

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang telekomunikasi (Ojigwo, *et al* 2023). Salah satu produk yang populer dalam industri telekomunikasi adalah IndiHome, yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia sebagai layanan serba guna, seperti internet, televisi kabel, dan telepon rumah dalam satu paket.

Dalam operasionalnya, PT. Telkom Indonesia sebagai penyedia layanan telekomunikasi berusaha untuk memaksimalkan pendapatan dan meminimalkan biaya operasionalnya, termasuk biaya penagihan. Penagihan biaya merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam bisnis telekomunikasi, karena ini adalah sumber pendapatan utama bagi perusahaan seperti PT. Telkom Indonesia. Penagihan yang efisien dan efektif sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat.

Namun, dalam konteks bisnis, perlu ada keseimbangan antara upaya memaksimalkan keuntungan dan mematuhi prinsip-prinsip hukum yang berlaku (El Gamal, 2006). Dalam hal ini, untuk perusahaan yang beroperasi di negara dengan mayoritas penduduk muslim seperti Indonesia, aspek-aspek hukum Islam perlu diperhatikan. Hukum Islam, atau syariah, memiliki panduan etika dan moral yang mengatur berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis.

Studi kasus ini akan fokus pada PT. Telkom Witel Sultra, yang beroperasi di wilayah Sulawesi Tenggara, Indonesia. Dalam operasionalnya, PT. Telkom Witel Sultra berupaya menjalankan penagihan biaya produk IndiHome secara efisien. Namun, sementara mengoptimalkan operasional bisnis, perusahaan juga perlu mempertimbangkan aspek hukum Islam dalam proses penagihan biaya ini.

Pentingnya analisis penagihan biaya produk IndiHome dalam perspektif hukum Islam menjadi semakin relevan mengingat jumlah pengguna IndiHome yang terus bertambah di Indonesia, yang mayoritas adalah penduduk muslim. Dalam hal ini, perusahaan perlu memastikan bahwa proses penagihan biaya tidak hanya mematuhi hukum positif yang berlaku di Indonesia tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

Hukum Islam memiliki prinsip yang harus diperhatikan dalam konteks penagihan biaya. Prinsip ini meliputi konsep *ijarah* (sewa). Konsep *Ijarah* berkaitan dengan prinsip sewa yang menetapkan bahwa biaya yang dibayarkan oleh pelanggan harus sebanding dengan nilai dan manfaat yang diterima. Hal ini sesuai dengan Firman Allah dalam Al-Quran Surah An-Nisa` ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Serta di mana biaya yang dibayarkan oleh pelanggan harus menggambarkan keadilan dan saling berbagi risiko antara penyedia layanan dan pelanggan. Sementara itu, berkaitan dengan pembayaran biaya harus adil dan proporsional sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Iqbal, 2007). Berdasarkan prinsip sewa menyewa merupakan perbuatan yang diharamkan Allah. Sesuai dengan Firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ

Terjemahnya: Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Dalam konteks bisnis modern, studi semacam ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan seperti PT. Telkom Witel Sultra. Selain itu, studi ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah atau konflik yang mungkin muncul dalam praktik penagihan biaya yang tidak mematuhi prinsip hukum Islam.

Di samping itu, studi kasus ini dapat menjadi kontribusi penting dalam memahami bagaimana bisnis modern dapat beroperasi dengan sukses sambil mematuhi nilai-nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini juga relevan dalam konteks global, di mana banyak perusahaan multinasional memiliki operasi di negara-negara dengan mayoritas penduduk muslim.

Dalam kaitannya dengan hukum Islam, prinsip yang relevan dalam studi ini termasuk akad (perjanjian) yang sah, transparansi, adil dalam penagihan, dan tidak melibatkan riba (bunga). Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan analisis mendalam terhadap proses penagihan biaya produk IndiHome yang dilakukan

oleh PT. Telkom Witel Sultra untuk memastikan bahwa praktik-praktik ini memenuhi standar hukum Islam.

Selain aspek bisnis, analisis ini juga dapat memberikan kontribusi dalam konteks hukum Islam, khususnya dalam aplikasi prinsip-prinsipnya dalam situasi bisnis modern. Ini akan membantu dalam mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana hukum Islam dapat diintegrasikan dalam operasi bisnis sehari-hari.

Selain itu, studi kasus ini juga relevan untuk pemangku kepentingan lainnya, seperti masyarakat yang menggunakan layanan IndiHome dari PT. Telkom Witel Sultra. Masyarakat memiliki hak untuk memastikan bahwa layanan yang mereka gunakan mematuhi nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang mereka anut, termasuk hukum Islam jika mereka adalah umat Islam.

Dalam rangka menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, perusahaan harus memastikan bahwa operasional mereka tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga etis (Ferrel *et al* 2018). Dengan demikian, studi ini akan memberikan pandangan yang komprehensif tentang bagaimana praktik penagihan biaya produk IndiHome dapat dianalisis dan dievaluasi dalam perspektif hukum Islam.

Dalam konteks global yang semakin terhubung, pemahaman tentang bagaimana bisnis dapat beroperasi secara sesuai dengan nilai-nilai agama tertentu menjadi semakin penting (Crane *et al*, 2019). Oleh karena itu, studi kasus ini akan membantu dalam memahami peran dan dampak hukum Islam dalam bisnis modern, khususnya dalam industri telekomunikasi di Indonesia.

Dengan demikian, analisis penagihan biaya produk IndiHome dalam perspektif hukum Islam, khususnya dalam studi kasus PT. Telkom Witel Sultra, adalah langkah penting dalam menggabungkan aspek bisnis dengan nilai-nilai agama. Ini juga memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasionalnya sambil mematuhi nilai-nilai etika yang lebih tinggi, yang dapat menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang.

Analisis penagihan biaya produk IndiHome dalam perspektif hukum Islam, terutama dalam studi kasus PT. Telkom Witel Sultra, akan melibatkan beberapa poin penting yang harus dipertimbangkan:

a. Kesesuaian dengan Prinsip Larangan Riba

Dalam konteks penagihan biaya, perlu diperiksa apakah PT. Telkom Witel Sultra mengenakan biaya tambahan yang dapat dianggap sebagai riba atau bunga dalam proses penagihan.

b. Keadilan dan Transparansi

Analisis akan memeriksa apakah PT. Telkom Witel Sultra menjalankan penagihan dengan adil dan transparan. Ini termasuk apakah informasi tentang biaya ditampilkan dengan jelas kepada pelanggan, serta apakah tidak ada penambahan biaya yang tidak dijelaskan dengan baik.

c. Perlindungan Konsumen

Analisis akan melihat apakah PT. Telkom Witel Sultra menjaga perlindungan terhadap konsumen dalam proses penagihan. Ini mencakup memastikan bahwa konsumen tidak dipaksa membayar biaya yang tidak wajar atau tidak jelas asal muasalnya.

d. Kesesuaian dengan Ketentuan Hukum Islam

Dalam kaitannya dengan prinsip-prinsip hukum Islam, analisis akan mengevaluasi apakah praktik penagihan biaya oleh PT. Telkom Witel Sultra sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang diakui dalam hukum Islam.

Penting untuk mencatat bahwa analisis ini akan memerlukan tinjauan mendalam terhadap proses penagihan biaya produk IndiHome yang dilakukan oleh PT. Telkom Witel Sultra. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa praktik-praktik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang telah dijelaskan sebelumnya, termasuk keadilan, transparansi, larangan riba, dan perlindungan terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis akan mengambil judul “***Analisis Penagihan Biaya Produk Indihome Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus: PT. Telkom Witel Sultra)***”. Alasan penulis mengambil judul tersebut, karena penulis merasa tertarik dan ingin mengetahui mengenai system penagihan biaya produk Indihome pada PT. Telkom Witel Sultra serta bagaimana padangan Hukum Islam mengenai penagihan biaya IndiHome yang berkembang.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus terhadap rangkaian masalah sistem penagihan biaya produk IndiHome pada PT. Telkom Witel Sultra serta bagaimana pandangan Hukum Islam mengenai IndiHome

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana realitas proses penagihan biaya produk IndiHome terhadap pelanggan PT. Telkom Witel Sultra?
2. Bagaimana tantangan dan peluang yang dihadapi PT. Telkom Witel Sultra dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome?
3. Bagaimana proses penagihan biaya produk IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra menurut hukum Islam?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Bagaimana realitas proses penagihan biaya produk IndiHome terhadap pelanggan dan bisnis PT. Telkom Witel Sultra?
2. Mengetahui tantangan dan peluang yang dihadapi PT. Telkom Witel Sultra dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome?
3. Mengetahui proses penagihan biaya produk IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra menurut hukum Islam?

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dalam memberikan gambaran secara luas terkait penagihan biaya produk IndiHome serta bagaimana tindakan yang dilakukan PT. Telkom Witel Sultra terhadap pelanggan yang belum

melunasi biaya tagihan produk IndiHome. Penelitian ini akan membantu memahami bagaimana prinsip-prinsip hukum Islam dapat diterapkan dalam praktik bisnis modern, khususnya dalam industri telekomunikasi. Ini akan memberikan pandangan yang lebih dalam tentang bagaimana bisnis dapat beroperasi dengan mempertimbangkan nilai-nilai etika.

Penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana PT. Telkom Witel Sultra menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome dari perspektif kepatuhan terhadap prinsip-prinsip hukum Islam dalam praktik bisnis.

1.6 Definisi Operasional

1. Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Penguraian dari suatu pokok penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian suatu pokok penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. (KBBI)
2. Penagihan merupakan proses, cara, perbuatan menagih, permintaan agar membayar hutang. Dalam akuntansi penagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Penagihan adalah suatu kegiatan melakukan tagihan kepada seseorang atau kelompok, agar orang tersebut ingat akan utangnya yang harus dibayar. Adapun maksud daripada penagihan itu sendiri adalah untuk menginformasikan dan

mengingat, pihak-pihak tertagih bahwa ia mempunyai kewajiban untuk membayar utangnya kepada pihak penagih. (KBBI)

3. Indihome merupakan kependekan dari Indonesia Digital HOME.
4. PT. Telkom Witel Sultra yang menangani produk indihome yaitu divisi yang biasanya di sebut juga dengan divisi paycoll atau payment collection yang dimana tugas dan tanggungjawabnya khusus menangani pelanggan IndiHome yang menunggak 1 bulan & 2 bulan biasa disebut dengan pelanggan Bilper, C3MR, & PraNPC.

