# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

PDAM Bandarmasin adalah salah satu perusahaan daerah (PD) yang dikelola secara mandiri oleh Dirut PDAM Bandarmasih, dan berada di bawah koordinasi Pemerintah Kota Banjarmasin.

Produk yang dihasilkan oleh PDAM Bandarmasih adalah memproduksi air bersih yang didistribusikan kepada masyarakat pelanggan yang ada di Kota Banjarmasi, termasuk di wilayah Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin yang menjadi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih itu. Setiap pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di dikenakan tarif dasar atau harga air bersih yang tidak merata, sesuai dengan kondisi ekonomi dan kebutuhannya, ada yang masuk dalam R1, R2, dan R3 dengan tarif dasar yang bervariasi.

Setelah selama satu bulan pelanggan air minum PDAM Bandarmasih mendapatkan layanan air bersih dari PDAM Bandarmasih, maka pelanggan air minum PDAM Bandarmasih itu wajib membayar tagihan akibat pemakaian air bersih itu. Tagihan setiap bulan yang dikenakan bervariasi sesuai dengan kwantitas pemakaian air dan tarif dasar yang dikenakan.

Setelah pelanggan melakukan pembayaran secara normal selama 5 bulan, maka pada bulan ke enam setiap semester, akan diadakan pensesuaian catatan komputer dengan data yang ada dilapangan, sebagaimana yang di catat oleh

Powered by WPS Office

pencatat meter dari PT. Balkis Banjarmasin, sebagai mitra usaha PDAM Bandarmasih. Jika data itu menunjukkan bahwa pelanggan mempunyai tonggakan, maka sisa tonggaklan itu akan diakumulasikan dengan tagihan bulan ke enam dengan tarif harga air tinggi pula. Padahal jika pelanggan membayar secara apa adanya dalam setiap bulan, maka harga air perkubiknya akan lebih rendah dari yang terakumulasi pada bulan ke enam ini, dan pelanggan wajib melakukan pelunasan pada bulan ke enam. Suatu hari para pelanggan air minum PDAM Bandarmasih yang berada di Kelurahan Kuripan, digegerkan dengan melonjaknya nilai tagihan air minum PDAM. Padahal mereka menggunakan air minum selama 1 bulan rata-rata kurang dari 20 Kubik, karena anggota keluarganya hanya tiga orang. Menurut perhitungan PDAM penggunaan air untuk 3 orang dewasa selama satu bulan itu hanya sekitar 15 Kubik, sebagaimana pemakaian biasa pada bulan-bulan sebelumnya.

Melonjaknya nilai tagihan itu diprotes oleh beberapa pelanggan yang terkena lonjakan tagihannya, kemudian pihak PDAM membukakan data dalam komputer daftar pemakaian air selama enam bulan terakhir, kemudian pelanggan juga membawa catatan kitiran bulanan yang dibuat oleh petugas pencatat meteran setiap bulan. Ternyata adanya selisih pencatatan selama 6 bulan, yang berkisar 4 hingga 5 kubik. Jika selisih 5 kubik dikalikan dengan 6 bulan, maka 30 kubik air yang tidak terbayar oleh pelanggan, dan dijadikan PDAM sebagai hutang, yang diakumulasikan dengan jumlah pemakaian pada bulan ke enam. Maka jika pada bulan keenam air yang digunakan 15 Kubik, maka jumlah yang harus dibayar menjadi 45 kubik dengan harga yang berbeda dengan penggunaan tarif biasa.

Powered by WPS Office

Pelanggan ketika itu memperlihatkan slip atau kitiran dari catatan petugas, namun PDAM tidak peduli, dan yang diperpegangi adalah catatan di Komputer.

Setelah di konfirmasi dengan petugas pencatat, ternyata mereka tidak mencatat apa adanya angka dari jumlah air yang digunakan, namun mereka hanya menggunakan taksiran pada bulan sebelumnya. Dari kenyataan itu jika ada pelanggan yang menggunakan air lebih dari angka taksiran, maka kelebihan itu dijadikan hutang yang diakumulasikan pada bulan ke enam, dengan tarif yang lebih tinggi.

Sementara tarif harga air di PDAM untuk R 2, dari 1 sampai 10 kubik adalah Rp.1.540,-. Dari 11 sampai 20 Kubik harganya Rp. 2.770,-, dan harga untuk 30 Kubik ke atas adalah Rp. 4.160,-.

Jika air minum yang berjumlah 45 kubik dikalikan dengan harga Rp. 4.160,-, maka besaran tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan adalah Rp.187.200,- Padahal jika tarif yang digunakan pada kisaran 20 Kubik, maka harga yang dibayar hanya 20 kubik dikalikan Rp. 2.270,- yang berjumlah Rp. 45.400,-, dan hal intu menimbulkan protes dan keberatan dari pelanggan. Padahal penyediaan air bersih oleh PDAM Bandarmasih bersifat pelayanan jual beli. Dalam sistem jual beli Islam, sesungguhnya azas yang dijunjung adalah suka sama suka atau rela sama rela. Sebagaimana Sabda Rasulullah SAW yang melarang melakukan jual beli dengan cara menipu pembeli dengan menutupi kecacatan atau keburukan yang ada pada barang yang akan dijual, seperti sabda Rasulullah SAW berikut ini :

Powered by WPS Office

عن ابن عمر أن رسول الله صلى الله عليه وسلم ... قال : لا غش بين المسلمين من غشنا فليس منا.(رواه الدارمي)[1]

Artinya: "Dari Ibnu Umar RA, bahwasanya rasulullah SAW ...kemudian Beliau bersabda tidak ada penipuan diantara orang muslim barang siapa yang menipu kami maka dia tidak termasuk golongan kami"(H. R. Ad-Darimi).

Berdasarkan kenyataan di atas, maka para pelanggan di Kelurahan Kuripan merasa kurang suka (tidak rela), sehingga menanggapinya dengan berbagai macam cara, ada yang memprotes secara keras, ada yang tidak mau bayar, ada yang mengatakan ditipu, dan ada juga yang terpaksa membayar. Dari sikap yang bervariasi itu, maka penulis tertarik untuk melakuakn penelitian.

Beranjak dari permasalahan di atas, maka penulis akan mengadakan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul: "Persepsi Pelanggan Air Minum PDAM Bandarmasih Di Kelurahan Kuripan Terhadap Praktik Pencatatan Meter Yang Berakibat Harga Air Meningkat"

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat penulis rumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan?

[1]Imam Abi Muhammad Abdillah bin Abdurrahman bin Al-fadh Ad Darimi, *Sunan Ad-Darimi* (Beirut : Darul Fikr, t.th), Jilid II, h. 248.

Powered by WPS Office

2. Apa alasan yang mendasari persepsi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi Pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan.
2. Alasan yang mendasari persepsi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan.

## D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut :

1. Bahan masukan bagi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan.
2. Bahan masukan bagi pihak PDAM Bandarmasih selaku pengelola penjualan dan distribusi air minum di Kota Banjarmasin.
3. Bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui persepsi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan.

Powered by MPS Office

4. Bahan pustaka bagi Perpustakaan Fakultas Syari'ah khususnya dan Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin umumnya.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian ini, terutama terhadap judul penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah sebagai berikut :

1. Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan.[2] Persepsi bisa juga berarti daya penglihatan, daya tangkap penglihatan.[3] Dalam kesempatan lain persepsi diartikan sebagai pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan.[4] Persepsi yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah tanggapan, pendapat, pandangan atau sikap pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap praktik kesalahan pencatatan meter air oleh petugas PDAM .
2. Pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan adalah para pelanggan air minum PDAM Bandarmasih yang berdomisili di wilayah Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Kalimantan Selatan.

---

[2]Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembanagan Bahasa, 1989), h. 759

[3]Hornby, dkk, *Kamus Inggris-Indonesia* ( Jakarta: Pustaka Ilmu, 1984), h. 235

[4]Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), h. 102

Powered by MPS Office

3. Peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan oleh petugas PDAM Bandarmasih, maksudnya lebih besarnya biaya atau harga air minum yang harus dibayar pelanggan akibat keahan catatan meteran, yang dilakukan oleh pencatat meter air.

Dengan demikian definisi operasionalnya adalah pendapat dan alasan pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap peningkatan harga air akibat kesalahan pencatatan.

**F. Sistimatika Penulisan**

Penulisan Skripsi terdiri dari dari enam bab dengan sistimatika penulisan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional dan sistimatika penulisan.

Bab II : Jual beli dalam Islam yang meliputi pengertian jual beli, dasar hukum jual beli, rukun dan syarat jual beli, dan macam-macam jual beli yang dilarang, etika dalam jual beli.

Bab III : Metode Penelitian yang meliputi jenis, sifat dan lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV : Laporan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum tentang identitas responden, diskripsi persepsi pelanggan air minum PDAM Bandarmasih

Powered by MPS Office

di Kelurahan Kuripan terhadap kesalahan pencatatan yang mengakibtkan peningkatan harga air di PDAM, dan alasan yang digunakan pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan terhadap persepsinya, disertai dengan analisis.

Bab V: Penutup yang berisikan simpulan dan saran.

Powered by WPS Office

# PERSEPSI PELANGGAN AIR MINUM PDAM BANDARMASIH DI KELURAHAN KURIPAN TERHADAP PRAKTIK PENCATATAN METER YANG BERAKIBAT HARGA AIR MENINGKAT

**Oleh:**

**Badaruddin**
**NIM: 0101144423**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI**
**FAKULTAS SYARI'AH**
**JURUSAN MUAMALAT**
**BANJARMASIN**
**2008**

Powered by WPS Office

Nomor :
Lampiran : 1Copy KTM, dan Proposal
Hal : ***Mohon Persetujuan Jusul***

Kepada Yth,
Dekan/ Biro Skripsi
Fakultas Syari'ah IAIN Antasari Banjarmasin
Di-
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Badaruddin
NIM : 0101144423
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Muamalat

Dengan ini memohon kepada Bapak agar kiranya dapat menerima proposal judul skripsi yang saja ajukan. Adapaun penelitian ini berjudul; "*Persepsi Pelanggan air minum PDAM Bandarmasih di Kelurahan Kuripan Terhadap Peningkatan Harga Air Akibat Kesalahan Pencatatan*

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan perkenan saya ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banjarmasin, 04 Juli 2006
**Pemohon,**

**Badaruddin**
**NIM. 0101144423**

**Mengetahui,**
**Dosen Penasehat,**

**Drs. H. Amin Djamaluddin, MA**
**NIP. 150**

Powered by MPS Office

**OUT LINE**

**BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Penelitian

D. Signifikansi Penelitian

E. Definisi Operasional

F. Sistematika Penulisan

**BAB II: : LANDASAN TEORITIS TENTANG JUAL BELI DALAM ISLAM**

A. Pengertian Jual Beli

B. Dasar Hukum Jual Beli

C. Rukun dan Syarat Jual Beli

D. Macam-macam Jual Beli Yang Dilarang

E. Etika dalam Jual Beli

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

B. Subyek dan Objek Penelitian

C. Populasi dan Sampel

D. Data dan Sumber Data

E.Teknik Pengumpulan Data

F.Teknik Pengolahan dan Analisis Data

G.Tahapan Penelitian

**BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

B. Penyajian Data

C. Analisis Data

**BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan

B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

Powered by MPS Office

## DAFTAR PUSTAKA SEMENTARA


Abdurrahman Al-Jaziri, *Fitabul Fiqh A'la Mazahibil Arba'ah*, Darul Fikr Bairut, t, th, Juz. II

Ahmad Al-Assal dan Fathil Karim, *Sistem Ekonomi Islam*, Alih bahasa Abu Ahmadi, PT. Bina Ilmu, Surabaya,1986

Aliy As'ad, *Terjemah Fathul Mu'in*, dibimbing oleh Moch. Tolchah Mansur, Menara Kudus, Yogyakarta,1979

Depag RI, *Al-Qur.an dan Terjemahnya*, Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an,Jakarta, 1988

Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Jakarta, 1989

Hornby, dkk, *Kamus Inggris-Indonesia* Pustaka Ilmu, Jakarta, 1984

Ibnu Hajar Al-Haitami, *Tuhfatul Muhtaj Bisyarhil Minhaj*, Darul Sadr, Bairut, t, th), Jilid IV

Imam Abi Abdillah Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, Maktabah Dahlan, Indonesia, t, th, Juz II

Imam Abi Al Husaini Muslim bin Hijjaji bin Muslim Al-Qusyari Al-Naisaburi, *Shahih Muslim*, Darul Fikr, Bairut, 1993, Juz II

Imam Abi Muhammad Abdillah bin Abdurrahman bin Al-fadh Ad Darimi, *Sunan Ad-Darimi,* Beirut : Darul Fikr,Bairut, t.th, Jilid II

Imam Ahmad bin Hanbal, *Musnad Imam Ahmad bin Hanbal*, Jld. IV, Darul Fikr, Bairut, tt

Imam taqiyuddin, *Kifayatul Akhyar*, Beirut : Darul Fikr,Bairut, t, th, Jilid I

J. S. Badudu, Sutan Muhammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996

Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1996

Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia*, Hidakarya Agung, Jakarta, 1989

Mahmud Yunus, *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim*, PT. Al-Ma'arif, Bandung, 1990 Cet. 9


Powered by MPS Office

Muammal al-Hamidy, dan Imron A.Manan, *Terjemah Tafsir Ayat Ahkam Ash-Shabuni*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1985

Muhammad Amin Al-Kurdi, *Tanwirul Qulub*, Darul Fikri, Beirut, 1994

Mukhyar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Islam,* PT. Al-Ma'arif,Bandung, 1986

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Darul Fikri, Bairut, t, th, Jilid III,

Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*., Renika Cipta, Jakarta,1992, Cet. I

Zainuddin Al-Malabary, *I'anatuth Thalibin*, Darul Fikri, Bairut, t. th, Jilid III,

Powered by MPS Office

5

5

Powered by MPS Office