

**SISTEM BERLANGGANAN JASA INTERNET INDIHOME  
PADA PLASA TELKOM PALOPO  
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum ( SH ) pada Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**JULI DANIATI LESTARI**  
NIM 16 0303 0012

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

**SISTEM BERLANGGANAN JASA INTERNET INDIHOME  
PADA PLASA TELKOM PALOPO  
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**JULI DANIATI LESTARI**  
NIM 16 0303 0012

**Pembimbing**

1. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.
2. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16.0303.0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan ataupun pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat semestinya. Bilamana dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



**JULI DANIATI LESTARI**  
NIM. 16.0303.0012

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam yang ditulis oleh Juli Daniati Lestari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0303 0012, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis 23 Juli 2020. Bertepatan dengan 18 Dzul Qa'Idah 1441 H telah diperbaiki sesuai catatan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 23 Juli 2020

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Mustarning, S.Ag., M.III.                       | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Helmi Kamal, M.HI.                              | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Dr. H. Muammarr Arafat Yusmad, S.H., M.H. Penguji I |                   | (  ) |
| 4. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI.                     | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.                            | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.                           | Pembimbing II     | (  ) |

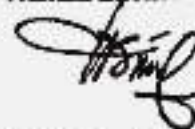
### Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Mustarning, S.Ag., M.HI.  
NIP. 19680507 199903 1 004

Ketua Prodi  
Hukum Ekonomi Syariah



Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.  
NIP 19701231 200901 1 049

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْأُمَرَاءِ سَلَامِينَ وَعَلَى آلِهِ وَ  
أَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam” setelah melalui proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw., kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulis skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada kedua orang tuaku yang tercinta ayahanda JUSMAN dan ibunda ANI BASO, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Muhaemin, M.A. IAIN Palopo.
2. Dr. Mustaming, S.Ag, M.HI. selaku Dekan Fakultas Syariah IAkeikhlasan beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Syariah IAIN Palopo.
3. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. selaku ketua program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. dan Muh Darwis, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H. dan Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Muh. Fachrurrazy, S.El., M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Pengelola Plasa Telkom Palopo yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Masyarakat Kota Palopo yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khusus kelas A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amin.

Palopo, 23 Juli 2020

Penulis



Juli Daniati Lestari  
NIM. 16 0303 0012

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

### 1. Konsonan

Transliterasinya huruf Arab ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	es dengan titik di atas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es dengan titik di bawah
ض	Dad	ḍ	de dengan titik di bawah
ط	Ta	Ṭ	te dengan titik di bawah
ظ	Za	ẓ	zet dengan titik di bawah
ء	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ham	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun, jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).



## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dhammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و	<i>Kasrah dan waw</i>	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaiifa* BUKAN *kayfa*  
 هَوْلٌ : *haulā* BUKAN *hawla*

## 3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*) ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contohnya:

الْشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan: *asy-syamsu*)  
 الزُّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan: *az-zalزالah*)  
 الْفَلْسَفَةُ : *al-falsalah*  
 الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 4. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Harakat huruf	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
أَ وَا	<i>Fathahdan alif, fathah dan waw</i>	Ā	a dan garis di atas
إِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī	i dan garis di atas

يُ	Dhammah dan ya	Ū	u dan garis di atas
----	----------------	---	---------------------

Garis datar di atas huruf *a, i, u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik, sehingga menjadi *â, î, û*. Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ	: mâtâ
رَمَى	: ramâ
يَمُوتُ	: yamûtu

### 5. *Ta marbûtah*

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu: *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah, kasrah, dan dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-afâl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madânah al-fâdilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

### 6. *Syaddah (tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanâ</i>
نَجِّنَا	: <i>najjaânâ</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-ḥajj</i>
نُعِمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ىِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (*â*).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'aliyy atau 'aly)  
عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'arabiyy atau 'araby)

### 7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*  
النَّوْءُ : *al-nau'*  
سَيِّئٌ : *syai'un*  
أَمْرٌ : *umirtu*

### 8. **Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Hadis*, *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI, dipergunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf a setelah apostrof tanpa tanda panjang, kecuali ia merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh:

*Fi al-Qur'an al-Karîm*  
*Al-Sunnah qabl al-tadwîn*

### 9. *Lafz aljalâlah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ                      *dînullah*                      بِاللَّهِ                      *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t). Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ                      *hum fi rahmatillâh*

### 10. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital, antara lain, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

### 11. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan di bawah ini:

swt.,                      = *subhânahū wa ta'âlâ*  
saw.,                      = *sallallâhu 'alaihi wa sallam*  
Q.S                      = Qur'an, Surah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR AYAT.....	xv
DAFTAR HADIS .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
ABSTRAK .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
B. Konsep Akad <i>Ijarah</i> .....	12
1. Pengertian <i>Ijarah</i> .....	12
2. Rukun dan Syarat <i>Ijarah</i> .....	14
3. Jenis Akad <i>Ijarah</i> .....	16
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	17
5. Syarat Manfaat .....	18
6. Pembatalan dan Berakhirnya <i>Ijarah</i> .....	18

7. Dasar Hukum Akad <i>Ijarah</i> .....	20
C. Kerangka Pikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian .....	29
C. Lokasi Penelitian .....	30
D. Data Penelitian.....	30
E. Sumber Data .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data .....	31
G. Teknik Pengolahan Data.....	32
H. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Profil Plasa Telkom Palopo .....	34
1. Logo Telkom Indonesia.....	35
2. Visi dan Misi .....	36
3. Struktur Organisasi.....	37
B. Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo.....	41
C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Akad Sewa-Menyewa Dalam Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan.....	77
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS An-Nisa/4:29 .....	3
Kutipan Ayat 4 QS Al-Ma'idah/5:1 .....	21
Kutipan Ayat 2 QS Az-Zukhruf/43:32.....	22
Kutipan Ayat 3 QS An-Nisa/4:29 .....	23
Kutipan Ayat 8 QS Asy-Syu'ara'/26:183 .....	63
Kutipan Ayat 4 QS Al-Ma'idah/5:1 .....	67
Kutipan Ayat 1 QS An-Nisa/4:29 .....	72
Kutipan Ayat 8 QS Asy-Syu'ara'/26:183 .....	73



## DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadis 1 Hadis tentang syarat-syarat akad .....	23
Hadis 2 Hadis tentang <i>shulhu</i> (perdamaian) .....	24





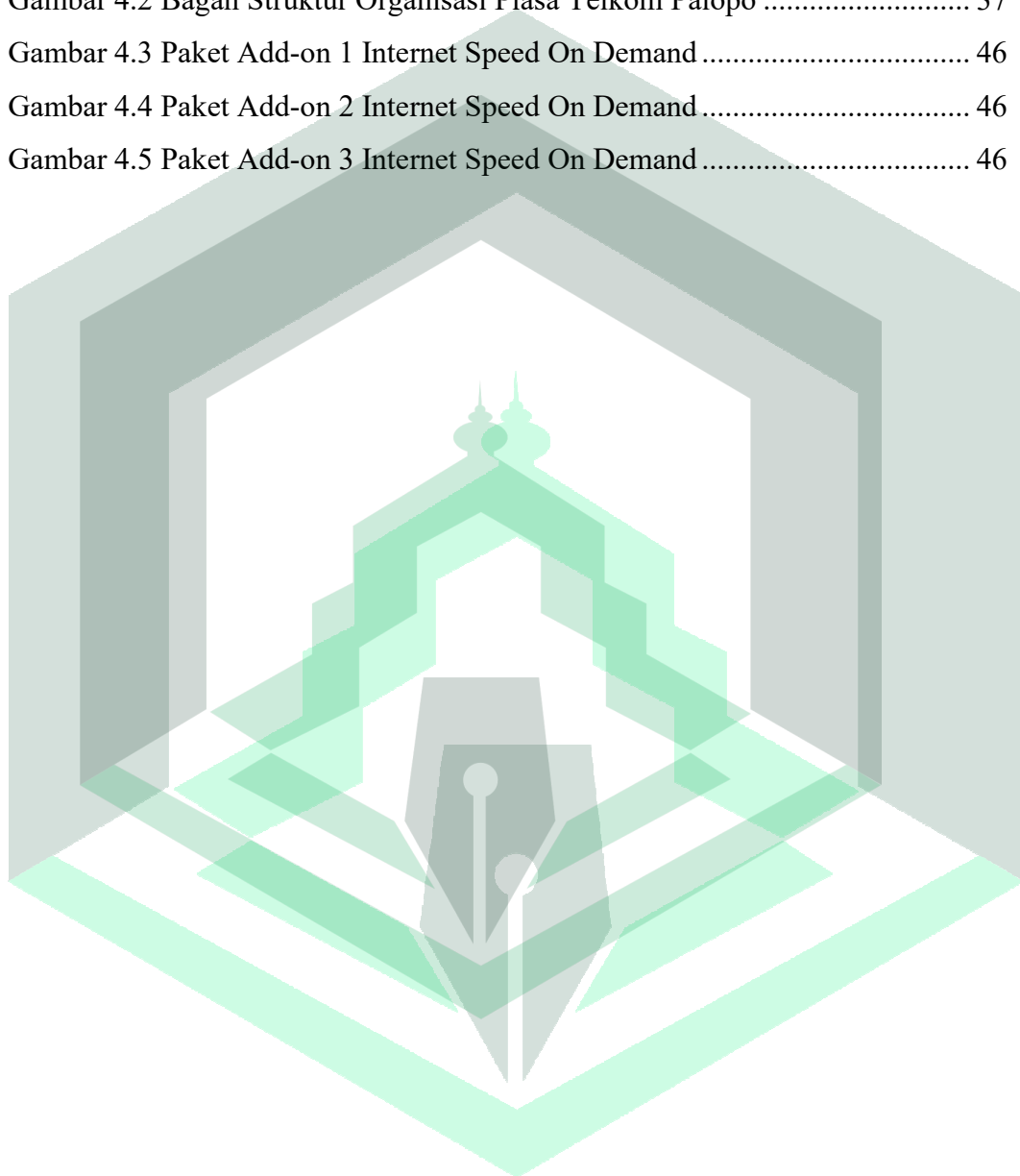
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 IndiHome Single Play .....	44
--------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Telkom Indonesia .....	35
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Plasa Telkom Palopo .....	37
Gambar 4.3 Paket Add-on 1 Internet Speed On Demand .....	46
Gambar 4.4 Paket Add-on 2 Internet Speed On Demand .....	46
Gambar 4.5 Paket Add-on 3 Internet Speed On Demand .....	46



## ABSTRAK

**Juli Daniati Lestari, 2020.** “Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam” Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh (I) Dr. Abdain, S.Ag., M.HI (II) Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.

Skripsi ini membahas tentang Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem berlangganan jasa internet IndiHome, untuk menganalisis praktik akad sewa-menyewa dalam sistem berlangganan jasa internet IndiHome dalam perspektif tinjauan hukum Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Selanjutnya data penelitian ini diolah melalui *editing*, *organizing* dan *analizing*. Kemudian data penelitian dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem berlangganan jasa internet IndiHome pada Plasa Telkom Palopo secara teknis sesuai dengan objek rukun. Adapun prosedur pelayanan administrasi dan penawaran dalam pemilihan paket internet IndiHome dilakukan dengan sangat baik kepada pelanggan namun, pada pelaksanaannya tidak sesuai di kemudian hari. Sewa-menyewa jasa internet IndiHome adalah sewa-menyewa yang dilegalkan dari segi hakikatnya tetapi tidak dilegalkan dari sisi sifatnya. Sewa-menyewa ini dilakukan oleh orang yang layak dan barang yang layak, tetapi mengandung sifat yang tidak sesuai dengan transaksi *Ijarah* (sewa-menyewa) syariat. Terdapat unsur *gharar* (ketidakjelasan) terhadap perubahan tagihan sewa yang tidak sesuai dengan harga yang disepakati di awal akad. Pada kontrak perjanjian terdapat syarat deposit atau jaminan pembayaran bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan jaringan internet agar tetap stabil namun hal tersebut tidak direalisasikan, sehingga hanya memberatkan dan merugikan pihak pelanggan. Kemudian hilangnya hak dan minimnya waktu pemakaian obyek sewa akibat lambatnya penanganan dan solusi perbaikan terhadap jaringan internet IndiHome. Sehingga sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo belum memenuhi rukun dan syarat dalam hukum Islam.

**Kata kunci:** *Ijarah*, Internet IndiHome, Hukum Islam

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam melalui ajaran utamanya berupa Al-Qur'an maupun hadis Nabi menegaskan bahwa dalam kegiatan transaksi ekonomi akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi. Islam memiliki dua dimensi hubungan yang harus dipelihara oleh manusia, yaitu hubungan manusia dengan Tuhan yang lebih bersifat perorangan, seperti shalat, zakat dan haji. Sedangkan hubungan manusia dengan manusia lainnya yang diatur dalam ketentuan muamalah. Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri tanpa adanya interaksi sosial dengan yang lain, guna untuk memenuhi kebutuhan dan kelangsungan dari hidupnya. Kehidupan manusia telah menjadi satu kesatuan yang menimbulkan hubungan timbal balik antara manusia itu sendiri, sehingga masyarakat saling berhubungan satu sama lain untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan dalam hidupnya.<sup>1</sup>

Aktivitas muamalah merupakan salah satu hubungan sosial yang banyak dilakukan oleh manusia yang terkadang hukumnya telah menjadi kebiasaan umum di tengah kehidupan masyarakat. Sebenarnya hal tersebut tidak menjadi suatu bentuk masalah ketika sudah dibenarkan secara hukum. Hal ini tentu berbeda ketika kebiasaan itu kontradiksi dengan hukum terutama yang berhubungan dengan hukum Islam. Ada banyak bentuk kegiatan manusia yang telah diatur oleh

---

<sup>1</sup>Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 11.

agama. Salah satunya adalah sewa-menyewa. Sewa-menyewa merupakan penukaran manfaat sesuatu dengan jalan memberikan imbalan atau jasa dalam jumlah tertentu.<sup>2</sup> Hukum perikatan Islam sebagai bagian dari akad Ijarah harus memperhatikan prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, kemaslahatan, itikad baik, dan kerelaan. Hal tersebut ditegaskan dalam QS An-Nisa/4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.(QS An-Nisa/4:29).<sup>3</sup>

Memahami ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah SWT membolehkan kegiatan muamalah, tetapi hal tersebut menunjukkan pada hal-hal tertentu atau adanya norma-norma yang harus dipatuhi. Karena dalam kehidupan masyarakat sering terjadi praktik muamalah yang melanggar nilai-nilai syariat Islam serta melanggar nilai kemanusiaan yang mengabaikan kesejahteraan dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, Islam memberikan pedoman untuk menjadikan tatanan kehidupan yang teratur dan terarah yang saling membawa kemaslahatan sesama manusia untuk perkembangan kehidupan sekarang dan yang akan datang.

<sup>2</sup>H. Muammar Arafat Yusmad, "Al-Amwal", Pelaksanaan *Sewa-Menyewa Kebun Di Desa Pongengan Kecamatan Lamasi Timur*, Vol. 2, No. 2, (September 2017): <https://iainpalopo.ac.id/index/alamwal>

<sup>3</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Sygma, 2007), 29.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat mendorong suatu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada konsumennya, terutama yang paling banyak diminati saat ini adalah perusahaan yang menyediakan layanan jasa. Jasa pada dasarnya sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat). Jasa merupakan suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.<sup>4</sup> Seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan dan tuntutan dari para konsumen, banyaknya permintaan konsumen untuk mempermudah aktivitas sehari-hari, terutama dalam mendapatkan informasi dan komunikasi dengan cara yang mudah dan efisien.

Informasi dan komunikasi merupakan elemen-elemen yang penting dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Informasi dan komunikasi merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia melebihi kebutuhan lainnya, dan manusia dapat memperoleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam melangsungkan kehidupannya. Proses informasi dan komunikasi pada awalnya menggunakan media sederhana, kini di era globalisasi media itu didukung dan diperluas oleh perangkat jaringan telekomunikasi global yaitu internet sehingga baik informasinya maupun kecepatannya semakin mampu menembus dimensi ruang dan waktu. Pengaruhnya yang lebih luas dan kuat meliputi hampir seluruh aspek kehidupan manusia di seluruh dunia.

---

<sup>4</sup>Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Cet. 1, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 2.

*Interconnected Network* biasa disebut internet salah satu hasil dari kecanggihan teknologi saat ini memiliki manfaat yang dapat mempermudah penggunaannya dalam media sumber informasi, media pendidikan, media komunikasi, pertukaran data, media bisnis dan sebagainya.<sup>5</sup> Melihat kebutuhan konsumen yang semakin kompleks dan berbeda kebutuhan, PT Telkom Indonesia yakni sebagai perusahaan yang sudah lama di Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.<sup>6</sup>

Telkom dalam hal ini Direktorat Consumen pun menjawabnya dengan beragam produk dan layanan yang dipasarkan dengan mempraktikkan konsep *Paradox Marketing*. *Paradox Marketing* adalah sebuah konsep marketing yang memanfaatkan polaritas unsur 4P yakni *Place, Product, Price, dan Promotion*.<sup>7</sup> Strategi Telkom untuk memberikan penawaran *more for less* kepada pelanggan rumah tangga yaitu melalui IndiHome atau *digital home*. Pelanggan paket Indihome akan mendapatkan fasilitas seperti layanan digital yang menyediakan Internet, Telepon, dan TV Interaktif (UseeTV).<sup>8</sup> Tingginya minat masyarakat Kota Palopo terhadap jasa internet IndiHome, dikutip dari media halaman Palopo Pos, pengguna IndiHome atau internet rumah di Kota Palopo dari waktu ke waktu

---

<sup>5</sup>Budi Sutedjo Dharma Octomo, *dkk, Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*, Ed. 1 (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007),125.

<sup>6</sup>Telkom Indonesia, "TentangTelkomgroup", 2017, [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html)

<sup>7</sup>AriefYahya, *Paradox Marketing*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 6.

<sup>8</sup>IndiHome, "Apa itu IndiHome?", 2019, <https://www.indihome.co.id/pusat-bantuan/kenali-indihome/apa-itu-indihome/>

terus mengalami peningkatan. Pada september 2019 lalu, bertambah sekitar 700 pelanggan baru, kini mencapai 14.000 lebih pelanggan.<sup>9</sup> Adapun pemesanan paket layanan jasa internet IndiHome sudah tersedia di Plasa Telkom Palopo yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Wara, Kota Palopo. Sulawesi Selatan. Kota Palopo merupakan salah satu Kota dengan pengguna IndiHome yang paling banyak peminatnya.

Jasa internet IndiHome ini menggunakan transaksi sewa-menyewa, pelanggan akan diberikan perangkat atau mitra milik Telkom berupa *Customer Premises Equipment* (CPE) yang terdiri dari *Modem*, *Optical Network Terminal* (ONT) dan *Set Top Box* (STB), *Decorder*, *Low Noise Block* (LNB)<sup>10</sup> disewakan kepada pelanggan selama pelanggan berlangganan layanan jasa internet IndiHome, sehingga pelanggan dapat menikmati akses internet di dalam rumahnya sendiri atau perusahaannya sendiri.

Loyalitas pelanggan merupakan hal terpenting dan itu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan. Jasa yang digunakan memberikan efek yang baik kepada pelanggan sehingga pemanfaatannya terus-menerus digunakan. Permasalahan pokok sampai saat ini banyak pelanggan merasa dirugikan dan kurang puas dalam pelayanan jasa internet IndiHome. Kendala yang sering terjadi dimana pihak Telkom belum efektif dalam memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggannya. Layanan yang tidak sesuai dengan apa yang dibayarkan oleh pelanggan di setiap bulannya, seperti tagihan yang tidak sesuai

---

<sup>9</sup>Redaksi Palopo Pos, "Makin Banyak Peminat Telkom Tambah Perangkat", 03 Oktober 2019, <https://palopopos.fajar.co.id/2019/10/03/makin-banyak-peminat-telkom-tambah-perangkat/>

<sup>10</sup>IndiHome, *Syarat dan Ketentuan*, 2019, <https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan#>



dengan pemakaian. Selain itu terdapat masalah seperti lampu indikator modem LOS artinya ada sambungan yang putus pada kabel jaringan, lambatnya penanganan dari teknisi dan tidak adanya kejelasan yang akurat saat *Customer Service* (CS) dalam memberikan solusi apabila terjadi *lost connection* pada jaringan internet. Sedangkan dalam menunjang produktivitas kerja perusahaan perlu sistem pelayanan yang efektif. Apa yang diinginkan pelanggan saat ini ialah pelayanan tepat waktu dan efisien, tidak rumit bahkan tidak merugikan dan mampu memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan para pelanggannya.<sup>11</sup>

Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang permasalahan diatas dengan meneliti sistem berlangganan yang digunakan oleh Plasa Telkom Palopo dalam pelayanan penggunaan jasa internet IndiHome lalu ditinjau ke dalam hukum Islam, maka dari itu peneliti mengadakan penelitian dalam skripsi dengan judul **“Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan bagian yang penting dalam penulisan suatu karya ilmiah. Dengan adanya permasalahan yang jelas, maka proses pemecahannya pun akan terarah dan terpusat pada permasalahan tersebut. Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada uraian dalam latar belakang sebagaimana tersebut di atas, maka penulis merumuskan pokok masalah yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Wira Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, Cet. 1 (Jakarta: Grasindo, 2006), 3.

1. Bagaimana Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo?
2. Bagaimana Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Akad Sewa-menyewa dalam Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka penulis merumuskan tujuan penelitian yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo.
2. Menganalisis Praktik Akad Sewa-menyewa dalam Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo Menurut Hukum Islam.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di lakukan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam transaksi menggunakan akad *Ijarah*, selain itu peneliti juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat terutama:

1. Secara Teoritis
  - a. Bagi pengembangan ilmu hukum Islam dapat menambah khazanah dalam bidang yang berkaitan dengan muamalah bagi mereka yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai sistem berlangganan internet IndiHome serta penyelesaian perselisihan yang dilakukan.

- b. Bagi pelanggan IndiHome dapat mengetahui sistem berlangganan Jasa Internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo.

## 2. Secara Praktis

- a. Dapat memenuhi wawasan serta pengetahuan dengan membandingkan teori yang sudah di dapat dalam perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya yang telah terjadi dalam perusahaan mengenai hukum Islam dalam sistem, produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi acuan yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang Hukum Ekonomi Syariah.

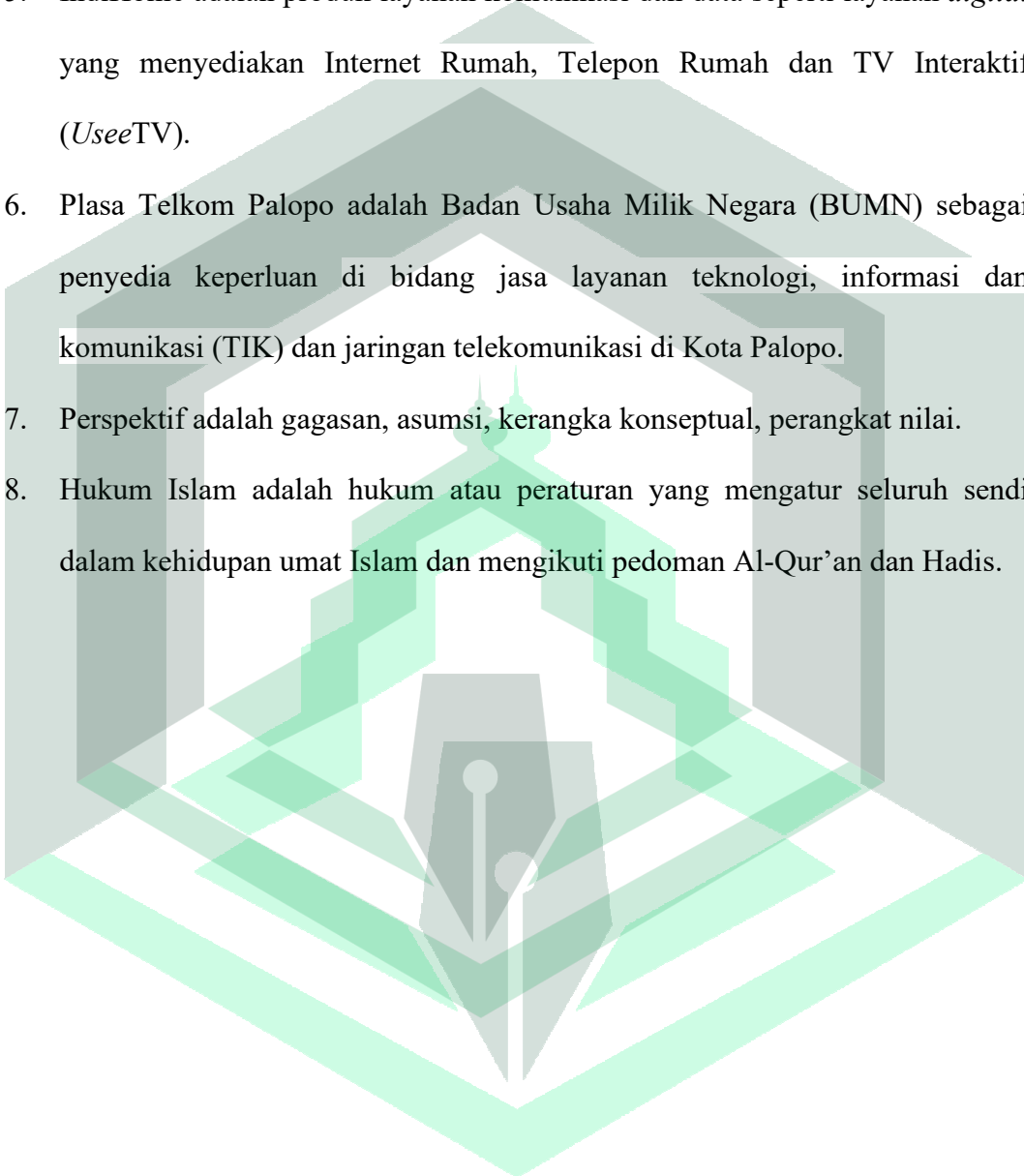
## E. Definisi Istilah

1. Sistem adalah perangkat yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, susunan yang teratur dari pandangan teori, asas, metode dan sebagainya.<sup>12</sup>
2. Berlangganan adalah suatu kesatuan, baik objek nyata atau abstrak yang terdiri dari berbagai komponen atau unsur yang saling berkaitan, saling tergantung, saling mendukung atas aktivitas ekonomi dimana ada obyek atau barang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan nantinya dapat ditukarkan dengan uang dalam jangka waktu tertentu atas penggunaan suatu obyek tersebut.
3. Jasa adalah suatu aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud, tidak dapat diraba tetapi dapat di identifikasi, yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan konsumen.

---

<sup>12</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 1362.

4. Internet (*Interconnected Network*) adalah hubungan dari beragam jaringan komputer di dunia yang saling terintegrasi membentuk suatu komunikasi global.
5. IndiHome adalah produk layanan komunikasi dan data seperti layanan *digital* yang menyediakan Internet Rumah, Telepon Rumah dan TV Interaktif (*UseeTV*).
6. Plasa Telkom Palopo adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai penyedia keperluan di bidang jasa layanan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Kota Palopo.
7. Perspektif adalah gagasan, asumsi, kerangka konseptual, perangkat nilai.
8. Hukum Islam adalah hukum atau peraturan yang mengatur seluruh sendi dalam kehidupan umat Islam dan mengikuti pedoman Al-Qur'an dan Hadis.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu sebagai dasar dalam menyusun dan melengkapi penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu dan juga menentukan posisi pembeda dari penelitian ini baik dari aspek yang diteliti, lokasi, dan obyeknya:

Rujukan penelitian pertama yaitu skripsi Yahya Firlana mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo pada tahun 2016 dengan judul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Devisi Regional Ponorogo*.<sup>13</sup> Dalam penelitiannya menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *interview* (wawancara) dan observasi yang kemudian dianalisa. Pokok permasalahan dari peneliti ini membahas tentang tinjauan hukum Islam dalam transaksi akad berlangganan dengan obyek TV IndiHome *Triple Play* serta penyelesaian sengketa dalam transaksi TV berlangganan IndiHome *Triple Play*.

Hasil yang di dapat oleh peneliti dalam penelitiannya bahwa akad dalam transaksi TV berlangganan IndiHome *Triple Play* menurut hukum Islam adalah sah, karena rukun dan syarat sewa-menyewa sudah terpenuhi dan didasarkan pada kesepakatan yang menunjukkan kerelaan kedua belah pihak tanpa adanya

---

<sup>13</sup>Yahya Firlana, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Devisi Regional Ponorogo*, Skripsi STAIN Ponorogo, 2016.(2 September 2016): 18, <http://etheses.iainponorogo.ac.id/1296/>

paksaan. Sedangkan obyek yang berupa beragamnya *channel* hukumnya adalah *mubah* (boleh). Mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak, ganti rugi atau denda merupakan solusi yang di tempuh keduanya. Besaran ganti rugi atau denda yang diberikan tersebut telah melalui musyawarah atau kesepakatan para pihak.

Rujukan peneliti yang kedua yaitu skripsi Muli'atul Chiftiyah mahasiswa Universitas Islam Sunan Ampel pada tahun 2019 dengan judul *Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan pada MNC Play Media*.<sup>14</sup> Dalam penelitiannya peneliti menggunakan penelitian kualitatif di himpun melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitiannya dianalisis dengan menggunakan teknik mengolah dengan susunan yang deskriptif. Dalam skripsi peneliti menggunakan pola pikir induktif, kemudian dianalisis dengan menggunakan hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pokok permasalahan dari peneliti ini membahas tentang transaksi TV Kabel dan *Wifi* berlangganan serta analisis hukum Islam dan UU No.8 tahun 1999 pada MNC Play Media di Surabaya. Hasil yang didapat oleh peneliti dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa praktik sewa TV Kabel dan *Wifi* berlangganan pada MNC Play Media di Surabaya merupakan perjanjian dengan kesepakatan bersama di awal akad.

---

<sup>14</sup>Muli'atul Chiftiyah, *Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan pada MNC Play Media*, Skripsi UI Sunan Ampel, 2019.(16 Agustus 2019): 22, <http://digilib.uinsby.ac.id/34749/>

Berdasarkan analisis hukum Islam yang telah dikaji bahwa akad sudah sesuai dengan rukun dan syarat *Ijarah*. Sedangkan menurut UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Praktik sewa tersebut kurang sesuai dengan Pasal 7 huruf b mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi jelas kemungkinan yang biasa terjadi mengenai permasalahan yaitu akan adanya gangguan saat pemakaian secara lisan. Dalam pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha pihak MNC Play Media telah memberikan kompensasi sesuai dengan pasal tersebut.

Perbedaan dalam penyusunan skripsi ini, pembahasan yang belum terkaji secara mendalam oleh penelitian sebelumnya di atas adalah mengenai perspektif hukum Islam terhadap praktik akad pada sistem berlangganan jasa internet IndiHome.

## **B. Konsep Akad *Ijarah***

### **1. Pengertian *Al-ijarah***

*Al-Ijarah* berasal dari kata *al-ajru*, yang berarti *al-iwadhu* (ganti). Menurut pengertian syara', *al-ijarah* adalah perjanjian berupa transaksi akad sewa-menyewa atas suatu jenis barang dan/atau jasa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan upah atas obyek sewa tersebut.<sup>15</sup> Sedangkan menurut istilah, para ulama berbeda-beda mendefinisikan *Ijarah*, antara lain sebagai berikut:<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Cet. 1, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), 51.

<sup>16</sup>A. Zainuddin dan Muhammad Jamhari, *al-Islam 2 Muamalah dan Akhlak*,Cet. 1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 1999),17.

a. Menurut Madzhab Hanafi (al-Hanafiyah)

*Ijarah* adalah suatu perjanjian yang memberikan faedah memiliki manfaat yang diketahui dan disengaja dari benda yang disewakan dengan ada imbalan pengganti.

b. Menurut Madzhab Maliki (al-Malikiyah)

*Ijarah* dan *Kira'* adalah dua kata yang semakna atau searti. Hanya saja mereka mengatur dalam pemberian nama dari perjanjian atas manfaat manusia dan sebagian barang yang dipindahkan seperti perkakas rumah tangga, pakaian dan bejana-bejana serta semisalnya, dengan istilah *Ijarah*.

c. Menurut Madzhab Syafi'i (Asy-Syafi'iyah)<sup>17</sup>

*Ijarah* adalah akad atas suatu manfaat yang diketahui kebolehnya dengan serah terima dan ganti yang diketahui manfaat kebolehnya.

d. Menurut Madzhab Hambali (al-Hanabilah)

Persewaan (*Ijarah*) ialah perjanjian atas manfaat yang mubah yang diketahui yang diambil secara berangsur-angsur dalam masa yang diketahui dengan ongkos yang diketahui.

Berdasarkan definisi para Madzhab di atas, kiranya dapat dipahami bahwa *Ijarah* adalah akad perjanjian transaksi sewa-menyewa yang dilakukan oleh kedua belah pihak, dimana pihak yang menyewa (*musta'jir*) menikmati objek/manfaat yang dibolehkan dalam Islam dan pihak yang menyewakan (*mu'jir*) memperoleh imbalan/upah atas objek tersebut.

---

<sup>17</sup>Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Cet. 1 (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018),193.



## 2. Rukun dan Syarat *Ijarah*

Rukun dan syarat yang harus dipenuhi dalam transaksi *Ijarah* adalah:<sup>18</sup>

### a. *Aqid* (orang yang melakukan perjanjian)

Ada dua pelaku, yaitu orang yang menyewakan (*mu'jir*) dan orang yang menyewa (*musta'jir*). pemilik barang (*mukri*), dan orang yang mengambil (*muktari*). Menurut Sayyid Sabiq bahwa yang melakukan akad disyaratkan berakal, dan dapat membedakan (memilik), sedangkan jika akad yang dilakukan oleh orang bodoh, gila dan anak kecil serta orang mabuk itu dinyatakan tidak sah.<sup>19</sup>

### b. *Ma'jur* adalah barang atau obyek sewa.<sup>20</sup>

- 1) Obyek akad milik orang yang menyewakan.
- 2) Obyek yang diperjanjikan adalah *mubah*(dibolehkan) oleh agama dan tidak diharamkan.
- 3) Obyek tersebut digunakan sesuai dengan peruntukannya (mempunyai manfaat) dan tidak untuk merusak.
- 4) Obyek merupakan milik *mu'jir* atau atas kuasa pemiliknya.
- 5) Obyek dapat diserahkan terimakan kepada *musta'jir* baik manfaat maupun benda dan langsung dapat digunakan.
- 6) Obyek tidak cacat.

<sup>18</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Syariah*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada, 2007), 99.

<sup>19</sup>Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru, 2014), 280.

<sup>20</sup>Abu Azzam al-Hadi, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya Press, 2014), 74.

- 7) Harus ada kejelasan mengenai berapa lama barang tersebut disewakan dan berapa harga sewa atas barang tersebut.

c. *Ujrah* (upah sewa atau imbalan)

*Ujrah* adalah memberi imbalan sebagai bayaran atas objek sewa yang digunakan dan bernilai ekonomis. *Ujrah* yaitu diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*. Dengan syarat, sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Jumlahnya diketahui secara jelas dan detail.
- 2) Pegawai khusus seperti hakim tidak boleh mengambil uang dari pekerjaannya, karena dia sudah mendapatkan gaji khusus dari pemerintah.
- 3) Uang yang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.

d. *Shighat (ijab dan qabul)*<sup>22</sup>

*Mu'jir* dan *Musta'jir*. Yaitu melakukan *ijab* dan *qabul* ialah: Ungkapan, pernyataan dan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad *Ijarah*.<sup>23</sup> Dalam Hukum Perikatan Islam, *ijab* diartikan dengan "suatu pernyataan janji atau penawaran dari

<sup>21</sup>Muhammad Rawwas Qal Ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada:1999), 178.

<sup>22</sup>Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, Cet. 1 (Yogyakarta: Teras, 2011), 81.

<sup>23</sup>Suhendi, *Fiqh Muamalah*,.....116.

pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu”.<sup>24</sup> Sedangkan *qabul* ialah: “suatu pernyataan yang diucapkan dari pihak yang berakad pula (musta’jir) untuk penerimaan kehendak dari pihak pertama yaitu setelah adanya *ijab*”.<sup>25</sup> Syarat-syaratnya sama dengan syarat *ijab-qabul* pada jual beli, hanya saja *ijab* dan *qabul* dalam *Ijarah* harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.<sup>26</sup>

### 3. Jenis Akad *Ijarah*

- a. *Ijarah* manfaat (*al-Ijarah ala al-Manfa’ah*) yaitu jasa bersifat manfaat atas suatu benda atau barang seperti sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian dan lain-lain. Apabila manfaat yang dibolehkannya syara’ untuk dipergunakan, maka para ulama *fiqih* sepakat menyatakan boleh dijadikan obyek sewa-menyewa.<sup>27</sup>
- b. *Ijarah* yang bersifat pekerjaan (*al-Ijarah ala al-Amal*) yaitu dengan cara memperkerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijarah* seperti ini, menurut para ulama *fiqih*. Hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, tukang sepatu dan buruh pabrik.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup>Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, ( Jakarta: Prenada Media, 2005), 63.

<sup>25</sup>Suhendi, *Fiqih Muamalah*,.....117.

<sup>26</sup>Syaifullah Aziz, *Fiqih Islam Lengkap*, ( Surabaya: Ass-syifa, 2005), 378.

<sup>27</sup>Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 99.

<sup>28</sup>Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah Dan Imlementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009), 187.

#### 4. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Adapun yang menjadi hak dan kewajiban dalam *Ijarah* adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

No.	Pihak Menyewakan ( <i>mu'jir</i> )	Pihak Penyewa ( <i>musta'jir</i> )
1.	Menerima pembayaran harga sewa atau upah sesuai dengan yang disepakati dalam <i>Ijarah</i> .	Membayar harga sewa atau upah sesuai dengan yang disepakati dalam <i>Ijarah</i> .
2.	Menyediakan barang atau jasa yang disewakan.	Memanfaatkan barang dan/atau jasa sesuai yang disepakati dalam <i>Ijarah</i> .
3.	Menanggung pembiayaan barang yang disewakan atau jasa yang diberikan.	Bertanggung jawab untuk menjaga keutuhan barang serta menggunakannya sesuai yang disepakati dalam <i>Ijarah</i> .
4.	Menjamin apabila terdapat cacat pada barang yang disewa.	Menanggung biaya pemeliharaan barang yang sifatnya ringan (tidak materil) sesuai yang disepakati dalam <i>Ijarah</i> .
5.	Bertanggung jawab atas kerusakan barang yang disewakan yang bukan disebabkan oleh kelalaian penyewa dalam penggunaan.	Bertanggung jawab atas kerusakan barang yang disewa disebabkan oleh pelanggaran/kelalaian penyewa.
6.	Menyatakan secara tertulis bahwa	Menyatakan secara tertulis bahwa

<sup>29</sup>Burhanuddin, S. *Hukum Kontrak Syariah*, Cet. 1 (Yogyakarta: BPFE, 2009), 100.

<p><i>mu'jir</i> menyerahkan penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa yang disewakan (pernyataan <i>ijab</i>).</p>	<p><i>musta'jir</i> menerima hak penggunaan atau pemanfaatan atas suatu barang dan/atau memberikan jasa yang dimiliki <i>mu'jir</i> (pernyataan <i>qabul</i>).</p>
--	--

## 5. Syarat Manfaat

Sesuatu yang menjadi obyek *Ijarah* adalah manfaat pengguna obyek, bukan obyek itu sendiri. Manfaat harus bisa dinilai dan memang dimungkinkan untuk dilaksanakan dalam kontrak. Manfaat harus dikenali sedemikian rupa supaya bisa menghilangkan *jahala* (ketidaktahuan) yang akan mengakibatkan sengketa. Para ulama sepakat bahwa *jahala* yang mengakibatkan sengketa dapat membatalkan kontrak.<sup>30</sup>

## 6. Pembatalan dan Berakhirnya *Ijarah*

Pada dasarnya perjanjian sewa menyewa adalah perjanjian dimana masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian itu tidak mempunyai hak untuk membatalkan perjanjian (tidak mempunyai hak *fasakh*), karena jenis perjanjian ini termasuk perjanjian timbal balik. Sebagaimana kita ketahui, bahwa di dalam perjanjian timbal balik yang dibuat secara sah tidak dapat dibatalkan secara sepihak, melainkan harus dengan kesepakatan.<sup>31</sup>

<sup>30</sup>Sofiniyah Ghufron, *Cara Mudah Memahami Akad-Akad Syariah*, Cet. 2 (Jakarta: Renaisan, 2007), 41.

<sup>31</sup>Puji Kurniawan M, "Jurnal El-Qanuny" *Analisis Kontrak Ijarah*, Vol. 4 no. 2 (31 Desember 2018), 202. [https://scholar.google.co.id/citations?user=eNxQ\\_VUAAAAJ&hl=id&oi=sra](https://scholar.google.co.id/citations?user=eNxQ_VUAAAAJ&hl=id&oi=sra)

Jika salah satu pihak meninggal dunia, perjanjian sewa menyewa tidak akan menjadi batal asalkan benda yang menjadi obyek sewa menyewa tetap ada. Kedudukan salah satu pihak yang meninggal akan digantikan oleh ahli warisnya. Berikut ini hal-hal yang menyebabkan batalnya perjanjian sewa menyewa:<sup>32</sup>

- a. Terjadinya kerusakan terhadap barang yang disewakan akibat kelalaian pihak penyewa.
- b. Barang yang disewakan musnah. Misalnya yang menjadi obyek sewa menyewa adalah rumah, kemudian rumah yang diperjanjikan terbakar.
- c. Rusaknya barang yang diupahkan.
- d. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan.
- e. Adanya *uzur*, adapun yang dimaksud dengan *uzur* disini adalah suatu halangan sehingga perjanjian tidak mungkin dapat terlaksana sebagai mestinya.

Dengan lampaunya waktu sewa, maka perjanjian sewa menyewa akan berakhir. Berakhirnya perjanjian sewa menyewa menimbulkan kewajiban bagi para pihak penyewa untuk menyerahkan barang yang disewanya. Adapun ketentuan mengenai penyerahan barang ini adalah sebagai berikut:

- a. Apabila barang yang menjadi obyek perjanjian merupakan barang yang bergerak, maka pihak penyewa harus mengembalikan barang itu kepada pihak yang menyewakan/pemilik, yaitu dengan cara menyerahkan langsung bendanya.

---

<sup>32</sup>Chairuman Pasaribu dan Suwardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Cet. 3 (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), 57.

- b. Apabila obyek sewa menyewa dikualifikasikan sebagai barang tidak bergerak, maka pihak penyewa berkewajiban mengembalikannya kepada pihak yang menyewakan dalam keadaan kosong.
- c. Jika yang menjadi obyek perjanjian sewa menyewa adalah barang yang berwujud tanah, maka pihak penyewa wajib menyerahkan tanah kepada pihak pemilik dalam keadaan tidak ada tanaman penyewa di atasnya.

## 7. Dasar Hukum Akad *Ijarah*

### a. Al-Qur'an.

Akad merupakan keterkaitan atau pertemuan *ijab* dan *qabul*. Biasanya akad dikenal dengan kontrak perjanjian, dimana *ijab* adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak, sedangkan *qabul* adalah jawaban atas persetujuan yang diberikan oleh mitra akad sebagai tanggapan dari penawaran pihak yang pertama. Dengan dilakukannya akad akan menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. Akad tidak terjadi apabila pernyataan kehendak masing-masing pihak tidak terikat satu sama lain.<sup>33</sup> Sebagaimana anjuran untuk memenuhi akad dalam muamalah. Allah swt. berfirman QS Al-Ma'idah/5:1.

---

<sup>33</sup>Oni Sahroni, *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad Dan Implementasinya Dalam Ekonomi Syariah*, (Depok: Rajawali Press, 2017), 13.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu...(QS Al-Ma'idah/5:1)<sup>34</sup>

Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur yakni dasar segala akad dalam Islam ialah firman: Aufuu bil 'uquudi yaitu sempurnakanlah segala rupa akad. Maka wajiblah atas tiap-tiap Mukmin menyempurnakan segala akad dan menepati segala janji, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan dan tidak berlawanan dengan kehendak syara'.<sup>35</sup> Ayat tersebut menjelaskan untuk memenuhi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak. Perjanjian tersebut yang menyangkut pada hal-hal yang dihentikan dan diharamkan oleh Allah serta yang difardukan oleh-Nya. Dengan kata lain, jangan berbuat khianat dan jangan melanggar hal-hal yang telah disyariatkan. Dengan dipenuhinya perjanjian tersebut, maka akan menumbuhkan rasa saling percaya antara kedua belah pihak.<sup>36</sup>

*Ijarah* merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam atas manfaat yang dibolehkan. Hampir semua ulama *fiqih* sepakat bahwa *Ijarah* disyariatkan dalam Islam.<sup>37</sup> Setiap obyek *Ijarah* dapat dimanfaatkan dan tidak

<sup>34</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Sygma, 2007), 106.

<sup>35</sup>Teungku Muhammad Hasbi Ash-Shiddiqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur*, Cet. 2 Ed. 2 (Jakarta: C.V. Rizky Grafis, 1995), 987.

<sup>36</sup>Al-Imam Abdul, *Tafsir Ibnu Kasir Juz 6 An-Nisa 148 - Al-Maidah 82* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), 156.

<sup>37</sup>Syafe'i Rahmat, *Fiqih Muamalah*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2004), 123.



mengurangi keutuhan obyek tersebut, maka dapat disewakan. Karena *Ijarah* adalah kebutuhan untuk memenuhi hajat manusia. Menurut Jumhur Ulama hukum asalnya adalah *mubah* (boleh) apabila dilaksanakan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Al-Qur'an, hadis Nabi dan ketetapan *Ijma* Ulama. Sebagaimana dalam QS Az-Zukhruf/43:32.

أَهُمْ يَفْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ  
فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ.

Terjemahnya:

Apakah mereka yang membagi rahmat Tuhanmu? Kamiilah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atau sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.(QS Az-Zukhruf/43:32).<sup>38</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengingat dari Allah swt. terhadap hikmah mengapa Allah melebihkan sebagian hamba di atas sebagian yang lain di dunia, yaitu agar sebagian dapat dimanfaatkan oleh orang lain dengan mendapat upah. Allah yang membagi di antara segala keperluan hidup mereka di dunia ini, bukan mereka sendiri yang mebaginya dan Allah pula yang melebih kurangkan di antara mereka, ada yang kaya dan ada yang miskin. Jika seandainya manusia semuanya sama kaya, dan sebagiannya tidak membutuhkan yang lain, maka tentu banyak mashlahat mereka yang hilang yakni surga.<sup>39</sup>

<sup>38</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Sygma, 2007), 491.

<sup>39</sup>Teungku Muhammad Hasbi Ash-Shiddiqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur*, Cet. 2, Ed. 2, (Jakarta: C.V Rizky Grafis, 1995), 3620.

Akad dalam sistem transaksi sewa-menyewa, perlu memperhatikan syarat dan ketentuannya yaitu terpenuhinya hak dan kewajiban. Semua hal yang mewujudkan kemaslahatan diantara pihak yang berakad harus berdasarkan pada asas keadilan, jujur, penuh tanggungjawab, tidak merugikan para pihak, tidak mengandung unsur kedzaliman atau dengan jalan yang batil. Seperti dalam firman Allah swt. QS An-Nisa/4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu. (QS An-Nisa/4:29).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa melarang mengambil harta yang diharamkan syariat seperti riba, judi, memalak dan menipu. Namun diperbolehkan untuk mengambil harta dengan melakukan perniagaan yang berdasarkan pada kerelaan atau dengan kebaikan hati antara dua belah pihak, dan berpegang teguh pada syariat.<sup>40</sup>

b. Hadis.

Kemudian dalam hadis Nabi saw. mengenai syarat-syarat dalam suatu akad.

<sup>40</sup>Ahmad Mustafa al-Maragi, *Tafsir Al-Maragi Jus IV* (Mesir: Mustafa Al-Babi Al-Halabi, 1394H/1974M), 314.

حَدَّثَنَا عَلِيُّ أَخْبَرَنِي □ فَيَانُ بْنُ حُسَيْنٍ عَنِ الزُّهْرِيِّ عَنِ عُرْوَةَ بْنِ الزُّبَيْرِ  
عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ □ لَمْ كُلُّ □ رَطِطٍ لَيْسَ فِي  
كِتَابِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ فَهُوَ مَرْدُودٌ وَإِنْ □ تَرَطُّوا مِائَةَ مَرَّةٍ (رواه أبو داود)<sup>41</sup>

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Ali telah mengabarkan kepada kami Sufyan bin Husein dari Az Zuhri dari Urwah bin Zubair dari Aisyah berkata: Rasulullah saw. bersabda: Setiap persyaratan yang tidak ada di dalam Kitabullah Azzawajallah, maka ia tertolak sekalipun mereka mensyaratkan hingga seratus kali. (HR. Abu Daud No. 4609).

Selanjutnya dalam hadis Nabis saw. mengenai perdamaian (shulhu) yang menghalalkan syarat-syarat akad di antara Muslimin.

حَدَّثَنَا الْحَسَنُ بْنُ عَلِيٍّ الْخَلَّالُ حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ حَدَّثَنَا كَثِيرُ بْنُ  
عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ عَوْفِ الْمُرَزِيِّ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ  
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ □ قَالَ: الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صَلْحًا حَرَّمَ □  
حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا □ أَوْ حَرَّمَ حَلَالًا □ أَوْ حَرَّمَ حَرَامًا □ حَلَالًا □  
أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا (رواه الترمذي)<sup>42</sup>

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal, telah menceritakan kepada kami Abu Amir Al-'Aqadi, telah menceritakan kepada kami Katsir bin Abdullah bin Amru bin 'Auf Al Muzani dari ayahnya dari kakeknya bahwa Rasulullah saw. bersabda: Perdamaian itu halal antara Muslimin, kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram dan Muslimin (wajib) dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram. (HR. Tirmidzi No. 135).

<sup>41</sup>Sunan Abu Daud/ Abu Daud Sulaiman bin Al-Asyay Assubuhastaani, "Kitab : Sunnah, Juz 3", (Bairut: Darul Kutub I'lmiah, 1996 M), 206.

<sup>42</sup>Sunan Tirmidzi, Abu I'sa Muhammad bin I'sa bin Saurah, , "Kitab: Hukum-Hukum, Juz 3", (Bairut: Darul Fikri, 1994), 73.

c. *Ijma'*

Landasan *ijma'* akad *Ijarah* yaitu semua ulama tidak ada yang membantah kesepakatan (*ijma'*) ini, semua umat pun bersepakat, jika ada beberapa mereka yang berpendapat berbeda, hal tersebut tidak dianggap.<sup>43</sup>

d. Kaidah Fiqih.

الأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

Hukum asal dalam muamalah adalah boleh sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.<sup>44</sup>

دَرْءُ الْمَفَا سِيدٍ مُقَدَّمٌ عَلَى جَلْبِ الْمَصَالِحِ.

Pencegahan dari kerusakan (mafsadah) harus didahulukan daripada mengambil kemaslahatan.<sup>45</sup>

e. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) disebutkan bahwa akad dilakukan berdasarkan sejumlah asas, terkhusus dalam akad sewa-menyewa (*Ijarah*) yakni sebagai berikut:

- 1) *Ikhtiyaril/sukarela*, yaitu setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain.

<sup>43</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 116.

<sup>44</sup>A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2019), 10.

<sup>45</sup>Dr. Madani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Ed 1, Cet 5, (Jakarta: Kenana, 2019), 214.

- 2) Amanah/ menepati janji, yaitu setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cedera-janji.
- 3) *Ikhtiyati*/kehati-hatian, yaitu setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.
- 4) *Luzum*/tidak berubah, yaitu setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.
- 5) Saling menguntungkan, yaitu setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.
- 6) *Taswiyah*/kesetaraan, yaitu para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang
- 7) Transparansi, yaitu setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.
- 8) Kemampuan, yaitu setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.
- 9) *Taisir*/kemudahan, yaitu setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan.

- 10) Iktikad baik, yaitu akad dilakukan dalam rangka menegakan ke maslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.
- 11) Sebab yang halal, yaitu tidak bertentangan dengan hukum, tidak di larang oleh hukum dan tidak haram.<sup>46</sup>

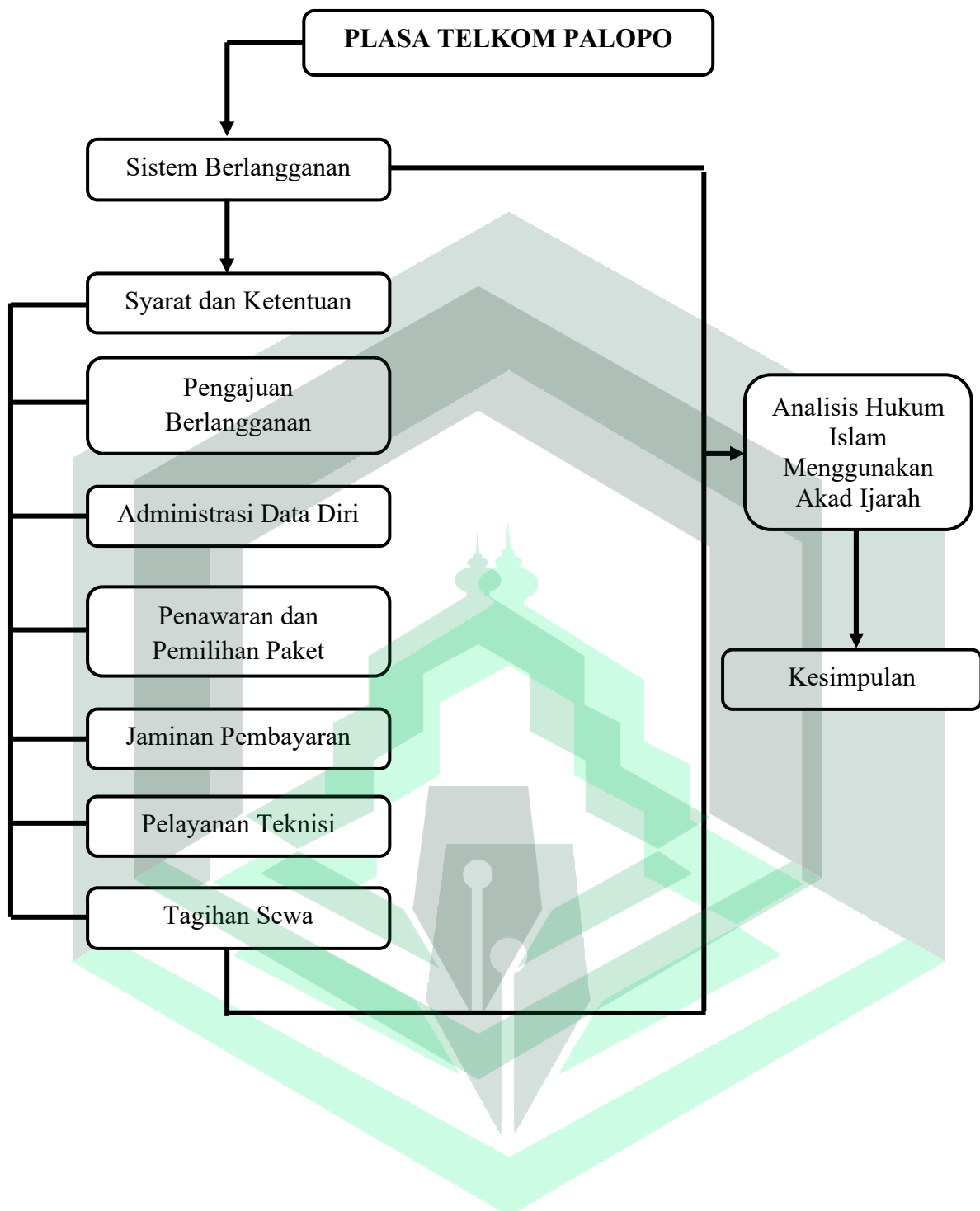
### C. Kerangka Pikir

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang yaitu penyedia jasa Internet IndiHome sebagai sistem informasi dan komunikasi global yang dipahami sebagai suatu jaringan yang dapat diakses dirumah sendiri. Layanan Internet IndiHome ini menggunakan sistem berlangganan yaitu dengan cara disewakan. Problematika saat ini Telkom sering mendapatkan laporan dari pelanggan yang kurang memuaskan, baik dari segi pelayanan maupun mengenai kontrak perjanjian.

Sehingga dalam hal ini perlu diteliti untuk mengetahui konsep sistem berlangganan dari jasa internet IndiHome. Selanjutnya penulis meninjau syarat dan ketentuan dalam Kontrak Berlanggananke dalam prespektif hukum Islam dan praktik akad yaitu dengan menggunakan akad *Ijarah* dan kemudian diberikan kesimpulan. Kerangka pikir tersebut dijelaskan melalui diagram sebagai berikut.

---

<sup>46</sup>M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II*, (Jakarta: Kencana, 2009), Bab II Pasal 21.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Proses dalam suatu penyusunan karya ilmiah maka penggunaan metode adalah mutlak diperlukan karena disamping mempermudah penelitian juga sebagai kerja yang efektif dan rasional guna mencapai hasil penelitian yang benar dan optimal.<sup>47</sup>

##### **1. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian langsung berhubungan dengan objek yang diteliti. Dalam hal ini diarahkan untuk memperoleh data penelitian langsung dari fakta-fakta yang terjadi pada pihak Plasa Telkom Palopo dalam sistem berlangganan jasa internet IndiHome pada Plasa Telkom Palopo.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, untuk mengolah data yang bersifat uraian, kata-kata orang atau pelaku yang kemudian dianalisis dan bersifat fakta-fakta sosial yang dapat diamati.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah sistem berlangganan jasa internet IndiHome pada Plasa Telkom Palopo.

---

<sup>47</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Ed. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 29.



### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Plasa Telkom Palopo di Jalan Jenderal Sudirman, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

### D. Data Penelitian

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo yaitu mengenai:

1. Data tentang akad perjanjian yang dilakukan oleh pelanggan dengan pihak Plasa Telkom Palopo.
2. Data tentang obyek akad berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo.
3. Data tentang penyelesaian perselisihan berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo.

### E. Sumber Data

Sumber data penelitian ini dibedakan menjadi dua :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).<sup>48</sup> Adapun pengambilan data penelitian diperoleh melalui wawancara langsung dari *Officer 3 Sales, Customer Service* Plasa Telkom Palopo dan 7 (tujuh) pelanggan internet IndiHome.

---

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. 1 (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 308.

## 2. Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara berupa buku, catatan, jurnal, skripsi, bukti yang telah ada, dan literatur yaitu dari internet yang dianggap relevan yang berhubungan dengan obyek penelitian.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena berkaitan dengan tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Untuk mendapatkan data-data yang faktual maka peneliti menggunakan metode:

### 1. Observasi

Adapun peneliti mengumpulkan data yaitu mendatangi langsung Plasa Telkom Palopo di Jalan Jenderal Sudirman, Wara, Kota Palopo.

### 2. Wawancara

Adapun mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab dengan lisan pula. Dengan bantuan alat atau berupa aplikasi perekam suara dari *Handphone*. Wawancara dilakukan kepada; *Officer 3 Sales, Customer Service* Plasa Telkom Palopo dan 5 (lima) pelanggan internet IndiHome.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini mencari dan meneliti data dan laporan yang berkaitan dengan sistem berlangganan pada Plasa Telkom Palopo.

## G. Teknik Pengolahan Data

### 1. *Editing*

Pemeriksaan kembali yakni mendeteksi kemungkinan kesalahan data yang diperoleh, ketidak konsitenan atau ketidak tepatan data yang telah dikumpulkan terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keselarasan antara satu dengan yang lainnya dalam suatu kelompok data yang diperoleh di Plasa Telkom Palopo.

### 2. *Organizing*

Menyusun data dan membuat sistematika seluruh data yang telah dikumpulkan dengan kerangka yang sudah direncanakan sebelumnya.

### 3. *Analizing*

Melakukan suatu analisis lanjutan terhadap hasil pengorganisasian riset dengan menggunakan kaidah teori, dalil, fiqih dan sebagainya sehingga diperoleh kesimpulan tertentu yang sesuai dengan rumusan masalah.

## H. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat terhadap fokus penelitian.<sup>49</sup> Data yang diperoleh dilakukan dengan cara meminta dan mengumpulkan data secara jelas, sistem berlangganan yang diterapkan pada Plasa Telkom Palopo. Kemudian menganalisisnya dari ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam al-Qur'an dan hadis serta kaidah-kaidah *fiqihyah* maupun *ushuliyah*, kemudian dijadikan pedoman dalam menganalisis sistem berlangganan jasa internet IndiHome pada

---

<sup>49</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Ed. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 75.

Plasa Telkom Palopo untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus, yaitu sah atau tidaknya sistem berlangganan tersebut.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Plasa Telkom Palopo

Plasa Telkom Palopo merupakan Kantor Daerah Telekomunikasi (KANDATEL) Palopo yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan jasa dibidang informasi dan telekomunikasi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 11 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Palopo Tahun 2005-2025 menyatakan bahwa Plasa Telkom Palopo sebagai program peningkatan system jaringan telekomunikasi sudah mulai beroperasi sejak tahun 2005.<sup>50</sup> Kantor Daerah Telekomunikasi (KANDATEL) Palopo bernaung dibawah Witel Sulawesi Selatan Pare-pare yang berada di Divisi Regional VII Sulawesi Selatan.

Kantor Daerah Telekomunikasi (KANDATEL) Palopo saat ini melayani empat Plasa Pelayanan meliputi Plasa Soroako, Plasa Malili, Plasa Masamba, dan Plasa Palopo. Luas Area +/- 260 km mulai dari Kota Belopa di Kabupaten Luwu sampai ke Kota Soroako di Kabupaten Luwu Timur. Khusus Plasa Telkom Palopo yang letaknya sangat strategis pada jalan poros Makassar-Palopo Jl. Jenderal Sudirman. Wara, Kota Palopo. Sulawesi Selatan.<sup>51</sup> Sejak tahun 2015 Plasa

---

<sup>50</sup>Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 11 Tahun 2013, Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Palopo Tahun 2005-2025.

<sup>51</sup>Catel Palopo, Kancatel Palopo Area. (20/08/2008) <https://catelpalopo.wordpress.com/>

Telkom Palopo sudah meluncurkan produk IndHome, yang terutama menawarkan layanan akses internet, telepon, dan TV interaktif (*Use TV*). Pengguna IndiHome di Luwu Raya saat ini meliputi empat Kabupaten/Kota yakni Luwu, Palopo, Luwu utara, Luwu Timur. Mulai dari ujung selatan Kecamatan Larompong Selatan hingga ujung utara Sorowako Kecamatan Nuha.<sup>52</sup>

#### 1. Logo Telkom Indonesia



**Gambar 4.1.**Logo Telkom Indonesia

Logo baru Perseroan ditetapkan berdasarkan Peraturan Perusahaan tentang *New Corporate/Brand Identity* tertanggal 20 Juni 2014.

##### a. Tagline : *The World In Your Hand*

Bermakna “Dunia dalam genggaman Anda” menyampaikan pesan bahwa Telkom akan membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

##### b. Makna Logo

Mengacu pada filosofi Telkom Corporate, yaitu *Always The Best*-sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah

<sup>52</sup>Palopo Pos, Makin Banyak Peminat Telkom Tambah Perangkat, (03/01/2019) <https://palopopos.fajar.co.id/2019/01/03/makin-banyak-peminat-telkom-tambah-perangkat/>

kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membentuk Perseroan menjadi pemain telekomunikasi terbaik.

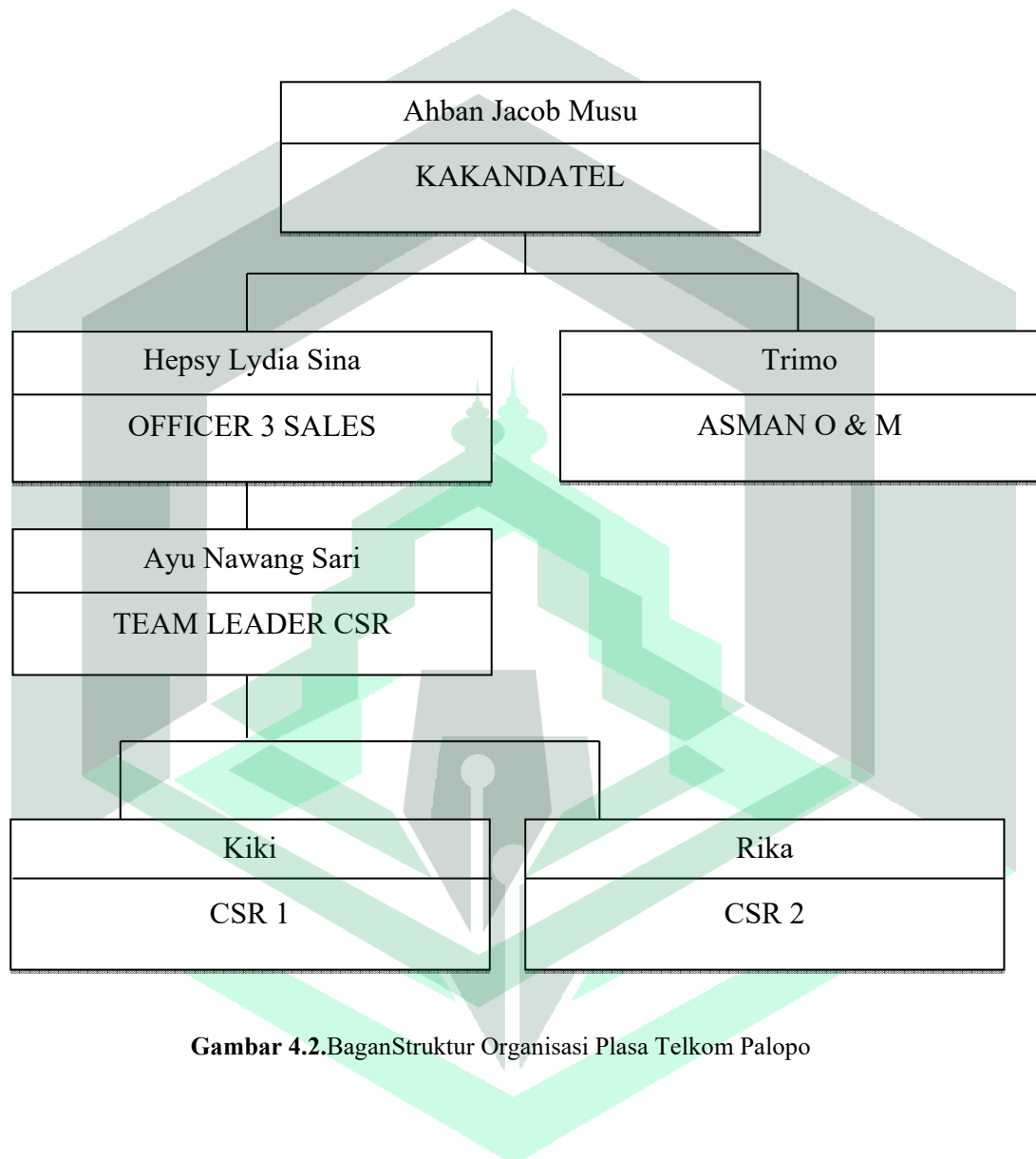
c. Filosofi Warna

Merah – Berani, Cinta, Energi, Ulet. Mencerminkan spirit perseroan untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan. Putih-Suci, Damai, Cahaya, Bersatu. Mencerminkan spirit perseroan untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa. Hitam-Warna Dasar melambangkan kemauan keras. Abu-Warna Transisi melambangkan teknologi.

2. Visi dan Misi

Untuk menjawab tantangan industri *digital*, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Visi dan Misi-nya. Visi Telkom saat ini tengah bertransformasi menuju *Digital Company* untuk menjadi *The King of Digital*. Raja di udara melalui seluler, di darat melalui *Fiber To The Home*, dan di laut melalui *Submarine Broadband Highway*, serta mengembangkan dan memperkuat *footprints* bisnis di kawasan regional. Regional memiliki arti kawasan Asia Pasifik termasuk Asia Tenggara, Asia Timur, Asia Selatan dan Australia. Misi Telkom untuk menjadi perusahaan *digital* yang handal, Telkom melakukan transformasi dari sisi bisnis, sumber daya manusia, budaya dan organisasi agar dapat memimpin inovasi *digital* di Indonesia dan memimpin Indonesia menuju globalisasi.

3. Struktur Organisasi Plasa Telkom Palopo Jl. Jenderal Sudirman. No. 1  
Amasangan, Wara, Kota Palopo.



**Gambar 4.2.**BaganStruktur Organisasi Plasa Telkom Palopo



Tugas masing-masing devisi, antara lain sebagai berikut:

a. KAKANDATEL (Kepala Kantor Daerah Telkom) Palopo

- 1) Memimpin pengelolaan fungsi Kantor Daerah Telkom Palopo untuk mendukung kepercayaan informasi.
- 2) Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan Kantor Daerah Telkom Palopo, dengan menerjemahkan stratregi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kerja unit.
- 3) Menentukan prioritas pembayaran/pekerjaan.
- 4) Memiliki hak akses atas aplikasi *Enterprise Support System* (ESS).
- 5) Menetapkan metodologo kerja.
- 6) Menetapkan sasaran kinerja individu (staf).
- 7) Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf).
- 8) Merekomendasikan program-program pengembangan staf.

b. *Assistan Manager Operation & Maintenance*

- 1) Memimpin pengelolaan fungsi Operation & Maintenance untuk mendukung pencapaian informasi.
- 2) Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja Pengelolaan & Maintenance, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
- 3) Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja unit kepada staf/tim kepada staf/tim, merumuskan Sasaran

Kinerja Individu (SKI) staf/tim, mengalokasi sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja yang telah tersusun, memonitor dan meriview pencapaian kinerja anggota tim/staf secara periodik.

- 4) Menjamin pelaksanaan *internal control* dan *risk control* secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan *risk* pada proses kerja, merencanakan *mitigation plan*, dan membuat pelaporan *risk* secara periodik.
- 5) Memastikan audit terhadap implementasi kebijakan akses dilakukan secara periodik untuk mengawasi pengimplementasian kebijakan operasi akses & network.

c. *Officer 3 Sales*

- 1) Melakukan pengelolaan sales untuk mendukung pencapaian performansi.
- 2) Memastikan kebutuhan-kebutuhan penjualan diidentifikasi dan dikumpulkan untuk menyusun persiapan penjualan produk.
- 3) Memastikan kelengkapan administrasi transaksi diperiksa dan ditata secara cermat untuk melengkapi pemberkasan dokumen pelanggan baru dan/atau digunakan sebagai referensi untuk melakukan validasi data pelanggan.
- 4) Index akurasi dan ketersediaan informasi kebutuhan untuk persiapan penjualan.

d. *Team Leader CSR*

- 1) Membuat *team work* kepada para anggota CSR, mampu dalam sebuah kerja sama dan merumuskan satu tujuan yang sama agar dapat mengatur tim tersebut untuk masa depan yang sukses.
- 2) Melakukan perencanaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelesaian keluhan konsumen.
- 3) Melakukan *follow up* & koordinasi dengan cabang/unit terkait terhadap penyelesaian keluhan yang berasal dari cabang.

e. *Customer Service Representative*

- 1) Sebagai penghubung antara pelanggan dengan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan memberikan informasi produk dan layanan jasa IndiHome;
- 2) Membantu dengan keluhan
- 3) Pesanan paket IndiHome
- 4) Informasi tagihan
- 5) Pertanyaan akun
- 6) Pembatalan berlangganan.

## **B. Praktik Akad Sewa-Menyewa Dalam Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo.**

Plasa Telkom Palopo sebagai perusahaan penyedia jasa internet berlangganan yang biasa disebut IndiHome. Salah satu produk layanannya adalah Internet Fiber atau High Speed Internet (Internet Cepat). Manfaat yang didapatkan pelanggan dari basis jaringan internet IndiHome tersebut bisa digunakan untuk bisnis usaha seperti warnet atau menyediakan internet di *cafe*, dan restoran sebagai daya tariknya. Selain itu ada juga dalam hal konsumsi individu seperti komunikasi, hiburan *streaming* dan terhubung ke media sosial, maka dari itu jaringan internet diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Apabila masyarakat Kota Palopo berminat untuk berlangganan jasa internet IndiHome ini. Maka terlebih dahulu mendaftarkan diri dengan mendatangi langsung kantor Plasa Telkom Palopo. Sebagaimana dalam rumusan masalah pertama bahwa untuk menjadi pelanggan internet IndiHome, maka harus memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku dalam kontrak perjanjian berlangganan. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah prosedur dalam pengajuan permohonan berlangganan:<sup>53</sup>

1. Pelanggan dapat langsung mendatangi Plasa Telkom Palopo untuk mengajukan permohonan pemasangan layanan IndiHome dengan syarat pelanggan membawa fotokopi KTP/SIM dan Nomor yang bisa dihubungi ke pelangganserta alamat aslicalon pelanggan.

---

<sup>53</sup>Telkom, Internet Fiber. <https://www.indihome.co.id>, (20/03/2020).

2. Pelanggan dapat mengajukan permohonan melalui *website* IndiHome dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan.
3. Pelanggan akan ditawarkan berbagai paket pilihan internet dan memilih paket yang diinginkan oleh calon pelanggan.
4. Pemasangan internet IndiHome akan dikenakan biaya diawal pemasangan yaitu Deposit atau uang jaminan pembayaran.
5. Pelanggan dan pihak Telkom menandatangani isi kontrak dan menyetujui segala syarat dan ketentuan berlangganan.
6. Pemasangan berbagai perangkat CPE (*Customer Premises Equipment*) yaitu perangkat yang berada di sisi pelanggan yang terhubung ke jaringan telekomunikasi operator. Perangkat CPE meliputi Kabel Fiber Optic, Set Top Box (STB), dan Optical Network Termination (ONT).
7. Berlangganan internet IndiHome menggunakan sistem pakai dulu baru bayar di bulan pertama tanggal 4 s/d tanggal 15 dan bulan N+1 dan seterusnya dapat dibayar di tanggal 5 s/d tanggal 20.
8. Untuk mengecek tagihan, melakukan pembelian, dan keperluan lainnya dapat melalui Aplikasi MyIndiHome.
9. Pelanggan dapat membayar tagihan IndiHome dengan cara *Auto Debit*, *Mobile Banking*, ATM, melalui mini market, atau bisa langsung mendatangi loket Plasa Telkom Palopo.
10. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas layanan IndiHome, pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui Aplikasi MyIndiHome atau dapat menghubungi 147, Facebook: TelkomPromo atau TelkomCare,

Twitter: @telkompromo atau @telkomcare atau langsung datang ke Plasa Telkom Palopo.

Dilihat dari prosedur pengajuan berlangganan internet IndiHome berawal dari calon pelanggan mendatangi kantor Plasa Telkom Palopo guna melakukan pengajuan permohonan berlangganan. Terlebih dahulu calon pelanggan mengambil nomor antrian. Selanjutnya akan dipanggil ke bagian pelayanan (CSR) sesuai nomor antrian yang dimiliki calon pelanggan.

Berikut wawancara dengan Rizky Frianti Arnas selaku CSR 1 Plasa Telkom Palopo:<sup>54</sup>

“Mengenai prosedur atau syarat dan ketentuannya sangat mudah. Calon pelanggan boleh datang langsung ke Plasa Telkom untuk mendaftarkan diri, syaratnya harus ada foto copy KTP. Jadi nanti calon pelanggan mengambil nomor antrian terlebih dahulu karena disini banyak pelanggan datang setiap harinya jadi pakai sistem antrian. Kalau mau pemasangan jaringan internet IndiHome, saya berikan brosur pilihan pakatnya dan dijelaskan kepada calon pelanggan dan selebihnya hak pelanggan untuk memilih paket mana yang diinginkan. Tugas saya selaku CSR hanya menjelaskan kualitas, kuantitas dan harganya saja.”

Dari pernyataan Rizky Frianti Arnas selaku CSR 1 di atas dapat disimpulkan bahwa pada saat calon pelanggan dipanggil menuju bagian pelayanan (CSR), calon pelanggan disuruh duduk dengan posisi saling berhadapan satu sama lain. Setelah itu bagian pelayanan menanyakan mengenai tujuannya datang ke Plasa Telkom Palopo. Jika pelanggan datang untuk mengajukan permohonan berlangganan internet IndiHome, maka calon pelanggan harus menyiapkan foto copy KTP, kemudian CSR memberikan selebaran formulir pendaftaran pelanggan untuk di isi sedemikian rupa.

---

<sup>54</sup>Rizky Frianti Arnas, (CSR 1 Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

Guna untuk menghindari kesalahpahaman dalam syarat dan ketentuan berlangganan diantara kedua belah pihak, maka calon pelanggan terlebih dahulu diberitahukan mengenai syarat dan ketentuannya dengan teliti, jelas dan penuh kehati-hatian agar calon pelanggan mudah memahami prosedurnya. Mengenai pembelian paket adalah hak pelanggan untuk memilih dan pihak CSR tugasnya hanya memperkenalkan, menawarkan dan menjelaskan kualitas, kuantitas dan harga dari paket tersebut.

Mengenai produk layanan internet IndiHome pada Plasa Telkom Palopo beserta harganya bisa dilihat pada tabel berikut ini:<sup>55</sup>

- a. IndiHome *Single Play* (IndiHome 1P) adalah layanan IndiHome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 1 (satu) layanan yaitu internet.<sup>56</sup>

**Tabel 4.1.**IndiHome Single Play

Internet	20 Mbps	Rp. 330.000/bulan
	50 Mbps	Rp. 560.000/bulan
	100 Mbps	Rp. 920.000/bulan

Paket IndiHome yaitu *Single Pay*, di atas merupakan paket permanen IndiHome, artinya hanya dapat di bayar setiap bulan dalam jangka waktu yang lama. Sedangkan paket *Add-on* merupakan paket layanan tambahan IndiHome bersifat temporer memiliki jangka waktu yang sementara. Adapun paket *Add-on*

<sup>55</sup>Telkom, Internet Fiber. <https://www.indihome.co.id>, (20/03/2020).

<sup>56</sup>IndiHome, Paket Single Play. 2020. <https://www.indihome.co.id/pusta-bantuan/kenali-indihome/single-play> (20/03/2020).

berupa internet, fitur/konten/jasa. Nilai Tambah (Jasnita) seperti IndiHome *View*, *Melon*, akses *wifi.id seamless*, *Minipack* dan *Trend Micro Internet Security* atau layanan lainnya.

b. Paket tambahan *Add-on*

Paket tambahan *Add-on* adalah layanan tambahan yang bisa diaktifkan oleh pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginan.<sup>57</sup> Biasanya pembelian oleh pelanggan dalam hal melakukan aktivitas yang tidak berlangsung lama dan aktivitas tersebut memerlukan layanan internet dengan kecepatan internet lebih tinggi dan lebih stabil. Untuk melakukan tambahan *Add-on* dapat melakukan pembelian melalui Aplikasi MyIndiHome atau melalui *Website* IndiHome. Adapun beberapa macam paket tambahan *Add-on* internet yaitu:

1) *Speed On Demand*

Paket layanan untuk meningkatkan kecepatan internet sesuai kebutuhan pelanggan secara temporer. Paket yang ditawarkan bervariasi mulai dari masa berlaku 1, 3 atau 7 hari dengan kecepatan mulai dari 20 Mbps hingga 200 Mbps. Secara otomatis kecepatan internet pelanggan akan kembali seperti semula setelah masa berlaku layanan *Speed On Demand* berakhir. Berikut gambar paket *Speed On Demand* di bawah ini:<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup>IndiHome, Add On. <https://www.indihome.co.id/pusta-bantuan/indipedia/detail/Add-On> (02/02/2020).

<sup>58</sup>IndiHome, Speed On Demand. <https://www.indihome.co.id/addon/speed-ondemand> (02/02/2020).



**Harga paket 1 hari (1 x 24 jam)**

Paket Awal	Upgrade				
	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
10 Mbps	40.000	75.000	115.000	150.000	180.000
20 Mbps	-	40.000	74.000	100.000	135.000
30 Mbps	-	-	40.000	70.000	100.000
40 Mbps	-	-	-	30.000	70.000
50 Mbps	-	-	-	-	35.000

Gambar 4.3. Paket Add-on Internet Speed On Demand

**Harga paket 3 hari (3 x 24 jam)**

Paket Awal	Upgrade				
	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
10 Mbps	75.000	150.000	220.000	275.000	340.000
20 Mbps	-	75.000	150.000	200.000	275.000
30 Mbps	-	-	75.000	130.000	195.000
40 Mbps	-	-	-	60.000	120.000
50 Mbps	-	-	-	-	70.000

Gambar 4.4. Paket Add-on Internet Speed On Demand

**Harga paket 7 hari (7 x 24 jam)**

Paket Awal	Upgrade				
	20 Mbps	30 Mbps	40 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
10 Mbps	120.000	255.000	380.000	475.000	595.000
20 Mbps	-	135.000	260.000	355.000	470.000
30 Mbps	-	-	135.000	230.000	340.000
40 Mbps	-	-	-	95.000	215.000
50 Mbps	-	-	-	-	120.000

Gambar 4.5. Paket Add-on Internet Speed On Demand

## 2) *Upgrade Speed*

Layanan untuk meningkatkan kecepatan internet pelanggan secara permanen sesuai kebutuhan. Paket yang ditawarkan bervariasi mulai dari kecepatan 20 Mbps hingga 100 Mbps.<sup>59</sup>

## 3) *Wifi.id Seamless*

Layanan internet dengan kecepatan sampai dengan 100 Mbps di lokasi publik berbasis *wireless* yang disediakan oleh Telkom, Khusus pelanggan IndiHome dapat menikmati kemudahan mengakses Wifi.id secara otomatis di seluruh Indonesia hanya dengan Rp.10.000,-/bulan per device.<sup>60</sup>

## 4) *Wifi Extender*

Layanan internet dengan jaringan wifi yang lebih luas di rumah. IndiHome menyediakan perangkat *Wifi Extender* untuk memperkuat pemancaran sinyal *wifi* di setiap area sudut rumah pelanggan tanpa harus menyediakan kabel tambahan dengan harga Rp.35.000,-/bulan.<sup>61</sup>

## 5) *IndiHome Study*

Layanan untuk membantu proses belajar anak yang dapat mengakses buku mata pelajaran kurikulum 2006, kurikulum 2013, *try out* mata pelajaran dan video pendidikan di mana saja dan kapan saja menggunakan laptop maupun *smartphone*.<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup>IndiHome, Upgrade Speed. <https://www.indihome.co.id/addon/upgrade-speed> (02/02/2020).

<sup>60</sup>IndiHome, Wifi.id Seamless. <https://www.indihome.co.id/addon/wifiid-seamless> (02/02/2020).

<sup>61</sup>IndiHome, Wifi Extender. <https://www.indihome.co.id/addon/wifi-extender> (02/02/2020).

<sup>62</sup>IndiHome, IndiHome Study. <https://www.indihome.co.id/addon/indihome-study> (02/02/2020).

Pemasangan internet IndiHome dikenakan biaya di awal pemasangan yaitu Deposit atau uang jaminan pembayaran adalah syarat penting yang harus disampaikan kepada calon pelanggan. Dari pemaparan Rizky Frianti Arnas selaku CSR 1 Plasa Telkom Palopo pada saat diwawancarai:<sup>63</sup>

“Sekarang itu ada ketentuan baru dari Telkom yaitu pembayaran deposit di awal pemasangan. Jadi harganya itu sesuai dengan harga paket yang dipilih pelanggan. Contoh pelanggan pesan paket yang 20 Mbps harga Rp 330.000 maka harga depositnya juga sama. Alasan dikenakan deposit di awal pemasangan karena banyak kasus pelanggan tidak membayar tagihan bahkan menunggak sampai berbulan-bulan jadi Telkom yang dirugikan disini. Sementara untuk satu pemasangan itu modal yang dikeluarkan 5-6 juta. Tapi deposit ini hanya dikenakan bagi pelanggan yang pasang baru atau berlangganan dibawah satu tahun jadi yang sudah berlangganan diatas satu tahun tidak dikenakan. Deposit ini kan hak pelanggan jadi akan dikembalikan dengan syarat sudah berlangganan selama satu tahun.”

Pernyataan dari CSR 1 Plasa Telkom Palopo tersebut dapat disimpulkan bahwa deposit atau uang jaminan pembayaran adalah syarat dan ketentuan yang baru yang diberlakukan Telkom. Guna untuk menghindari resiko kerugian Telkom apabila dikemudian hari terjadi pelanggaran, dimana pelanggan tidak bisa melunasi tagihan sewa.

Maka deposit atau uang jaminan pembayaran pelanggan digunakan untuk menutupi tagihan sewa tersebut. Deposit hanya berlaku bagi pelanggan yang baru memulai pemasangan atau sudah berlangganan dibawah 1 (satu) tahun. Bagi pelanggan yang sudah diatas 1 (satu) tahun tidak dikenakan deposit. Cara baru berlangganan dengan sistem deposit yakni ketika calon pelanggan memilih paket 20Mbps dengan harga Rp. 330.000 maka deposit dibayarkan dengan harga yang sama. Setelah calon pelanggan melewati beberapa prosedur, tahap selanjutnya

---

<sup>63</sup>Rizky Frianti Arnas, (CSR 1 Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

adalah tandatangan kontrak berlangganan. Pelanggan dan pihak CSR menandatangani isi kontrak sebagai bukti persetujuan atas segala syarat dan ketentuan yang berlaku. Proses selanjutnya adalah pemasangan berbagai perangkat CPE (*Customer Premises Equipment*) yaitu perangkat yang berada di sisi pelanggan yang terhubung ke jaringan telekomunikasi operator. Perangkat CPE meliputi Kabel Fiber Optic, Set Top Box (STB), dan Optical Network Termination (ONT). Sebagaimana dari penjelasan Rizky Frianti Arnas selaku CSR 1 Plasa Telkom Palopo ketika diwawancarai, beliau mengatakan bahwa:<sup>64</sup>

“Kalau pelanggan sudah sepakat dan tandatangan proses selanjutnya dalam waktu 3-5 hari nantinya ada teknisi yang akan datang kerumah pelanggan untuk pemasangan perangkat CPE. Karena ini sistem sewa jadi tagihan dibayar setiap bulan setelah pemakaian, artinya pakai dulu baru bayar. Tagihan sewa bisa di transfer ATM atau bayar langsung ke Plasa Telkom. Di bulan pertama tanggal 4 s/d tanggal 15 dan bulan berikutnya dan seterusnya dapat dibayar di tanggal 5 s/d tanggal 20.”

Pernyataan dari Rizky Frianti Arnas di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila sudah melakukan tandatangan kontrak maka proses selanjutnya adalah pemasangan perangkat CPE. Dalam waktu 3-5 (tiga sampai lima) hari, maka teknisi dari Telkom datang kerumah pelanggan untuk dilakukan pemasangan CPE dan penyambungan kabel *Fiber Optic* dan kemudian jaringan internet sudah dapat digunakan pelanggan. Berlangganan internet IndiHome menggunakan sistem pakai dulu baru bayar di bulan pertama tanggal 4 s/d tanggal 15 dan bulan berikutnya dan seterusnya dapat dibayar di tanggal 5 s/d tanggal 20. Pelanggan dapat membayar tagihan IndiHome melalui ATM, mini market, atau bisa langsung mendatangi loket Plasa Telkom Palopo.

---

<sup>64</sup>Rizky Frianti Arnas, (CSR 1 Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

Kebutuhan terhadap jaringan internet dikalangan masyarakat sudah menjadi kebutuhan pokok tersendiri. Ditambah loyalnya masyarakat terhadap kebutuhan internet dalam kehidupan sehari-hari. Plasa Telkom Palopo sebagai perusahaan penyedia jasa internet dengan produk andalannya yakni jaringan Internet IndiHome adalah suatu terobosan dimana penggunaanya dapat memanfaatkan jaringan internet dari rumah dengan kapasitas jaringan yang mudah dijangkau.

Agar menambah minat dikalangan masyarakat untuk segera berlangganan IndiHome. Maka Telkom membuat layanan akses internet dengan kapasitas yang stabil merupakan prioritas utama Telkom kepada pelanggannya. Dengan sistem pelayanan yang baik akan menambah poin lebih bagi perusahaan. Demi menunjang citra yang bagus, maka hak pelanggan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik adalah yang paling utama dilakukan Telkom.

Berbicara mengenai kualitas, Telkom sebagai penyedia jasa jaringan internet tengah berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Di awal tahun 2020, Telkom telah menerapkan syarat dan ketentuan baru dalam sistem pelayanannya. Salah satunya adalah pasang baru dengan deposit atau uang jaminan pelanggan.

Sebagaimana yang diungkapkan Hepsy Lydia Sina selaku *Officer 3 Sales* Plasa Telkom Palopo:

“Pernyataannya mengenai deposit (jaminan pembayaran). Pada tahun 2020 awal benar bahwa Telkom sudah mulai memberlakukan deposit (jaminan pembayaran). Kewajiban ini dikenakan kepada pelanggan pada saat pertama kali melakukan pemasangan layanan IndiHome sebagai syarat dan ketentuan berlangganan. Misalnya, pelanggan memilih paket Internet

dengan kapasitas 20 Mbps dengan biaya sewa seharga Rp. 330.000,- per bulan, maka dari itu deposit yang harus dibayarkan pelanggan ialah senilai dengan harga sewa perbulan itu sendiri..”<sup>65</sup>

Berikut beberapa bentuk pernyataan mengenai berlakunya deposit (jaminan pembayaran) layanan berlangganan jasa internet IndiHome;<sup>66</sup>

- a. Demi meningkatkan pelayanan dan kenyamanan untuk pelanggan, maka pihak Telkom menerapkan sistem jaminan pembayaran untuk pemasangan IndiHome.
- b. Jaminan pembayaran merupakan tanda komitmen pelanggan untuk mulai berlangganan IndiHome, sehingga pelanggan perlu melakukan jaminan pembayaran sebelum menikmati layanan IndiHome.
- c. Jaminan pembayaran dibayarkan sebesar 1 (satu) kali abonemen paket IndiHome yang pelanggan pilih, dan berlaku bagi seluruh pelanggan IndiHome.
- d. Biaya deposit yang dikenakan adalah sebesar harga dari paket yang dipilih oleh pelanggan.
- e. Jaminan pembayaran tersebut merupakan hak pelanggan, pihak Telkom wajib mengembalikan jaminan pembayaran kepada pelanggan jika pelanggan sudah berlangganan IndiHome selama satu tahun dan/atau ingin berhenti berlangganan tetapi dengan syarat pelanggan tidak

---

<sup>65</sup>Hepsy Lydia Sina, (Officer 3 Sales Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

<sup>66</sup>IndiHome, Cara Baru Pasang IndiHome dengan Jaminan Pembayaran. <https://www.indihome.co.id/pusat-bantuan/indipedia/cara-baru-pasang-indihome-dengan-jaminan-pembayaran> (12/04/2020).

memiliki tunggakan sewa selama berlangganan atau sudah melunasi semua biaya tagihan sewa.

Seperti halnya yang dikatakan Hepsy Lydia Sina *Officer 3 Sales Plasa Telkom* pada saat diwawancarai:

“Jaminan pembayaran bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan. Hal tersebut juga merupakan salah satu bentuk tanggungjawab dari pelanggan selama berlangganan. Ada beberapa kasus dimana pelanggan memiliki tunggakan sewa dan tidak bisa melunasi tagihan tersebut, kemudian demi menghindari resiko kerugian disisi Telkom. Maka, itulah alasan mengapa pelanggan harus membayar deposit terlebih dahulu.”

Dari pernyataan di atas bahwa Telkom kerap mendapatkan kasus pelanggaran yang dilakukan pihak pelanggan yaitu tidak membayar tagihan sewa. Sehingga hal tersebut menimbulkan kerugian disisi Telkom. Jaminan pembayaran ini juga bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan demi kenyamanan di sisi pelanggan. Sedangkan menurut pelanggan Fitri Yuniarti 23 tahun alamat Jalan Mangga mengenai jaminan pembayaran bahwa:

“Saya dikenakan deposit (jaminan pembayaran) pada saat pertama kali melakukan pemasangan. Adapun harga biaya deposit yang dibayarkan yakni sesuai dengan harga paket yang dibeli 20Mbps seharga Rp. 330.000. Selama berlangganan yang yang saya alami pelanggan yakni tagihan tidak sesuai dengan perjanjian di awal. Paket yang dipilih sebelumnya dengan harga Rp. 330.000 pada saat melakukan pembayaran melalui ATM yang terbaca dilayar nominalnya Rp. 350.000 awalnya saya kecewa namun pada akhirnya diikhlasakan. Namun saya juga tidak melaporkan langsung, karena saya tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor Plasa Telkom, jadi saya mengikhlasakannya”<sup>67</sup>

Dari pernyataan di atas bahwa jaminan pembayaran bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Telkom dan untuk menghindari resiko kerugian

---

<sup>67</sup>Fitri Yuniarti (Pelanggan), *Wawancara*, Palopo, 15 April 2020.

di sisi Telkom jika terdapat pelanggan yang tidak membayar tagihan sewa maka jaminan tersebut sebagai gantinya. Sedangkan disisi pelanggan Fitri, menurutnya dengan adanya jaminan pembayaran belum bisa menjamin kualitas pelayanan dimana Telkom masih kurang dalam kualitas pelayanannya adalah dimana jaringan internet yang kurang stabil. Sebagaimana pernyataan Asdar 30 tahun, alamat Jalan Sultan Hasanuddin km. 6. Battang yang selalu mengeluhkan masalah tersebut:

“Saya berlangganan selama 4 bulan, dibulan pertama jaringannya sangat stabil namun dibulan berikutnya kadang tidak *connect* padahal selama pemakaian saya tidak pernah telat membayar. Saya pernah menelpon pihak CSR bagian pelayanan dan hanya disuruh *nonaktifkan* perangkat selama dua jam lalu diaktifkan kembali. Cara tersebut berhasil dan jaringan internet mulai stabil tapi dua hari kemudian terjadi lagi”<sup>68</sup>

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa jaringan internet yang dimilikinya sering mengalami gangguan sehingga tidak dapat digunakan. Solusi dari pihak Telkom menyarankan untuk menonaktifkan perangkat selama dua jam lalu diaktifkan kembali.

Begitu juga yang di alami “Jusman 51 tahun, alamat Jalan Mungkajang, Pongsimpin. Ungkapnya bahwa memanfaatkan layanan akses internet di rumah dan kurang puas dengan pelayanannya dikarenakan jaringan internet tidak dapat di akses dengan baik, yaitu sering terjadi adalah masalah jaringan *ngelag* (jaringan lemot). Pernah terjadi hingga satu minggu lamanya, kemudian melaporkan masalah tersebut. Setelah menghubungi pihak Telkom, solusi yang diberikan yaitu mematikan perangkat CPE dan menunggu selama dua jam, kemudian dinyalakan

---

<sup>68</sup>Asdar, (Pelanggan), *Wawancara*, Palopo, 15 April 2020.



kembali dan hasilnya sama saja ungkapinya, karena jaringan internet tidak kunjung stabil akhirnya pelanggan mendatangi Plasa Telkom Palopo dan melaporkan klaim keberatannya. Pada saat dilakukan pengecekan pada sistem, terdapat LOS pada perangkat CPE artinya kabel sambungan putus. Kemudian pelanggan diberitahukan akan datang teknisi kerumahnya tiga hari kedepan. Namun kendala yang terjadi adalah pelanggan harus menunggu satu minggu lamanya barulah teknisi datang memperbaiki, sehingga pelanggan merasa tidak menikmati sepenuhnya jaringan internet tersebut.”

“Jaringan internet seringa sekali mengalami gangguan. Solusi yang diberikan pihak Telkom juga tidak jelas. Jika memang terjadi LOS maka ketika saya melaporkan lewat telepon seharusnya dilakukan pengecekan mengenai masalah apa yang terjadi. Pada saat saya datang langsung ke kantornya baru dilakukan pengecekan. Karena butuh penanganan teknisi yang dijanjikan akan datang dalam waktu tiga hari tapi baru datang itu dalam waktu satu minggu”<sup>69</sup>

Berbeda dengan apa yang dialami pelanggan berikut ini dimana ketika tagihan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga menambah kerugian disisi pelanggan. Masalah tersebut juga dirasakan pelanggan Santi 20 tahun, alamat jalan lasaktia raja km 5 lebar:

“Saya pernah mengajukan klaim keberatan dengan alasan karena naiknya biaya tagihan sewa. Saya mendatangi langsung Plasa Telkom dan mengajukan klaim keberatan, pada bulan pertama dan kedua biaya tagihan normal, namun pada bulan berikutnya dan seterusnya tagihan mulai naik. Saya merasa tidak pernah melakukan pembelian paket tambahan *Add On* maupun mengiyakan penawaran tambahan paket dari sales saat dihubungi melalui telepon. Kemudian CSR bagian pelayanan Telkom melakukan pengecekan pada sistem dan rekaman telepon. Hasilnya terbukti bahwa saya tidak pernah melakukan pembelian paket tambahan. Karena sudah terlajur membayar tagihan namun yang terjadi adalah pihak Telkom tidak mengembalikan kelebihan harga yang saya bayarkan tapi uang *Payment*

---

<sup>69</sup>Jusman (Pelanggan), *Wawancara*, Palopo, 15 April 2020.

*Guarantee* setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurangan tagihan saya dibulan berikutnya.”<sup>70</sup>

Dari pernyataan dapat disimpulkan bahwa kelebihan tagihan yang dibayarkan tidak dapat dikembalikan namun akan menjadi pengurangan nilai tagihan dibulan berikutnya. Artinya tagihan yang akan dibayarkan bulan berikutnya hanya separuhnya saja karena separuhnya lagi ditutupi dengan kelebihan tagihan yang ditahan dibulan sebelumnya. Adapun dari pernyataan pihak Telkom memberikan alasan atas masalah yang terjadi seperti yang dijelaskan oleh Rizky Frianti Arnas selaku CSR 1 Plasa Telkom Palopo:

“Memang benar ada beberapa pelanggan yang mengajukan klaim keberatan atas tagihan yang tidak sesuai dengan biaya sewa perbulannya. Hal tersebut terjadi karena adanya pembelian paket tambahan *Add On* melalui *web* maupun aplikasi *MyIndiHome*. Selain itu pelanggan juga tanpa sengaja menyetujui penawaran paket tambahan dari pihak sales marketing yang dihubungi melalui via telepon, sehingga hal tersebut menyebabkan kenaikan biaya tagihan sewa. Pelanggan dapat melakukan klaim keberatan atas tagihan Telkom dengan memenuhi syarat dan ketentuan yaitu pelanggan melaporkan klaim keberatan melalui *channel* layanan Telkom paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran. Selanjutnya klaim keberatan dari pelanggan akan diproses sesuai ketentuan Telkom. Adapun ketentuan tersebut yaitu pihak Telkom akan melakukan pengecekan pada sistem apakah benar atau tidaknya pelanggan melakukan pembelian paket tambahan *Add On* dan pihak Telkom juga melakukan pemeriksaan rekaman telepon antara sales dan pelanggan. Apabila klaim diterima dan jumlah uang *Payment Guarantee* melebihi dari nilai yang harus dibayar dan pelanggan dalam hal ini terbukti tidak pernah melakukan pembelian tambahan paket atau menerima penawaran tambahan paket dari sales. Maka uang *Payment Guarantee* setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurangan tagihan dibulan berikutnya.”<sup>71</sup>

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kelebihan tagihan yang dibebankan kepada pelanggan itu karena adanya pembelian paket tambahan

<sup>70</sup>Santi (Pelanggan), *Wawancara*, Palopo, 15 April 2020.

<sup>71</sup>Rizky Frianti Arnas, (CSR 1 Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

sehingga dan biasanya pelanggan secara tidak sadar mengiyakan tawaran paket tambahan oleh pihak Telkom dari pusat melalui via telepon. Namun berbeda dari apa yang dialami oleh Santi (pelanggan) dimana ketika pelanggan mengklaim dan merasa bahwa tidak pernah melakukan pembelian paket tambahan. Hal itu juga dibuktikan ketika pada saat dilakukan pengecekan melalui sistem komputer oleh pihak CSR sendiri bahwa benar pelanggan sama sekali tidak melakukan pembelian tambahan paket.

Sehingga dari pernyataan-pernyataan tersebut memberikan perspektif bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan Plasa Telkom Palopo belum bisa menjamin hak pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Selain masalah kelebihan tagihan, maka berbeda dengan pelanggan Asrianti 25 tahun, alamat Jalan Jl. Sultan Hasanuddin km. 6. Battang berikut ini yang melakukan pelanggaran karena telat membayar tagihan sewa. Dari pernyataannya ia mengatakan bahwa:

“Saya pernah telat melakukan pembayaran sewa selama satu bulan jadi jaringan iinternet saya diisolir (tidak tersambung) kemudian saya diharuskan membayar denda 5% (lima persen).”<sup>72</sup>

Kebijakan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelanggan terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan akan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda, sampai dengan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom. Ketentuan pengisoliran, denda, dan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome bagi pelanggan yang menunggak pembayaran atas tagihan

---

<sup>72</sup>Asrianti (Pelanggan), *Wawancara*, Palopo, 15 April 2020.

biaya layanan IndiHome. Berikut adalah pernyataan Hepsy Lydia Sina, (Officer 3 Sales Plasa Telkom Palopo):

“Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada pelanggan layanan IndiHome dikenakan denda 5% total tagihan biaya layanan IndiHome atau minimum Rp.5000,- (lima ribu rupiah)”<sup>73</sup>

Hasil penelitian yang ditemukan setelah melakukan observasi lapangan lalu kemudian dilakukan analisis dalam hal ini sesuai dengan rumusan masalah kedua bahwa peneliti melihat dalam sistem pelayanan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo bahwa rata-rata dari pihak pelanggan memberikan pernyataan berupa respon negatif. Para pelanggan memiliki keluhan yang sering terjadi adalah mengenai masalah jaringan internet yang sering mengalami gangguan (tidak stabil). Adapun faktor penyebabnya yaitu apabila lampu indikator IndiHome berkedip terus-menerus ketika sedang aktif sehingga menyebabkan internet tidak tersambung.

Masalah tersebut biasanya terjadi karena adanya *setting modem* atau kesalahan pengaturan, koneksi kabel bermasalah seperti kabel penyambung putus atau terlepasnya kabel pada tiang dan mengalami trouble (masalah cuaca). Ketika lampu indikator internet dan GPON/Link menyala tapi internet tidak stabil, biasa terjadi akibat adanya beberapa *user* tersambung atau terlalu banyak pemakai. Adapun Tagihan yang tidak sesuai biasa terjadi karena pelanggan melakukan pembelian melalui aplikasi atau menyetujui promo tambahan paket yang ditawarkan oleh sales Telkom dari pusat ketika dihubungi melalui Telkom.

---

<sup>73</sup>Hepsy Lydia Sina, (Officer 3 Sales Plasa Telkom Palopo), *Wawancara*, Palopo, tanggal 07 April 2020.

Kemudian kehadiran teknisi merupakan cara penanganan dari pihak Telkom untuk mengatasi masalah apabila terjadi gangguan. Pihak Telkom akan mendatangkan teknisi ke rumah pelanggan dalam waktu tiga hari. Apabila teknisi belum datang dalam waktu tiga hari bahkan melebihi waktu yang telah ditentukan maka pihak Telkom meminta maaf atas hal tersebut. Hal itu disebabkan karena keterbatasan teknisi Telkom, kemudian banyaknya pelanggan yang harus ditangani. Untuk penanganannya pun membutuhkan waktu yang cukup lama, sebelum turun ke lokasi dari teknisi perlu mengecek terlebih dahulu lokasi dan masalah apa yang terjadi. Maka kemudian teknisi bisa menentukan bahan dan peralatan apa yang dibutuhkan nantinya. Mengenai syarat diberlakukannya deposit belum berefek pada kualitas pelayanan Telkom. Namun posisinya hanya untuk melindungi pihak Telkom dari resiko kerugian.

### **C. Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Akad Sewa-Menyewa Dalam Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo.**

Hukum Islam tidak hanya mengajarkan hal yang bersifat ketuhanan yang mengatur hubungan Allah SWT dengan hambanya tetapi juga mengatur hubungan sesama manusia (muamalah). Dalam melakukan kegiatan muamalah harus berdasarkan pada nilai-nilai hukum Islam yang bersumber dari dalil-dalil ajaran Islam yaitu Al-quran dan Hadis.<sup>74</sup> Tujuan dari hukum Islam itu sendiri adalah untuk merealisasikan kemaslahatan kehidupan manusia yang mendatangkan manfaat dan menghindari kemudharatan bagi orang lain.

---

<sup>74</sup>Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 11.

Islam sebagai sebuah sistem kehidupan yang memberikan warna pada semua dimensi kehidupan manusia, termasuk persoalan ekonomi sebagai salah satu aspek yang diatur dalam Islam. Pada esensinya, hukum asal setiap persoalan terkait *mu'amalah* dan berbagai jenis ekonomi yang lain adalah *mubah* (boleh), seperti kaidah yang berbunyi:

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

Hukum asal dalam muamalah adalah boleh sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.<sup>75</sup>

Atas dasar kaidah tersebut, maka segala macam bentuk ekonomi di bumi ini, selama tidak ada dalil yang mengharamkan adalah boleh dilakukan. Maksud dari hukum asal tersebut ialah seperangkat aturan agama, perintah dari Allah SWT aturan yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Sunnah Nabi yang memuat tentang perilaku ekonomi dalam Islam. Allah SWT telah menjadikan manusia untuk saling membutuhkan satu sama lain supaya mereka dapat melakukan tolong-menolong, tukar-menukar, baik dengan jual beli, sewa menyewa demi kemaslahatan umum. Sewa menyewa itu sendiri merupakan proses perpindahan hak manfaat atas objek yang memiliki batas waktu dan adanya pemberian upah. Dalam hukum Islam merupakan kegiatan yang dibolehkan, namun dilakukan dengan cara yang tidak mengenyampingkan syarat dan rukunnya.

Adapun transaksi muamalah terdapat ketentuan rukun dan syarat yang harus terpenuhi dan berpengaruh dengan sah tidaknya suatu transaksi. Hukum Islam memberi batasan-batasan yang merupakan sandaran boleh atau tidaknya

<sup>75</sup>A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2019), 10.

melaksanakan sewa-menyewa. Berdasarkan pada hasil penelitian, maka peneliti dapat menganalisis sewa-menyewa pada sistem berlangganan jasa internet IndiHome yang berada di Plasa Telkom Palopo. Berikut adalah analisis dari praktik sewa-menyewa:

1. Ditinjau dari segi *aqid* (orang yang melakukan perjanjian).

Berdasarkan dari ketentuan-ketentuan jual beli dalam Islam bahwa penjual dan pembeli harus berakal, atas kehendak sendiri dan *baligh*. Sesuai yang telah diungkapkan oleh Sayyid Sabiq bahwa yang melakukan akad disyaratkan berakal, dan dapat membedakan (memilik), sedangkan jika akad yang dilakukan oleh orang bodoh, gila dan anak kecil serta orang mabuk itu dinyatakan tidak sah.<sup>76</sup>

Dari pengamatan peneliti terhadap praktik akad *Ijarah* (sewa-menyewa) dalam berlangganan jasa internet IndiHome ini sudah dilakukan sesuai dengan aturan Islam yaitu dilakukan oleh pihak Plasa Telkom Palopo dan pelanggan yang termasuk dalam orang yang berakal dan *baligh*. Jika ditinjau kembali syarat berlangganan IndiHome, dimana calon pelanggan pada saat mengajukan permohonan pemasangan layanan IndiHome harus menyertakan KTP/SIM dan Nomor yang bisa dihubungi ke pelanggan serta alamat asli calon pelanggan.

Tentunya seseorang yang memiliki KTP menandakan orang tersebut sudah *baligh*. Maka pihak Telkom dan pelanggan dalam hal ini rata-rata orang yang sudah dewasa. Berakal dapat dilihat pada saat pelanggan paham dalam pemilihan paket IndiHome. Keduanya mempunyai kecakapan hukum baik dari pihak Telkom maupun pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam akad *Ijarah*

---

<sup>76</sup>Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru, 2014), 280.

(sewa-menyewa) yang dilakukan, subjeknya sudah memenuhi rukun dan persyaratan dalam hukum Islam.

2. Ditinjau dari segi *ma'qud alaih* (barang atau obyek sewa).

Jumhur ulama sudah mengungkapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan harta benda boleh diakadkan *Ijarah*, asalkan memenuhi persyaratan terhadap barang/obyek sewa yang akan disewakan. Termasuk syarat barang yang disewakan adalah:

- a. Obyek yang diperjanjikan adalah *mubah* (dibolehkan) oleh agama dan tidak diharamkan. Obyek paket internet dalam akad termasuk obyek yang tidak berwujud sehingga obyek dalam hal ini masih belum ada pada awal transaksi, akan tetapi pelanggan akan diberikan berupa ciri dan gambaran mengenai harga, kuantitas, kualitas, kegunaan yang disediakan. Hal tersebut termasuk ke dalam obyek sewa dalam akad *Ijarah* bersifat *maushuf* yaitu sesuatu yang ditetapkan dan dibatasi berdasarkan kriteria, menyebutkan kriteria dan gambarnya saja.<sup>77</sup> Setelah melakukan kesepakatan untuk berlangganan maka pihak pelanggan akan diberikan sebuah CPE yang disewakan dan dari CPE itu akan menghasilkan jaringan internet. Sehingga obyek jual beli ini tidak menyalahi ketentuan jual beli dalam hukum Islam.
- b. Obyek akad milik orang yang menyewakan. Tidak dibolehkan akad *Ijarah* atas harta benda yang masih dalam penguasaan pihak lain, bukan pihak keduanya. Dalam hal ini IndiHome merupakan obyek akad milik

---

<sup>77</sup>Muhammad Al-Hawamalah, Tahqiqu Ra'yi al-Hanafiyati Fi Hukmi al-jarah al-Maushufati fi al-Dzimmah, <http://www.alukah.net/sharia/0/1238866/#ixzz583D1NG19>.



pihak Telkom, setelah melakukan proses administrasi pendaftaran dan kesepakatan perjanjian maka obyek diserahkan ke pelanggan untuk disewakan artinya benda tersebut bukan dalam penguasaan pihak lain. Sehingga pihak Telkom sudah sesuai dan tidak menyalahi ketentuan akad sewa-menyewa dalam Islam.

- c. Harus ada kejelasan mengenai berapa lama barang tersebut disewakan dan berapa harga sewa atas barang tersebut. Dalam sistem berlangganan jasa internet IndiHome yakni menggunakan sistem pakai dulu baru bayar di bulan pertama tanggal 4 s/d tanggal 15 dan bulan N+1 dan seterusnya dapat dibayar di tanggal 5 s/d tanggal 20. Harga sewa semua tergantung paket yang dipilih pelanggan, karena beda paket beda harga. Semakin tinggi Mbps paket internet, maka semakin tinggi pula harganya. Pelanggan membayar tagihan IndiHome dengan cara *Auto Debit*, *Mobile Banking*, ATM, melalui Supermarket, atau bisa langsung mendatangi Plasa Telkom Palopo. Dengan demikian hal tersebut sudah terpenuhi dan tidak menyalahi ketentuan hukum Islam.
- d. Harta benda dalam *Ijarah* (sewa-menyewa) dapat dimanfaatkan secara langsung. IndiHome merupakan obyek akad *Ijarah* (sewa-menyewa) bersifat manfaat (*al-Ijarah ala al-Manfa'ah*) dimana layanan jaringan internet IndiHome sebagai obyek sewa yang dapat dimanfaatkan. Dengan jaringan internet maka pelanggan dapat melakukan komunikasi dan mendapatkan informasi melalui media atau melakukan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan teknologi jaringan. Dengan demikian syarat obyek

menurut hukum Islam tidak menyalahi ketentuan dalam akad sewa-menyewa.

- e. Obyek tidak cacat yang berdampak terhadap penghalangan fungsinya. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa internet IndiHome terdapat masalah yang terjadi saat berlangsungnya pemakaian internet yaitu mengenai gangguan yang terjadi pada jaringan internet yang tidak stabil. Gangguan tersebut terjadi dalam beberapa kali semasa waktu sewa. Hal tersebut jelas membuat pelanggan merasa tidak nyaman, gangguan sering terjadi dalam waktu yang lama dan bisa sampai seminggu dalam sebulan. Menurut kejelasan pihak Telkom bahwa gangguan yang terjadi karena adanya kabel penyambung putus, gangguan cuaca, masalah teknis dan kerusakan pada perangkat, sehingga CPE tidak dapat berfungsi dengan baik untuk menstabilkan jaringan internet. Apabila tidak ditangani secara cepat akibatnya pelanggan tidak dapat memanfaatkan sepenuhnya jaringan internet karena faktor yang telah disebutkan. Sehingga hal tersebut dapat merugikan pihak pelanggan. Dalam hukum Islam hal tersebut tidak diperbolehkan, karena dapat mengandung unsur yang berdampak terhadap penghalangan fungsinya.

Allah SWT dan Rasul-Nya telah melarang adanya kezaliman dalam suatu transaksi ekonomi. Secara terminologis, *dzalim* adalah suatu perbuatan ketidakadilan yang merugikan pihak lainnya.<sup>78</sup> Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS Asy-Syu'ara'/26:183.

---

<sup>78</sup>Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 113.

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ.

Terjemahnya:

Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat krusakan di bumi.<sup>79</sup>

Memahami firman Allah yang tercantum diatas, menjelaskan bahwa Allah SWT. melarang kita sebagai sesama manusia untuk saling merugikan hak-haknya satu sama lain, serta membuat kerusakan di muka bumi. Namu sebaliknya harus saling menguntungkan, yaitu setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak. Adapun para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang artinya pelanggan mendapatkan kemanfaatan obyek sewa sesuai kesepakatan yang diperjanjikan.

### 3. Ditinjau dari *shighat (ijab dan qabul)*<sup>80</sup>

Menurut hukum Islam akad yang sesuai dengan syariat hukum Islam adalah akad yang *ijab* dan *qabul* nya sesuai. Hal ini dapat dilihat dari segi ucapan secara lisan atau tertulis, perbuatan dan isyarat. *Mu'jir* dan *Musta'jir*. Yaitu melakukan *ijab* dan *qabul* ialah: Ungkapan, pernyataan dan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad *Ijarah*.<sup>81</sup> Dalam Hukum Perikatan Islam, *ijab* diartikan dengan “suatu pernyataan janji atau penawaran dari pihak pertama

<sup>79</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Sygma, 2007), 374.

<sup>80</sup>Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, Cet. 1 (Yogyakarta: Teras, 2011), 81.

<sup>81</sup>Suhendi, *Fiqh Muamalah*,.....116.

untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu”.<sup>82</sup> Sedangkan *qabul* ialah: “suatu pernyataan yang diucapkan dari pihak yang berakad pula (*musta’jir*) untuk penerimaan kehendak dari pihak pertama yaitu setelah adanya *ijab*”.<sup>83</sup>

Syarat-syaratnya sama dengan syarat *ijab-qabul* pada jual beli, hanya saja *ijab* dan *qabul* dalam *Ijarah* harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.<sup>84</sup> Dalam kontrak perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pihak Plasa Telkom menyatakan akan melakukan pemasangan berbagai perangkat CPE (*Customer Premises Equipment*). Perangkat CPE meliputi Kabel Fiber Optic, Set Top Box (STB), dan Optical Network Termination (ONT) yaitu perangkat yang terhubung ke jaringan telekomunikasi operator kepada pelanggan apabila telah melakukan pelunasan jaminan pembayaran dan menyepakati kontrak perjanjian.

Selain itu pihak Telkom juga menyampaikan bahwa deposit atau uang jaminan pembayaran adalah syarat dan ketentuan yang baru diberlakukan Telkom. Guna untuk menghindari resiko kerugian baik disisi pihak Telkom dan disisi pelanggan guna meningkatkan pelayanan dan kenyamanan untuk pelanggan, maka pihak Telkom menerapkan sistem jaminan pembayaran untuk pemasangan IndiHome. Mengacu pada Fatwa No:112/DSN-MUI/IX/2017 tentang akad *Ijarah* tidak terdapat rukun dan syarat memberlakukan Jaminan. Namun di dalam hukum Islam terdapat *masalah mursalah*. Menurut Abdul Wahab Khallaf, *masalah*

---

<sup>82</sup>Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, ( Jakarta: Prenada Media, 2005), 63.

<sup>83</sup>Suhendi, *Fiqih Muamalah*,.....117.

<sup>84</sup>Syaifullah Aziz, *Fiqih Islam Lengkap*, ( Surabaya: Ass-syifa, 2005), 378.

*mursalah* adalah *masalah* di mana syar'i tidak mensyari'atkan hukum untuk mewujudkan *masalah*, juga tidak terdapat dalil yang menunjukkan atas pengakuannya atau pembatalannya.<sup>85</sup>

Menurut Jumhur Ulama bahwa *masalah mursalah* dapat sebagai sumber legislasi hukum Islam bila memenuhi syarat sebagai berikut:<sup>86</sup>

- a. *Maslahah* tersebut haruslah "*masalah yang haqiqi*" artinya bahwa membina hukum berdasarkan kemaslahatan yang benar-benar dapat membawa kemanfaatan dan menolak kemudharatan.
- b. Kemaslahatan tersebut merupakan kemaslahatan yang umum baik perseorangan atau kelompok tertentu yang bisa dimanfaatkan dan dapat menolak kemudharatan terhadap orang banyak.
- c. Kemaslahatan tersebut tidak bertentangan dengan kemaslahatan yang terdapat dalam al-qur'an dan hadis baik secara *zahir* atau batil.

Adapun ketentuan diatas bahwa *masalah mursalah* dapat dijadikan sebagai landasan hukum serta dapat diaplikasikan dalam tindakan sehari-hari bila telah memenuhi syarat sebagaimana telah dijelaskan diatas. Sebagaimana kemaslahatan yang dapat menarik suatu kemanfaatan dan menolak kemudharatan. Kemaslahatan yang terdapat pada jaminan pembayaran keberadaannya dibolehkan dalam suatu perikatan antara kedua belah pihak. Tujuannya tidak lain adalah terbentuknya komitmen bersama antara kedua belah pihak agar masing-masing

<sup>85</sup>Abdullah Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqih*, terj. Noer Iskandar al-Bansany, *Kaidah-kaidah Hukum Islam*, Cet. 8. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 123.

<sup>86</sup>Nur Aifa, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jaminan Dalam Akad Ijarah*, Skripsi, Studi Hukum Ekonomi Syariah, UIN Walisongo Semarang, 2017.

pihak yang berakad memiliki kesadaran diri untuk bertanggungjawab dan mendapatkan haknya.

Namun hal tersebut belum direalisasikan sepenuhnya atas kalitas pelayanan yang diperjanjikan dalam sistem berlangganan jasa internet IndiHome oleh pihak Plasa Telkom. Adanya fakta di lapangan peneliti menganalisis bahwa syarat jaminan pembayaran tersebut mengandung unsur *gharar* atau tidak jelas yang memperjanjikan pelanggan agar diberikan kualitas pelayanan yang baik dalam jasa internet IndiHome baik dari segi kualitas jaringan.

Perbuatan tersebut dilarang dalam Islam karena bentuk transaksi tersebut akan merugikan pihak pelanggan. Islam sangat menentang segala bentuk penipuan, untuk itu Islam menuntut suatu transaksi dilakukan dengan jujur, adil, dan amanah.<sup>87</sup> Sebagaimana firman Allah di dalam QS Al-Ma'idah/5:1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu...

Dari ayat di atas, pihak pemberi sewa diwajibkan untuk memenuhi perjanjian yang telah dibuat. Perjanjian itu dibuat bukan hanya semata-mata untuk dihiraukan, melainkan untuk dilaksanakan. Dan juga dalam melakukan perjanjian dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah disepakati tidak saling mendzalimi dan dilaksanakannya secara berimbang tanpa merugikan pihak lain sesuai dengan asas

<sup>87</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2015), 83.

keadilan. Kemudian dalam hadis Nabi SAW. mengenai syarat-syarat dalam suatu akad.

حَدَّثَنَا الْحَسَنُ بْنُ عَلِيٍّ الْخَلَّالُ حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ حَدَّثَنَا كَثِيرُ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ عَوْفِ الْمُزْنِيِّ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى رُؤُوسِهِمْ إِلَّا رُطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا (رواه الترمذي)<sup>88</sup>

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal, telah menceritakan kepada kami Abu Amir Al-'Aqadi, telah menceritakan kepada kami Katsir bin Abdullah bin Amru bin 'Auf Al Muzani dari ayahnya dari kakeknya bahwa Rasulullah saw. bersabda: Perdamaian itu halal antara Muslimin, kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram dan Muslimin (wajib) dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram. (HR. Tirmidzi No. 135).

Memahami hadis di atas bahwa syarat-syarat yang ada dalam akad jual beli maupun sewa-menyewa harus sesuai dengan yang prinsip yang ada dalam Kitabullah yakni Al-Qur'an. Prinsip tersebut yaitu setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.<sup>89</sup> Adapun setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak. Kemudian ada Iktikad baik, yaitu akad dilakukan dalam rangka

<sup>88</sup>Sunan Tirmidzi, Abu I'sa Muhammad bin I'sa bin Saurah, , "Kitab: Hukum-Hukum, Juz 3", (Bairut: Darul Fikri, 1994), 73.

<sup>89</sup>M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II*, (Jakarta: Kencana, 2009), Bab II Pasal 21.

menegakan ke maslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.

Seperti hal yang dikatakan oleh Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku dosen fakultas syariah IAIN Palopo bahwa pemberlakuan jaminan pembayaran hanya memberikan keuntungan disisi pihak Telkom saja dan hanya memberatkan disisi pelanggan, adanya jaminan pembayaran artinya ada keseimbangan hak. Jika bagi pihak Telkom untuk menghindari resiko kerugian akibat pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan sewa, maka disisi pelanggan berhak mendapatkan kualitas pelayanan jaringan internet yang baik.

4. Ditinjau dari *Ujrah* (upah sewa atau imbalan).

*Ujrah* yaitu diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*. Dengan syarat, sebagai berikut:

- a. Jumlahnya diketahui secara jelas dan detail.
- b. Pegawai khusus seperti hakim tidak boleh mengambil uang dari pekerjaannya, karena dia sudah mendapatkan gaji khusus dari pemerintah.
- c. Uang yang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.<sup>90</sup>
- d. Tagihan sewa bisa disebut adil jika telah disetujui oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

---

<sup>90</sup>Muhammad Rawwas Qal Ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada:1999), 178.



Mengenai tagihan sewa yang terdapat dalam kontrak berlangganan adalah menggunakan sistem pakai dulu baru bayar di bulan pertama tanggal 4 s/d tanggal 15 dan bulan N+1 dan seterusnya dapat dibayar di tanggal 5 s/d tanggal 20. Harga sewa semua tergantung pada paket yang dipilih pelanggan, karena beda paket beda harga. Semakin tinggi Mbps paket internet, maka semakin tinggi pula harganya. Pelanggan dapat membayar tagihan IndiHome dengan cara *Auto Debit*, *Mobile Banking*, ATM, melalui Supermarket, atau bisa langsung mendatangi Plasa Telkom Palopo.

Harga tagihan sewa telah ditetapkan sesuai dengan harga paket yang dipilih pelanggan dan telah disepakati diawal akad, sehingga dalam hal ini pelanggan memiliki rasa kerelaan hati pada saat melakukan pembayaran tagihan sewa. Namun dari hasil penelitian yang diperoleh di lapangan bahwa yang terjadi saat melakukan pembayaran tagihan sewa faktanya terdapat tagihan sewa yang tidak sesuai dengan harga paket yang telah disepakati di awal akad.

Keterangan dari pelanggan mengatakan bahwa pada saat ingin melakukan pembayaran tagihan dan melakukan pengecekan harga, nilai nominal tidak sesuai dengan harga paket yang di pilih pelanggan. Pelanggan merasa tidak memiliki tunggakan pemabayaran atau telat membayar, harga paket juga sudah disepakati di awal akad. Akibatnya pelanggan merasa dirugikan dan ditipu dengan tagihan sewa yang melebihi nilai nominal harga paket.

Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa menaikkan harga secara sepihak jelas ini tidak sesuai dengan hukum Islam maupun hukum perikatan apapun.<sup>91</sup> Berbagai alasan dalam suatu harga dapat dikatakan menjadi tidak jelas dan adil, berdasarkan mekanisme pasar diantaranya terdapat beberapa faktor yang disebabkan, antara lain:<sup>92</sup>

- a. Penipuan;
- b. Mengandung unsur *gharar*;
- c. Penyalahgunaan kuasa, misalnya permainan harga atau banting harga oleh pengusaha besar yang mengakibatkan ruginya pengusaha kecil; dan
- d. Manipulasi emosional seseorang untuk memperoleh untung yang besar atau menggunakan kondisi psikologis orang yang sedang berkabung.

Sebagaimana dalam hukum Islam melarang transaksi ekonomi yang terdapat unsur penipuan, *gharar* (tidak jelas hasilnya), dan memperoleh keuntungan secara batil. Sehingga hal tersebut mengakibatkan hilangnya unsur kerelaan dari pihak-pihak yang dirugikan. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) disebutkan bahwa akad dilakukan berdasarkan sejumlah asas, terkhusus dalam akad *Ijarah* (sewa-menyewa) yakni amanah/menepati janji, yaitu setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cedera-janji. Adapun akad tersebut *luzum* (tidak berubah) yaitu setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari

---

<sup>91</sup>Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Cet. 1, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), 162.

<sup>92</sup>K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kansius, 2000), 243.

praktik spekulasi atau maisir.<sup>93</sup> Sebagaimana telah ditegaskan dalam firman Allah swt. yakni QS An-Nisa/4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa melarang mengambil harta yang diharamkan syariat seperti menipu dan pihak pemberi sewa tidak amanah/ menepati janji, yaitu setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cedera-janji. Namun semua hal yang mewujudkan kemaslahatan diantara pihak yang berakad harus berdasarkan pada asas keadilan, jujur, penuh tanggungjawab, tidak merugikan para pihak, tidak mengandung unsur gharar, kedzaliman atau dengan jalan yang batil.<sup>94</sup> Adapun akad tersebut luzum (tidak berubah) yaitu setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.<sup>95</sup>

<sup>93</sup>M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II*, (Jakarta: Kencana, 2009), Bab II Pasal 21.

<sup>94</sup>Ahmad Mustafa al-Maragi, *Tafsir Al-Maragi Jus IV* (Mesir: Mustafa Al-Babi Al-Halabi, 1394H/1974M), 314.

<sup>95</sup>M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II*, (Jakarta: Kencana, 2009), Bab II Pasal 21.

5. Ditinjau dari segi tanggung jawab.

Pihak pemberi sewa dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk melaksanakan pemenuhan terhadap janji yang diberikan dalam kontrak perjanjian namun tidak memberikan kepastian baik dari segi waktu maupun kualitas pelayanan jaringan. Apabila terdapat gangguan pada kabel penyambung putus, masalah teknis dan kerusakan pada perangkat, maka solusi yang diberikan pihak Plasa Telkom yaitu segera mendatangkan Teknisi untuk memperbaiki gangguan yang terjadi. Namun dari penelusuran peneliti dilapangan hal tersebut belum dilaksanakan dan direalsasikan sesuai yang telah diperjajikan dalam akad.

Adapun penanganan yang dilakukan yakni teknisi datang kerumah pelanggan untuk memperbaiki kabel sambungan agar jaringan internet berfungsi kembali. Permasalahan yang terjadi adalah lambatnya penanganan dari teknisi yang biasanya membutuhkan waktu 3-7 hari baru datang ke lokasi pelanggan. Hal tersebut menjadikan pihak pelanggan dirugikan dari segi hak dan minimnya waktu pemakaian jaringan internet IndiHome akibat jaringan yang tidak stabil dan hilangnya kemanfaatan obyek sewa. Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS Asy-Syu'ara'/26:183.

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ.

Terjemahnya:

Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat krusakan dibumi.<sup>96</sup>

<sup>96</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Sygma, 2007), 374.

Memahami firman Allah yang tercantum diatas, menjelaskan bahwa Allah swt. melarang kita sebagai sesama manusia untuk saling merugikan hak-haknya satu sama lain, serta membuat kerusakan di muka bumi. Dimana tanggungjawab terhadap sistem pelayanan dalam hukum Islam adalah mendorong terjadinya transaksi yang mampu memberikan kepastian akan pemenuhan terhadap transaksi yang telah dilakukan kesepakatan. Transaksi tersebut harus jelas waktu maupun jaminan terhadap kualitas pelayanan jasanya, dimana pernyataan *ijab* yang disandarkan pada waktu yang akan datang atau tidak tau kapan pastinya. Oleh karena itu perlu adanya kepastian waktu maupun jaminan terhadap kualitas pelayanan jasa yang dilakukan pelaku usaha kepada pelanggan.

Dari beberapa hal tersebut, penulis menilai bahwa transaksi sewa-menyewa jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo mengandung transaksi yang *fasid* atau rusak. Sewa-menyewa jasa internet IndiHome adalah sewa-menyewa yang dilegalkan dari segi hakikatnya tetapi tidak dilegalkan dari sisi sifatnya. Artinya, Sewa-menyewa ini dilakukan oleh orang yang layak pada barang yang layak, tetapi mengandung sifat yang tidak diinginkan syariat. Karena dalam transaksi tersebut, secara teknis transaksi sewa-menyewa sesuai dengan objek rukun, tetapi pada pelaksanaannya tidak sesuai di kemudian hari.

Dalam melakukan transaksi *Ijarah* (sewa-menyewa), masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan dengan baik. Dari transaksi yang dilakukan oleh pemberi jasa dan pelanggan dalam *Ijarah* (sewa-menyewa) jasa internet IndiHome tersebut, dimana pelanggan telah menjalankan kewajibannya untuk melakukan pembayaran tagihan sewa sesuai dengan

kesepakatan, namun pelanggan tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya. Oleh karena itu, pelaku pemberi jasa dan pelanggan yang bertransaksi harus saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian salah satu pihak. Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku pemberi jasa agar memberikan hak-hak pelanggan yang seharusnya pantas diperoleh, serta pelanggan menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan yang diajarkan dalam hukum Islam.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan menganalisa data yang diperoleh, maka pada bab ini dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Adapun kesimpulan dari pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sistem berlangganan jasa internet IndiHome oleh pihak Plasa Telkom Palopo sudah sesuai dengan prosedur pelayanan administrasi dan penawaran dalam pemilihan paket internet IndiHome dilakukan dengan sangat baik kepada pelanggan. Pihak pelanggan tidak dipaksakan pada saat melakukan pengajuan berlangganan dan sepakat atas syarat jaminan pembayaran yang diberlakukan. Namun pihak Plasa Telkom belum memenuhi dari segi kualitas pelayanan yang diperjanjikan dalam kontrak perjanjian serta tanggung jawab pihak Plasa Telkom yang tidak memberi kejelasan waktu dan solusi. Hal tersebut membuat pelanggan merasa dirugikan, karena pelanggan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik dan pelanggan tidak mendapatkan hak yang harus diperoleh.
2. Pelaksanaan sewa-menyewa jasa internet IndiHome adalah sewa-menyewa yang dilegalkan dari segi hakikatnya tetapi tidak dilegalkan dari sisi sifatnya. Sewa-menyewa ini dilakukan oleh orang yang layak dan barang yang layak, tetapi mengandung sifat yang tidak diinginkan syariat. Sewa-menyewa dalam

sistem berlangganan jasa internet IndiHome secara teknis sesuai dengan objek rukun, tetapi pada pelaksanaannya tidak sesuai di kemudian hari. Terdapat unsur *gharar* (ketidakjelasan) terhadap perubahan tagihan sewa yang tidak sesuai dengan harga yang disepakati di awal akad. Pada kontrak perjanjian terdapat syarat deposit atau jaminan pembayaran bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan jaringan internet agar tetap stabil namun hal tersebut tidak direalisasikan, sehingga hanya memberatkan dan merugikan pihak pelanggan. Kemudian hilangnya hak dan minimnya waktu pemakaian obyek sewa akibat lambatnya penanganan dan solusi perbaikan terhadap jaringan internet IndiHome. Sehingga sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo belum memenuhi rukun dan syarat dalam hukum Islam.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran dari peneliti yang dapat membangun kedua belah pihak dalam melakukan transaksi sewa-menyewa jasa internet IndiHome agar dapat membentuk kerjasama yang saling menguntungkan dan tidak merugikan orang lain, seperti:

1. Pihak Plasa Telkom bertanggung jawab atas perjanjian yang dinyatakan di dalam brosur maupun kontrak perjanjian serta memberikan kenyamanan, kualitas dan solusi dalam pelayanan jasa internet IndiHome kepada pelanggan.
2. Pihak Plasa Telkom lebih memperhatikan aturan penetapan tagihan sewa. Agar tidak menimbulkan kerugian yang berlanjut seperti halnya tagihan tidak



sesuai dengan harga yang harus dibayarkan, maka diharapkan pihak Telkom lebih teliti untuk menetapkan harga ke dalam tagihan pelanggan. Penetapan ujurah harus sesuai dengan menanamkan nilai keadilan, kejujuran dan tanggung jawab dalam menjalankan usahanya untuk terciptanya transaksi yang tidak merugikan, baik oleh pihak Plasa Telkom maupun pelanggan.

3. Pihak teknisi agar lebih cepat menangani gangguan yang terjadi sehingga pelanggan dapat menggunakan hak pemanfaatan atas obyek akad sesuai dengan jangka waktu sewa.
4. Pihak pelanggan agar tercapainya kemaslahatan bersama dalam bermuamalah, hendaknya pihak pelanggan/penyewa berusaha untuk menjalankan kewajiban dan tanggung jawab atas tagihan sewa untuk tidak melakukan penunggakan sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian disisi pihak Plasa Telkom.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Afandi, Yazid, *Fiqh Muamalah Dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Anwar Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Arafat, Muammar Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Cet. 1, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017.
- Ascarya, *Akad dan Produk Syariah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Cet. 3, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqh Islam Wa adillatuhu*, Ed, 4. Cet 1. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Azhar, Ahmad Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Aziz, Syaifullah, *Fiqh Islam Lengkap*, Surabaya: Ass-syifa, 2005.
- Bertens, K, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kansius, 2000.
- Bilson, Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Dewi, Gemala, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta, Prenada Media, 2005.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Cet. 1, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Ghufron, Sofiniyah, *Cara Mudah Memahami Akad-Akad Syariah*, Cet. 2. Jakarta: Renaisan, 2007.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya., Jakarta: Erlangga, 2005.

- Hadi al Abu Azzam, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya Press, 2014.
- Huda, Qomarul, *Fiqh Muamalah*, Cet. 1. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Hosen, Nadrattuzaman, "Al-Iqtishad", *Analisis Bentuk Gharar Dalam Transaksi Ekonomi*, Vol. 1, no. 1. (1 Januari 2009).
- Idri dan Titik Triwulan, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Cet. 1, Jakarta: Lintas Pustaka, 2008.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bogor: Sygma, 2007.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed. 13. Jilid 2, Alih bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kurniawan, Wiharsono, *Jaringan Komputer*, Ed. 1. Yogyakarta: Andi; Semarang: SmitDev Community, 2007.
- Lovelock, Christopher, dkk., *Services Marketing (Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia)*, Ed. 7. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Lubis K. Suhrawardi., *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Mustafa, Ahmad al-Maragi, *Tafsir Al-Maragi Jus IV*, Mesir: Mustafa Al-Babi Al-Halabi, 1394H/1974M.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Cet. 1, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004.
- Muhammad, Teungku Hasbi Ash-Shiddiqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur*, Cet. 2 Ed. 2, Jakarta: C.V. Rizky Grafis, 1995.
- Nadzir Muhammad, *Fiqh Muamalah Klasik*, Cet. 1. Semarang: CV. Karya Abadi Jaya, 2015.
- Pasaribu, Chairuman, dan Suwardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Cet. 3. Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- Purwanto, Djoko, *Komunikasi Bisnis*, Ed, 3. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2006.
- Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2004.
- Rasyid, Sulaiman, *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru, 2014.

- Rawwas, Muhammad Qal Ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada:1999.
- Rifki, Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah Konsep dan Implementasi PSAK Syariah*, Ed 1. Yogyakarta: Pusat Pengkajian & Pengembangan Ekonomi Islam, 2008.
- Sahroni, Oni, *Fiqh Muamalah: Dinamika Teori Akad Dan Implementasinya Dalam Ekonomi Syariah*, Depok: Rajawali Press, 2017.
- S, Burhanuddin, *Hukum Kontrak Syariah*, Cet. 1. Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Cet. 1. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. 1. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo, 2015.
- Sulaiman, H. Rasjid, *Fiqh Islam (Hukum Fiqih Islam)*, Cet, 47. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2010.
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Ed. 1. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sutedjo, Budi Dharma Oetomo, *dkk, Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*, Ed. 1, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.
- Sutedja, Wira, *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2006.
- Sunan Abu Daud, Abu Daud Sulaiman bin Al-Asyas Assubuhastaani, “*Kitab: Sunnah, Juz 3*”, No. 2697, Bairut: Darul Kutub I’Imiyah, 1996.
- Sunan Tirmidzi Abu I’sa Muhammad bin I’sa bin Saurah, , “*Kitab: Hukum-Hukum, Juz 3*”, Bairut: Darul Fikri, 1994.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. 3, Cet. 2. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Tim Produksi Laporan Tahunan, Telkom Indonesia Membangun Masyarakat Digital Indonesia, Jakarta: PT. Metra Digital Media, 2015.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2002.

Usman, Muslish, *Kaidah-Kaidah Ushuliyah Dan Fiqhiyah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Yahya, Arief, *Paradox Marketing*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.

## JURNAL & SKRIPSI

Bakdawi, Sidik, “Skripsi Universitas Muhammadiyah Ponorogo” *Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo*, (2 Oktober 2018): 15, <http://eprints.umpo.ac.id/4071/>

Chiftiyah, Muli'atul, “Skripsi, UI Sunan Ampel” *Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan pada MNC Play Media*, (16 Agustus 2019): 22, <http://digilib.uinsby.ac.id/34749/>

Dwi, Tya Adiningsih, “Skripsi Universitas Diponegoro Semarang” *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti Dan Kualitas Layanan Peripherals Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Telkomspeedy*, (23 Juli 2012): 10, <http://eprints.undip.ac.id/35859/>

Fasiha, “Al-Amwal”, *Pemikiran Ekonomi Ibnu Taimiyah*, Vol. 1, no. 2, (September 2017): <https://www.iainpalopo.ac.id/index.php/alamwal>

Firlana, Yahya, “Skripsi STAIN Ponorogo” *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Devisi Regional Ponorogo*, (2 September 2016): 18, <http://etheses.stainponorogo.ac.id/1296/>

Ghozali, Muhammad, “Jurnal Hukum Islam” *Ibn Hazm dan Gagasan Ushul Fiqh dalam Kitab Al-ihkam Fi Ushul Al-Ahkam*, Vol. 1, no. 1 (2009): 24, <https://scholar.google.co.id/citations?user=J9VhfvUAAAAJ&hl=id&oi=sra>

Janita, Inka Sembiring, Suharyono, Dan Andriani Kusumawati, “Jurnal Administrasi Bisnis,” *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang*, Vol. 15, no. 1 (Oktober 2014): 4, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/607/806>

Kurniawan, Puji, “Jurnal El-Qanuny” *Analisis Kontrak Ijarah*, Vol. 4 no. 2(31 Desember 2018): 202,

[https://scholar.google.co.id/citations?user=eNxQ\\_VUAAA&hl=id&oi=sra](https://scholar.google.co.id/citations?user=eNxQ_VUAAA&hl=id&oi=sra)

Muammar, H. Arafat Yusmad, “Al-Amwal”, *Pelaksanaan Sewa-Menyewa Kebun Di Desa Pompengan Kecamatan Lamasi Timur*, Vol. 2, no. 2, (September 2017): <https://iainpalopo.ac.id/index/alamwal>

Suci, Dewi Lestari, “Jurnal Qawanin” *Pelayanan Jasa Pijat Tuna Netra Terhadap Pelanggan*, Vol. 2 no. 1 (12 Januari 2018): 42, <https://jurnal.iainkediri.co.id/>

## WEBSITE

Al-Hawamalah, Muhammad Tahqiqu Ra’yi al-Hanafiyyati Fi Hukmi, al-jarah al-Maushufati fi al-Dzimmah, <http://www.alukah.net/sharia/0/1238866/#ixzz583D1NG19>.

Catel Palopo, Kencatel Palopo Area Selayang Pandang. <https://catelpalopo.wordpress.com/category/uncategorized/> (20/8/2008).

IndiHome, “Syarat dan Ketentuan”, 2019. <https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan#>

Kurniawan, Aris, “Pengertian Jasa – Karakteristik, Pelayanan, Jenis, Contoh, Para Ahli”,. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-jasa/> (30/1/2020)

Palopopos, Makin Banyak Peminat Telkom Tambah Perangkat, <https://palopopos.fajar.co.id/2019/01/03/makin-banyak-peminat-telkom-tambah-perangkat/>

Redaksi Palopopos, “Makin Banyak Peminat Telkom Tambah Perangkat”,. <https://palopopos.fajar.co.id/2019/10/03/makin-banyak-peminat-telkom-tambah-perangkat/> (03/10/2019)

Telkom Indonesia, “Tentang Telkom Group”,2017. [https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id\\_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html](https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html)

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR 87 TAHUN 2019**

**TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL  
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO TAHUN 2019**

ATAS RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO,

- Menimbang** :
- a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
  - b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
  5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** :
- KEDYITSIAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR  
PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM  
S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- KESATU** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran Surat Keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- KEDUA** : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta merevisi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi;
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN Palopo Nomor : SP DIPA-025.04.2.307403/2019, Tanggal 5 Desember 2018;
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya;
- KELIMA** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di  
Pada Tanggal

: Palopo  
: 30 Desember 2019





LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO  
NOMOR : 07 TAHUN 2019  
TENTANG : PENGLANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL,  
SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM  
NEGERI PALOPO

---

- I. Nama Mahasiswa : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam terhadap sistem berlangganan jasa internet Indihome pada Plaza Telkom Palopo
- III. Tim Dosen Penguji :
1. Ketua Sidang : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
  2. Sekretaris Sidang : Dr. Helni Kamal, M.HI.
  3. Penguji I : Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H.
  4. Penguji II : Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
  5. Pembimbing I / Penguji : Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.
  6. Pembimbing II / Penguji : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag.

Palopo, 30 Desember 2019





IAIN PALOPO

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**HUKUM EKONOMI SYARIAH**

Jl. Agalis, Telp (0471) 3207276 Balandi Kota Palopo  
Email: fakultas syariah@iainpalopo.ac.id

Nomor : 03/In.19/F.sya/HES/01/20  
Lamp. : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Perihal : Seminar Proposal

Palopo, 16 Januari 2020

Yth :  
1. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI  
(Pembimbing I)  
2. Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
(Pembimbing II)

Di,  
Palopo

Assalamu 'Alaikum wr. wb.

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi atas:

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fak./ Prodi : Syariah/ Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam Terhadap Sistem Berlangganan Jasa internet  
Indihome Pada Piasa Telkom Palopo

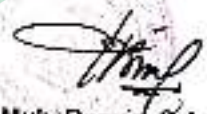
maka kami memohon kesediaan Bapak dan Ibu untuk hadir sebagai Pembimbing/Penguji pada pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari/ tanggal : Kamis, 23 Januari 2020  
Pukul : 09.00 WITA - Selesai  
Tempat : Fakultas Syariah

Demikian undangan ini, atas perkenan Bapak dan Ibu, kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'Alaikum wr. wb.

Ketua Prodi HES

  
Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19701231 200901 1 049

Tembusan:

1. Yth. Wakil Dekan I Fakultas Syariah IAIN Palopo
2. Peringgal



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**  
Jl. Agatis, Telp (0471) 3207275 Balandi Kota Palopo  
Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id

### BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis tanggal Dua puluh tiga bulan Januari tahun dua ribu Dua Puluh telah dilaksanakan Seminar Proposal mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 00012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plaza Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam.

Dengan Penguji dan Pembimbing :

1. Nama : Dr. Abdain, S.Ag., M.HI  
(Pembimbing I)

2. Nama : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
(Pembimbing II)

Dengan hasil Seminar Proposal:

- Proposal ditolak dan seminar ulang
- Proposal diterima tanpa perbaikan
- Proposal diterima dengan perbaikan
- Proposal tambahan tanpa seminar ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Januari 2020

Pembimbing I

Dr. Abdain, S.Ag., M.HI  
NIP 19710512 199903 1 002

Pembimbing II

Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
NIP 19701231 200901 1 049

Mengetahui,  
Ketua Prodi HES

Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
NIP 19701231 200901 1 049

Dr. Abdain, S.Ag., M.HI Pembimbing I  
Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag Pembimbing II

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :  
Hal : Skripsi an. Juli Darnati Lestari

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
IAI  
Palopo

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

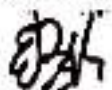
Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juli Darnati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa  
Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam


Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian seminar hasil penelitian.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I

  
Dr. Abdain, S.Ag., M.HI  
Tanggal: 2/07/2020

Pembimbing II

  
Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
Tanggal: 2/07/2020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**  
Jl. Agatis, Telp (0471) 3207278 Balandai Kota Palopo  
Email: fakultassyariah@iainpalopo.ac.id

**BERITA ACARA**

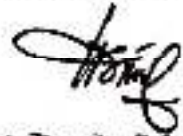
Pada hari ini Kamis tanggal 09 Juli 2020 telah dilaksanakan Seminar Hasil Skripsi atas:

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 00012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam.

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Penguji I : Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H.,M.H. (.....)  
Penguji II : Dr. Anita Manving, S.HI., M.HI. (.....)  
Pembimbing I : Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. (.....)  
Pembimbing II : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. (.....)

Palopo, 09 Juli 2020  
Ketua Program Studi

  
Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19701231 200901 1 049

## SEMINAR HASIL

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Hari/Tgl Ujian : Kamis, 23 Juli 2020  
Judul : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa  
Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam.

Keputusan Sidang : 1. Lulus tanpa Perbaiki  
② Lulus dengan Perbaiki  
3. Tidak Lulus

Aspek Perbaiki : A Materi Pokok  
B Metodologi Penelitian  
C Bahasa  
D Teknik Penulisan

Lain-lain : A. Jangka Waktu Perbaiki: 13 Hari

Palopo, Kamis 09 Juli 2020

Penguji I

  
Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H  
NIP. 19731118 200312 1 003

Penguji II

  
Dr. Anita Marwing, S.H., M.H  
NIP. 19820124 200901 2 006



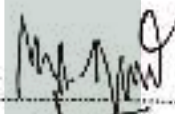
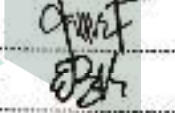


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**  
Jl. Agalis, Telp (0471) 3207278 Balandei Kota Palopo  
Email: fakultas syariah@iainpalopo.ac.id

**BERITA ACARA**

Pada hari ini Kamis tanggal 23 Juli 2020 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas:

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Piasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam.

Dengan Penguji dan Pembimbing :

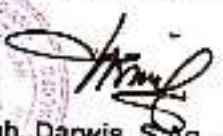
Penguji I : Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H.,M.H. (  )  
Penguji II : Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. (  )  
Pembimbing I : Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. (  )  
Pembimbing II : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag. (  )

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Juli 2020

Ketua Program Studi,



  
Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19701231 200901 1 049

## MUNAQASYAH

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Hari/Tgl Ujian : Kamis, 23 Juli 2020  
Judul : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Piasa Telkom Palopo  
Perspektif Hukum Islam.

No	ASPEK PENILAIAN	NILAI
<b>A. NILAI TULISAN</b>		
1	Pemilihan dan Perumusan Masalah Serta Relevansi Kerangka Teoritik dan Hipotesis (kalau ada) dengan Permasalahan	
2	Ketepatan Aspek Metodologi	
3	Kualitas Sumber Data dan Bahan Hukum	
4	Kemampuan Menganalisis dan Menjelaskan	
5	Kedalaman Pembahasan dan ketepatan serta Keceermatan pengambilan kesimpulan dan earen	
6	Tata tulisan	
Jumlah Nilai A:		96
<b>B. NILAI LISAN</b>		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan Materi Skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
Jumlah Nilai B:		

Palopo, Kamis 23 Juli 2020

Penguji I

  
Dr. H. Muammar Arifat Yusmad, S.H., M.H  
NIP. 19731118 200312 1 003

Penguji II

  
Dr. Anita Marwing, S.H., M.H  
NIP. 19820124 200901 2 008



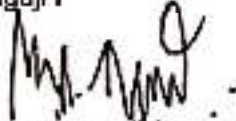
## CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama : Juli Daniati Lestari  
NIM : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Hari/Tgl Ujian : Kamis, 23 Juli 2020  
Judul : Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam.

Keputusan Sidang : 1. Lulus tanpa Perbaikan  
② Lulus dengan Perbaikan  
3. Tidak Lulus  
Aspek Perbaikan : A. Materi Pokok  
B. Metodologi Penelitian  
C. Bahasa  
D. Teknik Penulisan  
Lain-lain : A. Jangka Waktu Perbaikan:

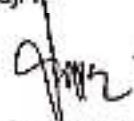
Palopo, Kamis 23 Juli 2020

Penguji I



Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H  
NIP. 19731118 200312 1 003

Penguji II



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI  
NIP. 19820124 200901 2 006

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hery Lydia Sina  
Pekerjaan : OFF 3 sales Telkom  
Alamat : Jl. Anadi Djemma no. 1 Kntz Palopo  
Plaza Telkom Palopo


Mencerangkan bahwa:

Nama : Juli Daniati Lestari  
Nim : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plaza Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam**". Pada tanggal 07 April 2020 di Plaza Telkom Palopo

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2020  
NARASUMBER

  
Hery L. Sina

930999

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Friahti Arnas  
Pekerjaan : CSR  
Alamat :

Menerangkan bahwa:

Nama : Juli Daniati Lestari  
Nim : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam". Pada tanggal 07 Feb..... di Telkom palopo

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2020  
NARASUMBER

  
Rizki Friahti Arnas

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Astriani*  
Pekerjaan : *IRT*  
Alamat : *Jl. Sultan Hassanudin Km 6 Battang*

Menerangkan bahwa:

Nama : *Juli Daniati Lestari*  
Nim : *16 0303 0012*  
Fakultas : *Syariah*  
Program Studi : *Hukum Ekonomi Syariah*

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam**". Pada tanggal *15 April* di *Tempat*

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, *15* April 2020

NARASUMBER

*[Signature]*  
.....

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saufi  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Lebany

Menerangkan bahwa:

Nama : Juli Daniati Lestari  
Nim : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Pasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam**". Pada tanggal 15 di Lebany

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 April 2020

NARASUMBER

  
\_\_\_\_\_

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Jusman*  
Pekerjaan : *Wiraswasta*  
Alamat : *Jl. Cahaya Raja km 5 Lebang*

Menerangkan bahwa:

Nama : *Juli Daniati Lestari*  
Nim : *16 0303 0012*  
Fakultas : *Syariah*  
Program Studi : *Hukum Ekonomi Syariah*

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam". Pada tanggal *15 April* di *Lebang*

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, *15* April 2020

NARASUMBER

*Juli Daniati Lestari*  
.....

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASDAR  
Pekerjaan : WIRASWASTA  
Alamat : LEBANG

Menerangkan bahwa:

Nama : Juli Daniati Lestari  
Nim : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam**". Pada tanggal.....15.....<sup>APRIL</sup>..... di.....<sup>TEMPAT</sup>.....

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 April 2020

NARASUMBER



---

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Tuniarbi  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Mangga

Menerangkan bahwa:

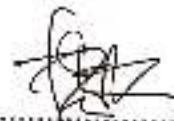
Nama : Juli Daniati Lestari  
Nim : 16 0303 0012  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "**Sistem Berlangganan Jasa Internet IndiHome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam**". Pada tanggal.....15.....April.....di.....Tempat

Dengan demikian keterangan ini berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 April 2020

NARASUMBER





Dokumen Wawancara



## Wawancara Pelanggan Internet Indihome





## RIWAYAT HIDUP



**Juli Daniati Lestari**, lahir di Kota Palopo, 07 Juli 1997, Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Jusman dan Ibu bernama Ani Baso. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Lasaktia Raja, Kel. Lebang, Kec. Wara Barat, Kab. Kota Palopo. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2009 di SDN 27 Lebang. Kemudian tahun 2011 melanjutkan pendidikan di SMPN 7 Palopo hingga tahun 2013. Selanjutnya pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Palopo mengambil jurusan Akuntansi. Setelah lulus SMK tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi (S1) di bidang Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Di kampus Penulis merupakan mahasiswi penerima Beasiswa Bidik Misi dan aktif di Lembaga Prodi Himpunan Mahasiswa (HMPS).

Contact Person penulis: [julidaniatilestari07079722@gmail.com](mailto:julidaniatilestari07079722@gmail.com)