

Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Pelayanan PAMSIMAS di Lappa-Lappa'e

Eka Julianti

¹IAIN Parepare, Parepare

Citation (APA 7th): Julianti, Eka. (2025). Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Pelayanan PAMSIMAS di Lappa-Lappa'e. *Taswiiq: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 40-49.

<https://doi.org/10.35905/taswiiq.v2i1.10925>

Submitted: 17 September 2024

Revised: 21 June 2025

Accepted: 28 June 2025

Published: 30 June 2025



Copyright: © 2025 by the authors.

ABSTRACT: *This study aims to determine the mechanism of PAMSIMAS services in Lappa-lappa'e Pinrang. To determine the quality of PAMSIMAS services in Lappa-lappa'e Pinrang. As well as the implementation of Islamic business ethics in PAMSIMAS in Lappa-lappa'e Pinrang. The type of research used is a qualitative descriptive method, data in this study were obtained from primary and secondary data. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used was qualitative data analysis. The results of this study indicate that PAMSIMAS in Lappa-lappa'e Pinrang has a good form of service. The forms of service owned by PAMSIMAS in Lappa-lappa'e Pinrang have met the five dimensions of service quality measurement, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Also, the forms of service provided by PAMSIMAS in Lappa-lappa'e Pinrang have met the five concepts of Islamic business ethics, namely: monotheism, balance, free will, responsibility, and truth.*

Keywords: *Pamsimas; Islamic Business Services and Ethics*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pelayanan PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang. Mengetahui kualitas pelayanan PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang. Serta implementasi etika bisnis islam pada PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang memiliki bentuk pelayanan yang baik. Bentuk-bentuk pelayanan yang dimiliki oleh PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang telah memenuhi lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Serta bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang telah memenuhi lima konsep etika bisnis islam yaitu: tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran.

Kata Kunci: Pamsimas; Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam

PENDAHULUAN

PAMSIMAS adalah Sebuah instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat menjadi penentu dalam hal kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Dalam hal pelayanan terhadap masyarakat sudah menjadi hal yang sangat lumrah bila penggunaan strategi yang tepat akan mempengaruhi hasilnya. PDAM sebagai instansi yang melayani masyarakat dalam kesejahteraan pada lingkup penyediaan air terhadap kebutuhan masyarakat, haruslah memberikan pelayanan yang maksimal. Sebagai instansi yang dimiliki oleh pemerintah, Jika yang digunakan dalam pelayanan masyarakat menjadi penentu dalam pemaksimalan pelayanan.

Selain itu penyediaan air bersih terhadap masyarakat saat ini mulai dikembangkan dengan pendirian PAMSIMAS di daerah kecil yang merupakan penawarn langsung oleh pemerintah. Penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS) adalah salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia dengan dukungan bank dunia, program ini dilakukan di wilayah pedesaan dan pinggiran kota, adapun desa yang telah terlaksananya program PAMSIMAS yaitu desa lappa-lappa'e Kec. Suppa Kab. Pinrang. Pelaksanaan program PAMSIMAS Tahun 2008-2015 telah berhasil meningkatkan jumlah warga miskin perdesaan dan peri-urban yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi, serta meningkatkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat melalui upaya pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat ini telah meningkatkan partisipasi masyarakat sebafei mitra strategis pemerintah daerah dan pemerintah dalam menyediakan dan meningkatkan kualitas pelayanan air minum.

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.(Latief et al., 2023) Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal itu berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyediaan jasa tetapi dari pelanggan, para pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga yang seharusnya menjadi ukuran dalam suatu kualitas pelayanan.

TINJAUAN TEORITIS

A. Etika Bisnis

Perkataan etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”. Secara etimologi etika identik dengan moral, karena telah umum diketahui bahwa istilah moral berasal dari kata *mos* (dalam bentuk tunggal) dan *mores* (dalam bentuk jamak) dalam bahasa latin yang artinya kebiasaan atau cara hidup. (A Kadir, 2024) etika bisnis adalah cara-cara untuk melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, industry, dan juga masyarakat. Pada dasarnya setiap pelaksanaan bisnis sebaiknya harus menyalarskan proses bisnis tersebut dengan etika bisnis yang telah disepakati secara umum dalam lingkungan tersebut. Terdapat beberapa prinsip etika bisnis yang dapat di jadikan pedoman bagi setiap bentuk usaha. (Arief, 2019)

1. Kesatuan

Adalah kesatuan sebagaimana terefleksi dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan baik dalam bidang ekonomi, politik, social menjadi keseluruhan homogeni, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.

2. Keseimbangan

Keseimbangan atau *adl* adalah keadilan dan kesetaraan. prinsip ini menuntut agar setiap orang diperlukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai criteria yang rasional objektif, serta dapat di pertanggung jawabkan. (Andayani et al., 2022)

3. Kehendak bebas

Kebebas merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar, tidak ada batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

4. Tanggung jawab

Dasar tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran islam.

Terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari kiamat kelak.

5. Kebenaraan

Kebenaraan dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur kebajikan dan kejujuran. Dengan prinsip kebenaran ini aka etika bisnis islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

Dalam Al-Quran mengandung beberapa istilah yang dekat dengan istilah keadilan, yaitu *al-qisth*, *al-adl*, dan *mizan quraizh* shihab adalah memberikan penjelasan bahwa kata *ad-adl* berarti mendudukan dua belah pihak dalam posisi yang sama. Kata *al-qish* artinya bagian yang patut dan wajar dan memiliki pengertian yang lebih luas dibandingkan dengan *ad-dll*.(SUSANTO, 2018)

B. Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.(Fishendra, 2022) Sehingga didefinisi pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan merupakan perilaku produser dalam rangka memenuhi kebutuhan dari keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal itu berarti kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyediaan jasa tetapi dari para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.(Sinaga, 2022) Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Berhasil mengidentifikasi dimensi pokok kualitas jasa.(Rahmawati & Utomo, 2024)

Reabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.(Musa, 2022) Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan

jasanya secara benar dan memenuhi janjinya. Ketetapan waktu dalam pelayanan, hal-hal yang perlu di perhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemampuan dari suatu perusahaan yakni dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, citra pelayanan dari industri jasa saat di pengaruhi oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

Ada beberapa dimensi dalam mengukur Tingkat kualitas suatu pelayan, menurut Parasuraman yaitu:(Harahap & Amanah, 2019)

- 1 Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu Perusahaan dalam menunjukan ekstensinya kepada pihak eksternal.
- 2 Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3 Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dan memberikan informasi yang jelas.
- 4 Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai Perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pelanggan kepada Perusahaan.
- 5 Empati (*emphaty*) yaitu membeikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Fungsi dan tugas utama BPSPAMS adalah untuk mengoperasikan dan memelihara sarana air minum dan sanitai yang terbangun sehingga memberikan pelayanan yang berkelanjutan pada Masyarakat penerima manfaat, serta melanjutkan kegiatan promosi yang berkelanjutan pada Masyarakat penerima manfaat, serta melanjutkan kegiatan promosi Kesehatan.

METODE

Penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, menurut pendekatannya adalah penelitian hukum empiri dengan melihat fakta-fakta bekerjanya hukum dalam suatu masyarakat dan badan hukum atau badan pemerintahan serta mengumpulkan data dari sejumlah orang. Dari metode pendekatan empiris atau dalam penelitian ini, yaitu dari hasil pengumpulan dan penemuan data dari serta informasi awal (penelitian pendahuluan atau prariset) melalui studi kepustakaan dan observasi awal di peroleh masalah empiris dan konklusi awal terhadap masalah tersebut.

HASIL

Program PAMSIMAS adalah salah satu program andalan pemerintah di dalam penyediaan air bersih dan sanitasi bagi masyarakat pedesaan melalui pendekatan berbasis masyarakat.(Munawaroh et al., 2020) Sejak program PAMSIMAS mulai di laksanakan pada tahun 2008 hingga ahir tahun 2015, telah menunjukan adanya dampak positif bagi masyarakat desa PAMSIMAS yang tersebar disekitar 12.000 desa di 233 Kabupaten/kota di 32 provinsi di Indonesia. Program PAMSIMAS menetapkan masyarakat sebagai pelaku utama dan sekaligus sebagai penanggung jawab pelaksanaan kegiatan.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah warga masyarakat kurang terlayani termasuk masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah pedesaan yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi, meningkatkan penerapan nilai-nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat dalam rangka mencapai target akses air minum dan sanitasi PAMSIMAS.

Prinsip Etika Bisnis Islam:

Etika bisnis Islam berfokus pada prinsip-prinsip yang diambil dari Al-Qur'an dan Hadis, yang melibatkan keadilan, transparansi, tanggung jawab, dan kejujuran dalam semua aspek bisnis.(Aisyah, 2024) Beberapa poin kunci dari etika bisnis Islam yang relevan untuk analisis ini meliputi:

Keadilan dan Keseimbangan Etika bisnis Islam menekankan perlunya memastikan bahwa semua pihak yang terlibat mendapatkan haknya secara adil. Dalam konteks PAMSIMAS, ini berarti pelayanan air dan sanitasi harus didistribusikan secara merata dan adil kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Transparansi dan Akuntabilitas: Dalam Islam, transparansi dalam operasional bisnis dan akuntabilitas terhadap semua tindakan adalah hal yang sangat penting. PAMSIMAS harus menunjukkan transparansi dalam pengelolaan anggaran, proses pelaksanaan proyek, dan pelaporan hasil kepada masyarakat dan pihak berwenang. Tanggung Jawab Sosial Etika bisnis Islam menekankan pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan atau program. Dalam hal ini, PAMSIMAS harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Teori Pelayanan:

Kualitas Pelayanan Teori pelayanan seringkali berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan, yang mencakup keandalan, tanggapan cepat terhadap kebutuhan masyarakat, jaminan kualitas, empati, dan ketanggapan. Hasil dari teori ini dalam konteks PAMSIMAS mungkin menunjukkan seberapa baik program ini dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal akses dan kualitas air minum. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) Teori pelayanan biasanya juga mencakup evaluasi kepuasan pelanggan. Dalam konteks PAMSIMAS, ini mungkin diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian Anda mungkin menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tinggi jika layanan diberikan dengan tepat waktu, secara konsisten, dan dengan kualitas yang memadai. Kepercayaan Masyarakat (*Trust*) Teori pelayanan juga menyoroti pentingnya kepercayaan dalam hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Hasil penelitian Anda mungkin menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap PAMSIMAS meningkat jika pengelola menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai etika Islam seperti kejujuran dan amanah.

Fungsi dan tugas utama BPSPAMS adalah untuk mengoperasikan dan memelihara sarana air minum dan sanitasi yang terbangun sehingga memberikan pelayanan yang berkelanjutan pada Masyarakat penerima manfaat, serta melanjutkan kegiatan promosi yang berkelanjutan pada Masyarakat penerima manfaat, serta melanjutkan kegiatan promosi Kesehatan.

PEMBAHASAN

PAMSIMAS (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) adalah program yang dilaksanakan di Indonesia untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap air bersih dan sanitasi. Dalam konteks ini, analisis etika bisnis penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip etika.

Secara keseluruhan penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam implementasi terhadap etika bisnis islam terhadap pelayanan yang di berikan dan sesuai dengan standar pengukuran kualitas pelayanan dalam menjalankan suatu perusahaan sehingga berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang memiliki bentuk pelayanan yang baik. Dengan bentuk-bentuk pelayanan tersebut pekerja mempunyai landasan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menjadikan PAMSIMAS untuk berlanjut terus.

Pelayanan yang di miliki PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang telah memenuhi lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dengan terpenuhinya kelima dimensi tersebut, bentuk-bentuk pelayan yang dimiliki telah mencapai tahap kualitas pelayanan yang baik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkompeten. Dengan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang berwujud yang dapat memberikan fasilitas yang sederhana namun memuaskan kebutuhan pelanggan dalam penyediaan air bersih.

PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang telah memenuhi lima konsep etika bisnis islam yaitu tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran sehingga implementasi etika bisnis islam telah terpenuhi dalam pelayanan yang dilakukan dan mampu mencerminkan nilai-nilai islam. Implementasi etika bisnis islam yang diterapkan pada pekerja PAMSIMAS di lappa-lappa'e Pinrang salah satunya Tauhid dengan selalu bersikap sopan santun dan murah senyum dan bersikap baik terhadap semua orang tanpa membedakan.

REFERENSI

- A Kadir, M. H. (2024). *Hukum Bisnis Syariah dalam Alquran*. Amzah.
- Aisyah, S. F. (2024). Etika Bisnis Islam: Implementasi Prinsip Keadilan Dan Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Syariah. *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 49–61.
- Andayani, S. U., Sos, S., Eliza, S., Fachrurazi, H., Solikahan, E. Z., SE, M. M., Syadzili, M. F. R., Pd, M., Dhiana Ekowati, S. E., & Reza, V. (2022). *Konsep Dasar Etika Bisnis*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Arief, H. M. (2019). Business Ethic And Good Governance (Be & Gg) Etika Bisnis Pada Pt Sucaco Tbk. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(2), 153–161.
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 256–275.
- Munawaroh, M., Suyanto, E., & Masrukin, M. (2020). Modal sosial dalam program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat berkelanjutan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 73–82.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21.

Rahmawati, E., & Utomo, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI PERILAKU PEMBELIAN DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI UDARA LION AIR RUTE.

BANJARMASIN-JAKARTA. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 436–449.

Sinaga, E. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Mahasiswa STEI Angkatan 2018 Jurusan Manajemen)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

SUSANTO, R. (2018). *KEADILAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN DAN PANCASILA SKRIPSI*. UIN Raden Intan Lampung.