

**TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP  
PELAYANAN PAM DESA (Studi Kasus Desa  
Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan  
Kabupaten Mandailing Natal)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana*

*Hukum (S.H.) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah*



**Oleh:**

**MHD YUSUF HAMIDI**

**NIM : 20-02-0068**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
T.A. 2024/2025**

**TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANANs PAM  
DESA (STUDI KASUS DESA LUMBAN PASIR KECAMATAN PANYABUNGAN  
KABUPATEN MANDAILING NATAL)**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Gelar Sarjana  
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh:

**MHD YUSUF HAMIDI**

**NIM: 20-02-0068**

**Pembimbing I**



**H. Dedisvati Putra, Lc., M.A., Ph.D**

**NIP: 199003302019031010**

**Pembimbing II**



**H. Martua Nasution, Lc., M.A**

**NIP: 199005202019031013**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
MANDAILING NATAL**

**T. A. 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN MUNAQASYAH**

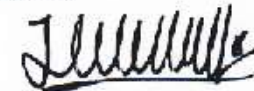
Skripsi yang berjudul **"TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN PAM DESA (Studi Kasus Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)"**, a.n Mhd Yusuf Hamidi, NIM: 20-02-0068, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA) pada tanggal 17 Juli 2025.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

Panyabungan, Oktober 2025  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
Mandailing Natal  
Sekretaris

Ketua

  
H. Dedisyah Putra, M.A., Ph.D  
NIP. 199003302019031010

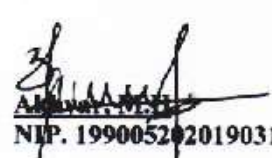
  
Ilham Ramadan Siregar, M.Ag  
NIP. 199303212019031021

Anggota Penguji

  
H. Dedisyah Putra, M.A., Ph.D  
NIP. 199003302019031010

  
Ilham Ramadan Siregar, M.Ag  
NIP. 199303212019031021

  
Resi Atna Sari Siregar, M.S.I  
NIP. 199110252019032014

  
Alhuda M. Siregar  
NIP. 199005202019031012

Mengetahui  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama Mhd Yusuf Hamidi NIM: 20-02-0068 dengan judul skripsi **TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN PAM DESA (STUDI KASUS DESA LUMBAN PASIR KECAMATAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL)**

Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah disetujui untuk diajukan sidang munaqosyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Juni 2025

Pembimbing I



H. Dedisyah Putra, Lc., M.A., Ph.D  
NIP : 199003302019031010

Pembimbing II



H. Martua Nasution, Lc., M.A  
NIP : 199005202019031013

## NOTA DINAS

Lamp : -  
Hal : Skripsi  
A.N : Mhd Yusuf Hamidi

Panyabungan, Juni 2025  
Kepada Yth:  
Bpk Ketua STAIN MADINA  
di-  
Panyabungan

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Mhd Yusuf Hamidi NIM: 20-02-0068 yang berjudul skripsi **"TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN PAM DESA (STUDI KASUS DESA LUMBAN PASIR KECAMATAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL)"**

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di STAIN MADINA.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah. Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

**Pembimbing I**



**H. Dedisyah Putra, Lc., M.A., Ph.D**  
NIP : 199003302019031010

**Pembimbing II**



**H. Martua Nasution, Lc., M.A**  
NIP : 199005202019031013

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mhd Yusuf Hamidi  
NIM : 20-02-0068  
Semester : X (Sepuluh)  
Tempat, Tanggal Lahir : Gunung Tua 20 Desember 2002  
Alamat : Lumban Pasir

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN PAM DESA ( STUDI KASUS DESA LUMBAN PASIR KECAMATAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL)"** adalah benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Juni 2025



Mhd Yusuf Hamidi

NIM: 20-02-0068

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur kepada hadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tak lupa sholawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membawa cahaya kebenaran dalam perjalanan manusia hingga akhir zaman yaitu Al-Quran dan hadist. Sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan PAM Desa (Studi Kasus Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)”**.

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Program Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syari’ah (Mu’amalah) Sekolah Tinggi Agama Islam Madina. Dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih dengan tulus kepada :

1. Teruntuk orangtuaku tercinta, ayahku Joni Saputra dan Ibuku Sahria Rangkuti yang telah membesarkan diriku dengan kasih sayang, cinta, nasehat, perhatian yang begitu tulus walaupun dalam keadaan lelah. Tidak ada kata yang mampu mengungkapkan terimakasih penulis untuk semua yang telah kalian berikan. Maaf atas tingkah laku penulis yang selalu

membuat kalian marah dan sedih. Kalian adalah inspirasi bagi penulis untuk dapat menjadi lebih baik dalam kehidupan ini. Semuanya menjadi lebih indah saat bersama ayah dan ibu. Semoga Allah memberikan kalian kesehatan, kebahagiaan serta menjadikan penulis anak sholeh, berguna, berbakti dan dapat membahagiakan kalian dunia dan akhirat, Aamiin.

2. Saudara penulis tercinta, Kakak Dian Angriani Lubis, Adik penulis Andika Saputra, Abdurrohman dan Abdurrohman, terimakasih atas doa dan segala dukungan kalian bagi penulis.
  3. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, Lc, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
  4. Bapak Asrul Hamid, M.H.I selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
  5. Dosen pembimbing I Skripsi sekaligus dosen PA, Bapak H. Dedisyah Putra, Lc, M.A, Ph.D yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi penelitian ini.
  6. Dosen pembimbing II Skripsi, Bapak H. Martua Nasution, Lc, M.A yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi penelitian ini.
- Seluruh Staf Dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, yang telah memberikan ilmu serta wawasannya kepada penulis.

7. Seluruh Staf Sekretariat Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah membantu dan memberikan berbagai informasi terkait kebutuhan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.
8. Teman-teman mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Kemudian rasa terimakasih penulis sampaikan kepada sahabat sekaligus penulis anggap saudara yaitu Ahmad Rizaldi, S.Pd terimakasih telah meminjamkan laptop buat penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Abdullah Fajar, S.H. Aswar dan Ansori terimakasih atas motivasi, saran, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang terlibat banyak dalam proses penyusunan usulan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi penelitian ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi penelitian ini.

Penulis berharap Allah SWT memberikan limpahan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak-pihak diatas, semoga amal baik yang telah diberikan penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut serta membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi penelitian ini dan semoga penulisan skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan ini akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Panyabungan, Agustus 2025**



**MHD. YUSUF HAMIDI**

**NIM. 20020068**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“...Barang siapa yang tidak merasakan pahitnya menuntut ilmu walau hanya sesaat, maka ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidunya...”

(Imam Syafi’i)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha.”

(BJ Habibie)

“Setinggi-tingginya ilmu yang kita miliki, ketika berada ditempat yang baru, kita menjadi pemula. Hakiknya alam raya tidak mengenal senioritas.”

(Fiersa Besari)

### **PERSEMBAHAN**

Tiada lembar yang paling inti dalam penyusunan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang tua tercinta, Bapak Joni Saputra dan Ibu Sahria Rangkuti, ketulusannya dari hati atas doa yang tidak pernah putus dan semangat yang tidak ternilai. Serta teman dan sahabat saya yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya daari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN MUNAQSYAH

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NOTA DINAS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Penelitian Terdahulu .....	12
F. Sistematika Pembahasan .....	14

### BAB II KAJIAN TEORI

A. Pelayanan .....	16
B. Jual Beli .....	21
C. Harga.....	26
D. Kualitas .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
--------------------------	----

B. Sifat Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambar Umum Lokasi Penelitian .....	38
B. Pelaksanaan Pelayanan PAM Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal .....	52
C. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan (PAM) di Desa Lumban Pasir .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DOKUMENTASI</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN PAM DESA** (Studi Kasus Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal). Oleh: Mhd Yusuf Hamidi, NIM 20020068.

Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jual beli sebagai peoduk inti, maupun sebagai produk lengkap. Perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi oleh masing-masing perusahaan. Berdasarkan hal tersebut peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana pelayanan air pam dan bagaimna tinjauan hukum ekonomi syariahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dan kualitas air bersih PAM dan Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pelayanan (PAM) di desa Lumban Pasir. Yang dimana PAM ini awalnya sebuah pengaliran air bersih yang dilakukan pihak desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang mana dikenal masyarakat sampe sekarang dengan isitilah PAM.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pedekatan kualitatif. Objek dalam peneitian ini adalah PAM Desa Lumban Pasir sedangkan subjeknya adalah masyarakat pennguna PAM Desa Lumban Pasir yang berjumlah 10 (sepuluh) orang dengan satu orang informan dari pihak PAM. Metode pengumpulan data dengan cara obsevasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan air PAM sangat berbeda dengan pelayanan air pada umumnya, dimana dalam pelayanan dan kualitas air yang diberikan PAM tidak memuaskan pihak masyarakat atau merugikan masyarakat. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pelayanan (PAM) di Lumban Pasir, Pelayanan jual beli air bersih yang dilakukan PAM belum sesuai dengan rukun dan syarat jual beli dalam islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt, dalam Surah An-Nisa" ayat 29. Jika terdapat masalah dari pihak konsumen, petugas PAM meminta tambahan biaya dengan alasan tidak ada dana untuk perbaikan. Akad ini diharamkan dalam aktifitas fiqih muamalah, karena ada unsur *ikrah* (paksaan) dan *dharar* (bahaya) yang merugikan pihak konsumen.

Kata Kunci : Pelayanan, Pam, Jual beli.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang sempurna, mengatur berbagai aspek kehidupan dan keberlangsungan dari manusia. Islam selain berbicara mengenai aqidah dan ibadah, juga mengatur mengenai akhlak maupun *muamalah*.<sup>1</sup> Karena pada dasarnya *muamalah* mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya, dimana manusia merupakan salah satu aktor utama di dalam Al- Qur'an.<sup>2</sup>

Islam merupakan agama yang memberikan petunjuk komprehensif bagi manusia untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, Islam tidak hanya mengajarkan masalah tauhid dan ubudiyah, tapi juga mengatur prinsip-prinsip bermuamalah yang semua kegiatannya diperbolehkan kecuali ada ketentuan yang dilarang.

Manusia dalam kehidupannya memiliki tiga fungsi yaitu sebagai makhluk Tuhan, Individu dan sosial budaya.<sup>3</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.

---

<sup>1</sup> Nasruddin Khalil Harahap, *Analisis Kelangkaan BBM Premium Di Padangsidimpuan Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah*, Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi, Vol. 7, No. 1 (2021). Hal. 60

<sup>2</sup> Muhammad Idris Dan Desri Ari Enghariono, *Karakteristik Manusia Dalam Perspektif Al-Qur'an*, Al-Fawatih: Jurnal Kajian Al-Qur'an Dan Hadis, Vol. 1, No. 1 (2020). Hal. 2

<sup>3</sup> Elly M. Setiadi, H. Kama A. Hakam, Ridwan effendi, *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2009). Hal. 48

Sebagai individu, manusia harus memenuhi kebutuhan pribadinya.<sup>4</sup> Manusia sebagai makhluk sosial, hidup berdampingan dengan orang lain dalam kehidupan yang selaras dan saling membantu.

Islam sebagai system hidup (*way of life*) dan merupakan agama yang universal sebab memuat segala aspek kehidupan baik yang terkait dengan aspek ekonomi, sosial, politik dan budaya. Seiring dengan maju pesatnya kajian tentang ekonomi Islam akhir-akhir ini, menjadi pendorong terbentuknya suatu ekonomi berbasis keislaman yang terfokus untuk mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang penuh dengan nilai-nilai Islam. Adapun bidang kajian yang terpenting dalam perekonomian adalah bidang manajemen dan pelayanan. Manajemen Pelayanan menjadi posisi penting dari teori ekonomi mikro baik dalam sistem ekonomi Islam maupun kapitalis sebab pembahasan dalam pelayanan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi belaka. Tetapi juga aspek sosial dan politik sehingga menjadi perhatian bagi aliran pemikir ekonomi Islam dan Konvensional sampai saat ini.<sup>5</sup> Makna pelayanan dalam ekonomi Islam sangatlah luas, 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.<sup>6</sup> Firman Allah dalam surah al-Maidah ayat 1 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْاَنْعَامِ اِلَّا مَا يُتْلٰى عَلَيْكُمْ

<sup>4</sup> Masduha Abdurrahman, *Pengantar dan Asas-asas Hukum Perdata Islam (Fiqih muamalah)*, Cet.ke-1 (Surabaya: Central Media, 1992). Hal. 74

<sup>5</sup> Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam jilid II* (Yogyakarta: PT. Dan Bakti Waqof,1995). Hal. 45

<sup>6</sup> Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997). Hal. 11

غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

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

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>7</sup>

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>8</sup> Pelayanan Pelanggan (*Costumer Service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar atau terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk atau jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kesuksesan optimal bagi pelanggan.<sup>9</sup> Kualitas Pelayanan dalam

<sup>7</sup> Ahmad Isa Asyur, *Fiqhul MuyassarFi Al-Mu'amalat*, alih Bahasa Abdul Hamid Zahwan. (Solo: CV Pustaka Mantiq, 1995). Hal. 21

<sup>8</sup> R.A. Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1999). Hal. 300

<sup>9</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rieneka Cipta, 2003). Hal. 11

Perspektif Islam: Jika ingin memberikan hasil bisnis berupa barang (produk) atau jasa, Islam mengajarkan agar menjual produk atau jasa yang berkualitas. Jangan memberikan produk atau layanan berkualitas rendah atau buruk kepada pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا  
 اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha kaya lagi Maha Terpuji.*

Berangkat dari penjelasan di atas bahwa setiap usaha yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau kebutuhan masyarakat sudah selayaknya memperhatikan sistem pelayanan yang baik yang di rancang dengan manajemen yang baik. Ketentuan tersebut juga tidak terlepas dari pada PAM desa Lumban Pasir yang berhubungan langsung dengan masyarakat desa Lumban Pasir membuat menejemen yang baik agar sistem pelayanan yang mereka lakukan berjalan dengan baik dan lancar, sehingga menghasilkan kepuasan bagi masyarakat.

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 keikutsertaannya. Jual beli merupakan akad yang umum digunakan oleh masyarakat, karena dalam setiap pemenuhan kebutuhannya, masyarakat tidak bisa berpaling untuk meninggalkan akad ini. Jual beli adalah kontrak, yang dibuat berdasarkan pernyataan (*ijab*) dan penerimaan (*qabul*) yang dinyatakan dengan jelas baik dengan lisan maupun lainnya yang bermakna sama.<sup>10</sup> Jual beli sesuatu hal yang diperbolehkan oleh Allah SWT, jual beli adalah kegiatan menukarkan sesuatu dengan barang yang lain dan uang sebagai alat pembayaran dengan cara tertentu akad. 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>11</sup> Dengan demikian akad menurut penulis yaitu suatu perjanjian antara satu pihak kepada pihak kedua atau pihak lainnya yang bersifat mengikat.

---

<sup>10</sup> Muhammad Sharif Chaudhry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2012). Hal. 124

<sup>11</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2015). Hal 47-48

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. 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 penambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah desa mengelola sebuah pengaliran air bersih yang biasanya lebih dikenal masyarakat dengan istilah PAM, yang dimana awalnya ini hanyalah

sebuah pengaliran air bersih bukan perusahaan pam, yang dilakukan oleh pihak desa untuk menyalurkan air bersih kepada masyarakatnya dan sampe sekarang dikenal masyarakat dengan istilah PAM. Pengaliran air bersih ini tersebar hampir diseluruh desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Salah satu dari sekian banyak kegiatan muamalah adalah praktek jual beli Air PAM.<sup>12</sup> Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surat An-Nisa ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
 تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan, yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”<sup>13</sup>

Desa Lumban Pasir memiliki usaha air bersih (PAM) yang menjual produknya yaitu berupa air bersih kepada para masyrakat desa setempat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Hal ini dilakukaan PAM desa Lumban Pasir karena masyarakat setempat sangat membutuhkan air bersih untuk kebutuhan sehari-harinya. Adapun praktek yang dilaksanakan oleh PAM Desa adalah bergerak dalam bidang pendistribusian air.

Pembelian air oleh masyarakat dilakukan dengan cara berlangganan. Masyarakat memakai air yang mereka butuhkan kemudian dalam jangka waktu satu bulan dilakukan pembayaran. Pembayaran melalui petugas-petugas PAM yang telah ditentukan oleh pihak PAM desa Lumban Pasir.

<sup>12</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2012). Hal. 11

<sup>13</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung, PT. Diponegoro, 2011). Hal. 83

PAM 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 swasta yang ada di desa, PAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PAM di Lumban Pasir. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PAM kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan, pelaporan, komplain dan pembayaran serta pelayanan air itu sendiri.

Permasalahan yang dirasakan salah seorang warga Lumban Pasir, yaitu Bapak Yusri “kami hanya sedikit memakai air PAM, tapi bayarnya sama saja dengan yang banyak makai”.<sup>14</sup> Jadi ditemukan kejanggalan dalam proses pembayaran tidak melihat siapa yang telah memakai air PAM yang banyak dan yang sedikit, iuran pembayaran bulanan tetap sama rata. Paling banyak yaitu dari kualitas pelayanan air. Pasalnya, penerapan tarif pembayaran cenderung merugikan masyarakat dengan kondisi distribusi air sering berhenti, hanya keluar pada malam hari saja. Masyarakat juga banyak mengeluh tentang air yang tidak jernih, berwarna kecoklatan, air berbau. Pihak PAM mengaku bahwa air pertama kali dikeluarkan dari aliran sungai paling ujung PAM bersih. Air kotor, air berwarna itu disebabkan oleh hujan deras dan menyebabkan sungai meluap dan air jadi kotor berwarna kekuning kuning dan keruh, ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi.

---

<sup>14</sup> Bapak Yusri, warga Desa Lumban Pasir, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal.

Selain itu banyak mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu atau mengalirnya kecil.

PAM sebagai suatu usaha milik desa 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 PAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi oleh pihak PAM.

Dalam pengamatan peneliti terdapat kesenjangan dalam pengelolaan manajemen pelayanan di PAM desa Lumban Pasir, hal tersebut terlihat dalam gejala-gejala dibawah ini:

1. Kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan kurang jernih seperti air keruh, kotor dan kekuningan kuning.
2. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan contohnya ketika pelanggan mengalami kendala seperti airnya tidak lancar petugas lamban untuk menanganinya.
3. Sebagian besar masyarakat desa Lumban Pasir tidak mau membayar tarif bulanan air bersih karena pelayanan PAM desa memang dianggap tidak baik oleh masyarakat.

Sebagian masyarakat desa Lumban Pasir sendiri memandang bahwa pelayanan dan kualitas air PAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi

yang baik. Kondisi tersebut sangat merugikan masyarakat desa Lumban Pasir yang membutuhkan air bersih untuk digunakan kegiatan sehari-hari. Untuk mengetahui kualitas dan pelayanan PAM, maka dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan PAM Desa (Studi Kasus Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan PAM Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pelayanan PAM Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumuan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan pelayanan air bersih (PAM) di Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan.
2. Untuk menjelaskan bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap pelayan (PAM) di Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak

1. Secara teoritis
  - a. Memberikan sumbangan akademis kepada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah khususnya penerapan ilmu yang sudah di dapatkan dari masa perkuliahan
  - b. Dapat digunakan sebagai pembandingan untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang serta dapat dikembangkan lebih lanjut demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan perkembangan zaman, serta memberikan wawasan terhadap persoalan pelayanan pam desa sesuai dengan tinjauan Hukum Ekonomi Syariah.
  - c. Bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pelayanan pam Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat luas terutama masyarakat di Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Yang mana secara umum bagi masyarakat luas dan dapat dijadikan landasan dalam kualitas dan pelayan air bersih (PAM) yang sesuai dengan Hukum Ekonomi Syariah.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini dilakukan oleh Nur Hidayah Lubis Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2021 dengan judul skripsi “Pengelolaan Pembiayaan Tenaga Air di PDAM Tirta Madina Kelurahan Kayu Jati dalam Prespektif Ibn Taimiyah”. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pencatatan meteran Air PDAM Tirta Madina adalah belum puas hal tersebut terlihat dari hasil olah angket. Adapun alasannya adalah pencatatan meteran air yang dilakukan oleh petugas sering terjadi keliruan baik dari segi bobot air dan tagihan. Sehingga rdengan kondisi ini mengakibatkan pelanggan banyak yang kecewa. Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada. Pelayanan berarti kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkutkebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan kegiatan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian yang disusun oleh Nur Hidayah Lubis melakukan penelitian di Desa Kayu Jati, sedangkang penulis melakukan penelitian di Desa Lumban Pasir.
2. Penelitian ini dilakukan oleh Aminah Riski Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2022 judul Skripsi “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembiayaan Jasa Irigasi Sawah Desa Sigalapang Julu”. Berdasarkan hasil penelitian ini akad yang terjadi antara petugas irigasi dengan petani adalah

---

<sup>15</sup> Nur Hidayah Lubis, *Pengelolaan Pembiayaan Tenaga Air di PDAM Tirta Madina Kelurahan Kayu Jati Dalam Prespektif Ibn Taimiyah*. Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, 2021.

secara lisan, bukan secara tertulis dan atas dasar suka sama suka dan mengandalkan prinsip saling percaya tanpa ada hal yang mengikat secara formal. Praktik pengupahan antara petugas irigasi dengan petaniterjadi karena adanya rasa saling membutuhkan antara satu sama lain. Tjuannya untuk membantu petani dan memberikan tambahan penghasilan bagi petugas irigasi, praktik *ujrah* yang dilakukan masyarakat desa Sigalapang Julu, Kecamatan Panyabungan Kabupatn Mandailing Natal telah sesuai dengan hukum islam karena upah yang ditanggihkan setelah panen telah disesuaikan dengan rukun dan syaratnya. Namun ada ssbagian yang tidak melaksanakan upah mengupah sesuai dengan perjanjian, hal ini yang menyebabkan terjadinya kerugian yang dialami oleh jasa pengairan/irigasi dikarenakan apa yang diperjanjikan tidak sejalan dengan kenyataannya. Hal ini dapat mengakibatkan *fasakh* menurut hukum islam dianggap rusak atau batal dan tidak sah dalam akad *ujrah*.<sup>16</sup> Perbedaan penelitian ini dari Aminah Riski membahas Pembiayaan Jasa Irigasi Sawah Desa Sigalapang Julu. Sedangkan penulis membahas tentang pelayanan air bersih Pam di Desa Lumban Pasir.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Namiroh Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2020 judul Skripsi “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Unit Madina Ditinjau Dari Prespektif Hukum Islam”. Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Unit Madina sudah memuaskan bagi para nasabah. Hanya saja terdapat faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti mesin ATM yang

---

<sup>16</sup> Aminah Riski, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembiayaan Jasa Irigasi Sawah Desa Sigalapang Julu*. Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, 2022.

belum ada maupun jumlah kantor pembantu. Faktor-faktor ini tertanam kuat dalam diri nasabah sehingga menghasilkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang pernah diterimanya ketika melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Unit Madina. Di lain pihak Pegadaian Syariah telah melakukan peningkatan dan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, seperti penambahan pegadaian *digital service*. Hal ini merupakan upaya masing-masing pegadaian. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah ditinjau dari perspektif Hukum Islam tidak bisa lepas, karena untuk melayani dengan baik seorang pegawai dan karyawan harus memiliki sifat kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khidmah dan juga tidak melupakan akhirat<sup>17</sup>. Perbedaan dari penelitian ini Namiroh melakukan penelitian ini di Pegadaian Syariah unit Madina terhadap pelayanan kepuasan nasabah. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Desa Lumban Pasir Terhadap Pelayanan Air Pam.

## **F. Sistematika Pembahasan**

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

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

---

<sup>17</sup> Namiroh, *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Unit Madina Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam*. Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, 2020.

**Bab II.** Kajian teori dalam bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori tentang Pelayanan, Jual Beli, Harga dan Kualitas.

**Bab III.** Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sifat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**Bab IV.** Bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum tentang pelayanan PAM Desa Lumban Pasir, pelaksanaan Pelayanan PAM Desa Lumban Pasir Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan (PAM) di Desa Lumban Pasir.

**Bab V.** Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.