

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAYANAN  
PDAM ARGA MAKMUR**

(Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban  
Kabupaten Bengkulu Utara)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

**YUDHA EDWINGGA**

**NIM: 1811120007**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
2023 M / 1444 H**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh YUDHA EDWINGGA NIM. 1811120007 dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Air Bersih PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)”** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

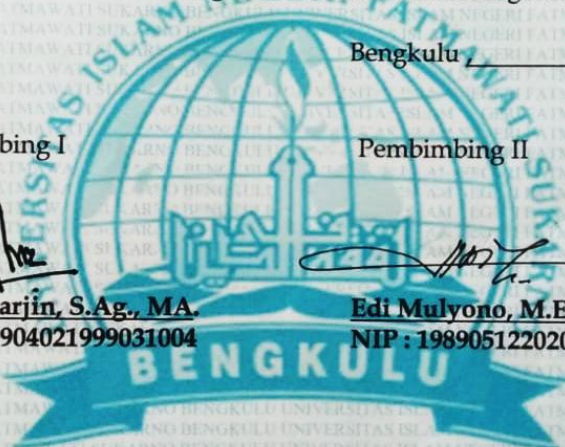
Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2023 M  
1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.**  
NIP. 196904021999031004

  
**Edi Mulyono, M.E.Sy**  
NIP : 198905122020121007





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO  
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat Jl. Raden Fatah, PagarDewatelp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi disusun oleh: YUDHA EDWINGGA, NIM:  
1811120007 yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap  
Pelayanan PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum  
Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)". Program Studi  
Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah, telah diuji dan  
dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu  
Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 18 Januari 2023

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan  
sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam  
Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Bengkulu, 2023 M  
1444 H

Dekan

**Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.**  
NIP. 196904021999031004

**Tim Sidang Munaqasyah**  
Sekretaris

Ketua

**Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.**  
NIP: 196904021999031004

Penguji I

**Dr. Toha Andiko, M.Ag**  
NIP: 197508272000031001

**Edi Mulyono, M.E.Sy**  
NIP : 198905122020121007

Penguji II

**Risfiana Mayangsari, MH**  
NIP: 199305112020122012

iii

## MOTTO

﴿فِي أَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ﴾

Artinya: Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan? (QS. Ar-Rahman: 13)

“Bersyukurla Dengan Segala Nikmat Yang Allah Berikan Kepada Kita, Maka hidup kita akan jauh lebih berarti.”



## PERSEMBAHAN

Segenap ketulusan dan doa skripsi ini ku persembahkan kepada;

1. Untuk laki-laki yang sangat aku cintai bapak Ahmadi dan juga bidadari surgaku yang telah melahirkanku ibuku Sukmawati yang sangat aku sayangi dan aku cintai yang telah memberikan motivasi, dukungan, mendidik serta memberikan kasih sayang sepanjang hayatku dan telah banyak berkorban demi cita-cita anaknya, atas doa restu dan ridho keduanya hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini. Ini adalah wujud dari baktiku.
2. Kakek dan Nenek beserta kaka dan adik-adik terhebatku, teman curhatku, tempat aku mengadu orang selalu ada untukku yang menjadikan semangatku bertambah.
3. Keluarga besar yang memberikan semangat dan doa beserta dukungan untuk keberhasilanku.
4. Dosen pembimbingku yang sangat baik dan bijaksana bapak. Dr. Suwarjin, S.Ag., MA. Dan bapak Edi Mulyono, M.E.Sy, terimakasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini di limpahkan kepadaku dengan rasa tulus dan ikhlas.
5. Sahabatku Imelda Natalia, Ridho Riski, Ahmad Sakin Sodikin, Mashuri Gustiawan, Rahmad Leo Jayadi, Hengki Saputra, Syaril Sobirin, yang selalu memberikan kebahagiaan dan hiburan serta semangat untukku mencapai gelar sarjanaku ini.
6. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018
7. Semua pihak yang telah menyumbangkan ide, kritik dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Almamater yang tercinta

## ABSTRAK

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAYANAN PDAM ARGA MAKMUR** (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara). Oleh: Yudha Edwingga, NIM 1811120007. Pembimbing I: Dr. Suwarjin, S.Ag., MA dan Pembimbing II: Edi Mulyono, M.E.Sy.

Masalah yang sering terjadi di masyarakat adalah air sering keruh, mati sehari-hari. Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. (2) Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih PDAM dan Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. Peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*), penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan yang di gunakan adalah pendekatan Normatif yaitu: pendekatan yang memandang agama dari segi ajarannya yang pokok dan asli dari Tuhan yang didalamnya belum terdapat penalaran pemikiran manusia. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa: (1) pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) sangat berbeda dengan pelayanan dan kualitas air pada umumnya, dimana dalam pelayanan dan kualitas air yang diberikan PDAM sangat ramah pelayanannya dan air yang berkualitas. (2) Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara, Pelayanan jual beli air bersih yang dilakukan PDAM sudah sesuai dengan rukun dan syarat jual beli dalam islam. Dimana transaksi jual beli PDAM dan konsumen dilakukan dengan ridha dan sukarela tanpa adanya paksaan, barang yang di perjual belikan jelas dan halal, harga barang diketahui oleh pihak konsumen. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt, dalam Surah An-Nisa' ayat 29. Jika terdapat masalah dari pihak konsumen, pihak PDAM meminta tambahan biaya dengan alasan tidak ada dana untuk perbaikan. Akad ini diharamkan dalam aktifitas fiqih muamalah, karena ada unsur *tadlis* (penipuan) dan *dharar* (bahaya) yang merugikan pihak konsumen.

Kata kunci: Pelayanan, PDAM, Kualitas.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “**Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan PDAM Arga Makmur** (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN FAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di jurnal ilmiah fakultas syariah atas nama saya dan dosen pembimbing saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 13 Januari 2023 M

1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



**Yudha Edwingga**  
NIM.1811120007

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. atas segala nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kualitas Dan Pelayanan Air Bersih PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)”. Shalawat beserta salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang keras bertaruh nyawa untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES), Fakultas Syari’ah, Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentu saja tidak bisa penulis lakukan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Bapak Dr. Suwarjin, S,Ag. MA Dekan Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibuk Etry Mike M.H, selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.



4. Bapak Dr. Suwarjin, S,Ag. MA selaku pembimbing I yang telah memberi arahan, membimbing serta memotivasi penuh dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Edi Mulyono, M.E.Sy selaku Pembimbing II, atas arahan dan nasehat yang diberikan di sela-sela kesibukan waktunya, sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah yang telah mendidik dan mengajar selama kuliah di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Semua pihak Staf dan Karyawan Fakultas Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua Orangtua yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta senantiasa mendoakan kesuksesan penulis.
9. Semua pihak yang ikut membantu dan berperan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari akan banyak kekurangan dan kelemahan dari berbagai sisi. maka kritik dan saran penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bengkulu, Januari 2022

Penulis

Yudha Edwingga  
NIM.1811120007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu.....	10
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penelitian .....	21

## **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Kualitas.....	23
B. Pelayanan.....	29
1. Pengertian Pelayanan.....	29
2. Standar Pelayanan .....	31
3. Pelayanan Dalam Islam .....	31
C. Jual Beli .....	35
1. Pengertian Jual Beli.....	35
2. Landasan Hukum Jual Beli.....	37
3. Rukun Jual Beli .....	41
4. Syarat Jual Beli.....	47

## **BAB III KUALITAS DAN PELAYANAN AIR BERSIH PDAM ARGA MAKMUR**

A. Gambaran Umum Tentang PDAM Arga Makmur .....	53
B. Gambaran Umum Tentang Kualitas Air PDAM .....	56
C. Gambaran Umum Tentang Pelayanan PDAM .....	61

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Pelaksanaan Pelayanan dan Kualitas Air Bersih (PDAM) Di	
--	--

Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.....	69
B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan (PDAM) Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.....	75

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	89

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya memiliki tiga fungsi yaitu sebagai makhluk Tuhan, Individu dan sosial budaya.<sup>1</sup> Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa berdiri sendiri tanpa berinteraksi dengan orang lain yang biasa disebut dengan hidup bermasyarakat. Manusia dikatakan sebagai makhluk Tuhan dikarenakan setiap manusia diwajibkan untuk menjalankan segala perintahnya. Sebagai individu, manusia harus memenuhi kebutuhan pribadinya.<sup>2</sup> Manusia sebagai makhluk sosial, hidup berdampingan dengan orang lain dalam kehidupan yang selaras dan saling membantu.

Firman Allah dalam surah al-Maidah ayat 1 :

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihir (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki. (QS. Al-Maidah:1)

---

<sup>1</sup> Elly M. Setiadi, H. Kama A. Hakam, Ridwan effendi, *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.48

<sup>2</sup> Masduha Abdurrahman, *Pengantar dan Asas-asas Hukum Perdata Islam (Fiqh muamalah)*, Cet.ke-1 (Surabaya: Central Media, 1992), h.74.

Ayat di atas menjelaskan setiap akad yang dibuat antar sesama hamba seperti akad amanah, jual-beli, dan akad-akad lain yang diizinkan oleh syariat. Muamalat (perhubungan antara sesama manusia) merupakan bagian dari syariat yang wajib dipelajari setiap muslim. Mengetahui hukum-hukum dalam ibadah, bahkan ada kalanya lebih penting, sebab beribadah kepada Allah merupakan hubungan antara Allah dengan pribadi, yang buahnya akan kembali pada pribadi itu sendiri. Adapun muamalat merupakan perhubungan dengan sesama manusia yang hasilnya akan kembali kepada diri sendiri dan masyarakat tempat ia berada.<sup>3</sup>

Bermuamalat memang sangat dianjurkan dalam islam meskipun bermuamalat haruslah dengan cara yang halal dan wajar, sehingga orang yang melakukannya tidak merasa dirugikan ataupun tidak merugikan orang lain. Agar tidak ada orang yang dirugikan, maka bermuamalat harus dengan orang jelas identitasnya, sehingga orang merasa aman dan tidak khawatir dengan keikut sertaannya.

Jual beli sesuatu hal yang diperbolehkan oleh Allah SWT, jual beli adalah kegiatan menukarkan sesuatu dengan barang yang

---

<sup>3</sup> Ahmad Isa Asyur, *Fiqhul MuyassarFi Al-Mu'amalat*, alih Bahasa Abdul Hamid Zahwan. (Solo: CV Pustaka Mantiq, 1995), h. 21.

lain dan uang sebagai alat pembayaran dengan cara tertentu akad.<sup>4</sup> merupakan perwujudan dari hubungan antar sesama manusia sebagai salah satu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Islam mensyariatkan jual beli dengan baik tanpa ada unsur pemaksaan, penipuan, riba dan lain sebagainya.

Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) pengertian akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. Para ahli hukum (jumhur ulama) memberikan definisi akad sebagai pertalian antara ijab dan Kabul yang dibenarkan oleh syara' yang menimbulkan akibat hukum terhadap objeknya.<sup>5</sup> Dengan demikian akad menurut penulis yaitu suatu perjanjian antara satu pihak kepada pihak kedua atau pihak lainnya yang bersifat mengikat.

Para fuqaha memberikan contoh meninggalkan kewajiban seperti menolak membayar zakat, meninggalkan shalat fardhu, enggan membayar utang padahal ia mampu, mengkhianati amanah,

---

<sup>4</sup> M. Abdul Mujib, Kamus Istilah Fiqih, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994), 142.

<sup>5</sup>Dimyauddin Djuwaini, *Fiqh Muamalah*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h.47-48

seperti menggelapkan titipan, memanipulasi harta anak yatim, hasil waqaf, dan lain sebagainya.<sup>6</sup>

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial.

Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Menurut catatan Wahana Lingkungan Hidup (*Walhi*) Pusat, jumlah volume air total di Bumi adalah sekitar 1,4 miliar km<sup>3</sup>, 97,3% di antaranya merupakan air laut. Hanya 2,7% jumlah air yang tersedia di permukaan bumi, yaitu yang merupakan air tawar yang terdapat di daratan. Namun jumlah air tawar yang tersedia di planet ini, sebanyak 37,8 juta km<sup>3</sup> berupa lapisan es di puncak-puncak gunung dan gleyser, dengan porsi 77,3%. Sementara air tanah dan resapan hanyalah 22,4%, serta air danau

---

<sup>6</sup>Ahmad Wardi muslich, *Hukum Pidana...*, h.249



dan rawa hanya 0,35%, lalu uap air di atmosfer sebanyak 0,04%, dan sisanya merupakan air sungai sebanyak 0,01%. (Sumber : <http://walhijabar.wordpress.com>). Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di

Indonesia termasuk Kabupaten Bengkulu Utara yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. PDAM di Kabupaten Bengkulu Utara diberi nama Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban.

Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di Kabupaten Bengkulu Utara. Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban mengambil sumber air dari Sungai kemumu.

Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan, pelaporan, komplain dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri. Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara melayani 13.600 pelanggan terhitung sampai bulan Januari 2022.

Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas pelayanan air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang tidak jernih, berwarna kecoklatan, air berbau. Pihak PDAM mengaku bahwa air pertama kali dikeluarkan dari IPAL PDAM bersih. Air kotor, air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi, ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air. Selain itu banyak mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu / mengalirnya kecil.

Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan *pending* terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya.

PDAM sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya

perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM.<sup>7</sup>

Sebagian masyarakat kabupaten Bengkulu Utara sendiri memandang bahwa pelayanan dan kualitas air PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Untuk mengetahui kualitas dan pelayanan PDAM, maka dari itu itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan PDAM Arga Makmur”** (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban kabupaten Bengkulu Utara).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara ?

---

<sup>7</sup> Hendriawan Eko Saputro, “ *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*”, (Skripsi: Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta 2011), h.1-7

2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Untuk menjelaskan bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan penulis diatas, kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis, Untuk memperkaya khazanah keilmuan, khususnya peningkatan sumber daya insani yang profesional di bidang hukum ekonomi syariah. Dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademis kampus sebagai referensi di masa yang akan datang, terkait penelitian yang sejenis.
2. Kegunaan Praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi insan akademik,

yang mana secara umum bagi masyarakat luas dan dapat dijadikan landasan dalam kualitas dan pelayan air bersih (PDAM) yang sesuai dengan syari'at Islam.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik dan sempurna, untuk itu penulis mengambil referensi yang berasal dari penelitian terdahulu yang berupa skripsi.

Pertama, Hendriawan Eko Saputro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas sebelas maret Surakarta, dengan judul kualitas pelayanan perusahaan daerah air Minum (PDAM) tirta makmur kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini di latar belakang oleh adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan umum di Kabupaten Sukoharjo, khususnya dalam hal pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo. Masyarakat yang menjadi pelanggan masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Hal ini dapat

menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Persamaan penelitian ini adalah pada penelitian yang disusun oleh Hendriawan Eko Saputro, sama-sama membahas tentang kualitas dan pelayan air bersih (PDAM) dan perbedaannya. Hendriawan Eko Saputro melakukan penelitian di tirta makmur kabupaten Sukoharjo sedangkan penulis melakukan penelitian di arga makmur bengkulu utara.

Kedua, Skripsi Evi Ratnawati yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Tarif Jual Beli Air PDAM (Studi Kasus di Pondok Benowo Indah Kecamatan Pakal Surabaya)”. Peneliti ini menyimpulkan bahwa dalam penerapan tarif jual beli air PDAM diterapkan pemakaian minimum bagi pelanggan. Pemakaian minimum itu besarnya 10 meter kubik. Yaitu apabila pelanggan dalam sebulan pemakaian air sebesar 10 meter kubik, maka pelanggan harus membayar Rp. 10.000,00. jika pelanggan dalam sebulan pemakaian air lebih dari 10 meter kubik, maka harganya berbeda. Dan apabila pelanggan dalam sebulan tidak mencapai 10 meter kubik atau hanya 7 meter kubik saja, maka

---

<sup>8</sup> Hendriawan Eko Saputro, *”kualitas pelayanan perusahaan daerah air Minum (pdam) tirta makmur kabupaten Sukoharjo*, (skripsi: Universitas sebelas maret Surakarta, 2011), h. 3

harganya sama dengan 10 meter kubik. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam penerapan tarif yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya bertentangan dengan Islam karena dalam penerapan tarif jual beli air PDAM tersebut merugikan salah satu pihak (pelanggan), yaitu rata-rata para pelanggan harus membayar 3 meter kubik atau Rp. 3.000,00. Pemakaian air yang tidak pernah mereka pakai. Sehingga mereka merasa dirugikan oleh pihak PDAM Surabaya dengan tarif tersebut.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian ini adalah pada penelitian yang disusun oleh Evi Ratnawati melakukan penelitian di Pondok Benowo Indah Kecamatan Pakal Surabaya, sedangkan penulis melakukan penelitian di arga makmur bengkulu utara.

Ketiga, Muchammad Nasih yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada Di Surabaya. Peneliti ini menyimpulkan bahwa PDAM Surya Sembada Surabaya dalam menetapkan tarif dasar air minum dimulai dengan melakukan klasifikasi pelanggan. Ada 11 klasifikasi pelanggan yang didasarkan pada kondisi

---

<sup>9</sup> Evi Ratnawati, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Tarif Jual Beli Air PDAM (Studi Kasus di Pondok Benowo Indah Kecamatan Pakal Surabaya)”, (Skripsi. - - Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).



ekonomi pelanggannya, yaitu dengan melihat dari daya listrik dari para pelanggan, apabila daya listrik 900 W dengan 1300 W itu berbeda. Tujuan klasifikasi tersebut adalah agar pelanggan hemat dalam menggunakan air. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penetapan harga yang dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada di Surabaya masih dalam batas kewajaran dan tidak menzalimi kepada pelanggannya. Penetapan yang tidak sama antara pelanggan yang bersebelahan rumahnya bukan karena adanya unsure melambungkan harga melainkan adanya pengelompokan pelanggan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dan penetapan tarif tersebut dimaksudkan agar para pelanggan tidak semena-mena menggunakan air dalam jumlah yang besar atau bisa dikatakan boros air. Oleh karena itu penetapan tarif dasar listrik oleh PDAM Surya Sembada di Surabaya tidak bertentangan dengan hukum Islam.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian ini adalah pada penelitian yang disusun oleh Muchammad Nasih sama-sama membahas tentang air minum / bersih produk PDAM sedangkan perbedaan penelitian dari Muchammad Nasih membahas tentang Penetapan Tarif Dasar Air

---

<sup>10</sup> Muchammad Nasih, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada Di Surabaya*", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surabaya, 2013).

Minum Produk PDAM Surya Sembada Di Surabaya. Sedangkan penulis melakukan penelitian tentang tinjauan hukum islam terhadap kualitas dan pelayan air bersih PDAM di Arga Makmur Bengkulu Utara.

## **F. Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian mempunyai arti yang sangat penting, karena metode penelitian akan menentukan bagai mana cara kerja dalam mekanisme penelitian sehingga akan tepat sasarannya. Dalam menyusun dan menulis skripsi, harus didasarkan pada data teoritis maupun data di lapangan yang diperoleh secara obyektif sehingga dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian terhadap Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kualitas Dan Pelayanan Air Bersih PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara). Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah penelitian lapangan (*field research*), Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, metode Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari prang-orang dan prilaku yang diamati. Karena itu data-data

yang disajikan dalam bentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka. Adapun ciri-ciri penting penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. Bertujuan memecahkan masalah-masalah aktual yang muncul yang dihadapi sekarang.
- b. Bertujuan mengumpulkan data atau informasi, untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Normatif. Dalam pendekatan normatif ini, teks agama dilihat sebagai suatu kebenaran yang mutlak dari Tuhan yang di dalamnya belum terdapat penalaran pemikiran manusia. Kebenaran diukur berdasarkan nash atau teks yang sifatnya qat'i atau mutlak.

## 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian di Kota Arga Makmur. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Arga Makmur karena sesuai dengan observasi awal PDAM Arga Makmur ini bertempat di Kota Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

---

<sup>11</sup> Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h .7

### 3. Subjek (Informan Penelitian)

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Makna informasi di sini dapat dikatakan sama dengan responden apabila keterangannya digali oleh pihak peneliti dengan lebih dalam. Sampel yang dipilih berdasarkan pada ciri-ciri yang dimiliki subjek sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan Berdasarkan kriteria, peneliti mengambil 5 informan selaku pekerja kantor perusahaan PDAM di Bengkulu Utara.<sup>12</sup>

### 4. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan. Data primer adalah data pokok yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan metode wawancara langsung kelapangan dan mengumpulkan data, sehingga data yang

---

<sup>12</sup> Haris Hardiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), h. 106

<sup>13</sup> Kasiram, *Metode Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, cet ke I, 2008), h. 113

terhimpun benarbenar data yang valid dan kemudian menjadi salah satu sumber dari data penelitian tersebut. Responden yang diwawancarai adalah pekerja kantor perusahaan PDAM di Kabupaten Bengkulu Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi, berupa dokumen pribadi, dokumen resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dokumentatif yang diperoleh melalui sumber lain, yaitu data yang diperoleh dari tabloid, internet, dan buku-buku yang menjadi salah satu data pendukung pada penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi wilayah penelitian dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis diantaranya adalah dengan wawancara, dan dokumentasi, agar mampu mendapatkan informasi yang

tepat antara teori yang didapat dengan praktek yang ada di lapangan.

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (informan).<sup>14</sup> Maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada orang-orang yang terkait dengan penelitian ini antara lain: pekerja kantor perusahaan PDAM di Bengkulu Utara..

b. Dokumentasi

Untuk metode ini sumber data berupa catatan media masa, atau dokumen-dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan objek penelitian.<sup>15</sup> Seperti gambaran dan data-data yang mendukung dalam penelitian ini.

## 6. Teknik Analisis Data

Melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan. Menurut Sugiyono analisis kualitatif adalah proses

---

<sup>14</sup> Rianto Adi, *Metedologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, (Jakarta:Granit, 2004), h. 72

<sup>15</sup> Sanapiah Faisal, *Format- Format Penelitian Sosial*, ( Jakarta: Raja Grafindo,2005), h. 25

mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan (observasi), wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi, mengorganisasikan data kesintesis menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>16</sup>

Menurut Iskandar melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan.<sup>17</sup> Analisis dilakukan dengan melakukan telaah terhadap fenomena atau peristiwa secara keseluruhan maupun terhadap bagian-bagian yang membentuk fenomena-fenomena tersebut serta hubungan keterkaitan.

Dalam penelitian ini setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan sesuai dengan pokok permasalahan, kemudian data tersebut diperiksa kembali dengan teliti sesuai pokok masalah secara cermat. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2011), h.. 58

<sup>17</sup> Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Sosial*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), h. 220

yang disarankan oleh data. Analisis data dalam penelitian kualitatif terdapat dua model yaitu analisis model *Miles* dan *Huberman* dan analisis model *Spydley*. Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Data Collection*

*Data collection* merupakan pengumpulan data yang peneliti kumpulkan mulai dari sebelum dilakukannya penelitian.

b. *Data Display*

Langkah selanjutnya penyajian data, data yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk daftar kategori setiap data yang didapat dengan berbentuk naratif. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut.<sup>18</sup>

c. *Data Reduction*

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kaluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja, hal ini dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 247-249



menjadi lebih terarah. Data direduksi mana yang valid dan mana data yang tidak valid.

## **G. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari berbagai pembahasan yang terurai dari lima bab, yaitu:

**Bab I.** Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

**Bab II.** Kajian teori dalam bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori tentang PDAM, Jual Beli, Perjanjian dalam Hukum Ekonomi Syariah,

**Bab III.** Gambaran umum objek penelitian pada bagian ini menguraikan tentang profil objek penelitian serta gambaran singkat tentang PDAM Arga Makmur (Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

**Bab IV.** Hasil Penelitian. Pada bab ini yaitu menguraikan dan menganalisa jawaban dari rumusan masalah yang merupakan hasil dan pembahasan yakni mengenai PDAM Arga Makmur dan Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

**Bab V.** Dalam bab ini Penyusun membuat kesimpulan dari Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara). Dan saran yang dibuat berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kualitas**

##### 1. Pengertian Kualitas

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik-buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas.

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan

adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi. kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>19</sup>

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan ada beberapa elemen yang sama mengenai definisi kualitas, yaitu:

---

<sup>19</sup>Haris Hardiansyah, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Salemba Humanika, 2012.

- a. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Mengidentifikasi lima perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu:

1) *Trancendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni.

2) *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3) *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi

seseorang (misalnya: *perceived quality*) yang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

#### 4) *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

#### 5) *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Setiap organisasi jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Pada kenyataannya, tak jarang sebuah organisasi mengkombinasikan aspek-aspek terbaik dari definisi yang ada dan kemudian merumuskan definisinya sendiri.

Memang definisi tentang kualitas banyak sehingga tidak adadefinisi yang diterima secara universal. Namun dari berbagai definisi tersebut ada beberapa kesamaan, yaitu dalam hal-hal sebagai berikut:

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya.
- b) Kualitas merupakan kondisi yang setiap saat mengalami perubahan.
- c) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- d) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sebagai perusahaan jasa dan pelayanan, PDAM lebih menekankan pada kualitas proses karena para konsumen umumnya tidak terlibat langsung dalam proses tersebut. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas memiliki sumber biasanya terdapat pada:

- a) Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.

- b) Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
- c) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian.
- d) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
- e) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.<sup>20</sup>

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengetian Pelayanan**

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci yaitu: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Secara sederhana, istilah Service bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat

---

<sup>20</sup>Hendriawan Eko Saputro, “ *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*”, (Skripsi: Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta 2011), h.14



mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>21</sup>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik.

## 2. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), h 3.

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.<sup>22</sup>

### 3. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

#### a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun).

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an:

---

<sup>22</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h 18.

<sup>23</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, 2018.

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
 وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
 فَاصْطَادُوا ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن  
 تَعْتَدُوا ۗ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا  
 اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝﴾

Artinya: Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah: 2).

b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir).

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

c. Prinsip Persamaan (Musawah).

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu

satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama.

d. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.<sup>24</sup>

e. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin).

Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini.

f. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah).

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

---

<sup>24</sup> Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, 2018

## C. Jual Beli

### 1. Pengertian Jual Beli

Jual Beli atau perdagangan dalam istilah *fiqh* disebut dengan *al-bay'* yang menurut etimologi yang berarti menjual atau mengganti. Jual beli atau *al-bay'* secara bahasa artinya memindahkan hak milik terhadap benda dengan akad saling mengganti.<sup>25</sup>

Sedangkan menurut terminologi yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu perjanjian tukar-menukar barang atau benda yang memiliki nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, dimana salah satu pihak menjadi penerima benda dan pihak lain yang memberikan benda sekaligus menjadi penerima benda lain sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan Syara' dan disepakati.<sup>26</sup>

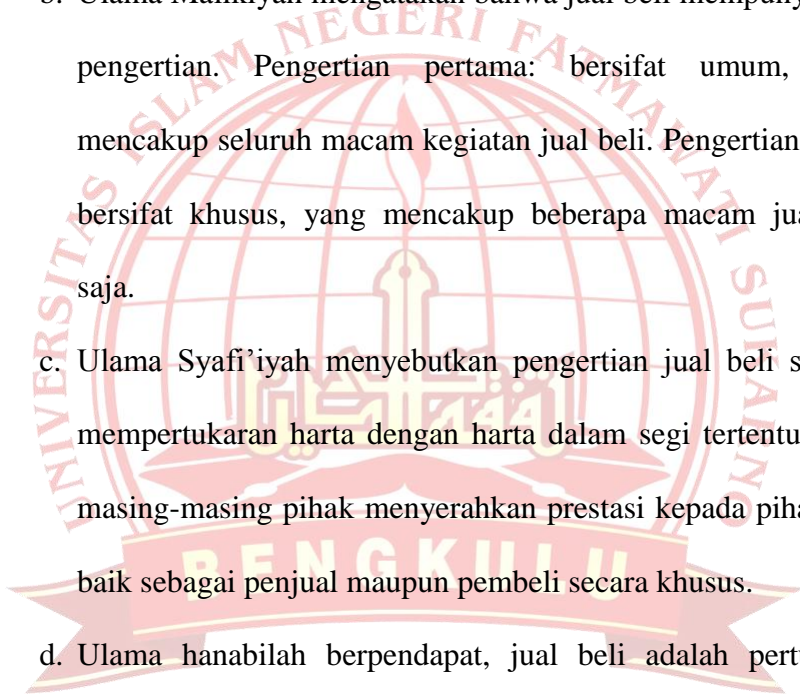
Dalam hukum Islam, pengertian jual beli memiliki makna berbeda menurut ulama *fiqh*, yaitu<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Abdul Aziz Muhammad Azam, *Fiqh Muamalah Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*, (Jakarta : Amzah, 2010) h. 23

<sup>26</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, ( Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002) h. 68

<sup>27</sup> Siah Khosyi'ah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*,(Bandung: Pustaka Setia, 2014), h 47

- 
- a. Ulama Hanafiah berpendapat bahwa jual beli mempunyai dua pengertian. Pertama, bersifat khusus, yaitu menjual barang dengan mata uang (emas dan perak). Kedua, bersifat umum, yaitu mempertukarkan benda dengan benda menurut ketentuan tertentu.
  - b. Ulama Malikiyah mengatakan bahwa jual beli mempunyai dua pengertian. Pengertian pertama: bersifat umum, yang mencakup seluruh macam kegiatan jual beli. Pengertian kedua bersifat khusus, yang mencakup beberapa macam jual beli saja.
  - c. Ulama Syafi'iyah menyebutkan pengertian jual beli sebagai mempertukaran harta dengan harta dalam segi tertentu, yaitu masing-masing pihak menyerahkan prestasi kepada pihak lain baik sebagai penjual maupun pembeli secara khusus.
  - d. Ulama hanabilah berpendapat, jual beli adalah pertukaran harta dengan harta atau manfaat dengan manfaat lain yang dibolehkan secara hukum untuk selamanya dan pemberian manfaat tersebut bukan riba serta bukan bagi hasil.

Definisi jual beli yang disepakati para ulama yaitu tukar menukar antara harta dengan harta menggunakan cara-cara

tertentu yang bertujuan untuk memindahkan kepemilikan.<sup>28</sup>

Definisi lain juga dikemukakan oleh ulama Hanafiyah yang dikutip oleh *wahbah Al-Zuhaily*, jual beli adalah saling tukar-menukar harta dengan harta yang menggunakan cara-cara tertentu atau tukar-menukar antara sesuatu yang diinginkan dengan nilai benda yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat.

## 2. Landasan Hukum

Jual Beli sebagai sarana untuk tolong-menolong antar umat manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup, berlandaskan kepada Al-Qur'an, Hadis, dan ijma' para ulama. Beberapa ayat-ayat yang membahas tentang jual beli antara lain:

### a. Al-Qur'an

#### 1) Surat Al-Baqarah ayat 275

﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾

Artinya: orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila.

---

<sup>28</sup> Enang Hidayat, *Fiqh Jual Beli* ( Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015) h. 12

Keadaan mereka yang sedemikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepada larangan Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Dari ayat di atas, sudah jelas Allah membolehkan jual beli dan melarang riba atau tambahan dari segi manapun Allah telah mengharamkan riba. Apabila dalam melaksanakan proses transaksi jual beli maka, berhati-hatilah dan tetap teliti agar tidak terjerumus ke dalam larangan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.<sup>29</sup>

## 2) Surat Al-Baqarah ayat 282

﴿وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۗ﴾

Artinya: “Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli”

Dari ayat diatas, dalam melakukan transaksi jual beli hendaknya, dilakukan dan disaksikan langsung antara pihak penjual dan pembeli serta, dianjurkan membawa seseorang untuk menjadi saksi pada saat jual beli berlangsung.

## 3) Surat An-nisa ayat 29

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۗ﴾

---

<sup>29</sup> Abdul Rahman Ghazaly, et.al, *Fiqh Muamalah* ( Jakarta : Kencana, 2010) h. 67



Artinya: “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.

Dari ayat diatas, Allah telah melarang manusia untuk mengambil, menggunakan, memakan harta orang lain dengan cara yang tidak baik. Kita bisa melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan, yang saling ridho satu sama lain.<sup>30</sup>

b. Hadis

حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ حَدَّثَنَا مَالِكٌ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَجُلًا ذَكَرَ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ يُخَدَعُ فِي الْبَيْعِ فَقَالَ إِذَا بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَابَةَ

Artinya: telah menceritakan kepada kami Isma'il telah menceritakan kepada kami Malik dari Abdullah bin Dinar dari Abdullah bin Umar radiallahu 'anhuma; ada seorang laki-laki yang mengeluhkan dirinya kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, karena dirinya sering ditipu dalam jual beli, maka beliau mengatakan: "Jika kamu jual-beli, katakan; 'Namun dengan syarat tak ada penipuan'." ( HR. Bukhari 6449)<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemahannya jus 1-30, h 83

<sup>31</sup> Achmad Sunarto, *Himpunan Hadist Shahih Bukhari*, (Jakarta Timur: TB.Setia Kawan), h.218

Jadi, dalam hadis diatas jual beli sangat diperbolehkan dalam hukum Islam dengan syarat tidak ada penipuan di dalam jual beli.

c. Ijma'

Para ulama telah sepakat bahwa, jual beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya tanpa bantuan dari orang lain. Namun demikian, bantuan atau barang milik orang lain yang dibutuhkannya tersebut harus diganti dengan barang lainnya yang memiliki nilai sesuai atau sepadan dengan barang yang dibutuhkan.<sup>32</sup>

3. Rukun Jual Beli

Rukun jual beli menurut ulama Hanafiyah hanya satu yaitu, *ijab* (ungkapan membeli dari pembeli) dan *qabul* (ungkapan menjual dari penjual). Menurutnya, yang menjadi rukun dalam jual beli itu hanyalah kerelaan dari kedua belah pihak antara pihak penjual dan pihak pembeli untuk melaksanakan transaksi

---

<sup>32</sup> Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, ( Bandung : Pustaka Setia, 2011) h. 75

jual beli.<sup>33</sup> Menurut jumhur Ulama menyatakan bahwa rukun dalam transaksi jual beli ada empat yaitu:

- a. Ada orang yang berakad atau *al-muta'qidayn* (penjual dan pembeli)

Kedua belah pihak yang akan melaksanakan akad harus sudah mencapai usia akil-baligh, dalam keadaan waras (tidak gila) atau memiliki akal sehat, dewasa (*rushd*), bertanggung jawab dalam bertindak. Ada *sighat*, Adanya pernyataan para pihak untuk melakukan ijab dan qabul dari kedua belah pihak yang bersangkutan, bisa menggunakan lafaz/ ucapan atau dapat berupa tulisan.<sup>34</sup>

- b. Ada objek yang di beli (*Mahallu Al-Aqd*)

Adanya objek akad, yakni jasa atau benda yang berharga dan objek akad tersebut tidak dilarang dalam syari'ah. Adapun *ma'qud alaih* yaitu objek akad harus memenuhi syarat-syarat, sebagai berikut:

- 1) Objek akad harus telah ada ketika akad berlangsung

Sebagaimana yang dikatakan Ibnu Mas'ud R.A, jangan kalian membeli ikan dalam air karena itu adalah gharar, dan

---

<sup>33</sup> Abdul Rahman Ghazaly et. al, *Fiqh Muamalah*, ( Jakarta : Kencana, 2010) h. 71

<sup>34</sup> Veithzal Rivai et. al, *Islamic Transaction Law in Business dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), h. 9

karena maksud dari jual beli adalah memberikan hak *tasharruf*, dan ini tidak mungkin terjadi pada barang yang dibeli.<sup>35</sup>

2) Objek akad harus *mal mutaqawwam* (bernilai menurut syara)

Tidak boleh menjual sesuatu yang tidak dapat dimanfaatkan dengan sendirinya walaupun bisa bermanfaat jika digabungkan dengan yang lain, seperti dua biji gandum, karena tidak bisa dimanfaatkan sebab terlalu sedikit. Sebagaimana pada bangkai, darah dan miras tidak sah diperjual-belikan, sebab pada prinsipnya *mal-ghairu mutaqawwim* tidak dimiliki.

3) Dapat diserahkan ketika akad berlangsung

Objek akad harus diserahkan pada waktu akad berlangsung namun hal ini, tidak berarti harus dapat diserahkan seketika. Dalam hal ini maksudnya adalah pada waktu yang telah ditentukan, objek akad dapat diserahkan

---

<sup>35</sup> Abdul Rahman Ghazali, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h 48.

karena memang benar-benar ada dibawah kekuasaan yang sah pada pihak yang bersangkutan.<sup>36</sup>

4) Objek akad harus jelas dan dikenali para pihak

Objek akad harus ditentukan dan diketahui oleh kedua belah pihak yang melakukan akad. Ketidakjelasan objek akad akan menimbulkan sengketa dikemudian hari sehingga tidak memenuhi syarat menjadi objek akad. Adanya syarat agar piha yang bersangkutan dalam melakukan akad benar-benar atas dasar kerelaan bersama. Maka hal ini disepakati oleh para ulama.<sup>37</sup>

5) Obyek akad harus suci, bukan najis

Barang-barang yang suci terbagi menjadi dua yaitu, suci tidal bermanfaat, seperti serangga, binatang buas yang tidak dapat digunakan kecuali untuk berburu, burung yang tidak dapat dimakan dan diburu seperti burung hantu, maka tidak boleh dijual karena tidak bermanfaat dan tidak bernilai. Sedangkan barang yang suci tetapi bermanfaat yaitu seperti, kucing yang tidak boleh dipejualbelikan. Barang-barang yang najis pun terbagi menjadi dua yaitu najis

---

<sup>36</sup>Ahmad Baysir, *Asas-Asas Hukum Muamalat Hukum Perdata Islam* ( Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 81

<sup>37</sup>Ahmad Baysir, *Asas-Asas Hukum Muamalat....*, h. 81

zatnya dan najis karena menyentuh benda yang najis. Adapun najis zatnya seperti anjing, babi, arak, dan kotoran yang serupa dengan itu. Sedangkan barang yang najis karena bersentuhan dengan barang yang najis maka harus dilihat kondisinya. Jika benda beku seperti baju maka boleh dijual. Tetapi, jika benda cair maka tidak boleh dijual.

c. Ada nilai tukar pengganti barang<sup>38</sup>

Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah rukun dalam jual beli ada tiga macam yaitu :

1) Pihak-pihak

Pihak yang terkait dalam jual-beli yang terdiri atas penjual, pembeli, dan pihak lain yang terlibat dalam perjanjian tersebut.

2) Objek

Objek dalam jual beli terdiri atas benda yang berwujud dan benda yang tidak berwujud, baik benda bergerak maupun benda yang tidak bergerak dan benda yang terdaftar maupun benda yang tidak . Syarat objek yang diperjual belikan antara lain :

---

<sup>38</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, ( Jakarta : Gaya Media, 2000) h.

- a) Barang yang diperjualbelikan harus ada
- b) Barang yang diperjualbelikan harus dapat diserahkan
- c) Barang yang diperjualbelikan harus barang yang memiliki nilai atau harga tertentu
- d) Barang yang diperjualbelikan harus halal
- e) Barang yang diperjualbelikan harus diketahui oleh pembeli
- f) Kekhususan barang yang diperjualbelikan harus diketahui
- g) Barang yang dijual harus ditentukan secara pasti pada waktu akad

### 3) Kesepakatan

Kesepakatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, atau isyarat, ketiganya memiliki makna hukum yang sama.<sup>39</sup>

## 4. Syarat Jual Beli

Adapun syarat-syarat dalam jual beli antara lain :

- a. Syarat-syarat orang yang berakad

---

<sup>39</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, ( Jakarta : Kencana, 2013) h. 102

Para ulama fiqih sepakat bahwa orang yang melakukan akad jual beli harus memenuhi syarat seperti:

- 1) Berakal, jual beli yang dilakukan oleh anak kecil yang belum berakal dan orang gila hukumnya tidak sah. Adapun anak kecil yang telah *mummyiz* menurut ulama Hanafiyah, apabila akad yang dilakukannya membawa keuntungan bagi dirinya, seperti menerima hibah, wasiat, dan sedekah maka akadnya sah. Namun, apabila akad tersebut membawa kerugian terhadap dirinya seperti, meminjam hartanya kepada orang lain, mewakafkan, atau menghibahkannya, maka hukumnya tidak sah.
- 2) Yang melakukan akad jual beli merupakan orang yang berbeda. Artinya seseorang tidak dapat bertindak sebagai penjual dan pembeli dalam waktu yang bersamaan.<sup>40</sup>

b. Syarat-syarat yang terkait dengan Ijab dan Kabul.

Para ulama fiqih sepakat bahwa unsur utama dari jual beli yaitu kerelaan antara kedua belah pihak yang berakad. Kerelaan kedua belah pihak tersebut dilihat dari ijab dan kabul yang dilangsungkan. Menurut mereka, ijab dan kabul perlu

---

<sup>40</sup> Abdul Rahman Ghazaly, et. al, *Fiqh Muamalah...*, h. 72



diungkapkan secara jelas dalam transaksi-transaksi yang bersifat mengikat kedua belah pihak.

Apabila ijab dan kabul telah diucapkan dalam akad jual beli, maka akad kepemilikan barang atau uang telah berpindah tangan dari pemilik semula. Barang yang dibeli berpindah menjadi milik pembeli dan nilai atau uang berpindah menjadi milik penjual. Para ulama fiqih mengungkapkan bahwa syarat ijab dan kabul antara lain :

- 1) Orang yang mengucapkan telah baligh dan berakal
- 2) Kabul sesuai dengan ijab
- 3) Ijab dan kabul dilakukan dalam satu majelis.

c. Syarat-syarat barang yang diperjualbelikan.

Syarat-syarat dari barang yang diperjualbelikan antara lain :

- 1) Barang itu ada atau tidak ada di tempat tetapi pihak penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang tersebut.
- 2) Dapat dimainkan dan bermanfaat bagi manusia
- 3) Milik sendiri. Barang yang sifatnya belum milik penjual maka barang tersebut tidak boleh diperjualbelikan

4) Boleh diserahkan saat akad berlangsung atau pada waktu yang telah disepakati bersama ketika transaksi berlangsung.<sup>41</sup>

d. Syarat-syarat nilai tukar

Tergolong unsur yang mendasar dalam jual beli ialah nilai tukar dan kebanyakan manusia memakai uang. Terkait dengan nilai tukar, para ulama *fiqh* membedakan *al-staman* dengan *al-si'r*, *al-staman* adalah harga pasar yang berlaku di tengah-tengah masyarakat. Sedangkan *al-si'r* ialah modal barang yang seharusnya diterima seluruh pedagang sebelum dijual ke konsumen.<sup>42</sup>

5. Jual beli yang dilarang

Berikut ini ada beberapa jual beli yang tidak dibolehkan atau dilarang dalam Islam, yaitu :

a. Jual beli *gharar*

Jual beli *gharar* yaitu jual beli yang mengandung unsur kesamaran atau ketidak jelasan. Menurut Sayyid Sabiq, yang dimaksud dengan jual beli *gharar* adalah semua jenis jual beli yang mengandung *jahalah* (kemiskinan) atau *mukhtaroh*

---

<sup>41</sup> Abdul Rahman Ghazaly, et. Al, *Fiqh Muamalah...*, h. 76

<sup>42</sup> Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah dari klasik hingga kontemporer*, (Malang : UIN-Maliki Malang Press, 2018) h. 33

(spekulasi) atau *qumaar* (permainan taruhan) termasuk dalam transaksi *gharar* adalah menyangkut kualitas barang.

b. Jual beli *Majhul*

Jual beli *Majhul* adalah jual beli barang yang tidak jelas, misalnya jual beli singkong yang masih di dalam tanah, jual beli buah-buahan yang masih berbentuk bunga dan lainnya. Jual beli seperti ini menurut jumhur ulama tidak sah dikarenakan akan mendatangkan pertentangan atau perselisihan diantara manusia.<sup>43</sup>

c. Jual beli *najsy* atau *tanajusy*

Yaitu seseorang menambah atau melebihi harga dengan maksud memancing-mancing orang agar membeli barang temannya padahal ia sendiri tidak membelinya. Jual beli ini termasuk kategori *ghubun* yaitu menambah harga.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup>Adiwarman Karim, *ekonomi Islam*, ( Jakarta : Gema Insani Press, 2001) h. 54

<sup>44</sup> Adiwarman Karim, *ekonomi Islam*, ( Jakarta : Gema Insani Press, 2001) h. 54

### **BAB III**

## **KUALITAS DAN PELAYANAN AIR BERSIH PDAM ARGAMAKMUR**

### **A. Gambaran Umum Tentang PDAM Argamakmur**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkulu Utara didirikan dengan maksud untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan kesehatan, dan untuk meningkatkan pelayanan umum yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu keberadaan PDAM ke depan juga diharapkan dapat menjadi salah satu penunjang pendapatan asli daerah (PAD). Wilayah Kabupaten Bengkulu Utara dianugerahi kekayaan Sumber Daya Alam (SDA) yang cukup, salah satunya adalah sumber daya air yang tersebar di penjuru wilayah dengan beragam sumbernya, yang dapat digunakan sebagai sumber air baku yang memenuhi kebutuhan air bersih Masyarakat.

Perumda Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara telah ada sejak tahun 1990 dengan nama PDAM Tirta Ratu Samban. Kemudian pada bulan April 2022 terjadi perubahan bentuk perusahaan, dari sebelumnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Ratu Samban. Sesuai dengan bentuk badan hukumnya, Perumda Tirta Ratu Samban merupakan lembaga otonom yang pengelolaannya secara penuh menjadi hak dan tanggung jawab manajemen perusahaan. Hubungan dengan Pemerintah Daerah sebagai pemilik modal diformulasikan melalui pembentukan Badan Pengawas yang terdiri dari unsur-unsur instansi Pemerintah Daerah yang terkait dengan operasi Perumda.

Pak Imam Menjelaskan:

PDAM di kota arga makmur ini sudah ada sejak zaman belanda, itu di buktikan dengan adanya, saluran irigasi yang besar dan panjang di kemumu, dan terdapat juga pipa yang sangat besar di sepanjang irigasi dan sepanjang sungai dari mata air kemumu, dan ada juga bendungan yang sudah tua, yang terdapat di Kemumu, itu menunjukkan bahwa sebenarnya peyediaan air bersih sudah ada pada zaman belanda.<sup>45</sup>

Visi dan misi perusahaan umum daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara:

1. Visi perusahaan

Pelayan air minum kepada masyarakat dengan kuantitas dan kualitas dan continue dengan tarif yang terjangkau oleh masyarakat dan memberikan kontribusi kepada pemerintahan daerah yang dikelola oleh manajemen dan kariawan yang professional.

2. Misi perusahaan

---

<sup>45</sup> Imam, warga Arga Makmur, di kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 3 oktober 2022.

- a. Melayani kebutuhan masyarakat air minum melalui sistem jaringan perpipaan maupun melalui terminal air (TA) dengan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, pelanggan baik kualitas maupun kuantitas dengan continue.
- b. Mensejahterakan masyarakat baik perkotaan maupun masyarakat pedesaan dengan mengkonsumsi air minum.
- c. Mensejahterakan pegawai dengan meningkatkan kualitas pegawai dengan pelatihan dan pendidikan dan perbaikan penghasilan.
- d. Melakukan pemeliharaan dan pengembangan instalasi dan peralatan untuk mencapai hasil yang optimal dan berkesinambungan.

## **B. Gambaran Umum Tentang Kualitas Air PDAM Arga Makmur**

Kualitas yang dimaksud dalam kamus bahasa Indonesia lengkap sebagai kata benda yaitu mutu. Lebih lanjut pengertian mutu sebagai kata benda menurut kamus bahas Indonesia lengkap adalah nilai, keadaan, ukuran keaslian emas, mutiara.<sup>46</sup>

Neli Menjelaskan:

Kualitas adalah suatu bentuk kasat mata dan tidak kasat mata, kalau kualitas yang tidak kasat mata itu, berarti suatu tingkah laku atau kesopanan seseorang, sedangkan kualitas yang kasat mata atau dapat di lihat seperti suatu barang atau benda yang berkualitas tinggi, dalam hal kualitas air ini dapat di lihat melalui hasil proses PDAM, yang dapat kita temukan di rumah warga yang membeli air dengan pdam, terkadang air nya kualitas bagus, dang tak jarang

---

<sup>46</sup> Daryanto, Kamus Bahasa Indonesia Lengkap, (Surabaya: Apollo, 1997 ) hlm. 376.

juga kualitas air nya menurun atau kurang bagus, seperti keruh, sedikit berbau dan lain sebagainya.<sup>47</sup>

Definisi air bersih menurut keputusan menteri kesehatan (2002) tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air, terkait air bersih dan air minum. Pada peraturan ini masih membedakan pengertian antara air bersih dan air minum. Definisi air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Sedangkan yang dimaksud dengan air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Akan tetapi dalam peraturan setelahnya, yang merevisi peraturan ini baik Permenkes No. 907 tahun 2002 tentang syarat-syarat pengawasan air minum dan Permenkes no 492 tahun 2010 tidak membedakan lagi pengertian air bersih dan air minum. Pengertian yang tercantum hanya pengertian tentang air minum, yang didefinisikan bahwa air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Rudi Menjelaskan:

Kualitas air yang di produksi pdam tirta ratu samban ini terkadang bagus dan terkadang kurang bagus, para masyarakat sering mendapatkan masalah seperti ini, walau pun sudah pernah warga meyampaikan masalah seperti ini kepada perusahaan pdam, masih saja terjadi kasus air yang kurang bagus, maka warga tidak tau

---

<sup>47</sup> Neli, warga Agrga Makmur, di kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 3 oktober 2022.

harus berbuat apa. Waega hanya bisa pasrah dan melakukan pemasakan air terlebih dahulu agar air bisa di konsumsi.<sup>48</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16

Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 1 angka 2, yang dimaksud dengan air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.<sup>49</sup>

Beta Mengatakan:

Adapun kualitas air yang berada di rumah nya dan di sekeliling rumany nya, air yang di produksi pdam tirta ratu samban ini masih harus di proses sendiri atau harus di masak terlebih dahulu, karena terkadang kualitas air nya rendah atau tidak bagus, maka untuk keselamatan dan keseharan maka air dari pdam tirta ratu samban harus di masak terlebih dahulu, baru bisa di kusumsi.<sup>50</sup>

Dari hasil analisis di lapangan, kualitas air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara dan syarat fisik, yang dicocokkan dengan standar kualitas air minum menurut Menkes. Untuk lebih jelas dapat dilihat dibawah ini:

**1. Bau,** Berdasarkan panduan dari Badan Kesehatan Dunia (WHO) dalam buku Pengolahan dan standar kualitas air. Air yang layak untuk di konsumsi adalah air yang tidak berbau. Sedangkan menurut penelitian yang terdapat pada air PDAM juga tidak berbau. Jadi

---

<sup>48</sup> Rudi, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 3 oktober 2022.

<sup>49</sup> Pasal 1 angka 2 PP No.16 Tahun 2005

<sup>50</sup> Beta, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 3 oktober 2022.



sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/per/IV/2010 Tanggal 19 April 2010.<sup>51</sup> Mekanisme kerja untuk meneliti bau air dilakukan dilapangan. Dengan cara pengambilan air dari daerah pusat air PDAM menggunakan botol lalu diteliti dengan alat indra (Hidung).

**2. Warna,** Dari hasil pengamatan peneliti air yang di salurkan PDAM kepada masyarakat warnanya jernih (tidak keruh). Jadi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan bahwa dalam air minum sebaiknya tidak berwarna. Warna air dapat ditimbulkan oleh hasil dari kontak antara air dengan organisme yang mengalami pembusukan. Partikel-partikel lumpur yang terinfiltrasi ke dalam pipa air PDAM.

**3. Rasa,** Hasil analisis secara langsung terhadap air PDAM pada daerah penelitian yaitu tidak berasa. Mekanisme kerja untuk meneliti rasa air dilakukan di lapangan. Sedangkan Standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan bahwa dalam air minum sebaiknya tidak berasa. Jadi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/per/IV/2010 Tanggal 19 April 2010.

---

<sup>51</sup> Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/per/IV/2010 Tanggal 19 April 2010.

**4. Kekeruhan,** Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa air PDAM yang sudah diamati peneliti dari beberapa rumah yang menggunakan PDAM tidak terdapat air yang keruh. Jadi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/per/IV/2010 Tanggal 19 April 2010.

**5. Suhu,** Dari hasil pengamatan Suhu air sebaiknya antara  $10^{\circ}$  -  $25^{\circ}$  C (sejuk) agar tidak terjadi pelarutan zat kimia yang ada pada saluran atau pipa yang dapat membahayakan kesehatan. Jadi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/per/IV/2010 Tanggal 19 April 2010.

**6. TDS (*Total Dissolve Solid*)** yang dalam bahasa indonesia berarti Jumlah Zat Padat Terlarut, TDS pada air yang diperbolehkan oleh menkes 2010 yaitu 500 Mg/I. Dari hasil pengukuran TDS yang dilakukan dilaboratorium menunjukkan bahwa TDS pada daerah penelitian yaitu 122 Mg/I. Jadi pada daerah penelitian dari segi TDS airnya memenuhi syarat kualitas air minum.

### **C. Gambaran Umum Tentang Pelayanan PDAM Arga Makmur**

Pelayanan publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa,<sup>52</sup> dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Instansi pemerintah sebagai sebuah organisasi dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat (public server) dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik/pelayanan yang bernyali tinggi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa/pelanggan.

Yuni Menjelaskan;

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat hanyalah pelayanan umum, seperti menerima keluhan atau pun permasalahan yang di alami masyarakat, dan menerima pemasangan peyediaan air pdam untuk masyarakat yang ingin memakai atau ingin berkerjasama dalam perusahaan pdam ini. Dan juga menerima perbaikan dan jasa pemasangan saluran baru bagi nmasyarakat yang mau bekerjasama. Dan juga sering menerima pegecekan atau memeliharaaan peyaluran air atau pemeliharaan pipa pdam, supaya masyarakat menerima air yang berkualitas baik dan bersih.<sup>53</sup>

Hasil penelitian dan pembahasan PDAM Kabupaten Bengkulu Utara yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Bengkulu Utara, dilihat dari segi tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai PDAM Kabupaten Bengkulu Utara, dengan berdasarkan 5 Indikator kualitas pelayanan yang di jadikan sebagai ukuran, yaitu

---

<sup>52</sup>Indonesia, Undang-Undang tentang Pelayanan publik, UU No. 25 Tahun 2009.

<sup>53</sup> Yuni, pegawai PDAM Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 3 oktober 2022.

Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Respon/Tanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dari kelima indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai PDAM Kabupaten Bengkulu Utara, berikut adalah indikator instrument Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkulu Utara:

#### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (pelanggannya). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang digunakan perusahaan yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara. Bukti langsung/nyata yang dimaksud disini yaitu penampilan pegawai, kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan dalam proses pelayanan, serta penggunaan fasilitas dalam proses pelayanan di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara.

Siti Mengatakan:

penampilan para pegawai di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, dapat dinilai sangat baik, mereka menggunakan seragam dinas kantor PDAM dengan bersih dan

rapi, menggunakan sepatu berwarna hitam, hari Senin sampai Kamis menggunakan pakaian warna biru seragam yang ditetapkan di kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, Jumat mereka menggunakan batik. Pegawai laki-laki rambutnya rapi, dan pegawai perempuan semuanya menggunakan jilbab”.<sup>54</sup>

## 2. Keandalan (*Realibility*)

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang dimaksud terdiri dari pelayanan yang jujur dan berkualitas, kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan memberikan kemudahan pelayanan dalam wilayah teknis. dilihat dari indikator *realibility*.

Dea Megatakan:

para pegawai cukup teliti dalam pelayanan, seperti pada proses pembayaran air PDAM pelanggan cuma dimintai struk bulanan, dan selang beberapa detik langsung keluar struk tagihan bulanan pelanggan tersebut, pegawai harus meminta struk bulanan terdahulu dari bulan lalu baru tagihan bulanan pembayaran berikutnya keluar, hal ini dilakukan, agar tidak terjadi kesalahan di dalamnya, karena terkadang ada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran beberapa bulan dan biasanya tagihan tersebut tidak terbayarkan jika pegawai tidak teliti dengan cara seperti ini, jadi pegawai meminta struk pembayaran terakhir, agar pegawai tahu kapan pelanggan tersebut melakukan pembayaran.<sup>55</sup>

## 3. Respon/Tanggapan (*Responsivines*)

---

<sup>54</sup> Siti, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 4 oktober 2022.

<sup>55</sup> Dea, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 4 oktober 2022.

Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan dan saran yang diajukan pelanggan. Indikator ini mencakup kemampuan pegawai PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merespon dan menerima berbagai saran dan keluhan dari pelanggan air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara.

Ayu Mengatakan;

pegawai di PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, sangat menjunjung tinggi sikap tanggung jawab dalam proses pelayanan, baik pelayanan di Kantor maupun pelayanan diluar Kantor. Para pegawai cukup bertanggung jawab dalam bidangnya, yang di loket bertanggung jawab melayani pembayaran, bagian hubungan pelanggan melayani keluhan dan saran dari masyarakat/pelanggan.<sup>56</sup>

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat, atau pelanggan terhadap perusahaan

---

<sup>56</sup> Ayu, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 4 oktober 2022.

atau instansi di kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara. Penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkulu Utara.

Berikut jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkulu Utara, dapat dilihat dari indikator *Assurance*:

- a. Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan
- b. Menumbuhkan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM
- c. Memberikan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan
- d. Bersikap Sopan dan Santun Dalam Proses Pelayanan

Nia Mengatakan:

untuk ketepatan waktu dalam pelayanan menurut, itu tergantung dari pelanggan, seperti halnya, jika ada masyarakat yang baru mendaftarkan diri untuk menjadi pelanggan air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, maka itu bisa langsung dilayani dengan segera memasang pipa distribusi/pipa kecil kerumah pelanggan tersebut, tapi itu dilakukan dengan cara mengecek lebih awal dulu pendaftaran pelanggan, karena pegawai mengantisipasi jangan sampai ada pelanggan yang terlebih dahulu mendaftarkan dirinya sebagai pelanggan. Jadi setelah melakukan pengecekan baru bisa

diberikan kepastian waktu untuk melakukan pemasangan ke rumah pelanggan baru, dan saat ini direktur PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, telah melakukan seleksi penambahan pegawai teknis yang mengatasi hal tersebut, agar pelayanan di kantor ini semakin meningkat jika melakukan pelayanan dengan cepat dan memuaskan pelanggan.<sup>57</sup>

#### 5. Empati (*Emphaty*)

*Emphaty* adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara. Kesiapan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di PDAM. Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya tentang penyediaan air bersih. Empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain, meliputi mendahulukan keinginan pelanggan, ramah dalam pelayanan, memahami dengan baik keinginan pelanggan, dan menghargai setiap pelanggan.

---

<sup>57</sup> Nia, warga Agrga Makmur, di Kabupaten Bengkulu Utara, wawancara, pada tanggal 4 oktober 2022.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Pelaksanaan Pelayanan dan Kualitas Air Bersih (PDAM) Di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum, air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan memberikan air yang berkualitas.

Nia Mengatakan:

Kemampuan pegawai dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan dalam proses pelayanan di kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara ini cukup baik, seperti halnya jika masa pembayaran air PDAM tiba, para pelanggan sangat banyak berdatangan ke kantor tersebut untuk melakukan pembayaran, nah dalam proses pembayaran pelanggan mengambil nomor antrian untuk melakukan pembayaran, dengan adanya nomor antrian ini, agar pelanggan tidak saling berlomba untuk melakukan pembayaran, dan di kantor tersebut telah disediakan ruang tunggu antrian yang dilengkapi fasilitas seperti kipas angin,<sup>58</sup> agar pelanggan tidak kepanasan, dan televisi agar pelanggan tidak terlalu jenuh dalam antrian di loket pembayaran.

---

<sup>58</sup> Nia, warga Arga Makmur, wawancara, pada tanggal 5 oktober 2022

Ayu Mengatakan:

Mengenai standar pelayanan yang digunakan di kantor PDAM, di kantor tersebut mempunyai standar pelayanan yang baik, standar prosedur pelayanan administrasi dan standar prosedur pelayanan teknis, pelayanan administratif menjadi tanggung jawab bagian hubungan pelanggan sementara pelayanan teknis menjadi tanggung jawab bagian teknis. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan pendaftaran menjadi pelanggan baru, pelayanan pembayaran rekening air, serta pelayanan mengenai keluhan dan saran dari pelanggan. Untuk pelayanan teknis berupa pelayanan sambungan pipa distribusi ke lokasi tempat tinggal pelanggan dan perbaikan pipa jika terjadi masalah aliran air.<sup>59</sup>

Hal senada juga dikatakan ibu Icka selaku pemakai air pdam dan warga Arga Makmur:

Pegawai di Kantor PDAM ini sangat merespon pelanggan yang mempunyai keluhan terhadap PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, untuk merespon keluhan maupun kritikan, kantor PDAM menyediakan kotak kritikan, keluhan, maupun saran dari pelanggan, kotak tersebut diletakkan di sebelah kiri loket pembayaran, setiap harinya pegawai memeriksa kotak tersebut untuk mengetahui saran, keluhan maupun kritikan dari pelanggan.<sup>60</sup>

Yuni Mengatakan:

Di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara ini, dalam menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan, para pegawai terlebih dulu memberikan pelayanan yang baik dengan pelanggan dengan cara menerima berupa kritikan dan saran dari pelanggan, memberikan solusi bagi tiap masalah yang terjadi dari pelanggan, memberikan senyum ramah terhadap pelanggan dalam proses pelayanan penyediaan air bersih.<sup>61</sup>

Dea Mengatakan:

Di PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, dalam berbicara tentang pegawai bertutur kata yang sopan, saat diajak berbicara dengan pelanggan mereka selalu tenang dalam melayani, para pelanggan cukup senang dengan sikap pegawai yang seperti itu, pegawai di perusahaan tersebut baik-baik,

---

<sup>59</sup> Ayu, warga Arga Makmur, wawancara, pada tanggal 5 oktober 2022

<sup>60</sup> Icka, warga Arga Makmur, wawancara, pada tanggal 5 oktober 2022

<sup>61</sup> Yuni, pegawai PDAM, wawancara, pada tanggal 6 Oktober 2022

berpenampilan rapi dan bersih sehingga enak dipandang, membuat pelanggan yakin dengan pelayanan para pegawai di kantor ini. Namun, ada beberapa pegawai yang lumayan cuek dengan pelanggan, tapi bagian yang khusus pelayanan, rata-rata pegawainya sopan terhadap pelanggan dalam melakukan pelayanan.<sup>62</sup>

Hal senada juga dikatakan ibu kiki selaku pemakai air PDAM dan warga Arga Makmur:

Di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara ini, pegawainya sangat ramah, melayani dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab, serta menyapa dengan penuh keakraban, baik kepada pelanggan maupun masyarakat lain, seperti pelajar atau mahasiswa jika ada yang melakukan penelitian atau kunjungan di Kantor tersebut, maka di terima dengan baik, dilayani dengan baik, diberikan kemudahan dalam setiap sesuatunya, selalu tersenyum dengan pelanggan yang datang ke kantor.

Meskipun ada beberapa pegawai yang agak cuek, tapi sebagian besarnya memiliki sikap ramah terhadap pelanggan dan masyarakat lain.<sup>63</sup>

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, maka peneliti menarik kesimpulan, yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik). Di Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, dalam melayani pengguna layanan, menggunakan pakaian yang rapi dan dilengkapi dengan tanda pengenal sebab dengan berpenampilan rapi dapat memberikan kesan yang baik bagi pengguna layanan. Peralatan yang terdapat pada Kantor PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten

---

<sup>62</sup>Dea, warga Arga Makmur, wawancara, pada tanggal 6 Oktober 2022

<sup>63</sup> Kiki, warga Arga Makmur, wawancara, pada tanggal 6 Oktober 2022

Bengkulu Utara, dapat berfungsi dengan baik sehingga dalam melayani pengguna layanan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Bahwa pegawai cukup handal dalam melakukan tugasnya masing-masing, terlebih pada wilayah teknis mereka sangat handal dan menguasai teknik penyelesaian masalah tersebut. Akan tetapi, kekurangan di Kantor ini yaitu masih kurangnya pegawai yang menangani wilayah teknis, utamanya masalah bagian lapangan seperti dalam mengatasi pipa bocor, air yang tersumbat sehingga menyebabkan air tidak mengalir ke rumah warga, permasalahan tersebut menjadi topic utama dikalangan masyarakat/pelanggan air bersih di PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara terutamanya Masyarakat Arga Makmur.

3. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap). Bahwa pegawai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, mereka merespon dengan baik keluhan dan saran dari masyarakat, hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan). Bahwa Untuk jaminan tepat waktu dalam pelayanan, seperti jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan di Kantor mengenai gangguan

pendistribusian air ke rumah pelanggan tersebut, maka para pegawai langsung melayani pelanggan tersebut dengan mengecek terlebih dahulu laporan yang masuk lebih dulu terkait masalah pendistribusian air sebelum memberikan kepastian waktu terhadap pelanggan untuk melakukan perbaikan di saluran air rumah pelanggan tersebut.

5. Dimensi *Empathy* (Perhatian). Dapat dilihat dari hasil wawancara di atas perhatian yang di berikan pegawai PDAM sangat baik kepada masyarakat dan pengunjung PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara.<sup>64</sup>

Kualitas air yaitu: sifat air, kandungan makhluk hidup, zat energi atau komponen lain dalam air. Kualitas air dinyatakan dengan beberapa parameter yaitu parameter fisika (suhu, kekeruhan, padatan terlarut), parameter kimia (PH, oksigen terlarut, BOD, kadar logam), parameter biologi (keberadaan lankton, bakteri dan sebagainya). Kualitas air mencakup keadaan fisik, kimia dan biologi yang dapat mempengaruhi ketersediaan air untuk kehidupan manusia, pertanian, industri, rekreasi dan pemanfaatan air lainnya. Syarat air bersih pemenuhan kebutuhan

---

<sup>64</sup>Lilis Angriani, "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba", (Skripsi: Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2021), h 95

akan air bersih haruslah memenuhi dua syarat yaitu kuantitas dan kualitas.

## **B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan (PDAM) Di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara**

### **1. Hukum Islam Terhadap Pelayanan (PDAM) Di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara**

Dalam hal ini akad yang dilakukan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara adalah akad tulisan, tersebut juga dicantumkan dalam surat perjanjian tentang akad kewajiban antara pihak PDAM dan pelanggan. PDAM memperoleh hak pembayaran dari pelanggan melalui rekening air yang telah ditentukan, begitu juga dengan konsumen harus melakukan kewajibannya untuk membayar jumlah tagihan air yang dicantumkan dalam rekening air, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya dari pihak PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara. Akad dengan tulisan disyaratkan harus mengandung kata/peristiwa yang menunjukkan adanya transaksi jual beli. Bentuk ijabnya adalah “Aku telah jual” yang merupakan perkataan dari pihak penjual dan “Aku telah beli” yang merupakan perkataan dari pihak pembeli.

Berdasarkan firman Allah surat an-nisa ayat 29 yang berbunyi:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah MahaPenyayang kepadamu.

Air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting dalam keberlangsungan kehidupan makhluk hidup terutama bagi kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Tidak bisa dibayangkan bila kehidupan ini tidak tersedia air, maka semua makhluk sudah pasti akan mati. Semua bumi akan kering meronta dan tandus. Tetapi Allah memberikan salah satu bukti kebesarannya dengan adanya air yang hanya ada di bumi ini.

Menurut penulis akad tulisan yang dilakukan oleh perusahaan PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara dalam pendistribusian dengannya (berupa air) kepada para pembeli/pelanggannya sudah memenuhi syarat ini. Hal ini bisa dilihat dari proses pendaftaran seseorang untuk menjadi pelanggan dan pelayanan dari pihak petugas/karyawan perusahaan.

Syarat-syarat barang yang diperjualbelikan ialah sebagai berikut:

a. Barang harus suci/bersih

Barang yang diperdagangkan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara adalah air bersih, air yang dijual adalah air bersih yang telah mendapatkan ijin dari Departemen Kesehatan setelah adanya pegetesan dan selanjutnya selalu diawasi kebersihan dan kelayakannya untuk pemenuhan kebutuhan air bersih di masyarakat. Air tersebut juga suci dari najis . jadi, syarat bersih ini pun telah terpenuhi.

b. Barang yang dimanfaatkan

Air yang dijual oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena manfaat nya banyak sekali. Air bermanfaat untuk memenuhi banyak kebutuhan, seperti minum, mandi, mencuci, masak, dan lainnya. Maka manfaat dari air tersebut sudah memenuhi syarat.

c. Barang yang merupakan hak milik/hak dari wakil yang disertai wewenang untuk menjualnya.



PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara merupakan barang dagangan yang dimiliki pemerintah daerah. Usaha itu diserahkan kepada wakilnya (para pegawai dan karyawan) untuk mendistribusikan kepada para konsumen.

d. Barang yang mungkin untuk diserahkan.

Air yang diperjual belikan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara sangat mungkin untuk diserahkan. Air dialirkan melalui saluran-saluran menuju rumah para pelanggan, dan para pelanggan menerima air tersebut di tempat penampungan air mereka masing-masing. Syarat serah terima dapat dipenuhi.

e. Barang yang dapat diketahui

Air bisa diketahui berapa banyak, di PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara, berapa jumlah air bisa diketahui dengan istilah "Meteran". Pelaksanaan penghitungannya dengan komputerisasi, sehingga kecil sekali akan terjadi kesalahan.

f. Barang yang diakadkan ada di tangan

Air yang dijual oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara jelas ada di tangan. Air yang diperjual belikan ada dalam kekuasaan pemerintah daerah yang mengadakan usaha PDAM itu. Air itu merupakan air yang didayakan kebersihannya oleh pemerintah daerah.

Maka penulis berpendapat, bahwasannya dari semua kriteria tersebut, barang yang diperjual belikan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara kepada pelanggan telah memenuhi syarat yang disebutkan diatas. Dengan melihat kebenaran keterangan di atas, bahwa apa yang dilakukan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara terhadap para pelanggannya dalam bentuk jual beli, dalam aplikasinya tidak meyimpang dari ekonomi islam.

## 2. Kualitas Air dan Pelayanan (PDAM) Di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

Parameter kualitas fisik air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/Menkes/Per/IX/1990 Tentang Persyaratan Kualitas Air Bersih. Air yang mengalami pencemaran secara fisik dapat dilihat dari bau, rasa, warna, suhu, kekeruhan, dan jumlah zat padat terlarut (TDS). Hasil uji laboratorium parameter

kualitas fisik air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara menunjukkan hasil yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu tidak terdeteksi bau dan rasa pada air, warna, suhu, kekeruhan, dan TDS juga ada di bawah batas maksimal yang diperbolehkan.<sup>65</sup>

Air yang mengalami pencemaran secara kimia dapat dilihat dari kadar besi, fluorida, kesdahan, khlorida, mangan, nitrat, nitrit, pH, sulfat, sianida, dan zat organik. Hasil uji laboratorium dari parameter kualitas kimia air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara menunjukkan hasil yang bagus, terdapat lima parameter kimia yang di bawah batas normal yang diperbolehkan yaitu besi, mangan, dan zat organic dan juga pH yang hasil ujinya di bawah batas normal.

Secara umum menunjukkan kualitas air yang baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas air yang di salurkan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara berkualitas baik dan dapat di konsumsi oleh masyarakat, adapun kasus air yang

---

<sup>65</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/Menkes/Per/IX/1990  
Tentang Persyaratan Kualitas

keruh itu terjadi karena pipa atau saat peyaluran terjadi kesalahan tau pun terjadi pencemaran di karenakan pipa yang sudah tua.

Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada. Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri. Pelayanan Pelanggan (*Costumer Service*) adalah upaya / proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi / badan usaha agar produk / jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/ penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.

Secara Spesifik pelayanan dalam bentuk tiga kategori yaitu sebagai berikut:

a. Layanan dengan Lisan

Pelayanan Dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun

yang memerlukan. Agar layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan, maka harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan bentuk tulisan terdiri atas dua golongan, *Pertama* layanan berupa

petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga; *kedua* layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

### c. Pelayanan Bentuk Perbuatan

Pelayanan ini sangat memerlukan keahlian dan keterampilan petugas karena dalam hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan saling tergabung.<sup>66</sup>

Pelayanan menurut perspektif islam, Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan petolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya. Maka dari itu, Seorang karyawan harus memiliki etika yang baik untuk melayani pelanggan, agar pelanggan dapat

---

<sup>66</sup>Mardiansah, " *Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam)Tirta Siak Cabang Rumbai Ditinjau Dari Ekonomi Islam*", (skripsi: Ekonomi Islam Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2013), h 38

terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Etika pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

- 1) Berperilaku baik dan simpatik (al-shidq)
- 2) Bersikap melayani dan rendah hati (khidmah)
- 3) Jujur dan tepercaya( al-amanah)<sup>67</sup>



---

<sup>67</sup>Mardiansah, " *Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Cabang Rumbai Ditinjau Dari Ekonomi Islam*", (skripsi: Ekonomi Islam Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2013), h 42

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian tentang kualitas dan pelayanan air bersih pdam arga makmur (studi kasus perusahaan umum daerah tirta ratu samban kabupaten Bengkulu utara) di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus dan baik. Berdasarkan indikator-indikator berikut ini: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari segi kualitas air dapat di jelaskan dengan hasil penelitian yang menunjukan kualitas air yang di produksi sudah sesuai standar yang ditetapkan oleh menteri kesehatan. melalui indikator-indikator berikut ini: bau, warna, rasa, kekeruhan, suhu, TDS (jumlah zat padat terlarut). Yang seluruhnya sesuai dengan standar.
2. Tinjauan hukum Islam terhadap pelayanan (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. Pelayanan jual beli air



bersih yang dilakukan PDAM sudah sesuai dengan rukun dan syarat jual beli dalam islam. Dimana pelaku dari transaksi jual beli ialah pihak PDAM dan konsumen yang dilakukan dengan ridha dan sukarela tanpa adanya paksaan, barang yang di perjual belikan juga jelas dan halal, harga barang yang dijual diketahui oleh pihak konsumen. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt, dalam Surah An-Nisa' ayat 29. Jika terdapat masalah dari pihak konsumen, pihak PDAM meminta tambahan biaya dengan alasan karena tidak ada dana untuk perbaikan. Akad ini termasuk ke dalam hal yang diharamkan dalam aktifitas fiqih muamalah, karena ada unsur *tadlis* (penipuan) yang mengandung unsur *dharar* (bahaya) yang merugikan pihak konsumen

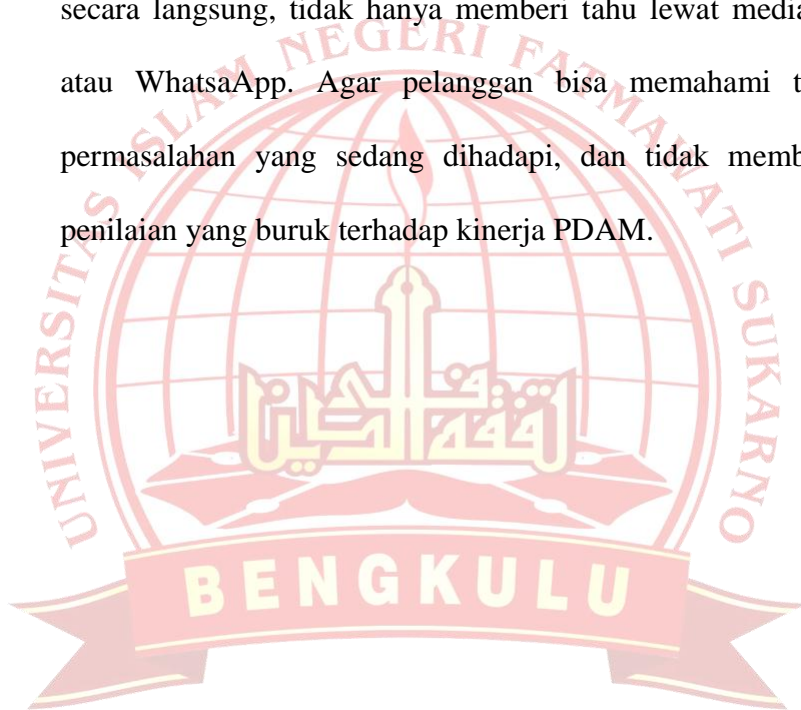
## **B. Saran**

Penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara:

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi

yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM.

2. Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, tidak hanya memberi tahu lewat media SMS atau WhatsApp. Agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Masduha, Pengantar dan Asas-asas Hukum Perdata Islam (Fiqh muamalah), Surabaya: Central Media, 1992.
- Adi, Rianto, Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum, Jakarta:Granit, 2004.
- Azam, Abdul Aziz Muhammad, Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam, (Fiqh Muamalah), Jakarta : Amzah, 2010.
- Baysir, Ahmad, Asas-Asas Hukum Muamalat Hukum Perdata Islam, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Daryanto, Kamus Bahasa Indonesia Lengkap, Surabaya: Apollo, 1997.
- Djuwaini, Dimyauddin, Fiqh Muamalah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Faisal, Sanapiah, Format- Format Penelitian Sosial, Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Ghazali, Abdul Rahman, Fiqh Muamalat, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010,
- Haroen, Nasrun, Fiqh Muamalah, Jakarta: Gaya Media, 2000.
- Hardiansyah, Haris, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Hidayat, Enang, Fiqh Jual Beli, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Iskandar, Metodologi Penelitian Pendidikan Sosial, Jakarta: Gaung Persada Press, 2008.
- Kasiram, Metode Penelitian, Malang: UIN Malang Press, cet ke I, 2008.
- Karim, Adiwarmar, ekonomi Islam, Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- Khosyi'ah, Siah, Fiqh Muamalah Perbandingan, Bandung : Pustaka Setia, 2014.

- Mardani, Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah, Jakarta : Kencana, 2013.
- Muslich, Ahmad Wardi, Hukum Pidana islam, Jakarta: sinar grafika, 2005.
- Nasir, Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Rivai, Veithzal, et. al, Islamic Transaction Law in Business dari Teori ke Praktik, Jakarta : Bumi Aksara, 2011.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Setiadi, Elly M., H. Kama A. Hakam, Ridwan effendi, Ilmu Sosial dan Budaya Dasar, Jakarta: Kancana, 2009.
- Suhendi, Hendi, Fiqh Muamalah, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002.
- Subekti, R., R. Tjitrosudibio, Terjemahan KUH perdata, Jakarta : Pradnya Paramita, 1994.
- Simanjuntak, Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia, Jakarta, Djambatan, 2005.
- Soesilo, Pramudji, Kitab Undang-Undang Hukum Peradat BW, Rhedbook Publisher: 2008.
- Subekti, Aneka Perjanjian, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Bandung: Alfabeta Bandung, 2011.
- Syafei, Rachmat, Fiqh Muamalah, Bandung : Pustaka Setia, 2011.
- Tjiptono, Fandy, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: Andi, 2012.

## **SKRIPSI DAN TESIS**

- Angriani, Lilis, “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaandaerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Bulukumba”, (Skripsi: Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

- Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, program studi Ilmu Administrasi Negara, 2021.
- Hasan, Akhmad Farroh, Fiqh Muamalah dari klasik hingga kontemporer, UIN-Maliki Malang, program studi al-Ahwal al-Syakhshiyah, 2018.
- Mardiansah,” Manajemen Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam)Tirta Siak Cabang Rumbai Ditinjau Dari Ekonomi Islam”, program studi Ekonomi Islam, 2013.
- Nasih, Muchammad, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada Di Surabaya”, Institut Agama Islam Negeri Surabaya, program studi hukum ekonomi syariah, 2013.
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, 2018
- Rustani, Ibnu Syah, al-Gharamah al-Maliyah, Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial Islam, Vol.07, No.2, 2019, Juli, 2009.
- Ratnawati, Evi, “Tinjauan Hukum Islam Teradap Penerapan Tarif Jual Beli Air PDAM (Studi Kasus di Pondok Benowo Indah Kecamatan Pakal Surabaya)”, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, program studi hukum ekonomi syariah, 2015.
- Saputro, Hendriawan Eko, skripsi”kualitas pelayanan perusahaan daerah air Minum (pdam) tirta makmur kabupaten Sukoharjo, Universitas sebelas maret Surakarta, program studi ilmu administrasi, 2011.
- Putri, Tiara Rahma, Sistem *Real Money Trading* Di Aplikasi *Game Online Mobile Legends* Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (*Studi Kasus Komunitas Mobile Legend Kota Bengkulu*), UIN-FAS Bengkulu, program studi Hukum Ekonomi Syariah, 2022.

## **SUMBER INTERNET**

KBBI “Kamus versi online”, <http://kbbi.web.id/kualitas>, diakses pada tanggal 5 oktober 2022, pukul 21:12 WIB.

Wahana Lingkungan Hidup (Walhi), Jumlah Volume Air Total Di Bumi, dikutip dari <http://walhijabar.wordpress.com>, diakses pada hari rabu, tanggal 29 Agustus 2022, pukul 20:22 WIB.



**L**

**A**

**M**

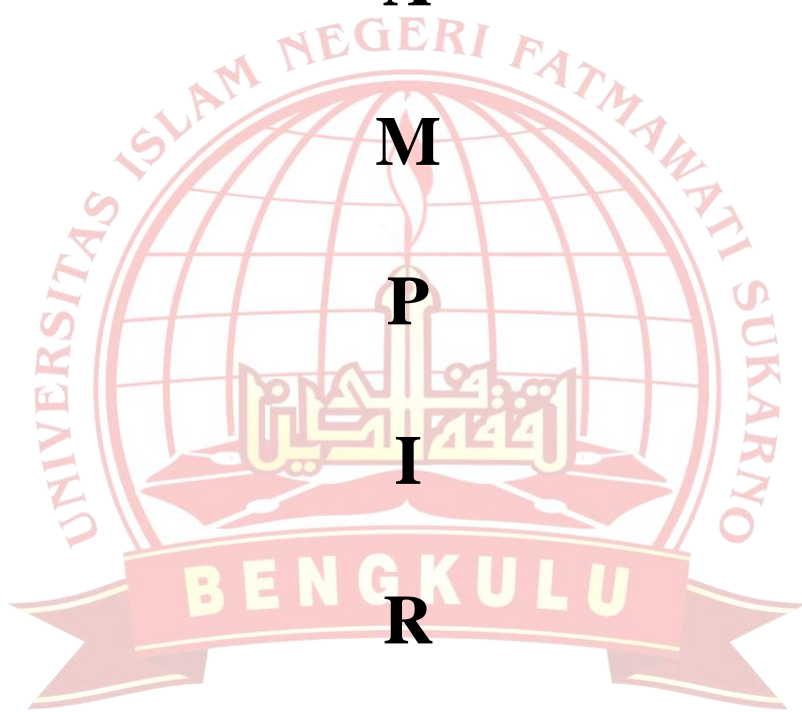
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SOKARNO  
BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa  
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172  
Web: iainbengkulu.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Yudha Edwingga  
NIM : 1811120007  
Jurusan: Hukum Ekonomi Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Pembimbing I : Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap  
Kualitas Dan Pelayanan Air Bersih PDAM Arga  
Makmur( Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah  
Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1	5. September 2022	BAB II	buat daftar isi pedoman wawancara	
2	Selasa/13/09/2022	BAB II	Pertanyaan dan kualitas AIT	
3	Senin/7/2022	BAB I - V	Pembekalan dan Teori dasar hukum	
4	Kamis/10/2022	BAB I - V	Rumusan masalah kepastian dan saran	
5	Senin/19/2022	BAB I - V	kepastian dan saran.	
6	Selasa/15/2022	BAB V	kepastian dan saran.	
7	Jumat/18/2022	BAB V	ACC	

Bengkulu, 18 September 2022 M

..... H  
Pembimbing I

Mengetahui,  
Kaprosdi HES

Baddrun Taman, M.S.I  
NIP.198612092019031002

Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.  
NIP.196904021999031004





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SOKARNO  
BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa  
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172  
Web: iainbengkulu.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Yudha Edwingga  
NIM : 1811120007  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Pembimbing II : Edi Mulyono, M.E.Sy  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap  
Kualitas Dan Pelayanan Air Bersih PDAM Arga  
Makmur ( Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah  
Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
1	Senin/6-9-2022	BAB I - II	Pembantu Pembimbing	
2	Senin/24-10-2022	BAB 2 - V	- Pembantu Pembimbing - Roudhotul dan Dokter Pasdika	
3	Senin/8-11-2022	BAB 2 - V	- Pembantu (ag: Pembimbing)	
4	Senin/15-11-2022	BAB 1 - V	Pembantu Pembimbing Dokter Pasdika	
5	Senin/24-11-2022	BAB 2 - V	Agg Mulyono	

Bengkulu, 21. 11. 2022. M

..... H

Pembimbing II

getahui,  
Prodi/HES

Edi Mulyono, M.S.I  
NIP.198612092019031002

Edi Mulyono, M.E.Sy  
NIP.198905122020121007



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
FAKULTAS SYARIAH**

ALAMAT : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

**BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL**

Nama : yudha Edwingga  
Nim : 181120007  
Jur Prodi : HES

Hari Tanggal Waktu	Nama Mahasiswa Yang Ujian	Judul Proposal	Penyeminar	TTD Penyeminar
Rabu 27/01/2021	Bobay Rozali	Tinjauan Hk Islam terhadap Peran badan Perampas Pemuli kabo laki dalam mengambil pemuliharaan	1. Dr. H Jomp Kawati, S.H., M.H. 2. Usmai Jalili, M.A.	1. 2.
Senin 4 Mei 2020 04:30:00	Mesi Ardrea Pratesti	Praktik Fintana - Menu Njati yang kecil, kelas yang kecil dan tak	1. Drs. H. Saifudin Mursalin, M. Ag 2. Dr. Usmai Jalili M. Ag	1. 2.
Senin 5 April 2021/ 9:00	Agung Adi Nugroho	Praktik. Peninjauan Eng Detur dan U9 Pembantuan Tempo Pro Permit	1. Dr. Taha Andika M. Ag 2. Hanidani, M. Ag	1.
Rabu 7 Apr 2021 / 11:00	Ajang Ibrahim Alalam	Analisis Fatwa DSN nomor. 28/ Dkr - MUK 111 / 2002	1. Dr. Yurtha Maj. 2. Etri Mike M.P.	
Rabu 21 Apr 2021 / 3:00	Deva Purwati	Implementasi Pengawasan Benda yang simbah cai dicab, seluma	1. Rohmadi, S. Ag M. A. 2. Anika purnama S. Ag, M. H.	
Senin 09-8-21	Imelda natalia	Tinjauan hukum eto Nomi syariah terhadap Pelaksanaan etos akor	1. Dr. Sutardi, M. Ag 2. Ety Mike, M. H.	
Senin 13-8-21	Mulyadi	Tinjauan yuridis HES Pembantuan	1. Dr. Sutardi, M. Ag 2. Ety Mike, M. H.	
Kamis 05-9-21	Zusiasari	Tinjauan HES terhadap Praktek sewa menyewa	1. Dr. Rohmadi, M. A. 2. Usmai Jalili, Ph. D.	1. 2.
				1. 2.
				1. 2.

Bengkulu, 23 September, 2021  
Ka. Prodi HES

Wery Gusman Syah S.H.I.-MH  
NIP. 198202122011011000



KEMENTERIAN AGAMA RI  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
 FAKULTAS SYARIAH

ALAMAT : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

BUKTI MENGHADIRI SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI

Nama : Yudha Edwingga  
 NIM : 181120007  
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Tanggal Waktu	Nama Mahasiswa Yang Ujian	Judul Skripsi	Penguji Skripsi	TTD Penguji Skripsi
15-1-21 08:00 WIB	Lika Monik Konella	Pengaruh Impor Garam Terhadap Kesejahteraan Petani garam lokal perspektif masyarakat	1. Dr. Khairuddin Wahid, M. Ag 2. Dr. Ismail Jallil, M. Ag	1. 2.
15-1-21 09:10 WIB	Yelvia Reza	Tinjauan hukum Islam Terhadap Praktek pengalihan kepemilikan aset rumah di Kota Bengkulu	1. Dr. Lim Fawinah M. A 2. Wery Gusmansyah M. H	1. 2.
15-1-21 10:30 WIB	Faiyozahman	Analisis UU No 137 th 2009 ttg ketenagakerjaan dan UU No 11 th 2020 ttg Cipta Kerja	1. Drs. H. Nurroddin M. Sain, M. Ag 2. Eddy Mike M. H	1. 2.
15-1-2021 11:30 WIB	Bangkit Sibargio 171120003 / HES	Jual beli bahan bakar minyak: Premi Penghematan Sistem Pembuatan	1. Dr. Lili Rahmaty 2. Eddy Mike M. H	1. 2.
15-1-2021 08:45	Eky Sinta 171120005 / HTN	Analisis kebijakan kuarantana negara	1. Dr. H. Khairudin Wahid, M. Ag 2. Ade Kasih M. H	1. 2.
15-1-2021 10:00 - 11:00	Teta Putriani 161150095 / HTN	Pemberhentian perangkat desa oleh kepala desa di desa pembebasan	1. Dr. H. Khairudin Wahid, M. Ag 2. Wery Gusmansyah M. H	1. 2.
15-1-21 08:30 - 09:30	Waisa Ihami 171120052 / HES	Keajaiban Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik jual beli sistem dropshipping	1. Dr. H. Khairudin Wahid, M. Ag 2. Eddy Mike M. H	1. 2.
15-1-21 10:00 - 11:00	Lattia Alha Utama 161150006 / HTN	Implementasi Percebutan Daerah No 5 th 2010 tentang penyelenggaraan	1. Dr. H. Jon Kenedi S.H. M. H 2. Oes. H. Takti, M. A	1. 2.
15-1-21 10:00 - 12:10	Rahma Dya Satri 161150009 / HTN	Pertindungan hukum terhadap masyarakat Desa Palang Lebak	1. Roh. Madi, MA 2. Wery Gusmansyah M. H	1. 2.
15-1-21 10:00 - 15:00	Dini Gusiani 171120009 / HES	Tinjauan hukum Islam Terhadap Praktek muzayadah hewani	1. Dr. H. Khairudin Wahid, M. Ag 2. Drs. H. Hendri Kurniadi, M. H	1. 2.

Bengkulu, 23, September, 2021  
 Ka. Prodi HES

Wery Gusmansyah, S.H.I., M.H  
 NIP. 198202122011011000



I. IDENTITAS MAHSISWA

Nama : Yudha Edwingga  
 NIM : 181120007  
 Prodi : HES  
 Semester : 8

Judul Proposal yang diusulkan :

1. Tinjauan hukum Islam terhadap kualitas air dan pelayanan (PDAM) (studi kasus ker. AIT Beki)
2. Tinjauan hukum Islam terhadap kualitas dan pelayanan Air Bersih PDAM ASGA makmur (studi kasus Perumda Air Bata Sambilan kab. Bengkulu utara)
3. Tirta Bata Sambilan kab. Bengkulu utara

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan: Acc. file 2 untuk staji

PA

*[Signature]*  
 Etny Mike

b. Konsultasi dengan Dosen Bidang Ilmu

Catatan: Promosikan di praktikum hukum kelengkapan dan kualitas air

Dosen

*[Signature]*  
 Edik Mulyo

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pembimbing Akademik dan Dosen Bidang Ilmu, maka judul yang saya usulkan adalah : Tinjauan hukum Islam terhadap kualitas dan pelayanan AIT Bersih PDAM ASGA MAKMUR (studi kasus Perumda Tirta Bata Sambilan kab. Bengkulu utara)

Mengetahui,  
 Ka. Prodi HES

*[Signature]*  
 Badrun Tamam, M.S.1  
 NIP. 198612092019031002

Bengkulu, 21. Juli 2022  
 Mahasiswa

*[Signature]*  
 Yudha Edwingga



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51275-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.ui.fasbengkulu.ac.id](http://www.ui.fasbengkulu.ac.id)

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 989 /Un.23/ F.I/PP.00.9/08/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

N A M A : Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.  
NIP. : 196904021999031004  
Tugas : Pembimbing I  
N A M A : Edi Mulyono, M.E.Sy  
NIP : 198905122020121007  
Tugas : Pembimbing II

membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penulisan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Yudha Edwingga  
NIM/Prodi : 1811120007/HES  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kualitas Dan Pelayanan Air Bersih PDAM Arga Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 22 Agustus 2022  
An. Dekan,  
Wakil Dekan I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag†  
NIP. 19770505200710 2 002

Ditandatangani oleh:  
Rektor I  
yang bersangkutan  
Mahasiswa yang bersangkutan

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP TERHADAP KUALITAS**  
**DAN PELAYANAN AIR BERSIH PDAM ARGA MAKMUR**  
**( Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban**  
**Kabupaten Bengkulu Utara)**

Nama Peneliti : Yudha Edwingga  
NIM : 1811120007  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah

**A. Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Yang Menggunakan PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara.**

1. Dari manakah Sumber mata air PDAM yang berada di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
2. Bagaimana proses Pengelolaan Air PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara yang dilakukan oleh Pemerintah?
3. Dipergunakan untuk apa saja air PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
4. Bagaimana kualitas air PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
5. Bagaimana pelayanan PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
6. Bagaimaimana Upaya yang dilakukan oleh Masyarakat dalam pemeliharaan air PDAM?

7. Kegiatan apa saja yang dilakukan masyarakat dalam melastirikan PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
8. Bagaimanakah cara PDAM mengatasi Konflik seperti Air Keruh, berbau, kotor dan tidak hidup di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
9. Bagaimana bentuk kerjasama masyarakat dalam menjaga kebersihan Air PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
10. Bagaimana sistem pembayaran PDAM jika Air nya tidak digunakan di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?

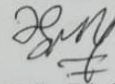
**B. Daftar Pertanyaan untuk Pihak PDAM di Daerah Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara.**

1. Bagaimana sejarah berdirinya PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
2. Dari mana sumber air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
3. Bagaimana cara pengolahan air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
4. Bagaimana cara peyaluran air bersih kepada konsumen/masyarakat yang mengunaan air PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
5. Apa saja kebijakan yang di berikan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara?
6. Bagaimana cara PDAM penjaga kualitas air bersih?
7. Apakah ada bahan kimia yang di campur ke dalam air PDAM?
8. Bagaimana pelayanan PDAM kepada masyarakat bila ada permasalahan?

9. Pelayanan seperti apa yang di berikan PDAM ke pada masyarakat terhadap pipa air PDAM?
10. Apakah hanya pelayan umum yang di berikan PDAM kepada masyarakat?
11. Bagaimana tindakan Pihak PDAM jika Air PDAM mengalami Keruh, berbau, kotor dan Tidak hidup?
12. Apakah ada kebijakan jika terjadi kerusakan atau kesalahan terhadap air PDAM?
13. Apakah ada denda jika terlambat dalam melakukan pembayaran?
14. Apakah pihak PDAM ikut serta dalam melastarikan sumber mata air?
15. Bagaimana jika dalam beberapa hari PDAM tidak hidup apakah ada potongan Pembayaran?
16. Prosedur seperti apa yang di lakukan PDAM kepada masyarakat apakah sistem jual beli?
17. Apakah PDAM sudah melakukan perosedur kebersihan air sesuai dengan hukum islam?

Bengkulu, 14 September 2022

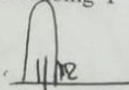
Peneliti



Yudha Edwingga  
NIM.1811120007

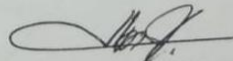
Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Suwarjin, S.Ag., MA.  
NIP. 196904021999031004

Pembimbing II



Edi Mulyono, M.E.Sy  
NIP. 198905122020121007



Bengkulu, 14 September 2022

Lampiran  
Prihal

:  
: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Syariah UIN FAS Bengkulu  
di  
Bengkulu

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yudha Edwingga  
NIM : 1811120007  
Prodi/Semester : HES/9  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kualitas Dan  
Pelayanan Air Bersih PDAM Arga Makmur (Studi  
Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu Samban  
Kabupaten Bengkulu Utara)

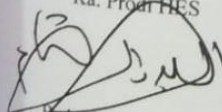
Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan  
dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur  
Bengkulu Utara  
: Untuk mengetahui bagaimana Tinjauan Hukum Islam  
terhadap kualitas air dan pelayanan (PDAM) DI Arga  
Makmur Bengkulu Utara

Untuk melengkapi data penelitian skripsi, kiranya Bapak berkenan  
mengeluarkan Surat Izin Penelitian. Sebagai bahan pertimbangan Bapak  
saya lampirkan:

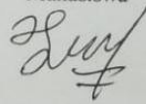
1. SK Pembimbing (asli dan fotocopy)
2. Bab I Skripsi
3. Pedoman wawancara yang diketahui pembimbing skripsi

Demikian atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,  
Ka. Prodi HES

  
Badrun Tamam, M.S.I  
NIP. 198612092019031002

Mahasiswa

  
Yudha Edwingga  
NIM. 1811120007

## SURAT KETERANGAN PLAGIASI

Tim Uji Pengawas Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno  
Bengkulu Menerangkan bahwa:

Nama : Yudha Edwingga

Nim : 1811120007

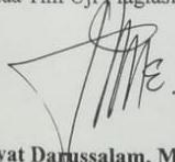
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan PDAM Arga  
Makmur (Studi Kasus Perusahaan Umum Daerah Tirta Ratu  
Samban Kabupaten Bengkulu Utara)

Telah dilakukan Uji Plagiasi terhadap skripsi sebagaimana tersebut diatas, dengan  
tidak ditemukan karya tulis yang bersumber dari hasil karya orang lain dengan  
presentasi plagiasi .....<sup>23%</sup>.....

Demikian surat keterangan plagiasi ini kami buat untuk dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Ketua Tim Uji Plagiasi,



Hidayat Darussalam, M.E.Sy  
NIP: 198611072020121008

Yang Menyatakan



METERA  
TEMPEL  
8CAKX187866264

Yudha Edwingga  
NIM. 1811120007







