

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) ARGA MAKMUR BENGKULU UTARA

Yudha Edwingga

UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
yudhaedwingga19@gmail.com

Yovenska L.Man

UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
yovenska@gmail.com

Abstract: This research discusses: how the service and quality of clean water (PDAM) is implemented in Arga Makmur, North Bengkulu Regency and how Islamic Law reviews the service (PDAM) in Arga Makmur, North Bengkulu Regency. The aim of this research is to determine the implementation of PDAM clean water services and quality and how Islamic law reviews PDAM services in Arga Makmur, North Bengkulu Regency. Researchers use field research methods. This research is a type of qualitative research as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. The approach used is a normative approach. From the results of this research, it was found that: the implementation of clean water services and quality (PDAM) is very different from water services and quality in general, where the service and water quality provided by PDAM is very friendly, the service and quality water. From a review of Islamic law regarding services (PDAM) in Arga Makmur, North Bengkulu Regency, the clean water buying and selling services carried out by PDAM are in accordance with the pillars and conditions of buying and selling in Islam. Where PDAM and consumer buying and selling transactions are carried out willingly and voluntarily without any coercion, the goods being bought and sold are clear and halal, the price of the goods is known to the consumer. This is in accordance with the word of Allah SWT, in Surah An-Nisa' verse 29. If there is a problem from the consumer, the PDAM asks for additional fees on the grounds that there are no funds for repairs. This contract is prohibited in muamalah activities, because there are elements of *tadlis* (fraud) and *dharar* (danger) which are detrimental to consumers.

Keywords: Islamic Law, Service, PDAM.

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang: bagaimana pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara dan 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. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa: 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. Dari 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 muamalah, karena ada unsur *tadlis* (penipuan) dan *dharar* (bahaya) yang merugikan pihak konsumen.

Kata Kunci: Hukum Islam, Pelayanan, PDAM.

Pendahuluan

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 km³, 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 km³ berupa lapisan es di puncak-puncak gunung dan gleyser, dengan porsi 77,3%. Sementara air tanah dan resapan hanyalah 22,4%, serta air danau 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 pertambahan 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.

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 *legitimasi*nya 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.¹

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dan penelitian yang obyeknya adalah gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada suatu kelompok masyarakat. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif analitik yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Arga Makmur Bengkulu Utara.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi berupa kata-kata dan bahasa, dalam konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.² Jadi penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.³

Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung dalam suatu penelitian yang dilakukan dan mengkaji sebab-sebab dari gejala-gejala tertentu. Deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan ciri-ciri individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu untuk mengetahui persebaran suatu gejala

¹ 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 Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), h. 6

³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 181

atau untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat. Artinya peneliti mengumpulkan data dari fakta di lapangan dan menyajikan data penelitian yang diperoleh dari lapangan.⁴

Pembahasan

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 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).⁵

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. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁶

Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. 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

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 25

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 3.

harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

1. 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 Al-Quran surat Al-Maidah Ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ...

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya”.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syariat 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 (*masyaqa*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

3. 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.

4. Prinsip Saling Mencintai (*Mahabbah*)

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.⁷

5. 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.

6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhawah*)

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

⁷ Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, 2018.

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. 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 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 atau 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.⁸

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

Tinjaun 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 kewajiban nya 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 atau 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

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara

⁸ 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.

kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang 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 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:

1. Barang harus suci dan bersih

Barang yang diperdagangkan oleh PDAM Tirta Ratu Samban Kabupaten Bengkulu Utara adalah air bersih, air yang dijual adalah air bersih yang telah mendapatkan izin 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.

2. Barang yang dimanfaatkan

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

3. Barang yang merupakan hak milik atau hak dari wakil yang disertai wewenang untuk menjualnya.

4. 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.

5. 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.

6. 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 Hukum Islam.

Penutup

Berdasarkan uraian tentang kualitas dan pelayanan air bersih PDAM Arga Makmur Bengkulu Utara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih (PDAM) di Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara terhadap pelayanan yang diberikan sudah bagus dan baik. Berdasarkan indikator-indikator berikut ini: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), 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.

Ditinjau dari 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.

Daftar Pustaka

- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Abdurrahman, Masduha, *Pengantar dan Asas-asas Hukum Perdata Islam (Fiqh muamalah)*, Surabaya: Central Media, 1992.
- Baysir, Ahmad, *Asas-Asas Hukum Muamalat Hukum Perdata Islam*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Djuwaini, Dimyauddin, *Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- 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.
- Hardiansyah, Haris, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- 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.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, Jakarta : Kencana, 2013.
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2018.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.