

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia terdiri dari perairan dan daratan dengan keragaman di daratan maupun di dasar laut melalui geografisnya yang strategis. Sehingga negara tersebut dikenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, diapit benua Asia dan benua Australia serta diapit dengan samudra Hindia dan Pasifik. Disamping hal tersebut, Indonesia dikenal juga dengan negara agraris¹, sehingga berbagai studi yang berhubungan menyimpulkan adanya kepentingan manusia untuk dapat hidup melalui jejaring Internet yang ada di dunia khususnya pada era globalisasi sekarang, telekomunikasi Indonesia memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia, melalui teknologi komunikasi manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang relative cepat dan efisien.

Perkembangan teknologi yang pesat di zaman sekarang ini memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, khususnya dibidang telekomunikasi dan informasi, karena manusia masih banyak membutuhkan interaksi untuk berhubungan antar sesamanya. Penggunaan jaringan internet yang sangat banyak diminati di era globalisasi ini, baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari yang merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat kita sendiri. Penggunaan jaringan internet tidak lepas dari adanya penyelenggara jasa telekomunikasi Indonesia, yaitu penyedia jasa jaringan internet.

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan

¹ Urip Santoso, *Hukum Agraria Kajian Komprehensif*, Cet.2, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 323.

secara rapi, benar, tertib, dan teratur, proses-prosesnya harus diikuti dengan baik, suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan dengan asal-asalan, hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam². Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian terpenuhinya kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual.

Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi³.

Salah satu bentuk muamalah yang sering dipahami dalam keseharian adalah akad kerana hampir semua manusia di muka bumi pernah melakukan transaksi ini. Secara historis, dibagi menjadi dua, yaitu ijarah terhadap benda atau sewa-menyewa, dan ijarah atas pekerjaan atau upah mengupah. hal tersebut menerangkan bahwa dalam bentuk muamalah kebanyakan masyarakat Palembang menjalin transaksi suka sama suka dengan PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu untuk terjalinnya kerjasama antar pekerja dan konsumen pengguna *indihome* PT. Telekomunikasi Indonesia, dituntut menggunakan tata cara khusus, ada aturan yang mengatur bagaimana seharusnya seorang muslim berusaha agar mendapat terjalinnya transaksi suka sama suka dan keberkahan serta keridhan dari Allah SWT di dunia maupun akhirat. Selain atas dasar suka

² Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah*, (Jakarta : Gema Insani 2013) hal.1

³<http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam-html> (diakses pada 28 Maret 2019 pukul 06:14)

sama suka, akad sewa-menyewa ijarah merupakan perbuatan yang diharamkan oleh Allah. Sehingga apapun yang terkait dengan akad sewa-menyewa harus merupakan barang atau sesuatu yang diharamkan oleh Allah. sebagaimana yang dijelaskan Allah dalam firmanNya Q.S Al-maidah Ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُبْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ
مُجَلَّى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: *“hai orang orang yang beriman, penuhilah aqad aqad itu. Diharamkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalakan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang di kehendaki-Nya.”*

Menurut Thahir Ibnu Asyur, ketika turunnya al-qur’an masyarakat mendapatkan kesulitan dalam menetapkan ukuran yang adil karena kurangnya timbangan di kalangan mereka. biasanya untuk member rasa puas menyangkut kesempurnaan timbangan, mereka melebihkan dari kadar yang dianggap adil dan seimbang (Tafsir Al-mishbah Volume 3 : halaman 7).

pemenuhan janji, lebih lanjut lagi dalam tafsir ini, akan memberikan rasa aman bagi manusia pribadi atau kolektif jika diselesaikan dengan sempurna. tanggungjawab pemenuhan janji yang diemban seseorang, secara bertahap akan mendewasakan si pengemban janji, karena pemenuhan janji membutuhkan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang matang.⁴

Proses terjadi sebelum akad iyalah pihak konsumen datang kegedung PT. Telekomunikasi Indonesia, konsumen ambil nomor antrian

⁴ Muhammad Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, (Jakarta : Lentera hati, 2009) hal 7

yang dibantu oleh satpam lalu selesnya datengin kita diruang tunggu lalu mereka jelasin fasilitas apa aja dan paket apa aja paket yang ada, kita diperlihatkan juga kalau mau lihat di ruang TVnya, kalau kita sudah tertarik dan yakin, kita bisa tandatangani surat kontraknya.

Setelah konsumen sepakat dengan apa yang telah dijelaskan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, paket apa yang akan kita pilih, lalu biaya perbulan dan PPNnya, maka pihak PT. Telekomunikasi Indonesia akan mengecek terlebih dahulu dari Map di leptopnya apakah di daerah rumah konsumen sudah ada line *Indihomenya* jika belum ada akan di tarik dari mana kabal linanya, kalau sudah oke, baru nanti pihak PT. Telekomunikasi Indonesia menjelaskan isi surat kontrak dan nanti apanila konsumen sudah sepakat baru di tandatangani.

Pihak PT. Telekomunikasi Indonesia memintak terlebih dahulu identitas konsumen seperti Ktp, apakah sesuai dengan nama konsumen yang ingin berlangganan baru tandatangan dan dikenal biaya pemasangan Rp. 150.000 untuk pelanggan yang baru pertama kali memasang produk *indihome*.

Setelah ditandatangani sesegera pihak *indihome* memasang perangkat kerumah si pelanggan, dan dikasi psword wifinya. Hubungan antara sesama manusia dalam pergaulan dunia senantiasa mengalami perkembangan dan perubahan sesuai dengan kemajuan dalam kehidupan manusia, oleh karena itu aturan Allah yang terdapat dalam Al-Qur'an tidak mungkin menjangkau seluruh segi pergaulan yang berubah, itulah sebabnya ayat-ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan hal ini hanya bersifat prinsip dalam muamalah dan dalam bentuk umum yang mengatur secara garis besar.

Al-Ijarah berasal dari kata Al-Ajru yang berarti Al'Iwadhu (ganti/kompensasi). Al-Ijarah dapat didefinisikan sebagai akad

pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa, dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah sewa (ujrah), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. jadi ijarah dimaksudkan untuk mengambil manfaat atas suatu barang atau jasa (mempekerjakan seseorang) dengan jalan penggantian (membayar sawa atau upah sejumlah tertentu).

Layanan jaringan internet dan jasa telekomunikasi Indonesia kini semakin beragam sesuai dengan kebutuhan manusia itu sendiri. Salah satunya yaitu tersedianya jaringan internet berlangganan yang sudah banyak dijumpai dirumah-rumah pribadi. Saat ini di Indonesia, telah banyak perusahaan atau lembaga yang bergerak dan melayani dibidang jasa telekomunikasi Indonesia berbasis internet berlangganan. Beberapa perusahaan atau lembaga tersebut diantaranya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, *My Republic*, Play Media dan lain-lain. Masing-masing perusahaan tersebut memberikan penawaran layanan internet yang berbeda-beda. Termasuk salah satunya ialah layanan internet yang dapat dipasang dirumah pribadi, kantor, warung kopi, dan lain sebagainya.

Seiring dengan perubahan zaman masyarakat sekarang ini, membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal maka merupakan peluang sekaligus tantangan bagi operator layanan telekomunikasi Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Pesatnya perkembangan teknologi akses jaringan dan teknologi yang berbasis internet memungkinkan bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *triple-play*.

Banyaknya *provider* penyedia jasa telekomunikasi Indonesia yang persaingannya semakin ketat untuk perkembangan sekarang ini yang

membuat PT. Telekomunikasi Indonesia melakukan inovasi untuk mengeluarkan produk terbaru dimana PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan berbagai fasilitas komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sektor telekomunikasi Indonesia menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *triple-play*.

Pelayanan jasa telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu produk yang saat ini semakin penting bagi masyarakat kota Palembang. PT. Telekomunikasi Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan dan jaringan terbesar di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi mempunyai peranan yang penting dalam penyediaan sarana telekomunikasi Indonesia bagi masyarakat.

Tuntutan masyarakat dan pengguna jasa apabila dari pihak PT. Telekomunikasi Indonesia tidak memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen maka Pasal 23 UU perlindungan konsumen secara tegas mengatur bila pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan. Pada UU telekomunikasi, sebagai payung hukum khusus yang mengatur telekomunikasi, juga diatur hal yang tak jauh berbeda. Pada pasal 15 ayat 1 UU No 36 tahun 1999, mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan (mediasi) seperti diatur dalam PP No 52 tahun 2000 tentang

penyelenggaraan telekomunikasi.

Indihome merupakan layanan *Triple Play* dari telekomunikasi Indonesia yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan *IPTV (Use TV Cable)*. *Indihome* merupakan produk baru dari PT. Telekomunikasi Indonesia. Dikeluarkannya produk *Indihome* ini sehubungan dengan mulai beralihnya jaringan telekomunikasi Indonesia dari kabel tembaga ke kabel *fiber optic*. Akan tetapi produk *Indihome* ini masih banyak calon pelanggan yang belum mengetahui apa itu *Indihome* dan berbagai keunggulan serta fasilitas yang dimiliki dari penggunaan *Indihome*.

Indihome merupakan produk *bundling* sehingga harga yang ditawarkan kepada pelanggan juga harga paket sesuai kebutuhan paket yang digunakan oleh konsumen. Di sisi lain untuk pelayanan jaringan *fiber optic* ini belum semua wilayah Palembang terlayani sedangkan sebagian masyarakat berminat untuk berlangganan *Indihome*. Hal ini lah yang perlu diperhatikan oleh pihak telekomunikasi Indonesia apabila dalam penyaluran *Indihome* tidak bisa maksimal maka untuk meningkatkan pengguna *Indihome* juga belum berjalan sesuai target yang telah direncanakan.

Dalam penggunaan *Indihome* untuk pelanggan baru yang ingin berlangganan internet, harus berlangganan telepon rumah dan tv kabel *Use TV*. Jadi pelanggan harus sekaligus berlangganan 2 paket, tidak bisa hanya internet. Sehingga biaya berlangganan yang dikeluarkan oleh pelanggan juga menjadi lebih mahal, karena ada biaya tambahan tersebut. Ragam paket berlangganan yang tersedia di Telekomunikasi Indonesia tersebut perlu disosialisasikan kepada seluruh masyarakat supaya masyarakat mengetahui paket langganan dan jenis paket yang ditawarkan oleh Telekomunikasi Indonesia sehingga akan membantu masyarakat

dalam memilih paket langganan yang sesuai dengan kebutuhan dan untuk memperoleh fasilitas tersebut tentunya ada syarat-syarat tertentu yang harus di penuhi oleh calon pelanggan telekomunikasi Indonesia diantaranya adalah akad.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Tinjauan Hukum Ekonomi Syari’ah Terhadap Pelaksanaan Akad dan Pelayanan Jasa Antara PT. Telekomunikasi Indonesia Dengan Konsumen Pengguna *Indihome* (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan akad dan pelayanan jasa antara PT.Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *Indihome* di masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang?
2. akad dan pelayanan jasa antara PT.Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *Indihome* di masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaa Akad dan Pelaksanaan Jasa antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *Indihome* di masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang
 - b. Untuk mengetahui Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelaksanaa Akad dan Pelaksanaan Jasa antara PT.

Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *Indihome* di masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Memberikan pengayaan kajian tentang bidang pelaksanaan akad dan pelayanan suatu jasa antara PT. Telekomunikasi Indonesia Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang

b. Praktis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan sehingga dapat dijadikan rujukan dan referensi bagi peneliti lainnya.

D. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran data diketahui beberapa penelitian ilmiah terdahulu yang sejalan dengan permasalahan yang ditelaah. Maka hal tersebut menjadi bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian ini. Telaah pustaka yang digunakan dalam studi ini diantaranya adalah penelitian yang ditulis oleh Arin Anjani Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ekonomi (2015) yang berjudul Analisis Strategi Pemasaran Produk *Indihome* PT. Telekomunikasi Kandatel Bantul, dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa strategi pemasaran untuk produk *Indihome* adalah sebagai berikut : (1) Membidik segmentasi pasar untuk kalangan menengah ke atas untuk masyarakat Bantul, Wates, dan Wonosari. (2) Produk *Indihome* yang di bundling *triple play* ini ditawarkan dengan paket *indihome* FTTH dan *Indihome* non FTTH (untuk yang belum terlayani *fiber*). (3) Harga yang ditawarkan tergantung dari pilihan kebutuhan pelanggan dengan harga itu pelanggan akan membayar lebih murah dari apa yang di dapatkan dengan *bundled product Indihome* terbaru dari Telkom namun pelanggan akan membayar lebih mahal kalau

tidak menggunakan dengan maksimal. Skripsi ini dalam mempromosikan produk *Indihome* lebih banyak melakukan secara *personal selling* dengan *door to door*, juga promosi *personal selling* secara *person to person* dengan memperkenalkan produk *Indihome* kepada masyarakat yang diikuti seluruh karyawan Telekomunikasi Kandatel Bantul diterjunkan langsung ke lapangan promosi ini dikenal dengan *gempar* (gerakan massal pemasaran)⁵.

Penelitian dilakukan oleh Bakara Try Puspita Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (2015) yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan Produk Telekomunikasi *Indihome* di wilayah kota Surakarta, dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa *pertama* untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan produk Telekomunikasi *Indihome* di wilayah kota Surakarta 2015, *kedua* untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan produk Telekomunikasi *Indihome* di Wilayah Kota Surakarta 2015, *ketiga* untuk mengetahui Pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan pelanggan produk Telkom *Indihome* di Wilayah Kota Surakarta 2015, *keempat* untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pelanggan produk Telekomunikasi *Indihome* di Wilayah Kota Surakarta 2015⁶.

Dalam penelitian yang dilakukan Indra Prasta, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, 2017, yang berjudul Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi

⁵ Arin Anjani, *Analisis Strategi Pemasaran Produk indihomept Telkom Kandatel Bantu*, Universitas Negeri (Yogyakarta: 2015), hal. 44

⁶ Bakara Try Puspita, *Analisis Faktor_faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome di wilayah kota Surakarta*, Universitas Muhammadiyah (Surakarta: 2015), hal 66

Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa berbagai masalah timbul seperti kenaikan tarif yang signifikan, seringnya gangguan pada layanan TV kabel, lambatnya tanggapan dari penyedia jasa atas komplain oleh konsumen, serta pemutusan layanan yang harus dibayar penangguhannya, disebabkan karena kontrak atau perjanjian awal yang kurang dipahami oleh pengguna, serta tidak dijelaskan secara spesifik setiap layanan yang ditawarkan, dan juga tidak dipahaminya kontrak baku yang berisi klausula-klausula oleh konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, layanan internet yang diberikan oleh penyedia jasa kepada responden masih belum memenuhi ketentuan yang terdapat dalam pasal 18 ayat 1 dan ayat 2, karena telah mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa serta membuat perubahan lanjutan secara sepihak. Penyedia jasa juga belum sepenuhnya memberikan hak-hak konsumen seperti dalam pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Untuk bisa mencapai prinsip keadilan, maka sebenarnya diperlukan *khiyar* dalam transaksi⁷.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah *Field Research* (lapangan) suatu penelitian yang menggunakan kenyataan atau realitas lapangan sebagai sumber data primernya yang objek utamanya yaitu pelaksanaan akad dan pelayanan jasa antara PT.

⁷Indra Prasta, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, berjudul *Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang Fakultas Syariah, Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim , (Malang 2017, hal 65)*

Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *Indihome* di masyarakat kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning kota Palembang

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT.Telekomunikasi Indonesia yang terletak di jalan Jendral Sudirman No.456, Kode Pos. 30129 Palembang dan masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Lokasi ini dipilih karena terdapat banyak masyarakat yang menggunakan internet *Indihome*, sehingga penulis dapat memperoleh jumlah responden yang lebih banyak.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Adalah keseluruhan objek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan⁸, yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan internet Wifi *Indihome* yang bertempat di Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning kota Palembang, dengan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan *Indihome* sebanyak 20 orang. Mengingat populasi begitu banyak serta keterbatasan waktu dan tenaga maka penulis melakukan ini dengan sampel.

b. Sampel

Dalam ini diambil secara *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel harus berdasarkan cirri-ciri, sifat-sifat dan karakteristik tertentu.⁹ Sampel diambil sebagai jumlah populasi yang berstatus

⁸ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT. Rajawali Persada, 2008), hlm 161.

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, (Bandung : Alfabata, 2015), hlm 160

pemakai layanan *Indihome* 10%, dalam menentukan sampel jika populasi kurang dari 100 orang, maka sampel dapat diambil 10 %, dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 10 orang yaitu 5 responden konsumen *Indihome*, dan 5 staff dari PT.Telekomunikasi Indonesia

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui dua cara yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai , dengan menggunakan pedoman atau pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti, cara memperoleh data menggunakan metode wawancara terbuka terdiri dari peranyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya, sehingga responden atau informasi tidak terbatas dalam Tanya-jawabnya, tetapi dapat menjelaskan keterangan-keterangan yang panjang mengenai pelaksanaan akad dan pelayanan antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan konsumen pengguna *indihome* dimasyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang.¹⁰

Adapun yang akan diwawancarai oleh penulis dalam hal ini yaitu masyarakat konsumen yang menggunakan internet Wifi *indihome* diKelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

¹⁰ Murri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2014), hlm 372

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial, pada dasarnya metode ini digunakan untuk menelusuri data historis terhadap pelaksanaan akad, Adapun dokumentasi dalam penelitian ini dalam mengumpulkan data berupa bukti konsumen yang berlangganan *indihome* dan data-data yang berkisar mengenai stuktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia dan Paket *indihome* dan harganya. Dengan ini diharapkan dengan penelitian ini memperoleh data dan gambaran umum objek penelitian.¹¹

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan data skunder, yaitu dengan cara membaca, mengkaji, dan menganalisis buku-buku yang berhubungan dengan masalah penulis sebagai bahan pendukung.¹²

d. Analisi Data

Data yang dikumpulkan dan diolah dalam penelitian ini dianalisis secara *deskriptif kualitatif*, yakni menggambarkan atau menguraikan seluruh masalah yang ada dalam pokok permasalahan secara tegas dan sejelas-jelasnya, kemudian menguraikan itu ditarik kesimpulan secara deduktif, yakni menarik dari kesimpulan dan pernyataan-pernyataan yang bersifat umum dan khusus, sehingga penyajian hasil penelitian ini dapat dipahami dengan mudah.¹³

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm 74

¹² Cholid Narbuko, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2015), hlm 70

¹³ Burhan dan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Press, 2010), hlm

F. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab. Berikut sistematika penulisan penelitian ini:

BAB I Pendahuluan

Bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Konsep, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Umum

Bab ini akan membuat studi pustaka yang meliputi tentang Pelaksanaan Akad dan Pelayanan Jasa antara PT. Telekomunikasi Indonesia dan Masyarakat Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

BAB III Gambaran Umum

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum dan tata letak geografis PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Palembang dan Kelurahan Pahlawan Kecamatan Kemuning Kota Palembang

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjawab apa yang menjadi pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Pelaksanaan Akad dan Pelayanan Jasa Antara PT. Telekomunikasi Indonesia.

BAB V Penutup

Penutup yaitu berupa kesimpulan dari hasil yang dilakukan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi masa yang akan datang.