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.