

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Grapari Telkomsel Banjarmasin

Grapari Telkomsel merupakan Kependekan dari nama Graha Pari Sraya. Nama tersebut merupakan nama pusat layanan pelanggan Telkomsel. Di kota Banjarmasin, Grapari Telkomsel berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM. 5.7, Kalimantan Selatan. Bangunannya memiliki keunikan dengan bentuk persegi berwarna merah putih.

Adapun bangunannya tersebut sudah berdiri sejak 2003. Yakni pada tahun 2012, direnovasi. Bangunannya tersebut berkonsep rumah panggung atau bubungan tinggi yang merupakan rumah adat kalsel. Grapari Telkomsel tersebut menyediakan fasilitas sales corner yang berkolaborasi dengan mitra device Telkomsel, ruang pelayanan, pojok orbit, gaming room, serta mushala.¹

Pojok orbit merupakan spot perangkat modern Telkomsel Orbit layanan internet rumah yang menggunakan perangkat modern Wifi dengan kualitas jaringan selular terbaik, dengan mobility luar biasa tanpa harus stay dirumah

¹ Mia Maulidya “*Bangunan GraPARI Banjarmasin Berasitektur Rumah Adat Banjar*” dalam, <https://banjarmasin.tribunnews.com/2023/02/15/kalselpedia-bangunan-grapari-banjarmasin-berasitektur-rumah-adat-banjar> diakses pada tanggal 13 Mei 2023.

namun tetap bias dibawa kemana saja selama terjangkau sinyal Telkomsel. Sehingga pengguna dapat melihat dan mencoba secara langsung.

Selain itu, bangunan tersebut memiliki parker basement yang luas. Jam operasional layanan mulai senin sampai jum'at, pukul 08.00 hingga 17.00 WITA. Saat sabtu, pukul 08.00 hingga 12.00 WITA. Grapari Banjarmasin hadir melayani dengan 7 Costumer Service, 2 Front Office Support beserta Team leader dan Supervisor yang siap membantu dan memberi kemudahan Pelanggan Telkomsel.²

2. Visi dan Misi

- a. Visi : Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya.
- b. Misi : Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham, serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

3. Produk-Produk Penukaran Poin Telkomsel

Ada terdapat banyak berbagai penawaran hadiah dalam penukaran Poin Telkomsel yang bisa ditukarkan oleh penggunanya seperti, Paket Telepon, Paket internet, Produk digital, E-Voucher diskon, Saldo linkaja, hingga Donasi.

- a. Paket Telepon

² Mia Maulidya “*Bangunan GraPARI Banjarmasin Berasitektur Rumah Adat Banjar*” dalam <https://banjarmasin.tribunnews.com/2023/02/15/kalselpedia-bangunan-grapari-banjarmasin-berasitektur-rumah-adat-banjar> diakses pada tanggal 13 Mei 2023.

Buat pengguna yang masih senang atau punya rutinitas pekerjaan harus menelepon, pilihan ini tentu cocok untuk penggunanya. Telkomsel poin bisa pengguna tukar dengan pilihan paket telepon. Apalagi sekarang tarif nelson lumayan mahal, pilihan paket ini pastinya menguntungkan buat penggunanya. Kemudian poin yang didapatkan bisa penggunanya tukar dengan paket telpon ini sehingga tarif menelpon lebih hemat.

b. Paket Internet

Selain paket telepon, kebutuhan pasti setiap orang saat ini adalah internet. Nah, poin Telkomsel yang pengguna miliki bisa ditukarkan dengan paket internet dari Telkomsel. Hal ini lumayan menghemat penggunanya untuk beli paket, poin yang dimiliki bisa pengguna manfaatkan.

c. Produk Digital

Pilihan hadiah selanjutnya yang bisa pengguna dapatkan dengan menukarkan poin Telkomsel adalah produk digital dari Telkomsel. Misalnya games, nada sambung pribadi, undi-undi hepi dan lainnya. Opsi lengkapnya bisa didapatkan di Telkomsel sesuai dengan jumlah poin yang dimiliki. Jika pengguna tidak memerlukan paket telepon dan internet, produk digital ini menarik.

d. E-Voucher Diskon

Poin Telkomsel juga bisa ditukar menjadi voucher diskon. Hadiah ini untuk pengguna yang hobi traveling. Pilihan voucher diskon biasanya tersedia untuk makanan, tiket wisata, belanja, hiburan, dan lainnya.

e. Saldo LinkAja

Hadiah yang satu ini cukup banyak peminatnya, Poin Telkomsel juga dapat ditukar. Jika Pengguna menggunakan dompet digital LinkAja sangat menguntungkan karena bisa dipakai untuk bayar tagihan bulanan, belanja di berbagai merchant yang terhubung dengan LinkAja.

f. Donasi

Terakhir kalau pengguna ingin mengalokasikan poin yang dimiliki untuk hal sosial, maka Telkomsel memberi opsi pilihan donasi buat penggunaannya. Salah satu donasi yang ada saat ini adalah wakaf Al-Qur'an yang memberikan peluang pahala dan keberkahan untuk hidup masyarakat.³

Pengguna Telkomsel, dapat juga memanfaatkan layanan *daily check-in* pada aplikasi *MyTelkomsel* untuk dapat hadiah poin harian hingga kuota. Pengguna cukup install aplikasi *MyTelkomsel*, memilih menu '*daily check-in*' lalu dilanjutkan dengan '*Check-in sekarang*'. Kalau pengguna *check-in*

³ Telkomsel "*Telkomsel Poin Bisa Ditukar Jadi Hadiah Menarik Apa Saja*" dalam, <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/telkomsel-poin-bisa-ditukar-jadi-hadiah-menarik-apa-saja> diakses pada tanggal 15 Mei 2023.

berturut-turut dalam sehari sebanyak 7 kali, maka pengguna mendapat bonus 5 poin. Selain itu, pengguna juga berkesempatan mendapatkan hadiah utama berupa pilihan paket kuota yang tersedia.

B. Penyajian Data

Adapun penyajian data ini, merupakan hasil dari metode-metode penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis yang diantaranya adalah wawancara langsung dengan informan dan mencari beberapa dokumen yang dianggap perlu dalam karya tulis ini, berkaitan dengan Undi-Undi Hepi oleh Telkomsel. Informan yang diperlukan oleh penulis ada 2 orang, yang pertama adalah yang mengurus terkait dengan program undi-undi hepi dan poin telkomsel, yang kedua adalah wawancara langsung kepada Supervisor dari Grapari Telkomsel Banjarmasin terkait undi-undi hepi dan poin telkomsel. Adapun hasil wawancara dari informan beserta pemaparan data adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Informan

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan maka diperoleh data yaitu sebagai berikut :

a. Identitas Informan

Nama : Muhammad Heri

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Usia : 26 Tahun

Jabatan : Karyawan Staff Grapari Telkomsel Banjarmasin

Berdasarkan hasil dari wawancara pribadi bersama informan pertama selaku karyawan pada Telkomsel juga penyelenggara penulis menanyakan beberapa hal terkait program undi-undi hepi tersebut masih berjalan atau tidak, informan menjelaskan program Undian ini masih berjalan sampai Akhir Tahun, yang mana sudah berjalan dalam beberapa waktu. Pada undian tersebut setiap 1 bulan sekali akan diadakan pengundian kepada nomor yang mengikuti undian tersebut. Setiap nomor pengguna yang mengikuti undian akan diacak untuk mencari pemenang untuk diberikan hadiah. Undian tersebut dilaksanakan secara Nasional yang mana terkhususnya pengguna Telkomsel di Indonesia.

Selanjutnya penulis juga memberikan pertanyaan mengenai cara memperoleh Poin tersebut. Adapun hasil tanggapan dari informan yakni Poin Telkomsel merupakan program loyalitas yang ditujukan untuk seluruh pelanggan Telkomsel Halo dan Telkomsel PraBayar sejak pertama kali menggunakan Telkomsel. Poin dapat ditukar dengan beragam penawaran menarik yang dapat dilihat di katalog pada aplikasi MyTelkomsel. Agar bisa ikut serta dalam berbagai program undian berhadiah di Telkomsel, ini salah satu syarat utama untuk mengikutinya.⁴

Dalam wawancara ia juga menjelaskan Telkomsel Poin akan didapatkan setelah melakukan pembayaran dengan akumulasi minimal Rp50.000 dalam sebulan:

⁴ Muhammad Heri, Karyawan Staff Grapari Telkomsel Banjarmasin, *wawancara pribadi*, Senin 3 April 2023

- a. Pengguna Telkomsel Halo akan mendapatkan Telkomsel Poin setelah melakukan pembayaran tagihan bulanan.
- b. Pengguna Telkomsel PraBayar akan mendapatkan Telkomsel Poin maksimal 1x24 jam setelah mengisi pulsa.

Dalam keterengannya jumlah Telkomsel Poin didapatkan ditentukan berdasarkan kategori Pelanggan Istimewa dengan kriteria sebagai berikut:

Jenis Transaksi	Kategori pelanggan Istimewa	Total Telkomsel Poin yang didapat
Setiap isi pulsa, pembelian paket, dan bayar tagihan Telkomsel Halo dengan kelipatan Rp10.000 akan mendapatkan mendapatkan 1 POIN.	Diamond	4x lebih banyak
	Platinum	3x lebih banyak
	Gold	2x lebih banyak
	Silver	1x

Informan menjelaskan pelanggan Istimewa adalah metode kategorisasi pelanggan terbaru yang ditentukan berdasarkan lama berlangganan dan penggunaan layanan Telkomsel. Semakin tinggi kategori Pelanggan Istimewa, maka semakin banyak layanan dan program istimewa yang didapatkan oleh pelanggan. Dengan menjadi Pelanggan Istimewa, pengguna memiliki kesempatan menikmati layanan dan program *loyalty* Telkomsel secara keseluruhan sesuai dengan kategori yang dicapai. Ia juga meberikan simulasi perhitungan Poin Telkomsel yaitu sebagai berikut:

Kategori	Total isi pulsa/tagihan dalam 1 bulan	Perolehan Poin
Diamond	Rp.1.000.000	200
Platinum	Rp.500.000	75
Gold	Rp.250.000	25
Silver	Rp.75.000	7

Jumlah Telkomsel poin yang akan didapatkan oleh penggunanya ditentukan berdasarkan kategori. Setiap isi pulsa, beli paket internet dan bayar tagihan dengan kelipatan Rp.10.000- pengguna akan mendapatkan minimal 1 poin Telkomsel, sehingga semakin besar nominal dalam transaksi pembelian seperti pulsa dan kuota internet kemungkinan poin pengguna akan semakin bertambah. Sehingga kategori pelanggan tergantung dari jumlah pengeluaran untuk layanan. Semakin tinggi kategori poin Telkomsel, maka akan semakin banyak penawaran yang bisa didapatkan oleh penggunanya

b. Identitas Informan

Nama : Gladys Widyastuti

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Usia : 30 Tahun

Jabatan : *Supervisor* Grapari Telkomsel Banjarmasin

Dalam hasil wawancara pribadi selanjutnya bersama informan kedua selaku dari pihak Telkomsel penulis juga mengajukan beberapa pertanyaan terkait

penukaran poin Telkomsel menjadi kupon Undi-Undi Heki. Dalam keterangannya informan terlebih dahulu menjelaskan terkait apa itu undi-undi hepi. Program undi-undi hepi merupakan salah satu kegiatan undian berhadiah yang diselenggarakan oleh Telkomsel. Undian berhadiah ini adalah salah satu upaya atau cara untuk mempromosikan produk produk yang ada pada Telkomsel. Adanya program undi undi hepi ini adalah untuk menarik penggunanya agar dapat meningkatkan transaksi pembelian kuota ataupun yang lainnya melalui aplikasi *MyTelkomsel* sehingga hasil dari transaksi dan pembeliannya mendapatkan Poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai macam undian berhadiah.

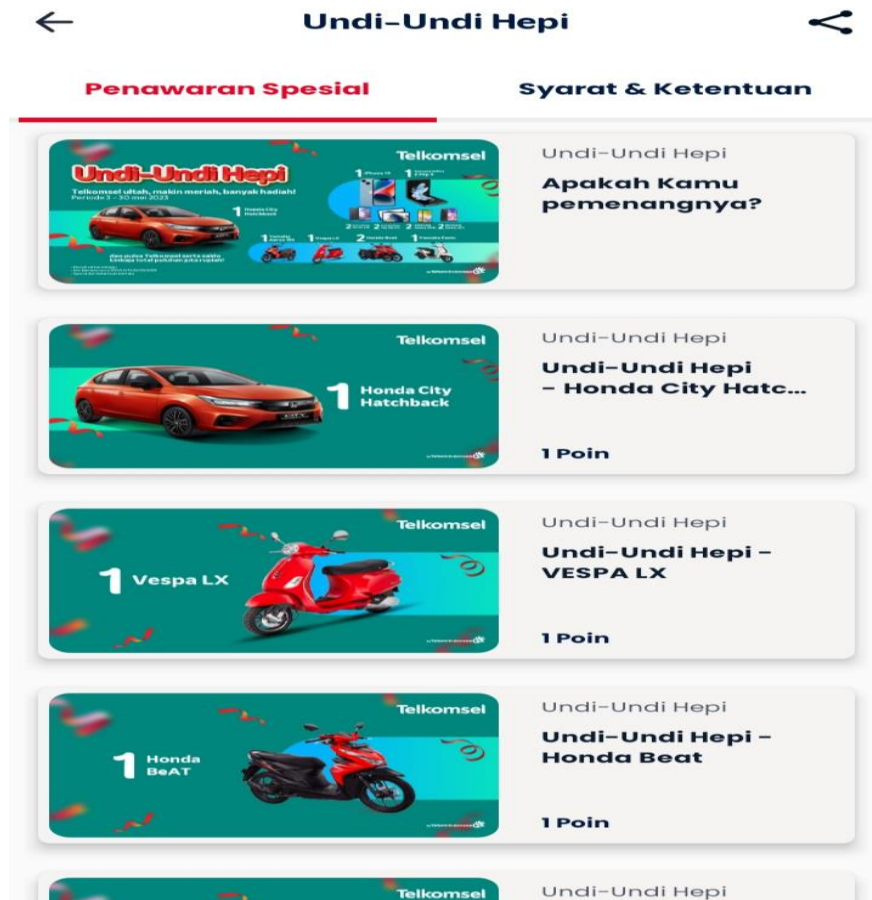
Undi-undi hepi ini sudah berjalan beberapa periode yaitu periode pertama tahun 2022 setiap bulannya hingga sekarang tahun 2023. Pada tahun ini program undi-undi hepi sudah memasuki periode ke-16 pada bulan mei 2023 sekarang, yang mana biasanya untuk pengundian hadiahnya dilaksanakan setiap bulan. Undian berhadiah yang dilaksanakan oleh Telkomsel dengan nama Undi-Undi Heki merupakan suatu program yang diselenggarakan secara Nasional bagi pelanggan yang menggunakan kartu Telkomsel. Dengan adanya program undi-undi hepi pelanggan dapat memanfaatkan *Reward* berupa poin yang didapatkan dari hasil pembelian pulsa atau kouta internet yang dilakukan oleh pelanggan.⁵

Informan juga menyampaikan dengan adanya program undi-undi hepi ini yaitu, pertama adalah untuk memanfaatkan *reward* yang didapatkan berupa poin

⁵ Gladys Widyastuti, Supervisor Grapari Telkomsel Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Kamis 6 April 2023

dan bisa ditukarkan dengan hadiah yang menguntungkan, yang kedua adalah sebagai wujud terima kasih atau apresiasi atas segala kepercayaan yang telah diberikan oleh seluruh pelanggan setia. Dengan demikian pelanggan mungkin akan merasa dihargai atas loyalitasnya menggunakan produk-produk Telkomsel, dengan memberikan hadiah melalui kegiatan undian berhadiah.

Dalam keterangannya Telkomsel menggunakan berbagai macam media untuk mempromosikan kegiatan program undi-undi hepi ini, yakni seperti media cetak spanduk, koran dan *banner*. Kemudian mereka juga melakukan media promosi melalui media elektronik salah satunya dengan menghadirkan aplikasi khusus yaitu aplikasi MyTelkomsel yang dapat didownload melalui *smartphone*. Penukaran poin telkomsel dapat dilakukan melalui aplikasi MyTelkomsel contohnya seperti berikut:



Gambar 4.1 Program Tukar Poin Pada Aplikasi MyTelkomsel (Sumber : Aplikasi MyTelkomsel)

Pada wawancara informan menerangkan Penukaran poin telkomsel dapat dilakukan dengan dua metode yaitu melauai aplikasi MyTelkomsel atau melalui SMS dengan mengetik *700#, didalam SMS tersebut Pengguna dapat menukarkan poinnya dengan kupon undian sesuai dengan hadiah yang diinginkan serta berbagai hadiah yang menarik. Kemudian juga mereka

melakukan pemasaran serta sosialisasi langsung seperti di mall dan lain sebagainya agar bisa mempromosikan kegiatan undi-undi hepi ini.

Kemudian pada wawancara penulis juga menanyakan terkait syarat dan ketentuan dalam Penukaran poin. Informan memberikan keterangan agar mendapatkan kupon undi-undi hepi dengan cara menukarkan 1 Poin akan menjadi 1 kupon yang akan digunakan mengikuti undi-undi hepi, apabila pengguna menukarkan melalui SMS lewat *700# maka akan mendapatkan notifikasi SMS berupa kupon undian sesuai dengan hadiah yang diinginkan begitu juga jika pengguna menggunakan aplikasi dari telkomsel. Ada beberapa syarat dan ketentuan dalam menukarkan poin menjadi undi-undi hepi diantaranya yaitu:

- a. Periode program sampai 30 Mei 2023, setiap bulannya berlanjut.
- b. Pengumuman pemenang akan dihubungi secara resmi oleh pihak Telkomsel *Call Centre* 188
- c. Pengumuman pemenang di Aplikasi MyTelkomsel dan Website Telkomsel setiap tanggal 31 Mei 2023
- d. Pemenang bersedia memberikan data identitas lengkap (KTP) untuk validasi sesuai petunjuk *Call Centre* pada 188
- e. Pemenang yang tidak memberikan respon maksimal 3 bulan setelah dihubungi maka dianggap gugur
- f. Hadiah tidak dapat diuangkan.

Kemudian juga dinyatakan pihak Telkomsel terkait dengan pemenang dalam pendistribusian hadiah, pihak Telkomsel tidak memungut pajak dan biaya distribusi dari pemenang semua hadiah akan ditanggung pihak Telkomsel dalam penyerahan hadiah pemenang tidak dikenakan biaya apapun. Penukaran poin telkomsel dilakukan bisa melalui aplikasi Mytelkomsel atau lewat SMS pada *700# secara gratis.

Hal ini bisa dibuktikan dengan hasil wawancara dalam memastikan pemenang undian yang benar-benar terpilih, pengguna bisa datang ke kantor Grapari di setiap Kabupaten untuk memastikan bahwa pihak *call centre* yang menghubungi itu benar dari Telkomsel, pengguna bisa langsung datang ke pelayanan *costumer service* untuk menanyakan hal itu. Adapun proses pemenang ditentukan di pusat dikota jakarta yang disaksikan langsung oleh direksi, kemudian badan hukum dinas sosial, sama terkait dengan pajak dan lainnya. Jadi pihak resmi yang menghubungi pemenang adalah hanya pihak dari 188 Telkomsel selain dari itu pengguna tidak perlu merespon diluar nomor itu, dan apabila pengguna ingin memastikan pengguna bisa datang langsung ke kantor Grapari setiap kota, oleh karena itu pemenang diundi secara adil.

2. Deskripsi Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan maka diperoleh data pengguna yaitu sebagai berikut :

a. Pengguna I

Nama : M. Abdan Syakura

Jenis kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Usia : 21 Tahun

Penulis melakukan wawancara kepada pengguna Telkomsel diatas, ada beberapa pertanyaan yang penulis ajukan, pertama penulis menanyakan terkait berapa lama pengguna sudah menggunakan Telkomsel dalam melakukan kegiatan berinternet, kemudian pengguna menyatakan sudah cukup lama menggunakan Telkomsel tersebut sekitar kurang lebih 1 tahun, dia menjelaskan kemudahan sinyal yang digunakan dengan memakai kartu Telkomsel sehingga pengguna masih tetap menggunakannya, kemudian juga harga yang dipatok untuk pembelian Pulsa dan Kuota Internet juga terbilang cukup mahal yang mana ini disampaikan oleh pengguna, hal tersebut sepadan dengan kemudahan dan kelancaran internet menggunakan kartu Telkomsel.⁶

Selajutnya penulis menanyakan apakah pengguna mengetahui Program tukar poin menjadi undian yaitu Undi-Undi Heki. Pengguna menjelaskan terkait undi-undi hepi tersebut dia juga pernah mengikuti program undi-undi hepi itu selama satu periode. Pengguna mempunyai total 50 poin, dengan menggunakan 10 poin untuk menukarkannya menjadi 10 kupon undi-undi hepi, melihat hal itu penulis juga menanyakan motivasi dari pengguna dengan menukarkan poinnya untuk mengikuti undi-undi hepi, pengguna menjawab

⁶ M. Abdan Syakura, "Pengguna Telkomsel", *wawancara pribadi*, 30 mei 2023.

menukarkan poin tersebut hanya mencoba menukarkan poin yang telah terkumpul dari hasil pembelian kuota maupun pulsa pada Telkomsel.

Pengguna menjelaskan dalam wawancara pribadi dia menukarkan poinnya melalui aplikasi MyTelkomsel untuk mendapatkan kupon undi-undi hepi. Selain itu pengguna juga mengetahui syarat dan ketentuan dalam undi-undi hepi melalui aplikasi tersebut.

b. Pengguna II

Nama : Muhammad Agung Sya'bani

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Usia : 27 Tahun

Kemudian penulis melakukan wawancara pribadi kepada pengguna kedua, yang mana juga merupakan pengguna Telkomsel, penulis juga mengajukan pertanyaan yang sama seperti pengguna pertama, pada kasus pengguna telkomsel yang kedua ini, dia menjelaskan sudah cukup lama menggunakan Telkomsel. Disamping itu dia juga menyampaikan kemudahan dan kelancaran sinyal yang digunakan membuat pengguna tersebut tetap menggunakan Telkomsel.

Dalam penjelasannya pengguna memberikan pernyataannya terkait produk Telkomsel Seperti paket Internet pulsa, dan lain sebagainya, dia menjelaskan kuota Internet yang ada pada telkomsel terbilang cukup tinggi

harganya, akan tetapi menurut pengguna hal itu juga sepadan dengan kemudahan dan kelancaran sinyal yang diberikan.

Pada wawancara pribadi dia juga mengetahui tentang poin Telkomsel tersebut, yang mana pengguna mengetahuinya lewat notifikasi SMS yang ada melalui nomor 777 yang dikirim dari Telkomsel. Selanjutnya pengguna juga menyampikan mengetahui terkait adanya tukar poin dengan undi-undi hepi, dalam penyampaiannya pengguna memiliki total 115 poin selama menggunakan Telkomsel. Adapun yang menjadi motivasi pengguna menukarkan semua poin yang dimilikinya dengan pilihan hadiah didalam undian tersebut, yaitu mencoba keberuntungan agar bisa mendapatkan salah satu hadiahnya, sehingga berambisi bisa menjadi salah satu pemenang, disamping itu juga pengguna menukarkan poinnya melalui SMS pada *700#.⁷

c. Pengguna III

Nama : Ahmad Arijuddin Addo Anshari

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Usia : 21 Tahun

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pribadi kepada pengguna ketiga, sama seperti sebelumnya pertanyaan yang sama diajukan kepada pengguna ini, dalam pernyataannya dia menggunakan Telkomsel juga sudah

⁷ Muhammad Agung Sya'bani, "Pengguna Telkomsel", *wawancara pribadi*, 31 mei 2023.

lama, dia menyampaikan kelancaran dan kemudahan sinyal dalam Telkomsel membuat dia tetap menggunakan dalam kesehariannya sampai sekarang, pengguna juga mempunyai aplikasi MyTelkomsel.

Dalam penjelasannya dia juga mengetahui tentang poin Telkomsel, poin yang didapatkan merupakan hasil dari pembelian kuota internet. Melihat hal itu pada aplikasi MyTelkomsel pengguna juga terkumpul 30 poin selama memakai Telkomsel, kemudian penulis juga memberikan pertanyaan terkait tukar poin menjadi undian berhadiah yaitu undi-undi hepi, berdasarkan pernyataannya pengguna juga mengetahui undian tersebut, pengguna menjelaskan pernah mengikuti undi-undi hepi yang ada pada aplikasi MyTelkomsel. Melihat hal itu penulis ingin mengetahui motivasi pengguna menukarkan poin tersebut. Dia menjelaskan menukarkan 30 poin hanya sekedar mencoba walaupun masih ragu dalam mendapatkan hadiah.⁸

d. Pengguna IV

Nama : Siti Amalia Sholeha

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Usia : 25 Tahun

Penulis melakukan wawancara kepada pengguna Telkomsel diatas, penulis juga menanyakan terkait program undi-undi hepi, dalam keterangannya

⁸ Ahmad Arijuddin Addo Anshari, "Pengguna Telkomsel", *wawancara pribadi*, 30 mei 2023.

pengguna mengetahui program tukar poin menjadi kupon undi-undi hepi. Selama menggunakan Telkomsel pengguna sudah mengumpulkan total kurang lebih 150 poin. Kemudian motivasi pengguna menukarkan poinnya melalui SMS dengan menukarkan 150 poin untuk memenangkan handphone Samsung Galaxy s10, dalam keterangannya pengguna mengungkapkan alasan menukarkannya menjadi kupon undi-undi hepi tersebut mencoba keberuntungan untuk mendapatkan hadiah, melihat hal itu pengguna juga berharap bisa memenangkan sampai pengumuman hasil ada .⁹

e. Pengguna V

Nama : Muhammad Hafiz Ansyori

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Usia : 21 Tahun

Kemudian penulis melakukan wawancara pribadi kepada pengguna kelima, berdasarkan hasil wawancara pribadi bersama pengguna diatas, pengguna menyatakan mengetahui program tukar poin menjadi kupon undi-undi hepi. Adapun selama menggunakan Telkomsel pengguna sudah mengumpulkan beberapa poin, yang mana kemudian pengguna menukarkan poinnya melalui Aplikasi Mytelkomsel dengan pilihan hadiah voucher pulsa. Motivasi pengguna menukarkan poinnya pada hadiah tersebut sekedar

⁹ Siti Amalia Sholeha, "Pengguna Telkommsel", *Wawancara Pribadi*, 26 mei 2023.

mencoba walaupun masih ragu dalam mendapatkan hadiah. Kemudian dalam keterangannya pengguna tidak ingin memenangkan dan mengarpakan untuk mendapatkan hadiah tersebut.¹⁰

f. Pengguna VI

Nama : Siti Rahmawati

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Usia : 22 Tahun

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pribadi kepada pengguna diatas, berdasarkan data yang diperoleh pengguna mengetahui adanya program penukaran poin Telkomsel menjadi kupon undi-undi hepi, adapun motivasi pengguna menukarkan poinnya yaitu tertarik dengan pilihan hadiah dan menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi karena ketidaktahuan untuk menggunakan poin tersebut sehingga mencoba peruntungan melalui penukaran poin tersebut sehingga muncul harapan untuk menjadi pemenang.¹¹

g. Pengguna VII

Nama : Muhammad Ilham

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

¹⁰ M. Rezky Ikhvani, “Pengguna Telkomsel”, *wawancara pribadi*, 27 mei 2023.

¹¹ Siti Rahmawati, “Pengguna Telkomsel”, *Wawancara Pribadi*, 28 mei 2023.

Usia :28 Tahun

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pribadi kepada pengguna terakhir yang memberikan keterangannya, pengguna tersebut juga mengetahui adanya program undian dari Telkomsel, adapun dorongan atau motivasi dari pengguna melakukan penukaran poinnya yakni hanya mencoba melakukan penukaran poin pada undi-undi hepi karena Pengguna yang mempunyai poin sangat banyak saja yang bisa menang, tidak mengetahui proses pengundiannya sehingga merasa curiga hanya orang tertentu saja yang bisa menjadi pemenang undi-undi hepi.¹²

C. Rekapitulasi Data Dalam Bentuk Matriks

Berdasarkan hasil uraian dari setiap pengguna dan informan untuk penukaran Poin Telkomsel menjadi Kupon Undi-Undi Hapi pada bagian ini selanjutnya akan menyajikan secara matriks dan singkat yaitu:

Tabel 4.1 Matriks I Identitas Pengguna

No	Nama Pengguna	Jenis Kelamin	Umur	Agama
1	M.Abdan Syakura	Laki-Laki	21 Tahun	Islam
2	Muhammad Agung Sya'bani	Laki-Laki	27 Tahun	Islam
3	Ahmad Arijuddin Addo Anshari	Laki-Laki	22 Tahun	Islam

¹² Muhammad Ilham, "Pengguna Telkomsel", *Wawancara Pribadi*, 3 juni 2023

4	Siti Amalia Sholeha	Perempuan	25 Tahun	Islam
5	Muhammad Hafiz Ansyori	Laki-Laki	21 Tahun	Islam
6	Siti Rahmawati	Perempuan	22 Tahun	Islam
7	Muhammad Ilham	Laki-Laki	28 Tahun	Islam

Tabel 4.2 Matriks II Penukaran Poin Telkomsel menjadi Kupon Undi-Undi Hapi (Studi Pengguna Telkomsel di Kota Banjarmasin).

No Pelanggan	Pelanggan yang Menukarkan Poin	Metode Penukaran	Motivasi Pengguna Melakukan Penukaran
1	M. Abdan Syakura	Melalui Aplikasi MyTelkomsel	Hanya mencoba menukarkan beberapa poin dengan pilihan hadiah karena Belum pernah melihat pemenang undian, kemungkinan menjadi pemenang sangat kecil, sehingga ragu dalam penukaran poin untuk mengikuti program undi-undi hepi
2	Muhammad Agung Sya'bani	Melalui SMS	Menukarkan semua poinnya agar bisa mendapatkan salah satu hadiah. Karena Tidak tahu untuk menggunakan poin yang dimiliki sehingga berambisi dengan banyaknya menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi yang dimiliki, seolah-olah poin pengguna lain tersisihkan

3	Ahmad Arijuddin Addo Anshari	Melalui Aplikasi MyTelkomsel	Mencoba menukarkan beberapa poin dengan pilihan hadiah karena kurang mengetahui pemenang program, tidak tahu untuk menggunakan poin yang dimiliki sehingga muncul keraguan akan kebenaran program penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi
4	Siti Amalia Sholeha	Melalui SMS	Menukarkan semua poinnya agar bisa mendapatkan salah satu hadiah berupa handphone Samsung karena ketidaktahuan akan penyaluran poin yang didapatkan sehingga mencari peruntungan lewat poin dan menukarkannya melalui undian kemudian muncul harapan akan memenangkan poin tersebut.
5	Muhammad Hafiz Ansyori	Melalui Aplikasi MyTelkomsel	Mencoba menukarkan beberapa poin dengan pilihan hadiah karena kurang mengetahui pemenang program, tidak tahu untuk menggunakan poin yang dimiliki sehingga muncul keraguan akan kebenaran program penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi

6	Siti Rahmawati	Melalui SMS	Tertarik dengan pilihan hadiah dan menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi karena ketidaktahuan untuk menggunakan poin tersebut sehingga mencoba peruntungan melalui penukaran poin tersebut sehingga muncul harapan untuk menjadi pemenang
7	Muhammad Ilham	Aplikasi MyTelkomsel	Hanya mencoba melakukan penukaran poin pada undi-undi hepi karena Pengguna yang mempunyai poin sangat banyak saja yang bisa menang, tidak mengetahui proses pengundiannya sehingga Merasa curiga hanya orang tertentu saja yang bisa menjadi pemenang undi-undi hepi

D. Analisis Data

1. Penukaran Poin Telkomsel menjadi Kupon Undi-Undi Heki (Studi pada Pengguna Telkomsel di Kota Banjarmasin)

a. Analisis Penukaran Poin Telkomsel menjadi Kupon Undi-Undi Heki (Tinjauan Hukum Islam)

Penukaran Poin Telkomsel menjadi kupon undi-undi hepi berdasarkan hasil data yang diuraikan, Telkomsel menerbitkan poin sebagai program loyalitasnya yang ditujukan untuk seluruh pelanggan, yang mana poin tersebut bisa dikumpulkan dan ditukarkan dengan produk Telkomsel, saldo LinkAja, dan salah satunya undi-undi hepi. Kemudian pengguna yang melakukan pembelian seperti internet, pulsa dan lainnya setelah selesai bertransaksi maka pelanggan akan mendapatkan *reward* berupa poin tersebut yang dapat ditukarkan. Adapaun Poin yang diperoleh dari pengguna tersebut dapat hangus per 31 des atau setiap akhir tahun, jadi apabila pengguna merasa telah mengumpulkan banyak poin, maka pengguna harus mengetahui cara untuk menukarkan poin tersebut Pada mulanya semua pengguna harus melakukan pembelian produk-produk yang ada pada Telkomsel dengan batas ketentuan minimal pembelian yang sudah ditentukan barulah pengguna bisa mendapatkan poin, yang mana jumlah perolehannya sudah di sampaikan lewat data oleh Heri dari karyawan Telkomsel.

Kemudian penulis selanjutnya akan mengungkapkan terkait dengan penukaran poin yang ditukarkan menjadi kupon undi-undi hepi, Gladys dalam penyampainnya menjelaskan bahwa metode penukaran yang dapat dilakukan oleh pengguna yaitu ada 2 metode , pertama langsung melalui aplikasi MyTelkomsel,

kedua bisa melalui SMS di *700#. Dalam hal ini pengguna harus memiliki aplikasi tersebut terlebih dahulu apabila tidak maka pengguna bisa menukarkan poinnya lewat SMS.¹³ Mengenai hal itu, pengguna bisa langsung menukarkannya lewat aplikasi, dalam penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi pengguna tidak harus membayar untuk mendapatkan kupon, akan tetapi pengguna harus menukarkan poinnya minimal 1 poin dengan pilihan hadiah yang diinginkan. Adapun dalam penukarannya menjadi kupon undi-undi hepi tersebut tidak mempengaruhi harga produk, akan tetapi melainkan pengguna harus menukarkan poinnya untuk mendapatkan kupon tersebut. Semakin banyak poin yang ditukarkan maka akan mungkin bisa mendapatkan atau menjadi pemenang dalam undian tersebut.

Pada penukaran tersebut kupon yang diperoleh itu merupakan hasil dari pengguna menukarkan poinnya, yang mana hasil poin tersebut diperoleh pengguna dari pembelian kuota ataupun pulsa. Poin tersebut menjadi hak dan kepemilikan dari pengguna karena telah melakukan pembelian kuota dan yang lainnya sehingga masing-masing pengguna bisa mendapatkannya.

Adanya hak dan kepemilikan membawa konsekuensi adanya kewajiban pemanfaatannya. Pada akhirnya, hak ini harus dipertanggung jawabkan di hadapan pengadilan Allah SWT di hari akhirat kelak. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Hadid ayat 7:

¹³ Gladys Widyastuti, Supervisor Grapari Telkomsel Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*. 6 April 2023

“Berimanlah kamu kepada Allah dan Rasul-Nya dan nafkahkanlah sebagian dari hartamu yang Allah telah menjadikan kamu menguasainya. Maka orang-orang yang beriman di antara kamu dan yang menafkahkan (sebagian) dari hartanya akan memperoleh pahala yang besar.”

Pada ayat tersebut Allah telah menghalalkan hak milik dalam batas-batas manusia sebagai khalifah, yang berfungsi sebagai pengatur dan pengelola, agar dapat dimanfaatkan untuk kemaslahatan umat manusia pada umumnya. Pada mekanismenya poin yang ditukarkan melalui aplikasi mytelkomsel untuk mendapatkan kupon undi-undi hepi tidak dipungut biaya dalam penukarannya, hal ini semua pengguna bisa menggunakan dan menukarkannya apabila menggunakan aplikasi tersebut, karena kemudahan yang diberikan oleh pihak pembuat aplikasi maka memungkinkan semua pengguna bisa menggunakannya.

Adapun berdasarkan praktiknya ada beberapa pengguna yang memakai aplikasi tersebut, seperti yang dilakukan oleh Abdan dalam penukarannya pengguna sudah mengumpulkan beberapa poin kemudian mencoba menukarkan beberapa poin dengan pilihan hadiah, pada kasus tersebut pengguna ragu dalam penukaran poin untuk mengikuti program undi-undi hepi dengan alasan yaitu belum pernah melihat pemenang undian, hingga kemungkinan menjadi pemenang sangat kecil apabila hanya menukarkan poin dengan jumlah yang sedikit.¹⁴

Kemudian untuk menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi memerlukan 1 poin untuk setiap pilihan hadiahnya, mengingat untuk mendapatkan poin ini terbilang mudah, akan tetapi jumlah poin yang didapatkan tergantung pada

¹⁴ M. Abdan Syakura, “Pengguna Telkomsel”, *wawancara pribadi*.30 mei 2023

hasil pembelian pengguna seperti kuota internet, pulsa dan lain sebagainya, jadi apabila pengguna semakin sering meakukan transaksi maka akan memungkinkan pengguna mendapatkan poin yang lebih banyak. Dalam hal ini pengguna harus tahu bagaimana cara memanfaatkan poin yang telah didapat. Pada mekanismenya poin yang didapat bisa juga ditukarkan melalui SMS, metode SMS ini dilakukan apabila pengguna tidak memiliki aplikasi MyTelkomsel maka cara melalui SMS inilah yang bisa dilakukan oleh pengguna. Agung salah satu pengguna yang penulis wawancara melakukan metode penukaran melalui SMS.

Metode SMS agung menyampaikan cara menukarkan poin contohnya, ketik *700#, kemudian ada pilihan undi-undi hepi, dan selanjutnya disitu terdapat pilihan hadiah yang dapat ditukarkan dengan 1 poin setiap hadiahnya tergantung jumlah poin yang dimiliki. Pada metode menukarkan poin lewat SMS ini agung mengungkapkan tidak ada biaya atau tarif dalam mengirim SMSnya.¹⁵ Hal ini juga sama pada aplikasi MyTelkomsel, dalam penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi pihak Telkomsel tidak memungut biaya apapun, semakin banyak poin yang ditukarkan maka akan kemungkinan bisa mendapatkan hadiah, sehingga pengguna bisa menukarkan semua poinnya apabila ingin mencoba keberuntungan untuk mendapatkan hadiah pada undi-undi hepi.

Dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) bahwa SMS berhadiah haram hukumnya apabila mengandung unsur *maisir* (judi), *tabzir* (menyianyikan

¹⁵ Muhammad Agung Sya'bani, "Pengguna Telkomsel", *wawancara pribadi*. 31 Mei 2023

harta), *gharar* (tidak jelas), *dharar* (membahayakan), *ighra'* (bermalas-malasan), *ishraf* (pemborosan), Jika hadiah yang diberikan dalam praktek SMS berhadiah, baik keseluruhan atau sebagiannya berasal dari pengiriman SMS. Sedangkan SMS hukumnya mubah jika tidak mengandung unsur hukum-hukum yang dilarang tersebut.¹⁶

Untuk mengumpulkan poin tentu pengguna harus sering melakukan transaksi pembelian seperti pulsa dan kuota, hal ini semakin besar nominal transaksi yang dilakukan dalam pembelian maka akan semakin banyak perolehan poin yang didapatkan pengguna. Sehingga apabila pengguna ingin mengumpulkan poin yang banyak tentu harus mengeluarkan uang atau biaya lebih banyak dalam pembelian. Maka dari itu pengguna ada yang merasa senang apabila poinnya lebih banyak dan ada juga pengguna yang merasa bingung menyalurkan poinnya ketika merasa poin hanya pas-pasan karena hanya untuk kebutuhan saja.

Undian (*qur'ah*) merupakan setiap kesempatan yang diadakan oleh suatu badan untuk mereka yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu dapat ikut serta memperoleh hadiah. Hukum asal undian adalah mubah atau boleh menurut kesepakatan fuqaha (ahli Fikih) berdasarkan Alquran. Sebagaimana dalam Firman Allah SWT, QS 'Āli 'Imrān ayat 44.

¹⁶ Ma'ruf Amin, "*Himpunan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Sejak 1975*," (Jakarta: Erlangga, 2011).

ذَلِكَ مِنْ أَنْبَاءِ الْغَيْبِ نُوحِيهِ إِلَيْكَ وَمَا كُنْتَ لَدَيْهِمْ إِذْ يُتْلَىٰ عَلَيْهِمْ آيَاتُ الْقُرْآنِ وَهُمْ يَخْفَوْنَ وَإِنَّهُمْ لَخِشَوْنَكَ وَنَضَّوْا رِجْلَهُمْ وَإِذْ يُلَاقُونَكَ يَتَسَوَّلُونَ رَبِّهِمْ أَقْلَامَهُمْ أَيُّهُمْ يَكْفُلُ مَرْيَمَ وَمَا كُنْتَ لَدَيْهِمْ إِذْ يَخْتَصِمُونَ

“Yang demikian itu adalah sebagian dari berita-berita ghaib yang Kami wahyukan kepada kamu (ya Muhammad); padahal kamu tidak hadir beserta mereka, ketika mereka melemparkan anak-anak panah mereka (untuk mengundi) siapa di antara mereka yang akan memelihara Maryam. Dan kamu tidak hadir di sisi mereka ketika mereka bersengketa”.¹⁷

Undian yang tidak mengandung kerusakan atau bahkan mengandung manfaat, seperti yang dijelaskan pada dalil yang disebutkan tersebut diperbolehkan menurut syara' karena tidak ada pihak yang dirugikan dan difungsikan untuk memilih pilihan dengan cara yang adil.

Ada beberapa unsur yang berkaitan dengan undian berhadiah diantaranya yaitu:¹⁸

1) *Maisir*

Maisir merupakan suatu mengundi nasib yang mana pelanggan atau konsumen akan berharap-harap cemas akan memperoleh hadiah besar dengan cara yang mudah.

2) *Ighra*

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012).

¹⁸ Mardani, “*Fiqih Ekonomi Syari'ah*,” (Jakarta, Kencana, 2012), Hal. 318

Ighra adalah menghasilkan atau membuat angan-angan kosong dimana konsumen dengan sendirinya akan berharap kepada hadiah yang menggiurkan

3) *Juhala* (ketidakpastian)

Juhala disini berarti sesuatu unsur yang tidak jelas pada kualitas, kuantitas harga suatu barang, seperti sesuatu yang tidak diketahui, sehingga mengakibatkan timbulnya suatu ketidakpastian.

Dari penjelasan dalam unsur-unsur undian berhadiah diatas, apabila terdapat indikasi bentuk perjudian yang dilarang dalam Syariat Ekonomi Islam. Adapun hukum mengikuti undian jika diisyaratkan harus membeli produk barang tertentu juga diperselisihkan oleh para ulama kontemporer:¹⁹

- 1) Hukum mengikuti undian tersebut adalah haram, karena dapat dikatakan *qimar* dan *gharar*, yaitu saat pembeli memberi barang tersebut, apabila tidak mengetahui apakah dia akan menang dalam undian atau tidak. Jika menang maka dia akan beruntung dan sebaliknya.
- 2) Hukum mengikuti undian ini boleh dan hadiahnya halal dengan syarat harga barang yang dijual normal tidak dinaikan terlebih dahulu dan pembeli membeli barang sesuai dengan kebutuhannya

¹⁹ Erwandi, "*Harta Haram Muamalat Kontemporer*," hal. 341

agar tidak boros dan tidak berniat mendapatkan hadiah saat membeli barang.

Simpulan dari program penukaran poin telkomsel menjadi undi-undi hepi yakni, program undi-undi hepi tersebut akan menjadi masalah apabila motivasi para penggunanya dengan niat sengaja mengincar dan mengumpulkan poin secara berlebihan tanpa mempertimbangkan kebutuhannya, hal ini dengan kata lain pengguna sengaja mencari keberuntungan dalam undian ini, dengan mengumpulkan banyak poin seolah poin pengguna lain terabaikan dan akan mendapatkan hadiah, maka ini akan menjadikan penggunanya berlomba-lomba atau berambisi untuk menukarkan poin sebanyak banyaknya untuk mengikuti undian tersebut kemudian tanpa memikirkan apa yang terjadi setelahnya, hingga mengharapkan sesuatu yang besar tanpa bekerja keras, walaupun dalam praktiknya undi-undi hepi tidak mengeluarkan biaya sedikitpun untuk mengikutinya, akan tetapi adanya unsur *ighra'* yaitu membuat angan-angan kosong dimana konsumen atau pengguna dengan sendirinya akan berfantasi mengharapkan hadiah yang menggiurkan.

Sedangkan melihat dari beberapa pengguna yang merasa masih ragu akan menukarkan poinnya dengan kupon undi-undi hepi. Seperti pernyataan para pengguna muncul keraguan terhadap penukaran poin menjadi undian, hal ini dikarenakan dengan alasan adanya bahwa masyarakat tertentu selaku pengguna mempunyai ketidaktahuan untuk bagaimana menggunakan poin yang

mereka miliki. Amalia sebagai pengguna menerangkan alasannya menukarkan poin tersebut agar bisa mendapatkan salah satu pilihan hadiah berupa handphone Samsung.²⁰ Dalam kasus ini pengguna menukarkan semua poinnya ke pilihan hadiah tersebut, akan tetapi selesai pengumuman belum mendapatkan hadiah tersebut, sehingga muncul keraguan terkait undi-undi hepi. Hal ini maka termasuk kedalam kategori *gharar* yaitu adanya ketidakpastian pengguna untuk memperoleh hadiah dalam suatu kegiatan yang tidak jelas (bersifat tipu daya).

Kemudian dalam kasus yang lain pengguna Rahmawati menukarkan poinnya ke beberapa pilihan hadiah, tujuan pengguna menukarkan poinnya tersebut yaitu tertarik dengan pilihan hadiah dan mencoba menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi. Namun setelah selesai pengumuman pengguna belum berhasil, sehingga muncul keraguan kepada pihak penyelenggara bahwa hanya orang tertentu saja yang bisa menjadi pemenang undi-undi hepi, hal ini juga berujung keraguan kepada pengguna untuk menggunakan poinnya. Dengan adanya hal tersebut mungkin pengguna curiga seolah-olah program undi-undi hepi hanya akal-akalan semata.

Sedangkan dalam kasus selanjutnya pengguna Anshari menukarkan poinnya dengan tujuan mencoba menukarkan beberapa poin dengan pilihan hadiah, namun setelah selesai pengumuman pemenang pengguna belum

²⁰ Siti Amalia Sholeha, "Pengguna Telkomsel", *Wawancara Pribadi*, 26 mei 2023

berhasil mendapat hadiah, oleh sebab itu pengguna juga ragu akan menukarkan poinnya menjadi kupon undian, hal ini pengguna kurang mengetahui pemenang dan bingung menggunakan poinnya.²¹ Kemudian dari undian tersebut sehingga ragu dalam menukarkan poinnya kembali. Berdasarkan hal tersebut pengguna masih bingung untuk menggunakan poin yang lainnya.

Undi-Undi Heki tersebut memang tidak mempengaruhi harga produk. Pihak Telkomsel mengadakan undi-undi heki tersebut sebagai wujud terimakasih dan apresiasi kepada seluruh pelanggan setia Telkomsel yang selalu menggunakan produk dan layanan terdepan mereka. melalui produk dan layanan tedepannya. Sehingga pihaknya mengadakan undian hanya sekedar melariskan produknya. Adapun masalah hukum undian apabila harus dirincikan yaitu:²²

- 1) Apabila pengguna membeli kuota dan pulsa dengan maksud untuk ikut undi-undi heki tersebut maka pengguna tergolong kedalam *Maisir* atau *Qimar* yang diharamkan dalam syari'at, karena pembelian pulsa ataupun kuota tersebut adalah sengaja mengeluarkan biaya untuk bisa ikut dalam undian. Sedang ikut dalam undian tersebut ada dua kemungkinan yang terjadi, mungkin pengguna beruntung dan mungkin rugi.

²¹ Ahmad Arijuddin Addo Anshari, "Pengguna Telkomsel", *wawancara pribadi*, 30 mei 2023.

²² Al Ustadz Hammad Abu Muawiyah, "*Beberapa Hukum Berkaitan Dengan Undian*".

2) Adapun apabila dasar maksudnya adalah kebutuhan dan keperluan kepada produk tersebut setelah itu mendapatkan poin untuk ikut dalam undian maka ini tidak terlarang karena asal dalam mu'amalat adalah boleh dan halal dan tidak bentuk *Maisir* maupun *Qimar* dalam bentuk ini.

Dalam hal ini terkait penukaran poinnya melalui dua metode untuk bisa mengikuti undian tersebut. Tidak ada batasan dalam penukaran poin yang dilakukan oleh pengguna. Semakin banyak poin yang ditukarkan maka kemungkinan besar bisa untuk mendapatkan hadiah. Dalam mekanismenya untuk mengikuti undian tersebut pengguna tidak dikenakan biaya hanya cukup menggunakan poinnya. Melalui sistem tersebut tidak mengandung ada unsur larangan.

2. Analisis Motivasi Pengguna terhadap Penukaran Poin Telkomsel menjadi Kupon Undi-Undi Hapi.

Pada dasarnya bahwa manusia diharapkan agar senantiasa dalam mencari rezeki menjauhkan diri dari hal-hal yang haram. Memanfaatkan atau menggunakan harta kekayaan yang dimiliki seseorang, al-qur'an juga memberikan beberapa pedoman, diantaranya :²³

1. Tidak boleh boros dan tidak pula kikir

²³ Muhammad Daud Ali , *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1988) , h. 20 - 28

2. Harus hati-hati dan bijaksana, selalu menggunakan akal sehat dalam memanfaatkan harta.
3. Seyogyanya disalurkan melalui lembaga-lembaga yang telah ditentukan, antara lain melalui, Shadaqoh atau sedekah yaitu pemberian sukarela yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, terutama kepada orang miskin, Infaq, Qurban, Zakat, dan Wakaf

Dalam memperoleh hak milik atau harta kekayaan, al-qur'an memberikan beberapa ketentuan, diantaranya adalah dengan usaha yang halal, artinya sah menurut hukum dan benar menurut ukuran moral, melalui pewarisan dan dengan hibah. Diantara ketiga cara ini yang sangat dianjurkan adalah dengan usaha melalui kerja keras dengan mempergunakan akal dan tenaga. Dan Allah melarang memperoleh harta dengan cara merampas harta benda orang, mencuri, menipu, melakukan pengelapan, menyuap dan disuap, berjudi, dan memakan riba.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, terkait dengan motivasi pengguna menukarkan poinnya menjadi kupon undi-undi hepi yang dapat penulis simpulkan yaitu:

- a. Mencoba menukarkan poinnya dengan pilihan hadiah**
- b. Mencoba keberuntungan melalui penukaran poin**
- c. Tertarik dengan pilihan Hadiah yang ada**

Dalam menjalankan kegiatan bisnis salah satu strategi untuk mmenjadi daya tarik minat konsumen dengan barang yang diperjualkan yakni dengan cara

melakukan suatu promosi berupa undian yang akan mendapatkan hadiah. Memiliki suatu benda, sama halnya mempunyai hak mengatur dan memanfaatkan, selama tidak terdapat larangan syara. Dalam hal kepemilikan tidak hanya sebatas menguasai sesuatu yang bersifat materi saja, namun ketika individu mampu menguasai sesuatu maka harus bisa di manfaatkan untuk kemaslahatan bersama, karena sebagai wujud kepedulian terhadap sosial masyarakat.

Berdasarkan motivasi para pengguna diatas adapun penyebab yang terjadi terhadap penukaran poin menjadi undian tersebut yaitu:

- a. Ketidaktahuan pengguna akan penyaluran dan penukaran poin yang sudah diperoleh.
- b. Kurangnya penjelasan informasi dari pihak penyelenggara terkait penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi ke lingkungan masyarakat.

Memang sulit untuk mengetahui maksud motivasi dari pengguna menukarkan poinnya untuk sekedar ikut undian atau memang berambisi mendapatkan hadiah. Dengan demikian melihat motivasi yang dipaparkan dari data pengguna menukarkan poin menjadi kupon undi-undi hepi, maka perlunya pelanggan menggunakan poin tersebut secara bijak yakni menggunakan seperlunya saja dalam melakukan penukaran poin menjadi kupon undi-undi hepi, kemudian menggunakan poin ke arah yang bermanfaat untuk diri sendiri dan tidak mengincar atau berambisi mendapatkan hadiah, agar tidak terdapat

kerugian dalam menukarkan poin tersebut. Karena pihak Telkomsel sendiri juga menjamin untuk mendapatkan hadiah meskipun secara acak, maka dapat disimpulkan bahwa hukum boleh.

Oleh karena itu dengan melihat beberapa sebab pengguna melakukan penukaran poin menjadi kupon undian tersebut maka dampak yang ditimbulkan yaitu timbulnya keragu-raguan kepada masyarakat akan program tukar poin menjadi undian tersebut, sehingga hal ini mungkin yang akan pengguna beranggapan program tersebut hanya akal-akalan semata karena poin yang diperoleh untuk mengumpulkannya terbilang sulit, hal ini pelanggan dengan kategori tinggi saja yang bisa memperoleh poin banyak, mengenai dampak atau sebab dan akibat atas penggunaan lewat penyaluran poin menyangkut dengan embel-embel hadiah dan sebagainya. Hal ini diperkuat dengan adanya fakta bahwa masyarakat tertentu selaku pengguna mempunyai ketidaktahuan untuk bagaimana menggunakan poin yang mereka miliki. Dengan demikian pihak penyelenggara harus memberikan penjelasan kepada masyarakat untuk agar poin bisa dimanfaatkan dengan bijak.

Namun ketika individu mampu menguasai sesuatu maka harus bisa di manfaatkan untuk kemaslahatan bersama, karena sebagai wujud kepedulian terhadap sosial masyarakat. Apabila lebih menekankan pada aspek moral, kerohanian dan mengesampingkan aspek kebendaan dalam kehidupan manusia. Maka akan menganggap semua aktivitas ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya bertumpu pada do'a. Sehingga kepemilikan tidak begitu

ditekankan. Jika menekankan pada aspek kebendaan dalam hidup manusia. Segala ikhtiar dan usaha manusia hanya terfokus pada pencapaian kebendaan, sedangkan aspek moral dalam hidup diabaikan. Mereka memberikan perhatian yang amat sedikit atau tidak secara langsung terhadap nilai-nilai kemanusiaan dalam persaudaraan dan kasih sayang. Semua tertumpu untuk memenuhi kebutuhan ekonomi semata.

Dalam hal ini, apabila aspek moral dipisahkan dari perkembangan ekonomi, maka akan kehilangan kontrol yang berfungsi menjaga kestabilan dan keseimbangan dalam sistem sosial. Islam membolehkan adanya kepemilikan, baik kepemilikan individu atau umum. Untuk itu Islam mengakui aspek kebendaan dalam artian kepemilikan dimana dengan kepemilikan ini diusahakan mampu memanfaatkan sebaik- baiknya untuk kemanfaatan bersama