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap pemahaman judul diatas dan agar dapat mendapat gambaran yang jelas, maka disini penyusun perlu menjelaskan istilah sebagai berikut :

¹¹ Arko, bagian *Asistant Analyst* Kinerja di PT. PLN Persero Purbalingga, *Wawancara* pada tanggal 10 November 2014 pukul 13.30 WIB.

1. Strategi Pelayanan

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap *entrepreneur* maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.¹²

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.¹³

Dalam penelitian ini strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan, yang meliputi keramahan saat melayani pelanggan listrik pasca bayar, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan, dan lain sebagainya.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan.¹⁴

¹² Winardi, *Entrepreneur & Entrepreneurship* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 106-108.

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

¹⁴ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 60.

Jika dikerucutkan maka yang dimaksud dengan kepuasan adalah kondisi emosional seseorang ketika dia merasakan bahagia di mana apa yang menjadi harapannya terpenuhi, dalam hal ini harapan dari pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga.

3. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi kerakyatan yang diilhami oleh nilai-nilai dan ajaran Islam.¹⁵ Dalam penelitian ini, Ekonomi Islam dijadikan sebagai sudut pandang dalam menganalisis strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga.

Berdasarkan penelusuran istilah kata kunci di atas, maka yang dimaksud penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perseptif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga” adalah ingin melihat strategi yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan listrik pasca bayar secara berkelanjutan dengan kualitas sebaik mungkin untuk pelayanan yang lebih baik, melakukan perbaikan pelayanan serta tetap meningkatkan kepuasan pelanggan dilihat dari perspektif ekonomi Islam.

¹⁵ Ahmad Dahlan, *Bank syariah Teoritik Praktik Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 24.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah usaha untuk menyatakan secara tersurat pernyataan-pernyataan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahannya.¹⁶ Hal yang menjadi permasalahan yang akan dikaji dari penelitian adalah:

1. Apa saja bentuk strategi pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga?
2. Bagaimana strategi pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan listrik pasca bayar perspektif ekonomi Islam??"

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui bentuk strategi pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga.
 - b. Untuk mengetahui upaya PT. PLN (Persero) dalam menangani keluhan dan gangguan pada jaringan distribusi listrik.
 - c. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh dalam mewujudkan kinerja PT. PLN (Persero) yang lebih baik.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

¹⁶ Husaini Usman & Purnomo Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 27.

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan informasi yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan penelitian tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam.

b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak PT. PLN (persero) Kabupaten Purbalingga dalam upaya pengambilan keputusan-keputusan guna menentukan strategi yang tepat dalam pelayanannya dan memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dengan kinerja PT. PLN (Persero).

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu bahan landasan yang mendukung ataupun referensi dari tema penelitian ini. Sehingga dalam penelitian ini menjadikan literatur untuk mencuatkan tema dalam judul skripsi ini.

Penyusun mendapati sejumlah buku yang dijadikan sebagai referensi, diantaranya:

Zulian Yamit dalam bukunya *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk*, pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan

merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).¹⁷

Selanjutnya Fandy Tjiptono dalam bukunya *Strategi Pemasaran* mengungkapkan bahwa terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia. Pendekatan pertama dikemukakan oleh Karl Albrcht yang mendasarkan pendekatan pada dua konsep pelayanan berkualitas, yaitu 1) *service triangle* dan 2) *total quality service*.¹⁸

Kemudian, Nursya'bani Purnama dalam bukunya *Manajemen Kualitas Perspektif Global* mengutip dari Parasuraman bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).¹⁹

Atep Adya Barata dalam bukunya *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Dalam buku tersebut dijelaskan bahwa terdapat konsep pelayanan prima yaitu: Kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).²⁰

Dalam bukunya Nasution yang berjudul *Manajemen Mutu Terpadu* membahas beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:

¹⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* (Yogyakarta: Ekonisia, 2010), hlm. 10.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 25.

¹⁹ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Yogyakarta: Ekonisia, 2006), hlm. 22.

²⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2003), hlm. 31-32.

Sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping, Lost Customer Analysis, Survey Kepuasan Pelanggan*.²¹

Sementara itu, penyusun juga menemukan sejumlah karya yang meneliti tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Partua Pramana Hamongan Sinaga dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan”, menjelaskan mengenai pengaruh faktor kepuasan, kualitas dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur seberapa pengaruh ketiga variabel tersebut. Adapun yang membedakan penelitian Partua Pramana Hamongan Sinaga dengan penelitian ini adalah pada metode penelitian dan variabelnya. Pada penelitian Partua Pramana Hamongan Sinaga menggunakan metode penelitian campuran yaitu kualitatif dan kuantitatif dan terdapat tiga variabel yaitu kepuasan, kualitas dan lokasi. Sedangkan pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dan hanya terdiri dari dua variabel yaitu variabel strategi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu dalam penelitian ini juga menjelaskan mengenai strategi pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Prasetyo Adi dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”, menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Kaffah mengingat semakin ketatnya persaingan

²¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta: Ghalia, 2001), hlm. 55.

pada penyedia jasa lembaga keuangan syariah. Adapun yang membedakan penelitian Prasetyo Adi dengan penelitian ini adalah objek pada penelitian Prasetyo Adi adalah nasabah BMT Kaffah. Sedangkan pada penelitian ini objek yang diambil adalah pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero). Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.²²

Nito Prabowo Arifianto dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan”, bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa perbankan di Bank OCBC NISP Tbk berdasarkan perbedaan atau kesenjangan antara kenyataan yang diterima konsumen atau nasabah dan harapan yang diinginkannya terhadap persepsi manajemen. Adapun yang membedakan penelitian Nito Prabowo Arifianto dengan penelitian ini objek pada penelitian Nito Prabowo Arifianto adalah responden yang merupakan nasabah Bank OCBC NISP Tbk. Sedangkan pada penelitian ini objek yang diteliti adalah pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero). Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.²³

Agung Dwilaksono dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin di Puskesmas”. Menjelaskan tentang pelayanan yang ada di puskesmas dengan menggunakan askeskin. Adapun yang membedakan penelitian Agung Dwilaksono dengan penelitian ini adalah pada penelitian Agung Dwilaksono objek yang diteliti

²² Prasetyo Adi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”, (Yogyakarta: STAIN Yogyakarta, t.t), hlm. 13.

²³ Nito Prabowo Arifianto, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan”, *Jurnal: Jurusan Manajemen Industri*, Institute Teknologi Sepuluh Nopember, t.t., hlm. 1.

adalah pasien di puskesmas yang menggunakan ASKESKIN. Sedangkan pada penelitian ini adalah pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero). Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, meskipun mereka menggunakan askeskin.

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai beberapa teori dan hasil penelitian terdahulu yang ada, di bawah ini akan dipaparkan mengenai persamaan dan perbedaan dari beberapa teori dan penelitian terdahulu yang dapat disajikan dalam bentuk tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian

Nama Peneliti	Judul Skripsi	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
Partua Pramana Hamongan Sinaga	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah pada Warnet Chamber Semarang	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel independen Loyalitas Pelanggan
Prasetyo Adi	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah	Objek pada penelitian ini adalah nasabah BMT Kaffah	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi <i>assurance</i> dan <i>tangibles</i> berpengaruh

	Yogyakarta			positif terhadap kepuasan nasabah.
Nito Prabowo Arifianto	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan	Responden yang merupakan nasabah Bank OCBC NISP Tbk.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Berdasarkan hasil analisa pemetaan SKOR diketahui sejauh mana rating yang diberikan oleh nasabah melalui kuesioner dengan bobot yang diberikan manajemen melalui <i>AHP (Analytical Hierarchy Process)</i> mencapai suatu kesepakatan
Agung Dwilaksono	Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien ASKESKIN di Puskesmas	Objek Penelitian ini adalah pada Pasien di puskesmas yang menggunakan ASKESKIN	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Berdasarkan dimensi pokok kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien Askeskin yang merasakan kepuasan terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dua Puskesmas yang diteliti sangat baik.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematikanya kedalam tiga bagian pokok, yaitu bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

Bagian awal skripsi memuat pengantar yang didalamnya terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, halaman pengesahan, halaman nota dinas pembimbing, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar dan daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran.

Bagian isi skripsi terdiri dari lima bab. Secara spesifik, bagian isi akan memaparkan mengenai inti dari penelitian, yaitu:

Bab pertama, membahas mengenai latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, sistematika pembahasan.

Bab kedua, membahas mengenai uraian beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian.

Bab ketiga, membahas mengenai metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab keempat hasil dan pembahasan. Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran singkat perusahaan dan responden yang menjadi objek penelitian, dan secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya.

Bab kelima penutup. Dalam bagian penutup berisi kesimpulan dari pembahasan analisis, saran-saran dan kata penutup sebagai akhir dari isi pembahasan.

Kemudian pada bagian akhir penyusun cantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penulisan skripsi ini beserta lampiran–lampiran dan daftar riwayat hidup penyusun.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Adapun bentuk strategi pelayanan yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan adalah: pertama, dengan memberikan kemudahan pembayaran atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (Payment Point Online Bank). PPOB (Payment Point Online Bank) adalah salah satu sistem layanan pembayaran online yang diselenggarakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) bekerja sama dengan pihak perbankan dan provider rekanan. 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. Kedua, untuk penanganan gangguan jaringan distribusi listrik, PT PLN (Persero) menggunakan aplikasi APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu). APKT yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengelola jaringan distribusi, pencatatan, penanganan, dan pemulihan gangguan yang prosesnya dilakukan secara *real-time online* dan terintegrasi dilingkungan PT. PLN (persero). Cara kerja Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) ini terdiri atas

modul manajemen gangguan untuk call center 123 sebagai pintu masuk pengaduan gangguan dari pelanggan, selanjutnya informasi gangguan akan dikelola sesuai rencana penanganan dan kebutuhan melalui modul *Dispatcher* untuk seluruh posko gangguan, dan pemantaunya oleh manajemen melalui *Supervisor* dan *Executive Information System*.

Melalui penggunaan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) ini, kecepatan pemrosesan setiap informasi dengan menggunakan telekomunikasi data sehingga respon atau jawaban terhadap pengaduan menjadi lebih cepat dan proses pemulihan gangguan lebih singkat. Hal ini tentu dapat mendukung peningkatan pelayanan dari PT. PLN (Persero) kepada pelanggan.

2. Analisis Ekonomi Islam Terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga

Suatu pelayanan dapat dinilai baik atau tidaknya dapat dilihat dari kualitas pelayanannya, dalam hal ini pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga agar mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga tercapai kepuasan dari pelanggan. Kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perintah bersikap ramah, bertutur kata lemah lembut, pelayanan yang sopan, cepat dan tanggap begitu ditekankan untuk memenangkan hati pelanggan. Dalam perspektif ekonomi Islam

.....

B. Saran

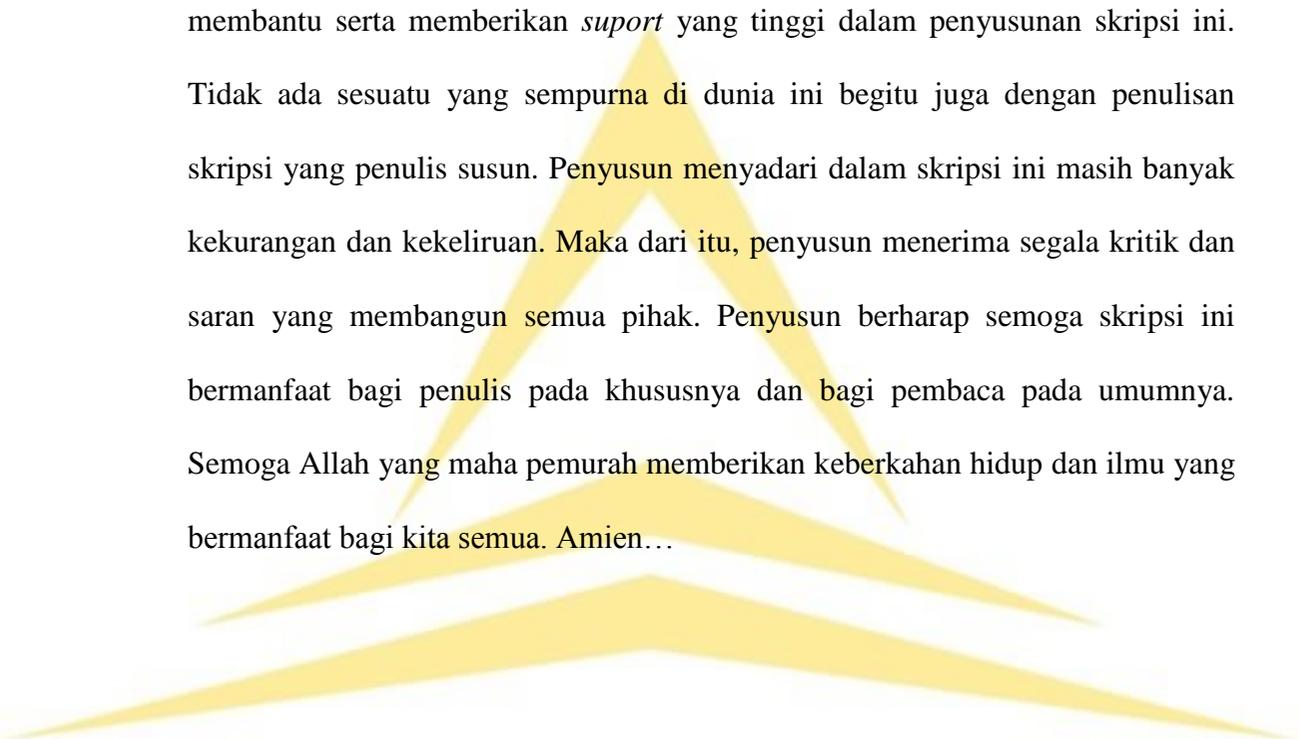
Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target dan keinginan berbagai pihak, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut. Adapun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga
 - a. Hendaknya karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga, dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan terutama dalam pengecekan meteran setiap bulan harus tepat dan akurat, sehingga tidak ada pelanggan yang mengeluh karena biaya rekening listrik yang meningkat terlalu besar.
 - b. Untuk kualitas pelayanan yang sudah baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan tetap merasa puas dalam pelayanannya.
2. Bagi Pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga
 - a. Hendaknya para pelanggan listrik pasca bayar PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga melakukan pembayaran rekening listrik tepat waktu, dengan batas akhir setiap tanggal 20. mengingat kemudahan pembayaran yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga.
 - b. Hendaknya pelanggan menggunakan tenaga listrik sewajarnya, agar tidak membebani pada saat pembayaran. Sehingga tidak ada pelanggan yang aliran listriknya diputus oleh petugas PT. PLN (Persero), karena tidak bisa membayar tagihan rekening listriknya.

C. Penutup

Puji syukur rahmat Allah SWT yang dengan hidayah, rahmat, inayah-Nya dan kuasa-Nya yang telah memberikan semangat serta kesehatan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih yang tiada terhingga, kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan *suport* yang tinggi dalam penyusunan skripsi ini. Tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini begitu juga dengan penulisan skripsi yang penulis susun. Penyusun menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Maka dari itu, penyusun menerima segala kritik dan saran yang membangun semua pihak. Penyusun berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah yang maha pemurah memberikan keberkahan hidup dan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua. Amien...



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman dan Soejono. 1997. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al Qur'an & Terjemahannya Bogor: Lembaga Percetakan Al Qur'an Kementerian Agama RI, 2010.
- Aminudin. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka,
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, Ahmad. 2009. *Pengantar Ekonomi Islam*. Purwokerto: STAIN Press.
- Dahlan, Ahmad.** 2012. *Bank Syariah Teoritik Praktik Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Efendi, Mochtar. 1996. *Manajemen Sesuai Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Jakarta : Bharata.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibun, Malayu. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*. Jakarta: Gramedia.

[http:// www.pln-jatim.co.id](http://www.pln-jatim.co.id). diakses Rabu, 5 november 2014 pukul 14.23 WIB.

Karim, Adiwarman. 2012. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, **11th** Edition. Prentice Hall. Inc. new Jersey.

Koentjaraningrat. 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muh Yunus Bandu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia.

Nito Prabowo Arifianto, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan", *Jurnal: Jurusan Manajemen Industri, Institute Teknologi Sepuluh Nopember*, Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global, t.t.*

Partua Pramana Hamongan Sinaga. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Warnet Chamber Semarang)*. Skripsi: FE, UNDIP.

Prasetyo Adi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, Skripsi: Jurusan Ekonomi Islam, STAIN Yogyakarta-SEM Institute Yogyakarta.

Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Soehartono, Irawan. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikan Pangsa Pasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husaini & Purnomo Setiadi. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Uus MD Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.

Winardi. 2004. *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk*. Yogyakarta: Ekonisia.



IAIN PURWOKERTO