

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengkajian dan pembahasan terkait Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perjanjian Pengadaan Jaringan Internet Indihome Antara PT Telekomunikasi Indonesia Dan Konsumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Praktik perjanjian pengadaan jaringan internet Indihome syarat dan ketentuan dalam perjanjian di tentukan oleh Telkom. Pelanggan diwajibkan mengikuti dan/atau memenuhi syarat dan ketentuan tersebut. Pendaftaran untuk berlangganan Indihome baik melalui web, aplikasi maupun sales Indihome pasti melalui mekanisme yang sama. Namun pada dilapangan pelanggan melewati beberapa procedural pendaftaran yakni pada bagian konfirmasi pesanan atau berlanggan Indihome dari pihak Telkom dan pelanggan tidak pernah menandatangani kontrak berlanggan Indihome. Padahal perjanjian tersebut dapat dilaksanakan jika pelanggan telah melakukan tandatangan kontrak secara elektronik. Dari awal perjanjian saja mekanisme yang dilakukan sudah tidak sesuai dengan data yang diberikan dari pihak Telkom. Pelanggan wajib membayar tagihan bulanan tepat waktu, selain itu saat awal berlanggan atau awal pemasangan jaringan internet Indihome pelanggan wajib membayar biaya pasang perangkat serta deposit. Dijelaskan oleh sales Indihome kepada pelanggan bahwa deposit

dilakukan sebagai untuk jaminan berlangganan Indihome juga sebagai biaya penalti pelanggan yang kurang dari 12 bulan karena minimal berlangganan Indihome 12 bulan. Deposit juga digunakan sebagai pengganti pembayaran bulan ke 13 jika konsumen telah berlangganan lebih dari 12 bulan. Namun pada praktiknya setelah pelanggan berlangganan lebih dari 12 bulan deposit belum juga diterima kembali sebagai pengganti tagihan bulanan. Hingga akhirnya setelah 24 bulan berlangganan pelanggan memutuskan untuk berhenti dan membuat laporan pemberhentian perlangganan layanan Indihome, barulah deposit tersebut dapat diklaim. Penulis menyimpulkan bahwa dalam perjanjian ini ada kesalahan dari sales jika memang kebijakan tentang deposit telah berubah yang mana deposit dapat diterima kembali diakhir masa berlangganan. Sehingga pelanggan merasa diberlakukan kurang adil.

2. Berdasarkan pada bab pembahasan di atas dapat diketahui bahwa praktik perjanjian pengadaan jaringan Internet Indihome menggunakan akad *ijarah* yang mana dalam akad tersebut telah terpenuhi rukun dan syarat akad *ijarah*. *Aqid* (orang yang berakad), pihak Telkom sebagai *muajir* dan pihak konsumen sebagai *musta'jir*, kedua belah pihak telah memenuhi syarat-syarat berikut: Orang yang berakad harus baligh, berakal dan didasari atas saling rela dari kedua pihak yang melaksanakan transaksi. *Ma'qud 'alaihi* (*ujrah* dan manfaat), objek yang dijadikan dalam transaksi bisa dimanfaatkan kegunaannya atau kata lain objek harus memiliki nilai manfaat. Dalam hal ini objek sewa

ialah perangkat CPE (*Customer Premises Equipment*) adapun manfaat yang didapat yaitu berupa jaringan internet dengan kecepatan tinggi. *Shigat* akad (ijab qabul), ungkapan serah terima harus jelas dan dapat dimengerti oleh pihak-pihak yang berakad. Pada praktik transaksi ini pelanggan melakukan pendaftaran berlangganan internet Indihome melalui social media yang diteruskan pada web Indihome. Serta telpon Call Center Indihome yang mengkonfirmasi berlangganan layanan Indihome telah sesuai dengan pilihan yang di inginkan pelanggan. Maka dari itu, akad *ijarah* antara Telkom dengan pelanggan adalah sah karena telah memenuhi rukun dan syarat *ijarah*. Namun praktik perjanjian berlangganan Indihome telah melanggar hak pelanggan karena tidak mengembalikan deposit pada bulan ke 13. Menurut Prinsip Hukum Islam yang mana dalam Islam dijadikan sebagai dasar dalam kehidupan umat salah satunya yaitu *al-'Adl* (Keadilan) Keadilan (*al-'Adl*). Pelanggan tidak mendapat deposit tepat waktu, tidak seperti pada kesepakatan diawal perjanjian, sehingga terkesan semena-mena dalam mengubah kebijakan. Jika ditinjau dari tujuan hukum Islam perjanjian tersebut telah melanggar hak pelanggan dalam hukum Islam telah melanggar hak *dharuriyyat* pelanggan yaitu hak harta (*hifdz al-Mal*). Tujuan hukum Islam ini guna melindungi harta seorang muslim agar dapat melangsungkan kehidupan secara sejahtera, praktik perjanjian yang dilakukan antara PT.Telkom dan konsumen tidak menunjukkan tujuan tersebut.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas maka penulis memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Untuk pihak Telkom sebaiknya mengindahkan pelanggan saat melakukan laporan ataupun keluhan, untuk menunjang kenyamanan dalam menggunakan layanan Indihome. Laporan-laporan yang diterima diharapkan benar-benar bisa diproses dengan segera, bukan hanya sebagai jawaban formalitas terhadap laporan saja tetapi tidak dilaksanakan. Jika memang ada ketidaksesuaian dengan ketentuan atau kebijakan yang berlaku saat itu diharapkan memberitahu pelanggan agar bisa dipahami oleh pelanggan. Serta sales Indihome sebaiknya selalu perbarui informasi tentang berlangganan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dari pelanggan.
2. Untuk pelanggan atau konsumen Indihome, sebaiknya lebih teliti, bijak dan berhati-hati sebelum memutuskan berlangganan layanan Indihome. Membaca dan mengerti isi kontrak berlangganan sangatlah penting, sehingga tidak merasa diperlakukan tidak adil.