

**TINJAUAN EKONOMI ISLAM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PERATURAN UMUM INSTALASI LISTRIK  
PT KONSUIL PERDANA INDONESIA WILAYAH BENGKULU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**OLEH:**

**ADE TRI PUTRA**  
**NIM: 1516610025**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
2019 M/ 1440 H**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

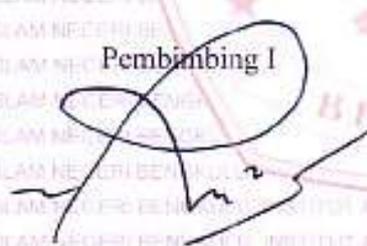
Skripsi yang ditulis oleh Ade Tri Putra, NIM 1516610025 dengan judul

“Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia wilayah Bengkulu”, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing

II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu,  Juli 2019 M  
Syawwal 1440 H

Pembimbing I

  
**Dr. Nurul Hak, MA**  
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II

  
**Yosi Arisandy, MM**  
NIP. 198508012014032001



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax (0736) 51171 Bengkulu**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu”, oleh Ade Tri Putra, NIM 1516610025, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 27 Juli 2019 M / 24 Dzulqaidah 1440 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi(SE).

Bengkulu, 31 Juli 2019 M  
28 Dzulqaidah 1440 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

**Dr. Nurul Hak, MA**  
NIP. 196606161995031002

Penguji I

  
**Andang Sunarto, Ph.D**  
NIP. 196606162000032003

Sekretaris

**Yosy Arisandy, ST. MM**  
NIP. 198508012014032001

Penguji II

  
**Nilda Susilawati, M.Ag**  
NIP.197905202007102003

Mengetahui,  
Dekan



**Dr. Asnaini, MA**

NIP. 197304121998032003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

Skripsi dengan judul “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia wilayah Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

1. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan di sebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Bersedia skripsi ini diterbitkan di jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama saya dan nama dosen pembimbing skripsisaya.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 3 Juli 2019 M

Mahasiswa yang bersangkutan

METERAI  
TEMPEL  
7B2B3AFFF6756B3410  
6000  
E-LANGKUTAN  
**ADE TRI PUJRA**  
NIM. 1516610025



## MOTTO

*“Wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi”*

Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri (QS. Al-Ankabut (29):6)

“Ketika kesabaranmu diuji, janganlah cepat menyerah. Karena ketika kamu mampu menghadapinya, kamu akan mendapatkan banyak pengalaman berharga serta percaya akan keberuntungan dan keajaiban.”( Ade Tri Putra)

## ABSTRAK

“Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.”

Oleh Ade Tri Putra. NIM 1516610025

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada peraturan umum instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu (2) Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan umum instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada peraturan umum instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu dan tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan umum instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu. Metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan alat pengumpulan data melalui wawancara atau hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik di Kecamatan Gading Cempaka sangat puas, hal ini terlihat berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa konsumen. Mereka merasa puas akan pelayanan yang dilakukan pihak Konsuil baik dari segi pelayanan maupun kualitas kinerja yang mereka dapat. Kepuasan konsumen ditinjau dari ekonomi Islam sudah sesuai dengan ekonomi Islam karena kepuasan konsumen di dalam ekonomi Islam adalah masalah dimana Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsinya.

***Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Peraturan Umum Instalasi Listrik.***

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.”

Shalawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Eka Sri Wahyuni, M.M, Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

4. Dr. Nuruk Hak., M.A, Pembimbing I dan Yosi Arisandy, M.M, Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, bimbingan, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberi pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Pustaka, dan Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Juli 2019

**ADE TRI PUTRA**  
**NIM: 1516610025**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANJUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. RumusanMasalah .....	6
D. Tujuan Masalah.....	6
E. ManfaatPenelitian .....	6
F. PenelitianTerdahulu .....	7
G. Metode Penelitian.....	7
H. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Tingkat Kepuasan Konsumen .....	13
B. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	22
C. Peraturan Umum Instalasi Listrik .....	34
D. Pengertian Konsumen .....	37
1. Konsumen.....	37
2. Hak dan kewajiban Konsumen .....	39
E. Jasa Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	40
F. Kualitas Jasa (Pelayanan).....	42
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Konsuil Wilayah Bengkulu .....	44

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
C. Struktur Organisasi .....	46
D. Visi Konsuil Wilayah Bengkulu .....	47
E. Misi Konsuil Wilayah Bengkulu.....	47
F. Tugas dan Wewenang .....	48

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Peraturan Instalasi Listrik PT Konsuil Wilayah Bengkulu .....	51
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Instalasi Listrik PT Konsuil Wilayah Bengkulu .....	54

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	60

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

PT. KONSUIL atau lengkapnya PT Konsuil Perdana Indonesia disingkat PT KPI adalah merupakan metamorfosis dari LIT-TR KONSUIL, salah satu lembaga inspeksi teknik pemanfaat listrik tegangan rendah (pemeriksa, penguji dan penerbit SLO instalasi TR) yang telah mempunyai wilayah diseluruh provinsi di Indonesia.

Sebagai badan usaha PT KPI mulai beroperasi pada triwulan ke 2 tahun 2015, meneruskan kegiatan KONSUIL yang telah beroperasi sejak tahun 2005. PT KPI Wilayah Bengkulu melakukan usaha jasa pelayanan yang terkait dengan instalasi kelistrikan sebagai berikut : (a) Pemeriksaan, pengujian dan penerbitan Sertifikat laik Operasi (SLO) pemanfaat listrik tegangan rendah. (Instalasi listrik yang telah dipasang wajib diperiksa : standar material yang digunakan, cara pemasangan, kelengkapan pengaman, aturan pemasangan sesuai PUIL. Pemasangan instalasi listrik wajib memperhatikan keselamatan dan keamanan pengguna), (b) Audit Instalasi listrik. (Melayani permintaan pelanggan listrik untuk memeriksa, mengevaluasi dan memberikan rekomendasi terhadap keberadaan instalasi listrik lama/tua apakah masih layak dioperasikan atau harus sudah direnovasi, guna mencegah terjadinya bahaya kebakaran). (c) Supervisi pemasangan instalasi listrik. (Melayani permintaan pelanggan atau calon pelanggan yang sedang membangun baru, merenovasi, untuk mensupervisi/ pengawasan

terhadap pemasangan instalasi yang sedang dilaksanakan oleh pelaksana. Sehingga pemasangan dapat terlaksana dengan baik sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku).

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 yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah.

Adapun syarat pemasangan instalasi listrik<sup>1</sup>:

1. Penghantar proteksi PE(arde)harus ada pada sirkit utama, sirkit cabang dan sirkit akhir.
2. Penghantar proteksi PE(arde)harus ada pada kotak kontak dan harus dihubungkan diterminal PE pada kotak kontak (tidak boleh hanya digulung atau dihubungkan pada terminal netral)
3. Penghantar proteksi PE tidak boleh hanya sampai kotak sambung,harus tersambung dari fuse box sampai kotak kontak.
4. Penampang penghantar proteksi PE harus sama atau tidak boleh lebih kecil dari penampang penghantar fase dan netral.

---

<sup>1</sup> <https://id.scribd.com/document/133374602/Syarat-Pemasangan-Instalasi-Listrik> di akses pada tanggal 20 April 2019 pukul 11.30

5. Warna isolasi penghantar saluran utama, cabang dan akhir harus sesuai

PUIL.

a. Warna penghantar dari APP ke PHB dan PHB ke beban harus:

Fase : hitam atau merah

Netral : biru

PE(arde) : kuning strip hijau

b. Warna penghantar yang menuju ke kotak kontak harus:

Fase : hitam atau merah

Netral : biru

PE(arde) : kuning strip hijau

c. Warna penghantar fasa dari saluran utama hingga saluran akhir harus seragam, jika saluran utama hitam, maka saluran akhir juga hitam. Jika saluran utama merah, saluran akhir juga harus merah.

d. Warna penghantar yang menuju sakelar harus hitam semua.

e. Warna penghantar yang menuju fitting lampu harus hitam dan biru.

f. Bila warna tidak terpenuhi maka dianjurkan menggunakan isolasi warna dari ujung penghantar kabel sampai tertutup pipa, dari awal PHB, kotak sambung, sampai dengan inbowdust (standar pemakaian warna agar adalah mudah saat pemasangan, mudah dalam pemeriksaan dan mudah apabila terjadi pemeliharaan atau perbaikan terhadap instalasi tersebut).

6. Dalam instalasi harus ada penghantar bumi.

7. Penampang penghantar bumi harus min.  $6 \text{ mm}^2$  dan harus menggunakan jenis BC.
8. Semua sambungan penghantar harus di lakukan di kotak sambung dan harus di isolasi.
9. Penghantar bumi tidak boleh sambungan.
10. Penghantar bumi harus di hubungkan dengan penghantar PE pada PHB agar dalam keadaan KWH sudah terpasang tetap bisa di lakukan pemeriksaan pengukuran.
11. Apabila instalasi menggunakan pengaman proteksi jenis MBC, maka harus ada MCB sebagai sakelar utama dengan nilai diatas arus nominal dan minimal 10A .
12. Untuk instalasi lebih dari 1 group / percabangan, maka setiap group / percabangan harus ada penghantar netral dan Penghantar PE tersendiri. Penghantar netral dan Penghantar PE tidak boleh di pakai bersama untuk semua group/ percabangan.
13. Penampang penghantar saluran utama (buntutan) minimal  $4 \text{ mm}^2$  dan sirkit akhir (line) minimal  $2,5 \text{ mm}^2$ , penghantar ke lampu min  $1,5 \text{ mm}^2$  (ukuran penampang kabel harus sesuaidengan ukuran fisik).
14. Pada instalasi harus terpasang elektrode bumi dengan diameter minimal 15 mm dengan panjang 1,5 m.
15. Polaritas fitting lampu harus sesuai- Penghantar netral di hubungkan ke ulir - Penghantar fase di hubungkan ke dasar fitting- Maksud tujuannya adalah agar aman pada saat penggantian / pemasangan lampu.

## 16. Polaritas kotak kontak harus sesuai

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan peneliti terhadap konsumen PT KPI Wilayah Bengkulu di Kota Bengkulu terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, listrik ilegal sampai adanya orang tertentu yang memanfaatkan situasi tersebut. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan. Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merencanakan penelitian yang berjudul Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.

### **B. Batasan Masalah**

Supaya masalah dalam pembahasan penelitian terarah dan tidak melebar dari pokok permasalahan ini dibatasi pada instalasi listrik pasang baru di PT Konsul wilayah Bengkulu khususnya kecamatan Gading Cempaka.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik di PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.
2. Mengetahui tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan instalasi listrik di PT Konsuil Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, jika tercapai maka, akan bermanfaat untuk manajemen PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu mengenai kepuasan pelanggan.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah penelitian oleh Markoni<sup>2</sup>. Yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami). Persamaan dan Perbedaan skripsi ini terletak pada faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan PT PLN (Persero) dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam proses pemasangan listrik prabayar, khususnya PT PLN di wilayah Sukarami Palembang. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan lokasi penelitian.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang semata-mata bertujuan mengetahui keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.<sup>3</sup> Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei. Pendekatan survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Informasi yang diperoleh dari penelitian

---

<sup>2</sup>Markoni. Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami). Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya Vol. 13 No.4 Desember 2015.

<sup>3</sup>Sutrisno Hadi. *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan Basica*. (Yogyakarta: Andi Of set. 1991) h. 3

survei dapat dikumpulkan dari seluruh populasi dan dapat pula dari sebagian populasi.<sup>4</sup>

## **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **a. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan di PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

### **b. Waktu penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2019 sampai dengan selesai.

## **3. Subjek/Informan Penelitian**

Subjek/informan dalam penelitian ini merupakan konsumen PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu. Dalam penelitian ini jumlah subjek yang diambil berjumlah 4 orang konsumen PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkandata.<sup>5</sup> Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara berencana.

Wawancara berencana adalah wawancara yang pewawancaranya telah mempersiapkan daftar pertanyaan-pertanyaan yang lengkap dan teratur

---

<sup>4</sup>Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*..(Jakarta: RinekaCipta. 2006) h. 312

<sup>5</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2007) h. 308

yang akan diajukan<sup>6</sup>. Dalam wawancara terstruktur memuat permasalahan pokok dalam penelitian yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu. Kemudian, dari wawancara tersebut didapatkan data yang lengkap dari semua subjek penelitian sebagai sumber penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Konsumen PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisa data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan proses kerja itu<sup>7</sup>. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis induktif. Analisis induktif dilakukan dengan penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa yang konkret, kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, pengabstraksian serta pentransportasian data

---

<sup>6</sup>Burhan Ashshofa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2013)h. 96

<sup>7</sup>Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2010)h. 280

kasar dari lapangan<sup>8</sup>. Data yang diperoleh dari wawancara dengan informan merupakan data mentah yang masih bersifat acak-acakan dan harus diolah. Untuk itu peneliti memilih data yang menjawab permasalahan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

#### **b. Unitisasi / Kategorisasi Data**

Data wawancara dan dokumentasi yang telah disederhanakan kemudian dikelompokkan sesuai dengan kategori yang telah ditentukan. Data tersebut disusun secara sistematis ke dalam kategori dengan sifat masing-masing yang spesifik sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat penting dan pokok. Sehingga data dapat memberi gambaran penelitian yang jelas mengenai mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

#### **c. Penyajian Data**

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini peneliti menyajikan data yang telah direduksi ke dalam laporan yang sistematis untuk selanjutnya dan ditarik kesimpulan. Data disajikan dalam bentuk narasi yang berupa informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.

---

<sup>8</sup>Basrowi & Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta : Rineka Cipta2008), h. 208

## **H. Sistematika Penulisaan**

Sistematika penulisan merupakan pola dasar pembahasan skripsi dalam bentuk bab dan sub bab yang secara logis saling berhubungan dan merupakan suatu masalah yang diteliti, adapun sistem penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I yang berisi tentang pendahuluan : latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II yang berisikan tentang kajian teori : tentang tingkat kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dalam perspektif islam, peraturan umum instalasi listrik, pengertian konsumen, jasa pelayanan dalam perspektif islam dan kualitas jasa (pelayanan).

Bab III yang berisikan tentang gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari sejarah PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu, tempat dan waktu penelitian, struktur organisasi, visi Konsul wilayah Bengkulu, misi Konsul wilayah Bengkulu, tugas dan wewenang.

Bab IV yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan umum instalasi listrik dan tinjauan ekonomi islam terhadap peraturan umum instalasi listrik di PT Konsul Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.

Bab V yang berisikan penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

Daftar Pustaka.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Tingkat Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan suatu keadaan dimana 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.<sup>9</sup>

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:<sup>10</sup>

- a. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
- b. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- d. 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

---

<sup>9</sup>Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)h. 60

<sup>10</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat, 2001) h. 57

produk, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

- 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.

Indikator tingkat kepuasan konsumen menurut, Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

#### 1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

#### 2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

### 3. Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

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.

Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

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

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 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.

Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk yang pernah dirasakannya. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan kompetitor.

Menurut Oliver yang dikutip didalam buku Nasution, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Menurut Rand yang dikutip didalam buku Nasution mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Angel, Roger dan Miniard yang dikutip dalam buku Nasution

mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pada konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.<sup>11</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah barang atau jasa yang dikonsumsi memenuhi harapan.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga dan orang lain, maupun makhluk hidup lain.<sup>12</sup> Dengan demikian, konsumen bisa orang atau perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang atau jasa dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>13</sup>

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan penyediaan jasa. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>14</sup>

Kepuasan adalah penentu bagi konsumen untuk memilih suatu produk yang lebih disukai, setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa konsumen yang menggunakan jasa pelayanan PT Konsuil dari ke empat informan mereka mengatakan sangat puas akan kinerja para petugas Konsuil

---

<sup>11</sup> Nasution, Manajemen Mutu Terpadu (Jakarta ; Ghalia Indonesia, 2015), h. 48

<sup>12</sup> Suchie Haniefha, *Teori Kepuasan Konsumen*, <http://sucihanifa.blogspot.Co.Id/2012/10/Teori-Kepuasan-Konsumen.Html>, dikutip pada hari, Rabu Tanggal 26 Juni 2019, Pukul 15.00 WIB

<sup>13</sup> Paul Peter J, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran 2 Edisi 9* (Jakarta : Salemba Empat, 2014), h. 94

<sup>14</sup> Rangkuti, F, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*, (Jakarta : PT Gramdia Pustaka Utama. 2016), h.24

baik dari segi teknik pemasangan maupun segi pelayanan di kantor tersebut. Dimana konsumen berhak mendapat informasi yang jelas dan petugas Konsuil menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik.

Bukan hanya itu saja konsumen juga mendapat pelayanan lebih cepat, pada saat pemeriksaan petugas Konsuil bisa menyelesaikan pemeriksaan kurang lebih hanya membutuhkan waktu satu jam dengan syarat instalasi listrik pelanggan sudah siap dan sesuai dengan standar PUIL.

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada pesaing yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

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

- a. Sistem keluhan dan saran perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan.
- b. *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 potensial produk perusahaan dan pesaing.
- c. 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.
- d. Survei kepuasan pelanggan perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu.<sup>15</sup>

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 adanya kepuasan

---

<sup>15</sup> Kotler. P. dan Amstrong, *Principle dan Marketing*, alih bahasa A. Sandiwan Suharto (California: Pearson/Prentice Hall,2015), h. 329

konsumen. “kepuasan konsumen adalah peningkatan penggunaan, pembelian uang, loyalitas dan *word of month*.”<sup>16</sup>

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 rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.<sup>17</sup>

Standar kepuasan yang ditetapkan oleh konsumen PT Konsuil adalah, cepatnya proses pemeriksaan instalasi listrik dan cepatnya proses pengeluaran sertifikat laik operasi (SLO). Apabila tidak ada kendala dan instalasi sudah terpasang dan memenuhi standar PUIL.

## **B. 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 pendapat

---

<sup>16</sup> 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

<sup>17</sup> Kotler. P. dan Amstrong, *Principle dan Marketing*, alih bahasa A. Sandiwan Suharto (California: Pearson/Prentice Hall,2015), h. 329

maka 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 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.<sup>18</sup>

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 berlebihan dan Tidak mengandung riba.<sup>19</sup>

Dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan

---

<sup>18</sup> Sumar;in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 100-103

<sup>19</sup> Fitria Salahika Salma, Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*(Jestt, Vol. 2 No. 4 April 2015) h. 327

akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

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 arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan 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. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Dimensi empathy (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan

pelayanan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati, dalam Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: “Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”.

Dimensi tangibles (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur’an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen

tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: 1) Reliability (Kehandalan), 2) Responsiveness (Daya Tanggap), 3) Assurance (Keyakinan), 4) Emphaty (Empati) dan 5) Tangibles (Bukti Fisik).

Dalam ekonomi islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian tepenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya.

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Qardhawi (1997), sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan

barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:<sup>20</sup>

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

---

<sup>20</sup>  
<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalamperspektif.html>

[https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-](https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalamperspektif.html)

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas Nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hazm yang artinya : "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.

Ilmu ekonomi adalah pengetahuan dan aplikasi dari ajaran dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh sumber-sumber daya material memenuhi kebutuhan manusia yang memungkinkan untuk melaksanakan kewajiban kepada Allah dan masyarakat.<sup>21</sup>

Kepuasan merupakan suatu akibat terpenuhinya suatu keinginan, sedangkan masalah merupakan suatu akibat atasterpenuhinya suatu kebutuhan atau fitrah. Meskipun demikian, terpenuhinya suatu kebutuhan juga akan memberikan kepuasan terutama jika kebutuhan tersebut disadari dan diinginkan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam : Teori dan Aplikasinya Pada Aktifitas Ekonomi*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.2-3

<sup>22</sup> Zaki Fuas Chalil, *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Erlangga, 2016), h.132

Ekonomi Islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.<sup>23</sup>

Dari uraian diatas ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan istilah masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik fisik maupun spiritual. 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, baik secara dzatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *isrof* (royal) atau *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsi. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Bapak Zam, Bapak Ujang, Ibu Dewi dan Bapak Agus, ke empat informan tersebut berpendapat bahwa mereka merasa puas dengan kinerja PT Konsuil.

Adapun prinsip-prinsip ekonomi Islam adalah sebagai berikut:

- a) Tauhid, merupakan fondasi ajaran Islam. Dengan tauhid manusia menyaksikan bahwa tiada satupun yang layak disembah selain

---

<sup>23</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerjasama dengan Bank Indonesia dan Ekonomi Islam, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014),h.28

Allah dan tidak ada pemilik langit, bumi dan segala isinya selain Allah daripada Allah.

- b) Adl, Allah adalah pencipta segala sesuatu dan salah satu sifatnya adalah adil. Dia tidak membeda-bedakan perilaku terhadap makhluk-Nya secara zalim.
- c) Akhlak, prinsip ini merupakan petunjuk dari pengalaman sifat-sifat utama yang dimiliki oleh Nabi dan Rasulnya, dalam sebuah kegiatan ekonomi, yaitu: *Shidiq* (jujur), *Tabligh* (menyampaikan kebenaran), *Amanah* (dapat dipercaya), *Fathanah* (cerdik bijaksana).
- d) Keseimbangan. Allah telah menyediakan apa yang ada dilngit dan dibumi untuk kebahagiaan hidup manusia dengan batas-batas tertentu, seperti tidak boleh melakukan perbuatan yang membahayakan keselamatan lahir dan batin, diri sendiri ataupun orang lain dan lingkungan sekitar.
- e) Kebebasan individu. Kebebasan ekonomi adalah tiang utama dalam struktur ekonomi Islam, karena kebebasan ekonomi bagi setiap individu akan menciptakan mekanisme pasar dalam perekonomian yang bersendikan keadilan.

Perilaku konsumen Islam didasarkan atas rasionalitas yang disempurnakan dan mengintegrasikan keyakinan dan kebenaran yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas berdasarkan Alquran dan sunnah. Islam memberikan konsep pemenuhan kebutuhan disertai kekuatan moral, ketiadaan

tekanan batin dan adanya keharmonisan antar sesama. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi yang bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah Swt.<sup>24</sup>

Prinsip-prinsip dasar perilaku konsumen Islam diantaranya:

- 1) Prinsip syariah yaitu menyangkut dasar syariat yang harus terpenuhi dalam melakukan konsumsi dimana terdiri dari prinsip akidah, yaitu hakikat konsumsi adalah sebagai sarana untuk ketaatan untuk ibadah sebagai perwujudan keyakinan manusia sebagai makhluk dan khalifah yang nantinya diminta pertanggung jawaban oleh pencipta. Prinsip ilmu yaitu seseorang ketika akan mengkonsumsi harus mengetahui ilmu tentang barang yang akan dikonsumsi dan hukum-hukum yang berkaitan dengannya apakah merupakan sesuatu yang halal atau haram baik ditinjau dari zat, proses maupun tujuannya. Dan prinsip amaliyah, sebagai kosekuensi akidah dan ilmu yang telah diketahui tentang konsumsi Islam tersebut, seseorang dituntut untuk menjalankan apa yang sudah diketahui, maka dia akan mengkonsumsi hanya yang halal serta menjauhi yang haram dan syubhat.

---

<sup>24</sup> Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam*....h.76

- 2) Prinsip kualitas, yaitu sesuai dengan batas batas kualitas yang telah dijelaskan dalam syariat Islam. Salah satu bentuk prinsip kualitas ini adalah kesederhanaan, yaitu mengkonsumsi secara proposional tanpa menghamburkan harta, bermewah-mewah, mubazir, namun tidak juga pelit. Menyesuaikan antara pemasukan dan pengeluaran juga merupakan perwujudan prinsip kualitas dalam konsumsi. Artinya dalam mengkonsumsi harus disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya, bukan besar pasak daripada tiang. Selain itu, bentuk prinsip kualitas lainnya adalah menabung dan investasi, artinya tidak semua kekayaan digunakan untuk konsumsi tapi juga disimpan untungnya untuk kepentingan pengembangan kekayaan itu sendiri.<sup>25</sup>
- 3) Prinsip prioritas yaitu memperhatikan urutan kepentingan yang harus diprioritaskan agar tidak terjadi kemudharatan, yaitu:
- a) Primer, adalah konsumsi dasar yang harus terpenuhi agar manusia dapat hidup dan menegakkan kemaslahatan dirinya dunia dan agamanya serta orang terdekatnya, seperti makanan pokok.
  - b) Skunder, yaitu konsumsi untuk menambah atau meningkatkan tingkat kualitas hidup yang baik, jika tidak terpenuhi maka manusia akan mengalami kesusahan.
  - c) Tersier yaitu, konsumsi pelengkap manusia.

---

<sup>25</sup> Lukman Hakim, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam* (Surakarta :Erlangga,2017), h. 95

- 4) Prinsip sosial, yaitu memperhatikan lingkungan sosial disekitarnya sehingga tercipta keharmonisan hidup dalam masyarakat, diantaranya: kepentingan uumat, yaitu saling menanggung dan menolong sehingga Islam mewajibkan zakat bagi yang mampu juga menganjurkan shadaqah, infak dan wakaf.
- a) Keteladanan, yaitu memberikan contoh yang baik dalam mengkonsumsi baik dala keluarga maupun masyarakat.
  - b) Tidak membahayakan atau merugikan diri sendiri dalam mengkonsumsi sehingga tidak menimbulkan kemudharatan seperti mabuk-mabukan, merokok dan sebagainya.
  - c) Kaidah lingkungan yaitu, dalam mengkonsumsi harus sesuai dengan kondisi potensi daya dukung sumber daya alam dan berkelanjutan atau tidak merusak lingkungan. Seorang muslim, dalam penggunaan penghasilan memiliki dua sisi, yaitu pertama untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya dan sebagiannya lagi untuk dibelanjakan di jalan Allah.

### **C. Peraturan Umum Instalasi Listrik**

Salah satu faktor penting bagi terpenuhinya keselamatan ketenagalistrikan adalah pemasangan instalasi listrik yang memenuhi ketentuan atau standar

yang diatur dalam Persyaratan umum Instalasi Listrik (PUIL) sebagai acuan untuk pemasangan instalasi listrik.

PUIL sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1964 telah mengalami beberapa perubahan yaitu PUIL 1977, PUIL 1987, PUIL 2000 dan terakhir PUIL 2011. Sejak tahun 2000, PUIL sebagai Peraturan Umum Instalasi Listrik berubah menjadi Persyaratan Umum Instalasi Listrik dan diberlakukan secara wajib. Terbitnya PUIL 2011 (SNI 0225:2011), akan menjadi acuan baru pemasangan instalasi listrik, yang merevisi PUIL sebelumnya dalam rangka mengikuti perkembangan teknologi dan perkembangan standar Internasional.

Persyaratan umum instalasi listrik (PUIL) adalah kumpulan peraturan yang harus ditaati dalam kelistrikan. Setiap pekerja instalatir dalam mengerjakan pekerjaannya harus menaati PUIL agar hasil kerjanya benar serta terhindar dari kesalahan yang dapat membahayakan diri sendiri dan orang lain. Berikut adalah beberapa peraturan yang berhubungan dengan PUIL.<sup>26</sup>

Tujuan dari Peraturan Umum Instalasi Listrik di Indonesia adalah:

1. Melindungi manusia terhadap bahaya sentuhan dan kejutan arus listrik.
2. Keamanan instalasi dan peralatan listrik.
3. Menjaga gedung serta isinya dari bahaya kebakaran akibat gangguan listrik.

---

<sup>26</sup> <http://www.organisasi.org/1970/01/arti-singkatan-puil-kepanjangan-dari-puil-kamus-akronim-bahasa-Indonesia.html>. diakses pada rabu 15 Mei 2019 pukul 21.48.

#### 4. Menjaga ketenagaan listrik yang efisien.

Instalasi listrik terpasang harus diverifikasi oleh KONSUIL (Komite Nasional Keselamatan untuk Instalasi Listrik) atau PPILN (Perkumpulan Pemeriksa Instalasi Listrik Nasional), yang saat ini telah mendapat izin dan pengesahan dari instansi/lembaga yang berwenang, yaitu Direktorat Jendral Ketenagalistrikan, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Setelah dinyatakan memenuhi syarat maka instalasi listrik dinyatakan layak operasi dan akan diterbitkan Sertifikat Layak Operasi, sehingga instalasi listrik dioperasikan.<sup>27</sup>

#### Pemasangan dan verifikasi Instalasi listrik:<sup>28</sup>

- a. Pengerjaan yang baik oleh personel yang kompeten dan bahan yang tepat harus digunakan pada pemasangan instalasi listrik. Perlengkapan instalasi listrik harus dipasang sesuai dengan petunjuk yang disediakan oleh pabrik perlengkapan.
- b. Pengawatan harus dilakukan sehingga bebas dari hubungan pendek dan hubungan bumi.
- c. Perlengkapan listrik yang dipasang harus bermutu layak pasang dan/atau memenuhi persyaratan standar.
- d. Perlengkapan listrik harus dirawat dengan baik untuk mencegah kemungkinan menurunnya mutu perlengkapan listrik akibat proses tertentu dalam masa penyimpanan, persiapan, pelaksanaan pekerjaan dan masa penggunaan.

---

<sup>27</sup> Persyaratan Umum Instalasi Listrik 2011

<sup>28</sup> Persyaratan Umum Instalasi Listrik 2011

- e. Jika tidak ada ketentuan lain perlengkapan listrik tidak boleh ditempatkan di daerah lembab atau basah, ruang yang mengandung gas, uap, debu, cairan atau zat lain yang dapat merusak perlengkapan listrik. Ruang yang suhunya melampaui batas normal.
- f. Selama masa pembangunan, perlengkapan listrik yang hanya boleh dipasang di ruang kering harus dilindungi terhadap cuaca untuk mencegah perlengkapan tersebut mengalami kerusakan yang permanen.
- g. Perlengkapan listrik harus dipasang dengan rapi dan dengan cara yang baik dan tepat.
- h. Perlengkapan listrik harus dipasang kokoh pada tempatnya sehingga letaknya tidak berubah oleh gangguan mekanis.
- i. Semua peranti listrik yang dihubungkan pada instalasi harus dipasang dan ditempatkan secara aman dan jika perlu dilindungi agar tidak menimbulkan bahaya.
- j. Karakteristik tertentu dari perlengkapan listrik seperti tersebut tidak boleh memburuk selama pemasangan.
- k. Konduktor harus diidentifikasi sesuai IEC 60446. Bila identifikasi terminal diperlukan, harus diidentifikasi sesuai IEC 60445.

Adapun prosedur pelayanan antara lain:

- a. Menerima pendaftaran dari pelanggan.
- b. Member informasi tentang Konsul.
- c. Member informasi instalasi listrik sesuai PUIL.

- d. Mengecek kelengkapan berkas persyaratan.
- e. Mengecek instalasi listrik pelanggan.
- f. Memberitahu hasil pemeriksaan laik atau tidak .
- g. Mengeluarkan sertifikat SLO.<sup>29</sup>

## **D. Pengertian Konsumen**

### **1. Konsumen**

Konsumen biasanya berkaitan dengan orang yang menggunakan barang atau jasa dari kegiatan jual beli suatu barang dan jasa namun sering kali pengertian konsumen ini dimaknai secara sempit.<sup>30</sup> Berikut pengertian tentang konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>31</sup> Dengan demikian, konsumen bisa orang atau perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk di perdagangkan.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Perdi, wawancara pada tanggal 17 Juni 2019 pukul 09.30

<sup>30</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000)h.21

<sup>31</sup> Paul Peter J, *Perilaku Konsemen dan Strategi Pemasaran 2 Edisi 9* (Jakarta: Selemba Empat, 2014)h.17

<sup>32</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Pelaksanaannya Di Indonesia Cetakan ke 6* (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2002)h. 194

Konsumen diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu konsumen individu dan konsumen organisasi.<sup>33</sup> Konsumen individual adalah orang-orang atau individu-individu yang memiliki produk (barang, jasa, atau ide) untuk dikonsumsi sendiri, bersama anggota keluarga, atau bersama teman-teman. Sedangkan konsumsi organisasi diartikan sebagai lembaga atau instansi yang membeli produk (barang, jasa atau ide) untuk diperjual belikan atau untuk kepentingan instansi/lembaga tersebut.<sup>34</sup>

Menurut Swasthadan T Hani Handoko konsumen adalah individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadi atau konsumsi rumah tangga. Pelanggan adalah orang, instansi atau lembaga yang membeli barang atau jasa secara rutin atau berulang-ulang. Dari pengertian di atas konsumen atau pelanggan merupakan perhatian dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena konsumen sumber utama untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Konsumen mengukur nilai suatu produk dan biaya berdasarkan nilai perkiraan.

Menurut Kotler dan Armstrong nilai bagi konsumen merupakan perbedaan atau selisih antara nilai yang dinikmati konsumen karena memiliki serta menggunakan suatu produk dan biaya untuk memiliki produk tersebut. Konsumen memperkirakan penawaran mana yang memberikan nilai tertinggi. Konsumen ingin memaksimalkan nilai dengan kendala biaya

---

<sup>33</sup> Michael Minor, John, C, *Moven Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 12

<sup>34</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), h. 30

pencarian, pengetahuan, mobilitas dan penghasilan yang terbatas. Konsumen membentuk suatu harapan nilai dan bertindak atas dasar nilai tersebut.

## **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Setiap konsumen tentu memiliki beberapa kewajiban dan hak yang harus dipenuhi dan terpenuhi. Adapun hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut:

Hak konsumen antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen antara lain:<sup>35</sup>

- a. Membaca ataupun mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **E. 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 yang maksimal yaitu :

- a) Profesional (Fathanaah)

---

<sup>35</sup> Amirullah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002), h.23

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.<sup>36</sup> Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*Artinya : “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan ini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”.*

b) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.<sup>37</sup> Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

*Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.*

c) Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan

---

<sup>36</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003). h. 63.

<sup>37</sup> Hermawan Karta jaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132

dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>38</sup>

d) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya”.*

#### **F. Kualitas Jasa (Pelayanan)**

Menurut Tjiptono<sup>39</sup>, strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal yaitu:

- a. Atribut layanan pelanggan adalah penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, perhatian, dan keramahan.
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsive terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

---

<sup>38</sup>*Ibid.* h. 98

<sup>39</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000) h. 132

- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan padahal-hal berikut: memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- d. Proses implementasi yang sebagaimana manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

## **BAB III**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **A. Sejarah Konsul Wilayah Bengkulu**

Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik (Konsul) berupaya memenuhi keselamatan dan keamanan dari bahaya yang ditimbulkan oleh listrik. Berbagai persiapan dan langkah konkrit telah dibuat dalam mengupayakan keberadaan KONSUIL. Diantaranya mempersiapkan aturan dan landasan hukumnya, personil yang siap beroperasi, serta program - program yang akan dikembangkan.

Sejak zaman Belanda, Pemeriksaan Instalasi Listrik di Indonesia dilakukan oleh Pihak Pusat Listrik Negara (PLN). Konsumen menghubungi PLN untuk memasang instalasi listrik di rumah. Setelah itu konsumen meminta daya listrik ke PLN dan kemudian PLN mengirim tim untuk memeriksa instalasi listrik, sebelum masuk jaringan PLN. Selama bertahun tahun situasi seperti ini terus terjadi. Sampai tahun 1980 pertumbuhan PLN sangat pesat dan cepat. Dalam setahun PLN mesti menangani sambungan baru sekitar 2,5 juta. Keadaan ini memang merepotkan yang mengakibatkan pemeriksaan instalasi listrik tidak tertangani oleh PLN.

Namun tahun demi tahun mulai terjadi permasalahan dalam pemasangan instalasi listrik yang dilakukan para instalatir, tidak

sesuai dengan standar nasional dan peraturan yang berlaku. Keadaan seperti ini yang dirasakan oleh pemerintah pada tahun 2000 an. Sehingga saat dikeluarkan UU Kelistrikan No. 20 Tahun 2002, disebutkan bahwa pemeriksaan instalasi listrik harus dilakukan oleh lembaga independen. Oleh karena UU Ketenagalistrikan No. 20 tahun 2002 itu dicabut oleh Mahkamah Konstitusi, sehingga berlaku lagi undang undang yang lama, sebagai pengganti, dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2005 yang mengharuskan instalasi listrik di rumah yang akan disambung ke PLN harus diperiksa oleh lembaga independen. Desember 2002 dicetuskanlah untuk membentuk Konsuil Bengkulu sebagai lembaga independen yang menangani pemeriksaan instalasi listrik dari rumah ke rumah sesuai standar nasional.

Kegiatan Konsuil Wilayah Bengkulu adalah Memeriksa Instalasi Pasang Baru adalah instalasi listrik yang baru dibuat / dipasang pada suatu bangunan. Setelah instalasi baru ini selesai terpasang secara keseluruhan maka wajib diajukan Permohonan Pemeriksaan Instalasi listrik kepada KONSUIL. Dalam waktu 1 (satu) hari kerja setelah Surat Permohonan Pemeriksaan Instalasi (SPPI) diajukan ke KONSUIL, maka petugas Pemeriksa akan datang ke lokasi objek instalasi yang akan diperiksa.

Hasil verifikasi terhadap pemeriksaan instalasi tersebut sudah dapat diperoleh dalam waktu 4 (empat) hari kerja terhitung dari tanggal berkas pemeriksaan diajukan ke KONSUIL. Jika verifikasi atas

pemeriksaan ini hasilnya SLO (Sertifikat Laik Operasi), berarti instalasi listrik tersebut secara teknis siap untuk dioperasikan dan sudah bisa dialiri listrik dari PLN. Namun jika ternyata hasilnya adalah TLO (Tidak Laik Operasi), ini artinya secara teknis instalasi tersebut dinyatakan masih belum laik untuk dioperasikan atau digunakan. Tentu saja instalasi ini harus diperbaiki sesuai dengan poin-poin yang dicantumkan pada surat TLO tersebut.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

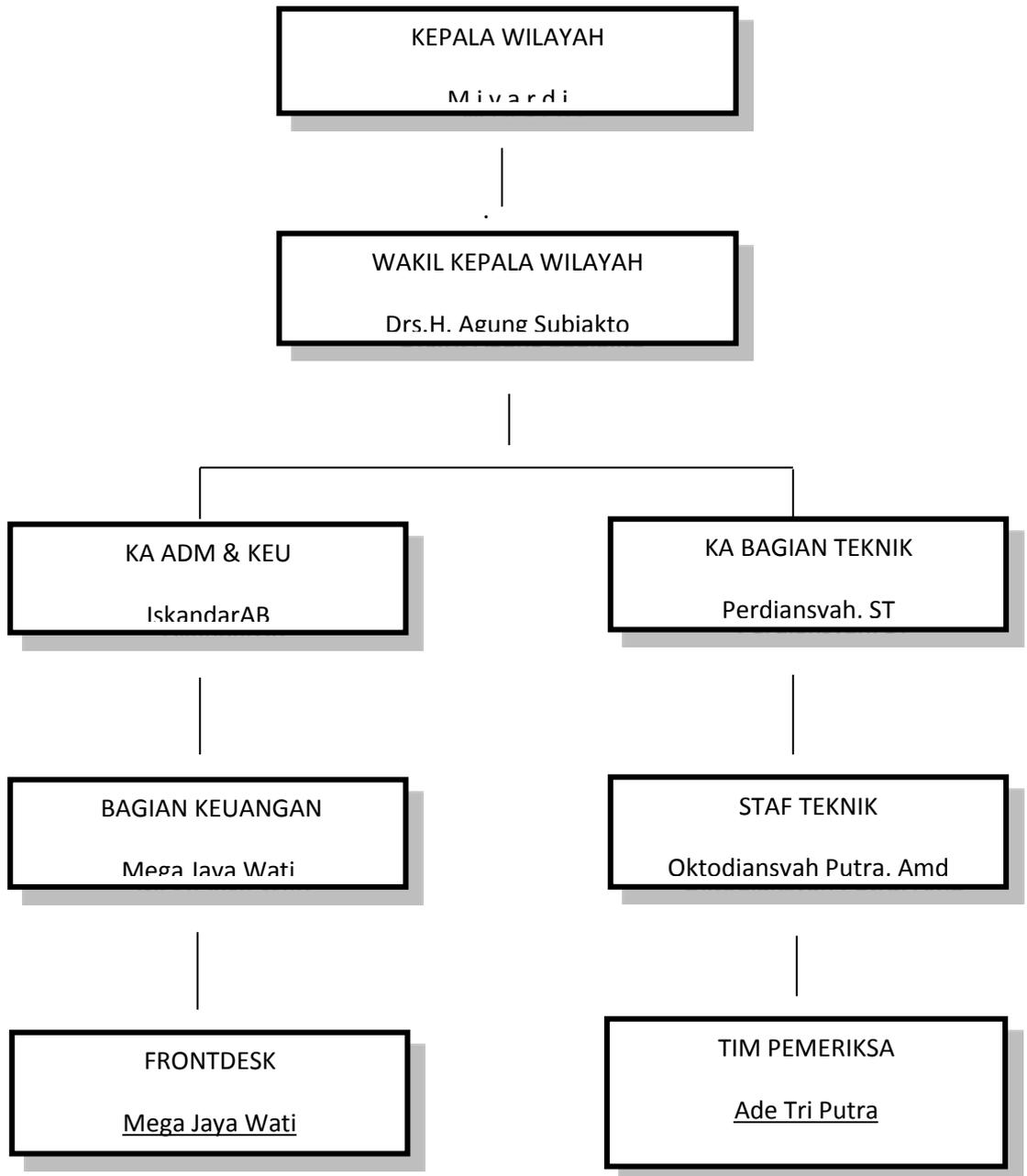
Penelitian akan penulis laksanakan di kantor KONSUIL Wilayah Bengkulu yang beralamat di Jalan P. Natadirja 10 No. 21 Kota Bengkulu. Sedangkan pelaksanaan penelitian pendahuluan untuk mendapatkan gambaran secara umum tentang KONSUIL, dilaksanakan mulai dari bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Juni 2019. Dan penelitian akan dilanjutkan kembali setelah mendapat pengesahan.

## **C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu bagian dari proses manajemen, struktur organisasi ini menunjukkan aspek-aspek kegiatan yang ada dalam organisasi, seperti pembagian tugas, penetapan tugas dan wewenang, tanggung jawab dan hubungan antara masing-masing bagian yang ada untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan konsep kerja yang telah diatur dalam system

kerja Konsuil Bengkulu, Berikut adalah struktur organisasi di Konsuil

Wilayah Bengkulu :



Gambar Struktur Organisasi

#### **D. Visi Konsuil Wilayah Bengkulu**

Visi dari Konsuil Wilayah Bengkulu adalah “Menjadi Pemeriksa Instalasi Listrik yang Independen, Jujur, Profesionalisme dan Dapat Mencapai Keselamatan Manusia dan Harta Benda dari Bahaya Instalasi Listrik yang Tidak Laik Operasi.”

#### **E. Misi Konsuil Wilayah Bengkulu**

Adapun Misi Konsuil Wilayah Bengkulu adalah “Melindungi keselamatan manusia, harta benda, instalasi listrik dan lingkungan terhadap bahaya yang timbul karena listrik, dengan cara melakukan pemeriksaan apakah instalasi terpasang sudah sesuai dengan standar instalasi yang berlaku, dengan menerbitkan Sertifikat Laik Operasi apabila instalasi sudah sesuai.

#### **F. Tugas dan Wewenang**

##### **a. Tugas Kepala Wilayah**

Kepala Wilayah adalah seseorang yang ditunjuk Oleh Kepala Pusat untuk memimpin. Kepala Wilayah dapat menjalankan dan memimpin perusahaan di suatu daerah.

Seorang kepala dalam suatu perusahaan (minimal satu), yang dapat dicalonkan sebagai kepala, dan cara pemilihan kepala ditetapkan dalam proses kinerja yang profesional Pada umumnya kepala memiliki tugas antara lain:

1. memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
2. memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian umum.
3. menyetujui anggaran tahunan perusahaan.

**b. Tugas Wakil Kepala Wilayah**

1. Membantu Kepala dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
2. Mewakili Kepala Wilayah bila berhalangan
3. Melaksanakan delegasi tugas dan wewenang dari Kepala
4. Melakukan pengawasan intern untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Kepala Wilayah.

**c. Tugas Bagian Administrasi dan Keuangan**

Memimpin Bagian Administrasi Keuangan dalam melaksanakan kegiatan teknis dan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran tugas pokok Konsuil Bengkulu, dan memiliki tugas antara lain :

1. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.
2. Menyusun rencana program dan kegiatan Sub Bagian Keuangan.

3. Menyiapkan bahan sebagai masukan dalam penyusunan rencana kerja anggaran.
4. Membantu atasan dalam mengkoordinasikan pelaksanaan akuntansi anggaran badan.

**d. Tugas Bagian Keuangan**

Melaksanakan penatausahaan dan pembayaran gaji pegawai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**e. Tugas *Front Desk***

Melakukan Penerimaan dan pengecekan Berkas yang masuk ke Konsuil.

**f. Tugas Kepala Bagian Teknik**

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan teknik dan mekanik.

**g. Tugas Staf Teknik**

Membantu kepala teknik dalam suatu penginputan berkas yang masuk dan pengetikan hasil dari pemeriksaan instalasi listrik.

**h. Tugas Tim Pemeriksa**

Bertanggung jawab dari hasil pemeriksaan instalasi listrik yang di dapat dari lapangan, dan memberikan laporan yang nyata dari hasil

pemeriksaan instalasi listrik yang di dapat dilapangan kepada staf teknik.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### A. Tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik PT Konsuil Perdana Wilayah Bengkulu.

Data hasil penelitian yang didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dalam kurun waktu 17 juni 2019 sampai tanggal 24 juni 2019. Dimana informan yang diwawancarai secara mendalam adalah konsumen Konsuil yang mengurus sertifikat laik operasi (SLO) di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Miyardi selaku GM Konsuil Wilayah Bengkulu ia mengatakan :

”bahwa pemeriksaan instalasi listrik pelanggan itu berdasarkan pendaftaran ke Konsuil dan kami memberikan informasi hasil pemeriksaan laik atau tidak instalasi listrik untuk dialiri listrik oleh PLN.”<sup>40</sup>

Adapun prosedur pelayanan antara lain:

- h. Menerima pendaftaran dari pelanggan.
- i. Member informasi tentang Konsuil.
- j. Member informasi instalasi listrik sesuai PUIL.
- k. Mengecek kelengkapan berkas persyaratan.
- l. Mengecek instalasi listrik pelanggan.
- m. Memberitahu hasil pemeriksaan laik atau tidak .
- n. Mengeluarkan sertifikat SLO.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Miryadi, wawancara pada tanggal 17 Juni 2019 pukul 09.00

Adapun wawancara yang dilakukan penulis kepada informan mengenai kepuasan yang didapatkan konsumen setelah pengurusan sertifikat laik operasi (SLO). Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan terdapat jawaban yang bervariasi dengan pertanyaan: bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu? diantaranya :

Pendapat yang dikemukakan oleh Bapak Zam yang beralamat di jalan Mahakam ia mengatakan :

“setelah saya mengurus sertifikat laik operasi (SLO) saya menjadi tahu tentang peraturan instalasi listrik. Karena kita tahu bahwa banyak masyarakat awam kurang paham akan keselamatan dan standar instalasi listrik. Dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas Konsul kerumah saya, saya merasa lebih aman dan tenang, karena kita tahu pemasangan instalasi itu di gunakan dalam waktu jangka panjang.”<sup>42</sup>

Berdasarkan wawancara dengan konsumen di jalan Mahakam Kecamatan Gading Cempaka mengenai kepuasan konsumen dalam pengurusan sertifikat laik operasi (SLO) penulis memperoleh jawaban bahwa kepuasan yang dicapai konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jawaban senada yang dikemukakan oleh Bapak Ujang yang beralamat di jalan Bhakti Husada:

“alasan saya mengurus sertifikat laik operasi (SLO) di kantor Konsul selain itu sebagai syarat wajib untuk pemasangan kWh meter oleh PLN dan juga untuk keselamatan rumah saya sendiri, dengan biaya yang saya keluarkan untuk (SLO) saya tidak merasa rugi dengan keamanan yang saya dapat.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Perdi, wawancara pada tanggal 17 Juni 2019 pukul 09.30

<sup>42</sup> Zam, wawancara pada tanggal 17 Juni 2019 Pukul 10.00

<sup>43</sup> Ujang, wawancara pada tanggal 17 Juni 2019 pukul 11.30

Berdasarkan jawaban yang penulis dapatkan dari konsumen yang bernama Bapak Ujang ternyata tidak jauh berbeda dengan penulis dapatkan dari konsumen yang bernama Bapak Zam, dimana mereka merasa puas setelah mereka mengurus (SLO) di kantor Konsuil.

Selain jawaban dari Bapak Zam dan Bapak Ujang penulis juga memperoleh jawaban dari konsumen lainnya, salah satunya jawaban dari Ibu Dewi yang beralamat di jalan Kapuas dengan pertanyaan yang sama yaitu: bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu?

“saya sebagai konsumen merasa sangat terbantu dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan petugas Konsuil sehingga bisa memeriksa pemasangan instalasi listrik yang dilakukan oleh instalatir terkait. Saya selaku pemilik rumah tidak merasa dirugikan oleh instalatir tersebut atau tidak ada unsur penipuan pemasangan instalasi listrik dari segi pemasangan maupun dari segi material listrik.”<sup>44</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya konsumen yang bernama Ibu Dewi sangat terbantu dengan adanya pemeriksaan oleh petugas Konsuil. Dikarenakan Konsuil berperan untuk menjaga dan mencegah terjadinya ancaman terhadap konsleting listrik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis di Kelurahan Sidomulyo penulis mendapat jawaban yang senada dari beberapa konsumen yang diwawancarai, salah satunya wawancara dengan Bapak Agus yang beralamat di jalan Hibrida ia mengatakan :

“awalnya saya tidak mengerti tentang standar instalasi listrik di rumah saya, kemudihan saya pergi ke kantor Konsuil dan menanyakan standar

---

<sup>44</sup> Dewi, wawancara pada tanggal 18 Juni 2019 pukul 10.00

instalasi yang aman dan sesuai dengan peraturan (PUIL). Dan saya mengerti setiap pemasangan instalasi mempunyai peraturan dan standarisasi dari segi teknik pemasangan maupun dari segi bahan material (SNI). Saya merasa sangat terbantu dengan adanya petugas Konsul dan saya merasa puas akan kinerja yang mereka lakukan.”<sup>45</sup>

Dari wawancara tersebut konsumen menjadi lebih terbantu dikarenakan pemasangan instalasi yang dilakukan oleh instalatir sesuai dengan standar dan peraturan (PUIL) yang ada.

## B. Tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan instalasi listrik PT Konsul Perdana Indonesia wilayah Bengkulu.

### 1. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan penyediaan jasa. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>46</sup>

Kepuasan adalah penentu bagi konsumen untuk memilih suatu produk yang lebih disukai, setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa konsumen yang menggunakan jasa pelayanan PT Konsul dari ke empat informan mereka mengatakan sangat puas akan kinerja para petugas Konsul baik dari segi teknik pemasangan maupun segi pelayanan di kantor tersebut. Dimana konsumen berhak mendapat informasi yang jelas dan petugas Konsul menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik.

---

<sup>45</sup> Agus, wawancara pada tanggal 18 Juni 2019 pukul 14.00

<sup>46</sup> Rangkuti, F, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*, (Jakarta : PT Gramdia Pustaka Utama. 2016), h.24

Bukan hanya itu saja konsumen juga mendapat pelayanan lebih cepat, pada saat pemeriksaan petugas Konsuil bisa menyelesaikan pemeriksaan kurang lebih hanya membutuhkan waktu satu jam dengan syarat instalasi listrik pelanggan sudah siap dan sesuai dengan standar PUIL.

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada pesaing yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

## 2. Kepuasan yang dicapai konsumen tinjauan ekonomi Islam.

Ilmu ekonomi adalah pengetahuan dan aplikasi dari ajaran dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh sumber-

sumber daya material memenuhi kebutuhan manusia yang memungkinkan untuk melaksanakan kewajiban kepada Allah dan masyarakat.<sup>47</sup>

Kepuasan merupakan suatu akibat terpenuhinya suatu keinginan, sedangkan masalah merupakan suatu akibat atasterpenuhinya suatu kebutuhan atau fitrah. Meskipun demikian, terpenuhinya suatu kebutuhan juga akan memberikan kepuasan terutama jika kebutuhan tersebut disadari dan diinginkan.<sup>48</sup>

Ekonomi Islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.<sup>49</sup>

Dari uraian diatas ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan istilah masalah (segala sesuatu yang mendatangkan kemanfaatan) dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik fisik maupun spiritual. 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

---

<sup>47</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam : Teori dan Aplikasinya Pada Aktifitas Ekonomi*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.2-3

<sup>48</sup> Zaki Fuas Chalil, *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Erlangga, 2016), h.132

<sup>49</sup> Pusat Pengkajiandan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerjasama dengan Bank Indonesia dan Ekonomi Islam, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014),h.28

yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *israf* (royal) atau *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsinya. Hal ini sejalandengan yang dikemukakan oleh Bapak Zam, Bapak Ujang, Ibu Dewi dan Bapak Agus, ke empat informan tersebut berpendapat bahwa mereka merasa puas dengan kinerja PT Konsuil.

Adapun prinsip-prinsip ekonomi Islam adalah sebagai berikut:

- a. Tauhid, merupakan fondasi ajaran Islam. Dengan tauhid manusia menyaksikan bahwa tiada satupun yang layak disembah selain Allah dan tidak ada pemilik langit, bumi dan segala isinya selain Allah daripada Allah.
- b. Adl, Allah adalah pencipta segala sesuatu dan salah satu sifatnya adalah adil. Dia tidak membeda-bedakan perilaku terhadap makhluk-Nya secara zalim.
- c. Akhlak, prinsip ini merupakan petunjuk dari pengalaman sifat-sifat utama yang dimiliki oleh Nabi dan Rasulnya, dalam sebuah kegiatan ekonomi, yaitu: *Shidiq* (jujur), *Tabligh* (menyampaikan kebenaran), *Amanah* (dapat dipercaya), *Fathanah* (cerdik bijaksana).
- d. Keseimbangan. Allah telah menyediakan apa yang ada dilngit dan dibumi untuk kebahagiaan hidup manusia dengan batas-batas tertentu, seperti tidak boleh melakukan perbuatan yang membahayakan

keselamatan lahir dan batin, diri sendiri ataupun orang lain dan lingkungan sekitar.

- e. Kebebasan individu. Kebebasan ekonomi adalah tiang utama dalam struktur ekonomi Islam, karena kebebasan ekonomi bagi setiap individu akan menciptakan mekanisme pasar dalam perekonomian yang bersendikan keadilan.

Perilaku konsumen Islam didasarkan atas rasionalitas yang disempurnakan dan mengintegrasikan keyakinan dan kebenaran yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas berdasarkan Alquran dan sunnah. Islam memberikan konsep pemenuhan kebutuhan disertai kekuatan moral, ketiadaan tekanan batin dan adanya keharmonisan antar sesama. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi yang bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah Swt.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam*....h.76

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penjelasan yang penulis paparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik di Kecamatan Gading Cempaka sangat puas, hal ini terlihat berdasarkan indikator tingkat kepuasan konsumen meliputi: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Selain itu ada juga wawancara penulis dengan beberapa konsumen. Mereka merasa puas dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas Konsuil, karena bisa menjadi mengerti setiap pemasangan instalasi listrik mempunyai peraturan dan standarisasi dari segi teknik pemasangan maupun dari segi bahan material (SNI). Dan merasa lebih aman dan tenang, karena kita tahu pemasangan instalasi itu di pergunakan dalam waktu jangka panjang.
2. Kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik di Kecamatan Gading Cempaka ditinjau dari ekonomi Islam telah sesuai dengan ekonomi Islam karena kepuasan konsumen di dalam ekonomi Islam adalah masalah (segala sesuatu yang mendatangkan kemanfaatan) dimana 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, baik secara dzatnya maupun cara

memperolehnya, tidak bersifat *isrof* (royal) atau *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsi.

## **B. Saran**

Setelah penulis berusaha memaparkan tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap peraturan instalasi listrik di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada pihak Konsuil dalam mengedukasi masyarakat agar tujuan dari PT Konsuil tercapai.

1. Diharapkan kepada pihak Konsuil lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Menunjukkan bahwa petugas Konsuil yang terjun langsung ke lapangan memiliki keahlian, kompetensi, serta lebih mendekati kepada masyarakat dengan diadakannya sosialisasi dan menyebarkan brosur ke masyarakat tentang pentingnya sertifikat laik operasi (SLO).
2. Kepada masyarakat hendaknya untuk masalah pemasangan instalasi listrik harus di serahkan kepada pihak yang berkompeten sehingga sesuai dengan standar PUIL.
3. Dan diwajibkan kepada masyarakat untuk mengurus sertifikat laik operasi (SLO) sebelum pemasangan kWh meter agar instalasi listrik tersebut laik untuk di aliri listrik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Amirullah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002)
- Basrowi & Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta : Rineka Cipta2008)
- Burhan Ashshofa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2013)
- Chalil Fuas Zaki, *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Erlangga, 2016)
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003).
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013)
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000)
- Hermawan Karta jaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan,2006)
- Michael Minor, John, C, *Moven Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002)
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya 2010).
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001).
- Paul Peter J, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran 2 Edisi 9* (Jakarta:Salemba Empat, 2014)
- Persyaratan Umum Instalasi Listrik 2011
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerjasama dengan Bank Indonesia dan Ekonomi Islam, (Jakarta: PT Raja Grapindo, 2014)
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat,2001)
- Rangkuti, F, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*, (Jakarta : PT Gramdia Pustaka Utama. 2016)

Rozalinda, *Ekonomi Islam : Teori dan Aplikasinya Pada Aktifitas Ekonomi*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000)

Sutrisno Hadi. *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan Basica*. (Yogyakarta: Andi Ofset. 1991)

Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*..(Jakarta: Rineka Cipta. 2006)

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2007)

Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Pelaksanaan di Indonesia Cetakan Ke 6*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2014)

## **B. Jurnal atau Internet**

<http://konsuil-sumbar.blogspot.com/p/blog-page.html>

<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalamperspektif.html>

<http://www.organisasi.org/1970/01/arti-singkatan-puil-kepanjangan-dari-puil-kamus-akronim-bahasa-Indonesia.html>. diakses pada rabu 15 Mei 2019 pukul 21.48.

Markoni. *Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami)*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya* Vol. 13 No.4 Desember 2015.

Suchie Haniefha, *Teori Kepuasan Konsumen*, [Http://sucihanifa.blogspot.Co.Id/2012/10/Teori-Kepuasan-Konsumen.Html](http://sucihanifa.blogspot.Co.Id/2012/10/Teori-Kepuasan-Konsumen.Html), dikutip pada hari, Rabu Tanggal 26 Juni 2019, Pukul 15.00 WIB

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**FOTO-FOTO WAWANCARA DENGAN NARASUMBER :**

**1.**



**2.**



Wawancara penulis dengan Bapak Miyardi di Kantor Konsul Kota Bengkulu.

3.



Pengambilan Data penulis dengan Bapak Perdi, selaku Petugas Konsul Kota Bengkulu.

4.



Wawancara penulis dengan Ibu Dewi, masyarakat di Jalan Kapuas yang mengurus Sertifikat Laik Operasi (SLO).

5.



Wawancara penulis dengan Bapak Zam masyarakat yang mengurus Sertifikat Laik Operasi (SLO) di Kantor Konsul Bengkulu.

6.



Wawancara penulis dengan Bapak Ujang masyarakat di Jalan Kapuas yang mengurus Sertifikat Laik Operasi (SLO).