

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL

#### A. Program Indihome yang Digunakan oleh Pelanggan Kota Parepare

Program adalah pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan.<sup>1</sup>

Indihome merupakan inovasi nilai terhadap layanan broadband, dengan membentuk beberapa atribut program yang dimiliki oleh kompetitor di bidang sejenis, seperti Triple Play (*Internet On Fiber, Internet UserTV dan Internet Telephony*) serta beragam pilihan add-on di dalam ekosistem program Indihome dengan harga yang kompetitif. Yang menjadikan program indihome kaitan peneliti yaitu plaza Telkom Parepare adalah salah satu bagian dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia atau biasa disebut dengan Telkom. Plaza Telkom Parepare merupakan salah satu *channel* pelayanan yang disediakan Telkom untuk berinteraksi secara langsung pada kepuasan pelanggan atau pelanggan mengenai kebutuhan informasi tentang program Indihome.

Layanan Triple Play yang terdiri dari Internet On Fiber (Internet Cepat), Internet UserTV (TV Interaktif) dan Internet Telepon Rumah (Phone). Cakupan layanan triple play sebagian besar di wilayah Indonesia, yang dilayani dengan menggunakan kabel fiber optik, artinya kabel fiber optik digelar dari kantor provider sampai ke rumah pelanggan Fiber To The Home. Kelebihan yang ada pada

---

<sup>1</sup>Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, *Manajemen Pendidikan*, h. 349.

layanan Triple Play dibandingkan dengan layanan paket internet broadband dari produk provider adalah terintegrasinya 3 (tiga) layanan yang dapat disajikan dari satu infrastruktur Fiber To The Home. Adapun layanan yang diminati yaitu *Triple Play* dalam program Indihome antara lain:

### **1. Internet On Fiber (*Fixed Broadband Internet*)**

Dimana program indihome internet fiber ini merupakan layanan internet super cepat menggunakan fiber optik yang memiliki keunggulan cepat, stabil, handal dan canggih. Adapun keunggulan program indihome internet kecepatan tinggi menggunakan teknologi fiber optik, antara lain:

a. Cepat

Jaringan fiber optik mampu mentransfer data hingga 100 Mbps, jauh lebihcepat dibandingkan jaringan kabel koaksial atau kabel tembaga.

b. Stabil

Jaringan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan jaringan kabel koaksialatau kabel tembaga pada saat dilakukan akses internet secara bersamaan.

c. Handal

Kabel fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnetik dibandingkan kabel koaksial atau kabel tembaga.

d. Canggih

Teknologi fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih danterbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

Paket internet program Indihome merupakan salah satu layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optik layanan *Triple Play* yang terdiri dari salah satunya internet On Fiber.<sup>2</sup> Dimana Layanan internet pada program Indihome ini memiliki kecepatan internet dari Telkom yang cukup banyak membuat pelanggan berminat karena dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan Telkom dalam mencari berbagai informasi yang mereka butuhkan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh karyawan ibu Mita yang ada di Plaza Telkom Parepare:

“Jadi ada tiga program indihome yang dapat dinikmati oleh pelanggan khususnya plaza Telkom Parepare yaitu *voice* data atau internet telepon rumah, kemudian gambar dalam program siaran televisi yaitu internet useerTV, dan yang ketiga program internet on fiber atau internet cepat.”<sup>3</sup>

Pada dasarnya tujuan program Indihome ini sangat bermanfaat bagi pelanggan salah satunya internet On Fiber selain mendapatkan manfaat dari program indihome sendiri juga dapat memudahkan pelanggan. Adapun yang dipaparkan oleh ibu Erniyanti pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut:

“Paket internet yang saya pakai dalam program indihome di plaza Telkom Parepare yaitu internet On Fiber, UseerTV, dan Telepon rumah, dimana dengan kebutuhan saya dalam usaha sehingga saya tidak terlalu puas dan kesesuaian saya terhadap program tersebut cukup lumayan dengan harapan saya sendiri dapat direkomendasikan kepada teman-teman meskipun saya ragu terhadap program yang saya rekomendasikan ini”.<sup>4</sup>

Layanan internet On fiber merupakan salah satu yang disediakan pada program Indihome yaitu *Triple Play* ini memiliki kecepatan internet yang diberikan oleh Plaza Telkom Parepare ini cukup memuaskan pelanggan yang menggunakannya.

---

<sup>2</sup>Indihome Fiber, Internet Cepat, Internet Indonesia, Internet Rumah, Fixed Broadband, Internet Rumah Cepat, <https://indihome.co.id/>, Tanggal 23 Juli 2021.

<sup>3</sup>Mita, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

<sup>4</sup>Erniyanti, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Ujung, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

## 2. Internet UserTV (TV Interaktif)

UserTV (TV Interaktif) merupakan Program TV interaktif pertama di Indonesia. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UserTV juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan lainnya, seperti Pause and Rewind, Video on Demand, Video Recording dan lainnya, serta bebas memilih channel premium pilihan.

UserTV merupakan salah satu program terbaru dari Telkom sistem kerja dari program tersebut sangat bejalan dengan baik karena memiliki kelebihan yang bisa memuaskan para pelanggan. Karena Telkom ingin memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh ibu Dewi karyawan yang ada di Plaza Telkom Parepare:

“Untuk mengoptimalkan Program indihome dengan cara memberikan layanan jaringan terbaru ialah internet useerTV yang merupakan tayangan yang berkualitas dan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan lainnya. untuk saat ini adalah program indihome karena indihome adalah komplit, di dalam indihome ada tiga program namanya layanan *Triple Play*, seperti internet on fiber, internet UserTV dan internet telepon rumah”.<sup>5</sup>

Pihak Plaza Telkom Parepare memberikan berbagai macam program indihome salah satunya internet UserTV yang merupakan program terbaru dari Telkom untuk pelanggan dengan tujuan agar ketersediaan pelanggan tersebut dapat dipenuhi keinginan dan harapannya. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh ibu Hj. Sitti Aisyah pelanggan Plaza Telkom Parepare:

---

<sup>5</sup>Dewi Mustika Sari, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

“Sebagai pelanggan saya memakai program indihome yaitu internet on fiber dan internet useerTV yang tentunya saya cukup puas dengan program ini dan sudah sesuai juga dengan keinginan yaitu internet on fiber semakin internetnya cepat sedangkan UseerTV ialah program terbaru yaitu gambar siaran televisi yang mengurangi kebutuhan saya tidak memakai TV kabel sehingga saya dapat merekomendasikan tetangga saya sendiri lalu dia tertarik menggunakan program indihome tersebut.<sup>6</sup>

Dari program terbaru tersebut telah berhasil dijalankan dengan baik oleh PT. Telekomunikasi Indonesia khususnya bagian program indihome pada Plaza Telkom Parepare. Dimana dalam melayani pelanggan yang sudah sesuai dengan peraturan yang telah berlaku, memberikan respon yang baik untuk pelanggan baik di luar kantor maupun di dalam kantor. Pada dasarnya tujuan program Indihome ini sangat bermanfaat bagi pelanggan selain mendapatkan manfaat dari program indihome sendiri juga dapat memudahkan pelanggan.

### **3. Internet Telepon Rumah (*Fixed Phone*)**

Program Indihome internet telepon rumah adalah komunikasi telepon dengan keunggulan biaya nelson lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Program IndihomeFiber menawarkan gratis menelepon 1000 menit atau setara dengan 17 jam per bulan yang bisa digunakan baik untuk lokal maupun interlokal secara leluasa. Selain gratis menelepon 1000 menit, Indihome Fiber juga memiliki layanan telepon tambahan lainnya, yaitu telepon mania dan global *call*. Adapun pengertian dan paket daritelepon mania dan global *call*, antara lain:

#### **a. Telepon mania**

Pelanggan baru ataupun pelanggan lama Indihome fiber bisa menikmati nelson sepuasnya ke semua nomor Telkomsel. Dengan keuntungan jangkauan

---

<sup>6</sup>Hj. Sitti Aisyah, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Soreang, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

yang luas dan paketnya yang ekonomis.

b. Global Call

Nelpon ke luar negeri lebih leluasa dengan Global Call. Layanan Global Call yang praktis, ekonomis, mudah dan memiliki jangkauan yang luas. Selain itu, juga bisa memilih berbagai paket Global Call hingga ke 10 negara pilihan.

Program Indihome internet Telepon Rumah merupakan salah satu program dari Telkom cukup lama sistem kerja dari program tersebut sehingga dioptimal dengan baik karena memiliki kelebihan yang bisa memuaskan pelanggan plaza Telkom Parepare. Karena Telkom ingin memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh ibu Nadia karyawan yang ada di Plaza Telkom Parepare:

“Program indihome internet telepon rumah yang terdiri dari layanan Triple Play karena program indihome adalah komplit program internet telepon rumah cukup lama bersama internet on fiber dari Telkom cumannya layanan atau program sudah berbeda nama program tersebut yaitu dulu dan sekarang”.<sup>7</sup>

Telkom memutuskan untuk fokus pada layanan triple play jaringan kabel untuk berkembang menjadi perusahaan yang lebih baik dan lebih aman terhadap program indihome tersebut. Telkom harus terus mengembangkan keuntungan kompetitifnya untuk mempertimbangkan perubahan lingkungan bisnisnya, salah satunya adalah dengan adanya perkembangan internet. Telkom meyakini internet merupakan utilitas ketiga layanan triple play program Indihome dari kebutuhan

---

<sup>7</sup>Nadia, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

masyarakat setelah air dan listrik. Dengan fakta tersebut, Telkom Indonesia berinovasi menjadi perusahaan dengan dua produk utama untuk pelanggan, yaitu dengan menghadirkan Indihome (selain wifi.id). Indihome merupakan inovasi nilai terhadap layanan broadband, dengan membentuk beberapa atribut program yang dimiliki oleh kompetitor lainnya di bidang sejenis, seperti Triple Play (*Internet Fiber, Internet TV dan Internet Telephony*) serta beragam pilihan add-on di dalam ekosistem layanan Indihome dengan harga yang kompetitif.

Dan dari hal tersebut program di plaza Telkom Parepare telah memberikan layanan yang membuat pelanggan apanya diminat dengan tujuan agar pelanggan tetap loyal dan mendapat kepuasan yang tinggi. hal yang serupa juga yang disampaikan oleh ibu Yu'sri Faradillah pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut:

“Selama saya berlangganan program Indihome yaitu internet on fiber dan internet telepon rumah ini saya pernah mendapatkan kendala dalam program indihome tersebut. Dan saya rasa belum puas terhadap program Indihome yang saya pilih dengan tidak sesuai harapan terhadap program indihome yang tidak dapat saya rekomendasikan kepada saudara saya sendiri.”<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yusri Faradillah, peneliti menyimpulkan bahwa selain dari faktor untuk berlangganan sesuai kebutuhan. Menunjukkan pernyataan yang hampir sama bahwa faktor utama berlangganan sesuai kebutuhan ialah kondisi dengan kebutuhan teknologi terhadap jaringan internet on fiber dan internet telepon rumah merupakan solusi yang tepat.

---

<sup>8</sup>Yu'sri Faradillah, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Soreang, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

Salah satu program yang diberikan untuk pelanggan adalah dengan memasukkan pendapat mereka pada kotak masukan dimana kotak tersebut merupakan kotak untuk para pelanggan agar memberikan nilai seberapa besar tingkat kepuasan mereka. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ibu Dewi karyawan di Plaza Telkom Parepare:

“Untuk pengukuran kepuasan pelanggan itu kami masukkan, kalau pelanggan memberi simbol warna hijau berarti menandai sikap pelanggan itu puas, kalau pelanggan memberi simbol berwarna merah berarti menandai sikap pelanggan kurang puas adapun dengan keluhan-keluhan yang bisa diambil menjadi ukuran kepuasan pelanggan tersebut.”<sup>9</sup>

Ciri-ciri mengukur kriteria tingkat kepuasan pelanggan terhadap program indihome yaitu puas dan tidak puas dalam mendapat nilai yang paling kecil, sehingga rekomendasi bagi pelanggan dalam pelayanannya harus meningkatkan kepuasan kepada pelanggan yang menerapkan melalui:

Tabel 4.1 Data Puas dan Tidak Puas

<b>Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>
1. Menjadi pelanggan yang loyal.	1. Pasif, tidak melakukan tindakan apapun.
2. Memberikan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru.	2. Mengajukan keluhan dalam berbagai bentuk.
3. Membeli lebih banyak jika memperkenalkan produk baru atau menyempurnakan produk yang ada.	3. Melakukan aksi melalui pihak ketiga.
4. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang rekomendasi produk.	4. Menghalang-halangi orang lain untuk menggunakan jasa.

<sup>9</sup>Dewi Mustika Sari, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.



Agar menunjukkan kepeduliannya kepada setiap pelanggan dengan cara memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga selalu loyal kepada perusahaan. Karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.<sup>10</sup>

Pelanggan pada Plaza Telkom Parepare sebagian besar lumayan puas dengan program indihome yang diberikan oleh Plaza Telkom Parepare. Meskipun terdapat berbagai macam keluhan-keluhan dari para pelanggan, pihak Plaza Telkom akan selalu memberikan pelayanannya sebaik-baik mungkin. Hal ini sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ibu Mita karyawan di Plaza Telkom Parepare:

“Biasanya faktor yang mempengaruhi pelayanan sering terjadi kendala yaitu gangguan alam seperti hujan, angin kencang, sehingga mengakibatkan munculnya keluhan para pelanggan”.<sup>11</sup>

Salah satu faktor utama dalam setiap bisnis khususnya bisnis pada pelanggan, keluhan-keluhan para pelanggan akan selalu bermunculan, diakibatkan berbagai macam faktor yang membuat tingkat kepuasan pelanggan menjadi menurun, PT. Telkom bagian program indihome yaitu Plaza Telkom Parepare tidak henti-hentinya selalu memberikan yang terbaik mengenai program-program indihome. Agar dapat memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan tersebut.

Apabila semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Telkom khususnya pada Plaza Telkom Parepare, maka makin banyak pula pelanggan yang

---

<sup>10</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, edisi 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 182.

<sup>11</sup>Mita, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

merasa puas jasa internet tersebut tidak akan beralih pada perusahaan lain. Kualitas program-program indihome yang sangat penting bagi kelancaran dan kesuksesan PT. Telkom, karena itu pelayanan yang baik harus menjadi nomor satu untuk perusahaan dan di mata para pelanggan.

### **B. Mengoptimalkan Program Indihome Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Salah satu program Indihome yang sering digunakan oleh pelanggan adalah Triple Play. Layanan Triple Play yang terdiri dari Internet On Fiber (Internet Cepat), Internet UserTV (TV Interaktif) dan Internet Telepon Rumah (Phone). Cakupan layanan triple play sebagian besar di wilayah Indonesia, yang dilayani dengan menggunakan kabel fiber optik, artinya kabel fiber optik digelar dari kantor provider sampai ke rumah pelanggan Fiber To The Home. Kelebihan yang ada pada layanan Triple Play dibandingkan dengan layanan paket internet broadband dari produk provider adalah terintegrasinya 3 (tiga) layanan yang dapat disajikan dari satu infrastruktur Fiber To The Home. Dimana meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas, dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Istilah kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama di manapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), personal (tergantung

preferensi atau selera setiap individu). Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur).<sup>12</sup>

Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, sementara itu dalam pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menggunakan item dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

### **1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan**

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Secara Menyeluruh dilakukan langsung oleh peneliti dengan cara menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap program Indihome. Berdasarkan hasil penelitian dengan 12 orang informan yaitu pelanggan plaza Telkom Parepare, menunjukkan bahwa keseluruhan informan penelitian menyatakan kepuasan mereka terhadap program indihome layanan Triple play yaitu Internet On Fiber, Internet UserTV, dan Internet Telpon Rumah, ini sangat memuaskan terhadap program dengan layanan tersebut. Adapun layanan peningkatan kepuasan pelanggan yang diminati oleh pelanggan plaza Telkom Parepare yaitu penambahan kapasitas Mbps terhadap layanan Triple Play, Penambahan Kapasitas *Channel* Program Indihome Internet UserTV Berbentuk Layanan Set Top Box, dan Layanan Bundling Smart Camera Berbentuk (IPCAM atau CCTV) dan dalam program Indihome antara lain:

---

<sup>12</sup>Tjiptono dkk, *Pemasaran Strategi*, h. 67.

**a. Penambahan Kapasitas Mbps Program Indihome terhadap Layanan Triple Play**

PT Telekomunikasi Indonesia atau Telkom menjadikan wilayah layanan Kota Parepare sebagai pilot project peningkatan kapasitas dan kapabilitas layanan internet kecepatan tinggi Speedy yaitu Triple Play. Vice President Public and Marketing Communication Telkom, menambahkan, sesuai dengan kami sediakan dari pelanggan agar kecepatan Speedy ditambah terus dan sebagai apresiasi kepada pelanggan loyal Speedy, Telkom akan meningkatkan kecepatan dari 384 Kbps menjadi 512 Kbps untuk paket Socialia, dan dari 512 Kbps menjadi 200 Mbps untuk paket Load. Adapun tarif berlangganan tetap dengan tarif lama. Hal ini sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ibu Anggun karyawan di Plaza Telkom Parepare:

“Kami mengutamakan kenikmatan pelanggan extra speed menambahkan Mbps kapasitas layanan pelanggan cukup mempromosikan untuk mendapatkan program ini tetapi pelanggan tersebut komplek”.<sup>13</sup>

Namun, lanjut dia, setelah pilot project ini dianggap berhasil, daerah lain pun berkesempatan memperoleh kecepatan akses yang sama secara bertahap. Dia menambahkan, selain meningkatkan kecepatan Telkom juga akan meluncurkan paket-paket baru Speedy yang diharapkan dapat memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan terhadap akses internet cepat.

---

<sup>13</sup>Anggun, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

Tidak jarang dengan banyaknya pelanggan, maka kendala-kendala teknis dilapangan sering terjadi. Terlebih saat musim penghujan, gangguan tidak saja bisa terjadi dari system software tapi juga bisa muncul sebab external, seperti pohon tumbang sehingga memutuskan kabel Telkom. Seringkali pengaduan Telkom yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah gangguan layanan Triple play dari program indihome, serta gangguan wifi id. Untuk mengatasi hal tersebut Telkom menyediakan layanan call center pengaduan Telkom yang bisa di hubungi selama 24 jam. Seperti yang dipaparkan dari hasil wawancara oleh salah seorang pelanggan di Kecamatan Ujung kota Parepare yang bernama ibu Mariama pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut:

“Yang menjadi faktor utama keluhan saya terhadap pelayanan kapasitas program yang saya tingkatkan ini belum menyatakan saya puas karena belum bagus hasilnya dengan sesuaian saya sering terjadi yaitu gangguan kelambatan dari Mbps kecepatan internet layanan triple play yang saya naikkan.”<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mariama, peneliti menyimpulkan bahwa selain dari faktor peningkatan kapasitas Mbps program Indihome untuk berlangganan sesuai kebutuhan. Begitu pula dengan keseluruhan informan dalam penelitian ini menunjukkan pernyataan yang hampir sama bahwa faktor utama yang mendorong ibu mariama meningkatkan kapasitas Mbps program Indihome ialah kondisi sekarang serba teknologi terhadap jaringan terutama internet on fiber merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan,

---

<sup>14</sup>Mariama, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Ujung, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

Telkom terus menyempurnakan layanan Speedy terhadap program Indihome yaitu Triple paly sehingga dengan peningkatan kapasitas Mbps terbaru, pelanggan akan merasakan suatu pengalaman baru berinternet yang belum pernah dialami sebelumnya. Pandangan terhadap kepuasan pelanggan sangat secara menyeluruh akan memberikan pemahaman yang lebih luas.<sup>15</sup> Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan salah satu pelanggan yang telah berlangganan selama 2 bulan, yaitu ibu Nurhidayah pelanggan plaza Telkom Parepare menuturkan bahwa:

“Saya tinggal di kecamatan bacukiki kota Parepare, saya menggunakan program indihome sejak 2 bulan yang lalu. Program Indihome yang saya pakai itu internet on fiber dan internet telepon rumah, karena saya masih tergolong pengguna baru, maka saya masih dalam tahap uji coba apakah program ini cocok dan baik digunakan. Namun sampai saat ini semua lancar saja dan sesuai harapan keinginan meningkatkan kaptasitan Mbps layanan triple play tetapi mulai muncul dengan keluhan terhadap kapasitas Mbps yang saya naikkan cukup belum puas sehingga saya tidak merekomendasikan program indihome kepada keluarga saya.”<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, secara keseluruhan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kapasitas Mbps pelanggan plaza Telkom Parepare lama dan baru secara meyeluruh, hal ini sebabkan karena ada konsistensi perusahaan plaza Telkom Parepare.

Telkom memberika penyedia layanan telekomunikasi yang terdiri Triple Play yang memiliki banyak pelanggan di Indonesia. Tidak saja pengguna program Indihome Terhadap Layanan Triple Play, tapi juga program internet, TV dan telepon rumah harus membayar.

<sup>15</sup>Ali Hasan, *Marketin* Cetakan Pertama, h. 56.

<sup>16</sup>Nurhidayah, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

## **b. Penambahan Kapasitas *Channel* Program Indihome Internet UserTV Berbentuk Layanan Set Top Box**

Telkom selalu membuat inovasi tiada henti untuk memanjakan para pelanggannya. Berbagai fasilitas diberikan oleh Telkom, baik untuk kebutuhan kerja, sekolah, maupun hiburan keluarga. Menonton film dan tayangan lain melalui TV di rumah ternyata masih menjadi preferensi sebagian besar pelanggan Telkom. Di samping lebih nyaman, Telkom juga bisa dinikmati bersama keluarga dan teman, sehingga menonton jadi lebih seru, serta lebih mudah menyaring tayangan atau konten yang layak ditonton oleh anak-anak.

Untuk meningkatkan kenyamanan, Telkom memperkenalkan Set Top Box (STB) Hybrid, atau disebut Hybrid Box, agar pelanggan dapat menikmati TV interaktif-nya internet UseeTV yang menayangkan berbagai macam informasi dan hiburan baik untuk anak, remaja, maupun dewasa, seperti siaran langsung bola, konser musik, hingga film-film box office dalam program Indihome. Hybrid Box program Indihome memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan OTT TV di layar TV.

Apa perbedaan Hybrid Box dengan STB Standar? Hybrid Box IndiHome memiliki tampilan gambar pada layar lebih jernih dan jelas. Perbedaan kualitas gambar serta resolusi tersebut akan terasa bagi pelanggan yang sebelumnya menggunakan STB standar. Tidak hanya itu, dengan menggunakan Hybrid Box, TV biasa bisa berfungsi seperti sebuah Smart TV. Dengan Hybrid Box, pelanggan bisa

ber-internet langsung di layar TV, sehingga browsing, streaming, dan menggunakan aplikasi bisa dilakukan dengan mudah dan nyaman dari layar TV. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh ibu Nadia karyawan yang ada di Plaza Telkom Parepare:

“Penambahan *channel* program Indihome internet UserTV berbentuk layanan Set Top Box yang terdiri dari layanan Triple Play karena program indihome adalah komplet program siaran televisi dulu 1 tersambung Tv sekarang menjadi 2 Tv dengan berbagai macam fitur yang dilengkapi untuk pelanggan tersebut”.<sup>17</sup>

Di era internet, berbagai kesulitan yang ada pada masa lalu telah dipermudah. Salah satunya adalah proses upgrade atau tambah channel TV Kabel. Dulu, untuk menambah channel tv kabel penyedia upgrade layanana secara online adalah Telkom. Sebagai salah satu kemudahan jaringan internet terbesar di Indonesia, Telkom tidak hanya menawarkan layanan internet saja, melainkan juga layanan tambahan atau Add-On yang sangat menarik untuk digunakan salah satu internet UserTV.

Salah satu layanan Add-On dari Telkom adalah Telkom, paket Minipack, Telkom Minipack & Add-On adalah program-program kecil dari beberapa saluran tambahan atau Add-On yang dimiliki oleh Telkom. Dengan paket Minipack, kamu dapat menonton channel-channel yang diinginkan dengan mudah. Terdapat 18 pilihan paket Minipack channel Indihome yang tersedia untuk kamu dan dapat dipilih secara fleksibel sesuai keinginan. Nah, berikut ini adalah paket channel yang disediakan Indihome yang dapat kamu pilih sesuka hati.

---

<sup>17</sup>Nadia, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.



Keuntungan dan keunggulan Hybrid Box IndiHome Mempunyai kemampuan untuk memutar konten video dengan resolusi HD dan 4K. Memiliki fitur layaknya perangkat Android dengan dukungan aplikasi yang beragam. Memiliki external storage yang dapat ditambah dengan koneksi USB dan micro SD. Port USB bisa digunakan untuk hal lain seperti external IP Camera.

Memiliki layanan OTT yang memberikan kemampuan bagi pelanggan untuk mengakses ribuan konten video. Memberi kenyamanan dalam menikmati berbagai konten dan aplikasi (search, pause, rewind, dan forward). Hal ini diungkapkan oleh salah satu pelanggan plaza Telkom Parepare, ibu Nasmah pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut menuturkan bahwa:

“program Indihome internet UserTV berbentuk layanan Set Top Box dengan keinginan saya fasilitas yang disediakan, yaitu menambahkan channel tv biar mendapat jangkauan dua siaran televisi dengan kualitas terjangkau yang bisa di tonton banyak fitur-fitur yang diinginkan tetapi menjadi lambat saat memulai layanan terbaru tersebut sehingga saya belum puas untuk merekomendasikan kepada teman-teman tidak yakin.”<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa kesesuaian keinginan pelanggan plaza Telkom Parepare meningkatkan rasa puas terhadap program Indihome dinyatakan belum puas terhadap layanan tersebut.

### **c. Telkom Layanan Bundling Smart Camera Berbentuk (IPCAM atau CCTV)**

Dengan Telkom Layanan Bundling Smart Camera, Anda dapat melakukan pemantauan keadaan di rumah dan gedung dalam jarak jauh sekalipun. Hanya melalui gadget dan smartphone, Anda dapat menggunakan fungsi-fungsi home surveillance dengan cepat dan praktis dilengkapi kecanggihan perangkat program

---

<sup>18</sup>Nasmah, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki Barat, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

Indihome Smart Camera yang berteknologi IOT (Internet Of Thing), Anda juga dapat menikmati kecepatan internet hingga 50 Mbps, bebas nelpon 100 menit ke sambungan lokal dan interlokal.

Prinsip utama dua kamera tersebut sebenarnya sama, yakni merekam video yang kemudian dikirimkan ke sebuah perangkat lalu ditampilkan di monitor. Namun, ada banyak perbedaan cara kerja dan fitur yang dimiliki masing-masing kamera. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh karyawan bapak Muhammad Zikri Plaza Telkom Parepare:

“Jadi layanan Bundling Smart Camera atau CCTV mengandalkan sinyal analog yang dapat dinikmati oleh pelanggan khususnya plaza Telkom Parepare yaitu merekam video yang kemudian dikirimkan ke sebuah perangkat lalu ditampilkan di monitor sehingga yang digunakan untuk menampilkan hasil rekaman, harus tersambung dengan DVR.”<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa CCTV Closed-Circuit Television atau biasa disingkat CCTV mengandalkan sinyal analog. Sinyal analog digunakan untuk mentransmisi video dari satu kamera atau lebih ke perangkat penerima (receiver). Kamera analog merekam gambar, lalu mengirim gambar tersebut melalui kabel coaxial ke Digital Video Recorder (DVR). DVR kemudian mengubah video dari sinyal analog ke sinyal digital, memadatkan data, dan menyimpannya dalam hard drive. Monitor, yang digunakan untuk menampilkan hasil rekaman, harus tersambung dengan DVR. DVR bisa juga terkoneksi ke router dan modem untuk menampilkan video melalui internet dalam jaringan internal. Hasil wawancara selanjutnya juga dipaparkan oleh pelanggan

---

<sup>19</sup>Muhammad Zikri, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masseur No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

plaza Telkom Parepare atas nama Ibu Andi Nurhafidzah sebagai berikut:

“untuk layanan Bundling Smart Camera atau CCTV saya memilih layanan ini dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan tapi telkom memberi kepuasan kepada kami dengan men dapat melakukan pemantauan keadaan di rumah dan gedung dalam jarak jauh sekalipun melalui internet berbentuk program indihome terbaru dari Telkom, yang bernama *triple play* , CCTV yang saya gunakan ini sesuai dengan keinginan untuk merekomendasi kepada saudara saya sendiri”.<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menyeluruh terhadap pihak plaza Telkom Parepare dan pelanggan sudah membuat rasa puas belum sesuai keinginan layanan program indihome dari Telkom tersebut. hal yang serupa juga secara keseluruhan tiga layanan yang membuat tingkat kepuasan pelanggan terhadap program Indihome ini menurun dengan layanan di paparkan tiga item diatas tersebut belum dapat merasa cukup puas dalam penambah dan keinginan memakai kapasitas layanan terhadap program indihome Triple Play.

## 2. Konfirmasi Harapan

Konfirmasi Harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja plaza Telkom Parepare dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diminati oleh pelanggan plaza Telkom Parepare yaitu penambahan kapasitas Mbps terhadap layanan Triple Play, Penambahan Kapasitas *Channel* Program Indihome Internet UserTV Berbentuk Layanan Set Top Box, Layanan Bundling Smart Camera Berbentuk (IPCAM atau CCTV) dan dalam pelayanan program Indihome. Hasil

---

<sup>20</sup>Andi Nurhafidzah, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki Barat, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

wawancara peneliti dengan 12 informan pelanggan plaza Telkom Parepare ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Data Pelanggan Informan Penelitian

No.	Nama	Pekerjaan	Alamat	<i>Konfirmation Of Expectations</i>
1	Erniyanti	IRT	Jl. Pancasila	Belum Sesuai
2	Mariama	Penjahit	Jl. Pancasila	Belum Sesuai
3	Ramadhanni	Karyawan	Jl. Pancasila	Sesuai
4	Nurhidayah	IRT	Jl. Maleo Perumnas	Belum Sesuai
5	Andi Nurhafidzah	IRT	Jl. BTN Timurama Blok A3/15	Sesuai
6	Putri Nurul Alfia	Menjual Online Shop	Jl. Jendral Muh Yusuf	Sesuai
7	Hj. Sitti Aisyah	Guru	Jl. Amal Bakti	Sesuai
8	Yu'sri Faradillah	Wiraswasta	Jl. Kebun Sayur No. 7B	Belum Sesuai
9	Arlinda Bahri	Penjual kue	Jl. Kampung Pisang	Sesuai
10	Amirullah Madani	Staf KPU	Jl. Reformasi LR 2 No. 30 A	Sesuai
11	Nasmah	Wirausaha	Jl. Bau Massepe 164 A. Lumpue	Belum Sesuai
12	Hj. Agustina	Pns	Jl. Jend. Muh. Yusuf	Sesuai

Dari tabel data pelanggan informzn penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pelanggan plaza Telkom Parepare dalam ini informan penelitian menyatakan bahwa tidak ada kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja perusahaan. Dalam artian, kinerja perusahaan plaza Telkom Parepare sudah sesuai dan belum ada yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pelanggan plaza Telkom Parepare, ibu Arlinda Bahri pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut menuturkan bahwa:

“Harapan saya terhadap program indihome dengan layanan yang disediakan sudah sesuai dengan fasilitas, yaitu kualitas jaringan koneksi program triple play dengan penambah kapasitas Mbps yang lancar sehiggan saya sangat puas dapat merekomendasikan kepada teman dekat.”<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Arlinda Bahri, peneliti menyimpulkan bahwa kesesuaian harapan pelanggan plaza Telkom Parepare sudah meningkatkan rasa puas terhadap program Indihome dengan layanan tersebut. Selanjutnya wawancara oleh bapak Amirullah Madani pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut:

“Sebagai pelanggan plaza Telkom Parepare dengan layanan program yang disediakan seperti layanan triple play dan Penambahan Kapasitas *Channel* Internet UserTV Berbentuk Layanan Set Top Box, yaitu interner On Fiber+ nterner UserTV+Internet Telepon rumah, terhadap layanan Set Top Box ini mampu memuaskan sesuai harapan kami dengan fasilitas tersebut dan saya dapat merekomendasikan ini kepada teman kerja.”<sup>22</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan, secara keseluruhan menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja dan

---

<sup>21</sup>Arlinda Bahri, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki Barat, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

<sup>22</sup>Amirullah Madani, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki Barat, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

program indihome layanan yang tersedia di plaza Telkom Parepare dapat memuaskan pelanggan terhadap keinginan harapan konfirmasi kepada Telkom Parepare. Selanjutnya Hal ini sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ibu Anggun karyawan di Plaza Telkom Parepare:

“Keluhan-keluhan pelayanan sering terjadi kendala yaitu tidak sesuai atau sesuai dengan keinginan pelanggan dalam layanan program indihome yang disediakan oleh plaza Telkom Parepare dimana layanan ini merupakan triple play dan menambah kapasitas yang diharapkan antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan yang menjadi sudah sesuai dan tidak sesuai mengakibatkan muncul puas dan tidak puas dengan kesesuaian harapan tersebut”.<sup>23</sup>

Berdasarkan Secara keseluruhan menunjukkan bahwa hasil wawancara dengan pihak karyawan berkaitan er at kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan dengan program indihome terutama dalam kualitas layanan perusahaan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat menguntungkan perusahaan itu sendiri.

### **3. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan**

kesediaan untuk merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. Hal ini diungkapkan karyawan plaza Telkom Parepare yang telah dipaparkan oleh ibu Anggun karyawan di Plaza Telkom Parepare:

“Kami memiliki pelanggan yang loyal dan suka merekomendasikan layanan program Indihome kepada orang lain adalah impian semua sales maupun

---

<sup>23</sup>Anggun, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

perusahaan. Karena, dengan cara ini perusahaan akan lebih mudah untuk mendapatkan pelanggan-pelanggan baru yang dihasilkan dari rekomendasi tersebut. Akan tetapi, untuk mendapatkan manfaat dari pelanggan ini, perusahaan dan tim sales harus bekerja ekstra keras. Karena, pelanggan tidak akan memberikan rekomendasinya kepada orang lain dengan mudah karena juga mempertaruhkan reputasi yang ia miliki di mata orang-orang sekitarnya”.<sup>24</sup>

Adapun hasil wawancara peneliti terhadap beberapa informan penelitian, salah satunya adalah Bapak Ramadhanni mengungkapkan bahwa:

“Kalau untuk program indihome dan layanan yang saya gunakan, selama ini ada kendala dengan program ini tapi saya berani merekomendasikan kepada rekan dan keluarga terdekat karena saya merasa puas pelayanannya sesuai harapan saya.”<sup>25</sup>

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan ibu Hj. Agustina pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut :

“Selaku pengguna program indihome pernah mendapat rekomendasi program ini dari teman saya yang sudah berlangganan bertahun-tahun dan merasa puas dengan program ini. Saya memakai program tersebut sejak kebutuhan saya serba internet dan tentunya harus menggunakan jaringan yang lancar dan memadai sesuai dengan harapan saya meskipun kendala yang saya hadapi program ini belum terlalu puas dengan layanana.”<sup>26</sup>

Hasil wawancara dengan Hj. Agustina, menunjukkan bahwa pelanggan yang merekomendasikan dengan rasa puas program indihome telah melakukan beberapa rekomendasi kepada rekan terdekat ataupun keluarga mereka tetapi yang mendapat rekomendasi ini menyatakan belum puas dalam menggunakan program indihome dengan layanan-layanan berdasarkan hasil rekomendasi dari kerabat atau keluarga . Hal ini dikuatkan dengan pernyataan salah seorang informan bernama Putri Nurul Alifya pelanggan plaza Telkom Parepare sebagai berikut:

“Saya direkomendasikan oleh kakak saya untuk menggunakan program indihome dengan layanan ini kakak saya merekomendasikan program-program yang telah

---

<sup>24</sup>Anggun, Karyawan Plaza Telkom Parepare, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jl. Bau Masee No. 262 Parepare, Tanggal 08 Juni 2021.

<sup>25</sup>Ramadhanni, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Soreang, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

<sup>26</sup>Hj. Agustina, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki Barat, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.

dia gunakan selama 1 tahun sampai sekarang kakak saya merasa puas dengan fasilitas program indihome sesuai harapannya tetapi saya sendiri layanan program indihome ini belum puas sepenuh yang direkomendasi kepada kakak saya”.<sup>27</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan bahwa beberapa pelanggan plaza Telkom Parepare telah melakukan rekomendasi kepada kerabat, keluarga, serta yang sudah berlangganan dan yang ingin berlangganan program indihome di Plaza Telkom Parepare menyatakan keluhan yang belum puas terhadap layanan program indhome tersebut.

### **C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Mengoptimalkan Program Indihome Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Istilah tinjauan ekonomi islam dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu, bagaimana proses dan cara agar sesuatu tersebut dapat terlaksanakan atau terimplementasikan secara baik sesuai dengan merealisasikan kesejahteraan manusia melalui alokasi dan distribusi sumberdaya yang langka, yang sejalan dengan ajaran Islam, tanpa membatasi kebebasan individu ataupun menciptakan ketidakseimbangan ekonomi makro dan ekologis. Untuk menganalisis tinjauan ekonomi islam pada optimalisasi program indihome dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kota Parepare, peneliti menggunakan prinsip-prinsip ekonomi Islam, yaitu: keadilan, amanah, tanggungjawab, dan kejujuran.

Program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai program yang memudahkan pelanggan khususnya yang menjadi sasaran adalah tingkatan kepuasan yang mampu mengsejahterakan kebutuhan dengan memanfaatkan potensi

---

<sup>27</sup>Putri Nurul ALifya, Pelanggan Plaza Telkom Parepare, Kec Bacukiki, wawancara oleh penulis, Tanggal 11 Juni 2021.



yang dimiliki, terlebih lagi program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan dapat memberikan layanan untuk mengoptimalkan program-program yang dimiliki yang tidak memberatkan dalam hal pembayaran perbulan pelanggan plaza Telkom Parepare. Terdapat berbagai macam hakikat yang dapat diterapkan berdasarkan ekonomi Islam , seperti:

### **1. Prinsip Keadilan**

Prinsip keadilan diterapkan dalam kegiatan program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan kegiatannya yang sudah tepat, yaitu orang yang berhak menerima pelayanan yang memuaskan program tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan menunjukkan kebutuhan pelanggan terhadap layanan program indihome yaitu triple play, bundling smart camera berbentuk (ipcam atau cctv), dan penambahan kapasitas layanan berdasarkan usaha kinerja perusahaan plaza Telkom Parepare dengan tujuan memudahkan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap program Indihome dengan layanan yang disediakan.

Keadilan adalah suatu prinsip yang sangat penting dalam mekanisme perekonomian Islam. Bersikap adil dalam ekonomi tidak hanya didasarkan pada ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi tetapi juga berdasarkan pada pertimbangan hukum alam. Alam diciptakan berdasarkan atas prinsip keseimbangan dan keadilan. Adil dalam ekonomi bisa diterapkan dalam penentuan harga, kualitas produksi, perlakuan terhadap pekerja, dan dampak yang timbul dari berbagai kebijakan ekonomi yang dikeluarkan.<sup>28</sup> Firman Allah dalam QS. an-Nahl/ 16 : 90

---

<sup>28</sup>Muhammad Kholid, *Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang tentang Perbankan Syariah, Jurnal Asy-Syari'ah*, Vol 20, No 2, 2018, h. 148.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.<sup>29</sup>

Sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh Abdullah bin Amr bin al-Ash ra.

أَخْبَرََنَا فُتَيْبَةُ بْنُ سَعِيدٍ قَالَ حَدَّثَنَا سُفْيَانُ عَنْ عَمْرِو بْنِ حَرْبٍ وَأَنْبَأَنَا مُحَمَّدُ بْنُ أَدَمَ بْنِ سَلِيمَانَ عَنْ ابْنِ الْمُبَارَكِ عَنْ سُفْيَانَ بْنِ عُيَيْنَةَ عَنْ عَمْرِو بْنِ أُوسٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو وَبْنِ الْعَاصِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ الْمُفْسِدِينَ عِنْدَ اللَّهِ تَعَالَى عَلَىٰ مَنَّا بِرٍ مِنْ نُورٍ عَلَىٰ يَمِينِ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَمَا وَلَوْ أَقْلٌ مُحَمَّدٌ فِي حَدِيثِهِ وَكَلَّمَا يَدَ يَمِينٍ<sup>30</sup>

Artinya:

Sesungguhnya orang-orang yang adil di sisi Allah akan berada di atas menara-menara cahaya di sebelah kanan Rabb yang Rahmān, dan kedua tangan-Nya di sebelah kanan orang-orang yang adil di dalam menetapkan hukum, adil dalam keluarga dan adil dalam kepemimpinannya. Sedangkan dalam suatu riwayat ditambahkan; “Nabi Muhammad bersabda: dan keduanya adalah tangan kanan (kebaikan).

Hadits di atas menerangkan bahwa Nabi menjamin orang-orang yang berbuat adil akan berada di sisi Allah. Nabi pun menerangkan bahwa orang-orang yang berbuat adil yang dijamin adalah mereka yang selalu menegakkan keadilan dengan menggunakan term al-qisth.

<sup>29</sup> QS. an-Nahl/ 16 : 90

<sup>30</sup>Abū „Abdurrahmān bin Syu“aib bin „Alī an-Nasā“i, *Sunan An-Nasāi Al-Musamma Al-Mujtaba*, Kitab Al-Qudhah, Bab fadhil al-ḥakīm al-„ādil fī ḥukmih, No. Hadits 5389, (Bairūt:Dārul Hadits, 1889), h. 235

Prinsip ini menegaskan bahwa berlaku adil dengan siapapun akan meningkatkan kualitas hidup manusia, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan kebijakan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar pelanggan secara seimbang, penyediaan fasilitas bagi pelanggan mampu serta adanya program-program Indihome dalam layanan tersebut.

Program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan diwujudkan dalam bentuk partisipasi setiap komponen pelanggan untuk terlibat dalam pelaksanaan kegiatan dan mendapatkan manfaat sebesar-besarnya dari hasil kegiatan tersebut. Keberhasilan dari program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilihat dan semua orang berhak untuk memperoleh keinginan layanan dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku dan tetap menerapkan prinsi keadilan.

Segala sesuatu harus dilakukan secara terencana dan teratur dalam pandangan ekonomi Islam, tidak terkecuali dengan proses mengoptimalkan program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan ketentuan membantu plazaTelkom Parepare dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggan yang dimiliki menjadi lebih baik, tujuan mendapatkan pelayanan yang optimal dilaksanakan dengan baik.

Kegiatan pelayanan yang optimal dalam ekonomi Islam erat kaitannya dengan *al-hisbah*, yaitu menyuruh kepada kebaikan dan melarang dari kemungkaran, antara *al-hisbah* dengan pengawasan memiliki dasar yang sama yaitu sama-sama bertujuan untuk mencegah kemungkaran.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini, kemungkaran yang ingin dicegah adalah kemungkaran yang terjadi dalam praktik pelaksanaan program Indihome meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan melakukan pengawasan dan

---

<sup>31</sup>Al-Mawardi, Al-ahkam As-Sulthaniyyah, *Hukum-hukum Penyelenggaraan Negara dalam Syariat Islam*, (Jakarta: Darul Falah, 2006), h. 398.

pengendalian adalah untuk mencegah seseorang jatuh terjerumus kepada sesuatu yang salah serta memastikan tujuan organisasi terlaksana.

## **2. Prinsip Tanggung Jawab**

Nilai tanggungjawab pada program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan adalah mengoptimalkan pengguna layanan program indihome terhadap melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kepuasan, Adapun prinsip tanggungjawab dalam program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan dilaksanakan secara optimal, dimana pengoptimalan layanan belum melaksanakan tugas atau tanggungjawabnya karena tidak sesuai secara langsung jalannya proses keinginan pelanggan, hal tersebut dikarenakan pemahaman pelanggan hanya pada saat ingin mendaftarkan dirinya berlangganan terhadap program indihome tersebut, sehingga bentuk tugas dan tanggungjawab dari program indihome masih belum optimal, selain itu komunikasi antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan dengan pengguna program indihome tidak berjalan lancar karena menimbulkan keluhan-keluhan sehingga beberapa dari kalangan pelanggan tidak paham mengenai layanan tersebut.

Prinsip tanggung jawab dalam program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dimana kinerja perusahaan plaza Telkom Parepare dan harapan pelanggan harus memprioritaskan kebutuhan layanan program yang disediakan, dengan berbagai fasilitas sebanyak-banyaknya terhadap pelanggan dapat mendayagunakan secara optimal berbagai fasilitas yang tidak terbatas. Prinsip tanggung jawab dalam ekonomi Islam adalah dilaksanakan secara benar dan sesuai, tanggungjawab sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, untuk itu setiap keputusan dan tindakan harus diperhitungkan secara cermat dan teliti.

### 3. Prinsip Amanah

Penerapan prinsip Amanah pada program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan belum optimal, karena kurangnya pemantauan Telkom kepada penggunaan program terhadap Pelanggan plaza Telkom Parepare. Tujuan utama program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan adalah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan harapan memuaskan dalam layanan program indihome yang disediakan tetapi beberapa diantara pelanggan yang mendapatkan layanan program melainkan digunakan untuk hal kebutuhan, salah satunya untuk memenuhi kebutuhan pribadi pelanggan.

Falsafah dasar fungsi pengawasan dalam ekonomi Islam muncul dari pemahaman amanah. Islam memerintahkan setiap individu untuk menyampaikan amanah yang diembannya, menunaikan amanah merupakan kewajiban setiap individu muslim, berhati-hati dan bertaqwa dalam pekerjaannya, selalu mengevaluasi diri sebelum dievaluasi orang lain, dan merasa bahwa Allah senantiasa mengawasi segala aktivitasnya.<sup>32</sup> Nilai dasar amanah adalah terpercaya, bisa memegang amanah, tidak mau menyeleweng, selalu mempertahankan prinsip berdiri diatas kebenaran. Nilai bisnisnya adalah adanya kepercayaan, tanggung jawab, transparan, tepat waktu dan memberikan yang terbaik.<sup>33</sup> Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Mu'minun/ 23 : 8

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

<sup>32</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 180.

<sup>33</sup> Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h. 55.

Terjemahnya:

Dan sungguh beruntung orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya.<sup>34</sup>

Amanah merupakan unsur yang sangat penting dalam kelangsungan perekonomian dan merupakan faktor utama terciptanya optimal dan kemakmuran, pemberian amanah dan pelaksanaannya harus berjalan secara seimbang, karena setiap muslim dituntut untuk bersikap amanah dalam kondisi apapun, hal tersebut disebabkan oleh semua komponen amanah akan berlaku jujur, tanggung jawab serta disiplin dalam kegiatannya. Amanah ditekankan pada setiap aktivitas dan usaha dibidang ekonomi untuk mendapat keberkahan dari Allah swt.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menjalankan kegiatannya untuk tetap tertib, terkendali serta efektif, dimana kegiatannya dilaksanakan secara efektif, pengoptimal dan peningkatan sebagai upaya pengecekan atas jalannya perencanaan dalam organisasi untuk menghindari kegagalan atau akibat yang lebih buruk, Sehingga perlunya pengoptimal dan peningkatan dengan sistem layanan untuk kepuasan pelanggan secara bersama dan kebahagiaan dunia akhirat, sehingga dapat berproses dalam informasi terhadap evaluasi pengoptimal dan peningkatan dalam program indihome

---

<sup>34</sup> QS. Al-Mu'minun/ 23 : 8

meningkatkan kepuasan pelanggan belum menerapkan prinsip amanah dan baik oleh kepuasan terhadap program maupun memuaskan pelanggan plaza Telkom Parepare, karena belum terlaksana sesuai dengan fungsi dan tujuannya.

#### **4. Prinsip Kejujuran**

Ekonomi Islam mengajarkan bahwa setiap ekonomi dan bisnis tidak boleh menzalimi orang lain, tidak boleh ada eksploitasi antara satu manusia dengan manusia lainnya, meskipun untuk kepentingan bisnis dan ekonomi, kesulitan dan penderitaan orang lain tidak boleh dijadikan sarana untuk kita memperoleh keuntungan, dalam perspektif ekonomi Islam, kejujuran adalah nilai dasar yang harus dijalankan dalam kegiatan bisnis untuk mewujudkan kesehateraan pelanggan yang seimbang, sehingga perlu dilakukan pemerataan tingkat kepuasan pada pelanggan secara jujur dan transparan.

Kepuasan dalam ekonomi Islam adalah kepuasan secara menyeluruh, yaitu kepuasan pelanggan secara material maupun secara spiritual, yang tidak hanya diukur berdasarkan nilai ekonomi saja tetapi juga mencakup nilai moral, spiritual dan juga nilai sosial, sehingga kepuasan pelanggan berdasarkan Islam mempunyai konsep yang lebih mendalam. Kepuasan pelanggan dalam sistem ekonomi Islam adalah terpenuhinya kebutuhan materi dan non materi, dunia dan akhirat berdasarkan kesadaran pribadi dan pelanggan plaza Telkom Parepare untuk patuh dan taat terhadap hukum yang dikehendaki oleh Allah Swt melalui petunjuknya dalam Al-Qur'an, oleh karena itu, kesejahteraan bukanlah sebuah cita-cita yang tanpa pengorbanan tetapi membutuhkan perjuangan yang terus menerus dan berkesinambungan.

Sebuah pilihan yang mendatangkan manfaat yang bersifat material dengan eksistensinya sebagai hamba yang akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan kepada tuhan. Falah dalam kehidupan yang mulia dan sejahtera baik didunia maupun akhirat dapat terwujud apabila terpenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup manusia secara seimbang, dalam usaha mencapai falah manusia banyak menghadapi permasalahan. Jika dianalisis dari ekonomi Islam maka dapat dikategorikan sebagai salah satu hal yang membutuhkan kejujuran dalam setiap kegiatannya, dimana dibutuhkan kejelasan untuk setiap prosesnya, namun kejujuran dalam kegiatan program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan sepenuhnya optimal disebabkan beberapa dari Telkom tidak menggunakan prinsip ekonomi islam keseluruhan untuk kegiatan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mana tujuan utama dari program indihome meningkatkan kepuasan pelanggan adalah untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan yang masih berlanggan di plaza Telkom Parepare, sehingga terjadi perbedaan kenyamanan dari pelanggan pengguna layanan program Indihome, karena kurang mengoptimalkan kesempatan yang diberikan.