

SKRIPSI
OPTIMALISASI PROGRAM INDIHOME DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN KOTA PAREPARE
(PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM)



OLEH

ANDI IRMAYANTI BAHARUDDIN
NIM. 17.2400.090

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

2021

SKRIPSI
OPTIMALISASI PROGRAM INDIHOME DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN KOTA PAREPARE
(PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM)



OLEH

ANDI IRMAYANTI BAHARUDDIN
NIM. 17.2400.090

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Optimalisasi Program Indihome dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kota Parepare (Perspektif Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Andi Irmayanti Baharuddin

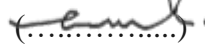
Nomor Induk Mahasiswa : 17.2400.090

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

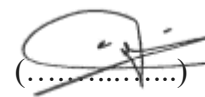
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1054/In.39.8/PP.00.9/7/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 

NIP : 19730129 200501 1 004


Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. St Nurhayati, M.Hum. 

NIP : 19641231 199102 2 002

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Optimalisasi Program Indihome dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kota Parepare (Perspektif Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Andi Irmayanti Baharuddin

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2400.090

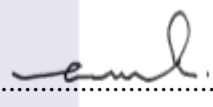
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1054/In.39.8/PP.00.9/7/2020

Tanggal Kelulusan :


Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Ketua)	(..... )
Dr. Hj. St Nurhayati, M.Hum.	(Sekretaris)	(..... )
Dr. Hj. Marhani, Lc., M. Ag.	(Anggota)	(..... )
Rusnaena, M. Ag.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt., berkat hidayah , taufik, dan amanah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Mariyama Rahu, Ayahanda tercinta H. Andi Baharuddin, serta saudariku Andi Megayanti, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak/ibu Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. dan Dr. Hj. St Nurhayati, M.Hum. selaku Pembimbing I dan II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si, sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Bahtiar, S.Ag. M.A sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Ibu Dr. Rusnaena, M.Ag. dosen program studi Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Kepada Plaza Telkom Kota Parepare atas kesediaan untuk melakukan wawancara di sela-sela kesibukannya.
7. Sahabat-sahabat Andi Megayanti, Adhe Pramaisella, Adriani. S, Erfika Ayu, Nurisma, Sri Reski Indrayanti, Sitti Hajra, Astuti Amir, Nurul Ezati yang menjadi teman dikala susah dan senang.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat Ekonomi Syariah atas dukungan dan motivasinya untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kedua orang tua dan adik yang telah memberikan motivasi, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Penulis tak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah Swt., berkenan menilai segala kebaikan tersebut sebagai amal jariyah dan memberikan Rahmat dan pahala-Nya.

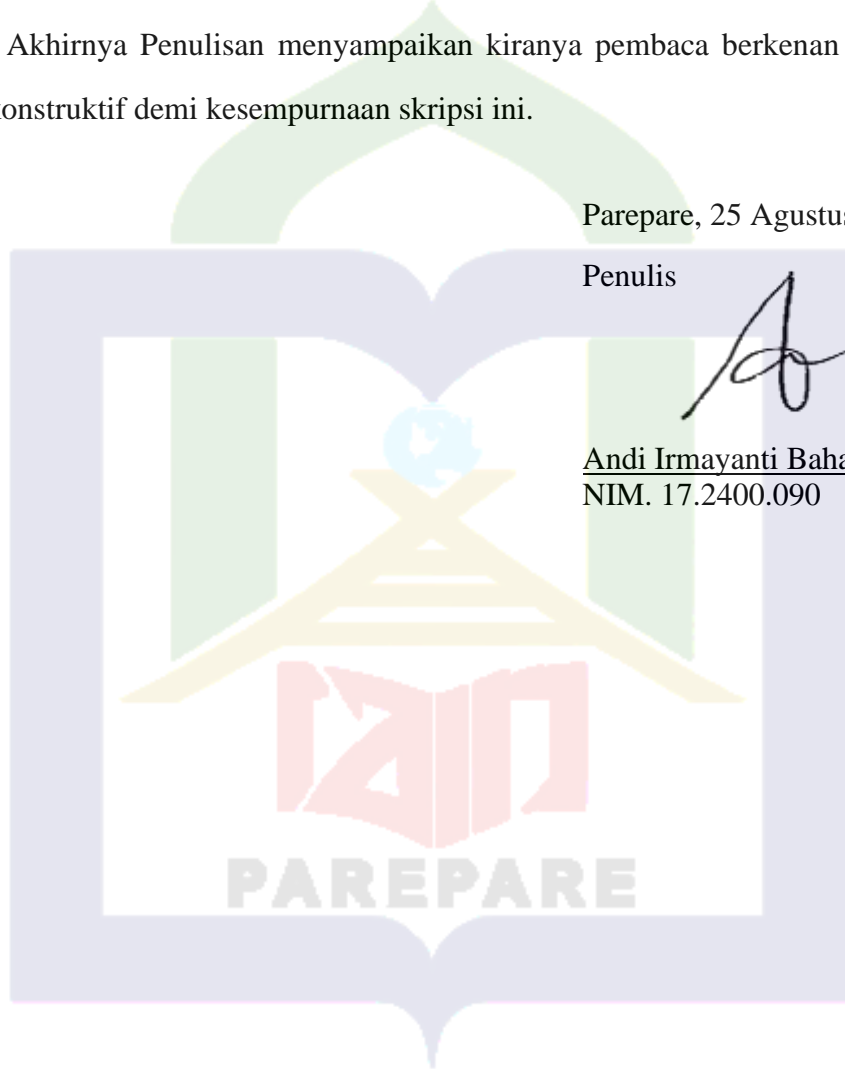
Akhirnya Penulisan menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 25 Agustus 2021

Penulis



Andi Irmayanti Baharuddin
NIM. 17.2400.090



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andi Irmayanti Baharuddin

NIM : 17.2400.090

Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 25 April 1999

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Optimalisasi program Indihome dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Kota Parepare (Prespektif Ekonomi
Islam)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 25 Agustus 2021

Penyusun,



Andi irmayanti Baharuddin
NIM. 17.2400.090

ABSTRAK

Andi Irmayanti Baharuddin. *Optimalisasi Program Indihome dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kota Parepare (Perspektif Ekonomi Islam)*. (dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair, dan Hj. St Nurhayati)

Pengembangan produk yang semakin cepat terletak pada bentuk dan fasilitasnya. Program indihome semakin menarik, dan fasilitasnya semakin lengkap, secara sosial maupun ekonomi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Program yang tersedia harus mampu memenuhi kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan indihome, fakta lapangan menunjukkan seringnya terjadi gangguan internet on Fiber, useetv, dan telepon rumah. Harapan dengan masalah yang telah di jelaskan dapat terselesaikan dengan baik, bahwa layanan program indihome setempat mampu mengetahui usaha yang dilakukan oleh plaza Telkom Parepare dalam mengoptimalkan layanannya sehingga mampu memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan yang telah rela mengeluarkan uangnya demi mendapatkan program-program yang disediakan oleh indihome.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi non-partisipan, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain, kemudian disusun sistematis sehingga mudah dipahami dan menjabarkan dalam bentuk kutipan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Program Indihome yang digunakan oleh pelanggan Kota Parepare yaitu internet on Fiber atau Useertv, dan telepon rumah. 2) Tingkat kepuasan pelanggan program indihome dikategorikan belum puas, menggunakan indikator pengukuran kepuasan pelanggan; kepuasan pelanggan keseluruhan, konfirmasi harapan, dan kesediaan merekomendasikan dengan layanan program yang disediakan. 3) Mengoptimalkan program indihome dalam meningkatkan kepuasan pelanggan selaras dengan prinsip keadilan, tanggungjawab, amanah, dan kejujuran dalam Ekonomi islam yang ditunjukkan melalui hasil wawancara peneliti dengan karyawan.

Kata Kunci: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Optimalisasi Program Indihome

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori	11
1. Optimalisasi Program Indihome	11
2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Ekonomi Islam.....	22
C. Tinjauan Konseptual.....	28

D. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Uji Keabsahan Data	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Program Indihome yang Digunakan Oleh Pelanggan Kota Parepare	40
B. Mengoptimalkan Program Indihome Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	49
C. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Mengoptimalkan Program Indihome dalam meningkatkanKepuasan pelanggan	63
BAB V PENUTUP	72
A. Simpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	I
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman Gambar
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	31
Gambar 4.1	Tabel 4.1 Data Puas dan Tidak Puas	47
Gambar 4.2	Tabel 4.2 Data Pelanggan Informan Penelitian	59

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	VII
Lampiran 2	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Pananaman Modal Kota Parepare	VIII
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	IX
Lampiran 4	Validasi Instrumen Penelitian	X
Lampiran 5	Struktur Organisasi Plaza Telkom Parepare	XI
Lampiran 6	Surat Keterangan Wawancara	XII
Lampiran 7	Dokumentasi	XIII
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup	XIV