Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin

SKRIPSI

OLEH
MUSLIM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M / 1440 H

Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin

SKRIPSI

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

OLEH
MUSLIM
1501150146

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muslim
NIM	: 1501150146
Tempat, tanggal lahir	: Palangkai, 01 Agustus 1998
Jurusan/ Jurusan	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 7 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Muslim

NIM. 1501150146

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin
Ditulis oleh	: Muslim
NIM	: 1501150146
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Jurusan	: Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2018-2019
Tempat dan tanggal lahir	: Palangkai, 01 Agustus 1998
Alamat	: Jl. Handil Dua Desa Makmur Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

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

Banjarmasin, 7 Mei 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I	Hj. Zulpa Makiah, M.Ag.
NIP. 19600609 198803 1 003	NIP. 19780917 201101 2002

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Robana Faridah, SE., MM.
NIP. 19780427 200901 2 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:"**Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin**", ditulis oleh Muslim, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 Mei 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (86,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I	1.	
(Ketua)		
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI	2.	
(Anggota)		
3. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag.	3.	
(Anggota)		
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E.	4.	
(Anggota)		

Muslim. 2019. *Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin*. Pembimbing (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I, Pembimbing (II) Hj. Zulpa Makiah, M.Ag.

Kata Kunci: Penagihan, Bongkar Rampung Operasi Piutang, Etika Bisnis Islam, Perlindungan Konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya program bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Lambung Mangkurat Banjarmasin untuk menangani pelanggan yang bermasalah (tidak melakukan pembayaran untuk pemakaian listrik selama 3 bulan) dan sering mengalami kendala-kendala dari pihak pelanggan pascabayar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur program tersebut dan program tersebut dilihat dalam perspektif Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 13 informan dan 4 informan dijadikan sampel. Dengan teknik pengolahan data menggunakan *Editing, Kategorisasi,* dan *Interprestasi*.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: *pertama*, prosedur program bongkar rampung operasi piutang yaitu petugas bongkar rampung operasi piutang melakukan operasional dan pemeriksaan surat pembongkaran kemudian dilaksanakan kegiatan pelaksanaan bongkar rampung operasi piutang kelapangan, untuk pelanggan yang dikenakan pembongkaran rampung maka dilakukan penyambungan kembali jika melunasi tunggakan dan pembersihan kabel SR jika tidak melunasi tunggakan. *Kedua*, prosedur program bongkar rampung operasi piutang sudah cukup sesuai dengan etika bisnis Islam walaupun tidak semua diterapkan. *Ketiga*, prosedur program bongkar rampung operasi piutang sudah sesuai dengan perlindungan konsumen, karena rampung operasi piutang telah menerapkan bentuk perlindungan konsumen. Karena PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memenuhi hak-hak pelanggan pascabayar sesuai dengan UU. No. 8 Tahun 1999.

MOTTO

TIADA HARI TANPA BELAJAR

PERSEMBAHAN

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillah... dengan ridha-Mu ya Allah...

Amanah ini telah terselesaikan, sebuah langkah usai sudah, namun itu bukan akhir dari perjalanku, melainkan awal dari sebuah perjalanan. Ibu...Ayah... Tiada cinta yang paling suci melainkan kasih sayang kalian.

Setulus hati seorang Ibu, searif arahan seorang Ayah.

Doamu hadirkan keridhaan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku.

Pelukmu berkahi hidupku, di antara perjuangan dan tetesan doa malammu.

Dan sebait doa yang telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah.

Kini diriku telah selesai dalam studi.

Dengan segala kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Nya.

Ku persembahkan karya tulis ini untuk mereka yang tersayang,

Ayah...Ibu...Adikku...Sahabatku..

Dingsanak-dingsanak Taekwondo Antasari...

Terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian semoga ini dapat mengobati beban kalian. Untukmu Guru-guruku. Semoga Allah selalu melindungi dan meninggikan derajatmu di dunia dan di akhirat kelak, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini, semoga ilmu yang telah diajarkan dapat menuntunku menjadi manusia yang lebih bermanfaat dan berharga di dunia dan bernilai di akhirat. Aamiin..

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد الله ربّ العالمين. والصّلاة و السّلام على أشرف الأنبياء و المرسلين سيّد نا ومولانا محمّد وعلى اله و صحبه اجمعين.

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan taufik, hidayah dan ‘inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin”.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman *jahiliyyah* menuju zaman pengetahuan.

Penulis menyadari sepenuhnya, Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Rohana Faridah, SE., MM,. yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Hj. Zulpa Makiah, M.Ag. selaku dosen penasihat akademik dan pembimbing II, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I selaku dosen pembimbing I dan yang telah memberi arahan, bimbingan dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.

4. Para dosen, karyawan atau karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari dan Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah Swt.
7. Ibu dan bapakku , terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yag tidak pernah ada habisnya kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan menambah pengetahuan.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis lakukan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Banjarmasin, 7 Mei 2019
Penulis

Muslim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**

HALAM PERSETUJUAN ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **xiii**

DAFTAR ISI ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Signifikansi Penelitian 9
E. Definisi Operasional 10
F. Kajian Pustaka 10
G. Sistematika Penulisan 12

BAB II PEIAYANAN, ETIKA BISNIS ISLAM, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pelayanan 14
B. Etika Bisnis Islam 17
C. Perlindungan Konsumen 29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 39
B. Lokasi Penelitian..... 39
C. Subjek dan Objek Penelitian..... 40
D. Data dan Sumber Data..... 41
E. Teknik Pengumpulan Data..... 42
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... 43
G. Tahap Penelitian..... 44

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 46
B. Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin..... 48
C. Analisis Data..... 66

BAB V PENUTUP

A. Simpulan..... 78
B. Saran..... 79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ		Ẑ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Thā ′	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā ′	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fā ′	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	...′...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*Muta'aqqidin*
عدة	Ditulis	*'iddah*

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

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

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

كرمة الأولياء	Ditulis	*Karam*āh *al auliy*ā'

b) Apabila ta ′ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*Zak*ātul-*fiṭri*

4. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*
ـَ	fatḥah	Ditulis	*A*
ـُ	ḍammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif **-** جاهلية	Ditulis	ā - *jāhiliyyah*
2	Fathah + ya'mati **-** يعسى	Ditulis	ā - *yas'*ā
3	Kasrah + ya'mati **-** كريم	Ditulis	I - *karim*
4	Dammah + wawu mati **-** فروض	Ditulis	û - *furud*

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

1	Fathah + ya' mati **-** بينكم	Ditulis	ai - *Bainakum*
2	Fathah + wawu mati **-** قول	Ditulis	au - *Qaulun*

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

أأنتم	Ditulis	*A'antum*

أعدت	Ditulis	*U'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	*al-Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā*
الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawi al-furud atau Żawil furud*
أهل السنة	Ditulis	*Ahl as-sunnah atau ahlussunnah*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan PT . PLN (Persero) Unit Layanan Lambung Mangkurat 47

Gambar 4.2 Bagan Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang..... 66