

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam konteks pertumbuhan industri telekomunikasi, penagihan biaya produk, seperti yang dilakukan oleh PT Telkom melalui layanan IndiHome, tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga melibatkan pertimbangan etis dan hukum. Penelitian ini secara khusus mengambil pendekatan perspektif hukum Islam untuk menganalisis proses penagihan biaya produk IndiHome. Melalui perjalanan analisis ini, kita telah memahami realitas kompleks penagihan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi PT Telkom, dan mengintegrasikan prinsip-prinsip hukum Islam seperti Ijarah, Qard, dan Musyarakah sebagai panduan dalam mengelola proses ini. Kesimpulan dari penelitian ini akan merangkum temuan-temuan kunci dan memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana penagihan biaya IndiHome dapat dikembangkan lebih lanjut dengan mempertimbangkan nilai-nilai etis dan hukum yang mendasarinya. Adapun 3 kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah di analisis adalah:

1. Proses penagihan biaya dalam industri telekomunikasi, terutama yang dihadapi oleh PT Telkom, melibatkan kompleksitas dan realitas unik yang perlu dikelola dengan hati-hati. Dalam upayanya mengatasi tantangan ini, PT Telkom melakukan analisis tegihan pelanggan secara menyeluruh, dengan tim CTB melakukan kunjungan langsung untuk memahami dinamika di balik proses penagihan. Dalam interaksi langsung dengan pelanggan, tidak hanya

fokus pada aspek finansial, tetapi juga mencoba memahami motivasi dan harapan pelanggan. Meskipun terdapat kendala teknis, seperti nomor WA yang tidak dapat dihubungi, perusahaan berusaha terus berinovasi dengan metode alternatif seperti WA atau email. Analisis tegihan bukan hanya alat untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga sebagai cara untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan perusahaan dan kepuasan pelanggan. Realitas perubahan perilaku pengguna telekomunikasi mendorong PT Telkom untuk terus beradaptasi dan memanfaatkan teknologi, menjaga keselarasan antara kebijakan penagihan dan kebutuhan pelanggan, sehingga tetap menjadi pemimpin dalam penyediaan layanan telekomunikasi yang berkualitas dan optimal.

2. Proses penagihan biaya oleh PT Telkom menghadapi sejumlah tantangan kompleks yang melibatkan analisis tegihan pelanggan, pemastian alamat yang akurat, dan interaksi langsung oleh tim CTB. Tantangan utama melibatkan kompleksitas data yang heterogen, perubahan alamat pelanggan, dan negosiasi dengan pelanggan terkait pembayaran. Kendala teknis seperti nomor WA yang tidak dapat dihubungi juga memunculkan hambatan dalam proses penagihan. Namun, tantangan ini juga menciptakan peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan, berkontribusi pada keseimbangan sosial, meningkatkan reputasi perusahaan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Integrasi

prinsip-prinsip hukum Islam seperti Ijarah, Qard, dan Musyarakah dapat menjadi fondasi untuk pendekatan yang lebih etis, transparan, dan berkelanjutan dalam penanganan penagihan biaya. Dengan demikian, PT Telkom dapat menjaga keseimbangan antara analisis data mendalam, pemastian alamat yang akurat, dan interaksi responsif dengan pelanggan, menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, dan tetap menjadi pemimpin dalam industri telekomunikasi.

3. Proses penagihan biaya di PT Telkom, jika dievaluasi melalui lensa hukum Islam, menghadapi sejumlah tantangan yang dapat diatasi dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti Ijarah, Qard, dan Musyarakah. Prinsip Ijarah membimbing perusahaan dalam memastikan transparansi dan keadilan dalam setiap aspek tagihan, sedangkan penerapan prinsip Qard dapat membantu menangani kesulitan keuangan pelanggan melalui opsi pembayaran yang fleksibel tanpa beban tambahan bunga. Selain itu, prinsip Musyarakah memandu proses negosiasi dengan pelanggan, menciptakan kemitraan yang adil dan saling menguntungkan.

Tantangan seperti ketidakjelasan tagihan, penetapan biaya yang adil, dan perjanjian sewa yang jelas dapat diatasi dengan mengikuti prinsip Ijarah. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam strategi bisnisnya, PT Telkom dapat memperkuat fondasi etisnya dan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih berkelanjutan, menjadi

percontohan dalam praktik bisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan moral Islam, memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis atas proses penagihan biaya PT Telkom dengan pendekatan hukum Islam, dapat diberikan beberapa saran untuk memperbaiki dan meningkatkan aspek-aspek tertentu dalam praktik bisnis perusahaan. Pertama, dalam konteks penerapan prinsip Ijarah, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan transparansi dalam tagihan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan informasi yang lebih rinci dan jelas mengenai biaya layanan telekomunikasi kepada pelanggan. Selain itu, disarankan untuk menjaga keselarasan antara biaya yang dikenakan dengan layanan yang diberikan, menghindari ketidakjelasan yang dapat membingungkan pelanggan.

Kedua, dalam menghadapi kesulitan keuangan pelanggan, PT Telkom dapat lebih aktif menerapkan prinsip Qard dengan memberikan opsi pembayaran yang lebih fleksibel tanpa memberikan beban tambahan berupa bunga atau denda. Perusahaan dapat mengembangkan kebijakan yang lebih bersahabat dengan pelanggan yang mengalami kesulitan finansial, seperti memberikan program pembayaran berjangka atau penundaan pembayaran tanpa konsekuensi finansial yang memberatkan pelanggan.

Ketiga, terkait dengan prinsip Musyarakah dalam proses negosiasi, saran yang dapat diberikan adalah untuk meningkatkan kualitas interaksi tim CTB dengan pelanggan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan tambahan kepada tim CTB dalam keterampilan komunikasi dan negosiasi, sehingga tim dapat lebih efektif memahami dan mengatasi berbagai alasan yang mungkin muncul dari pelanggan terkait pembayaran. Selain itu, peningkatan penerapan teknologi komunikasi yang lebih canggih dapat membantu mengatasi kendala teknis dalam mencapai pelanggan yang tidak dapat ditemui secara langsung.

Secara keseluruhan, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk terus berinovasi dalam praktik penagihan biaya dengan memanfaatkan prinsip-prinsip hukum Islam. Penerapan praktik bisnis yang etis dan berkelanjutan dapat tidak hanya meningkatkan hubungan dengan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan dalam industri telekomunikasi. Dengan menggabungkan nilai-nilai Islam dalam strategi bisnisnya, PT Telkom dapat menjadi pelopor dalam menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.