

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA
APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN
PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE**



OLEH

**PUTRI NABILA
NIM: 19.2900.053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULAS EKONONI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA
APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN
PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE**



OLEH

**PUTRI NABILA
NIM: 19.2900.053**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi(S.E.) pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Putri Nabila

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2900.053

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 5651/In.39.8/PP.00.9/12/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum
NIP : 19641231 199102 2 002

Pembimbing Pendamping : Muhammad Satar, S.E., M.M.
NIP : 2011048203



Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Abdulrahman Muhammadun, M.Ag
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Putri Nabila

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2900.053

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.1794/In.39/FEBl.04/PP.00.9/03/2023

Tanggal Kelulusan : 08 Desember 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Ketua) 

Muhammad Satar, S.E., M.M. (Sekretaris) 

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Anggota) 

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui:

Dean,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Husein Muhammadun, M.Ag. 

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare ” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Keuangan Syariah pada program studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Salawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw, Rasul pilihan yang membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Serta iringan doa untuk keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang selalu setia sampai akhir zaman, tidak ada manusia yang terlahir dalam wujud sempurna, begitupun dengan penulis yang terlahir dengan penuh keterbatasan sehingga bantuan dari berbagai pihak, yang penuh keikhlasan memberi kontribusi baik moril maupun materil.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih dalam penyusunan skripsi ini kepada keluarga tercinta yaitu Ayahanda Hamka S.Ag. dan Ibunda Andi Asriani yang telah membesarkan, mendidik dan mendoakan saya dengan tulus, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik di waktu yang tepat. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua keluarga tercinta yang pernah mendidik sejak SD, SMP, dan SMA, hingga penulis sampai pada penyusunan skripsi.

Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih terkhusus pada Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati, M. Hum., selaku pembimbing utama, atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis serta motivasi untuk bergerak lebih cepat dalam menyelesaikan penelitian ini dan penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Muhammad Satar, S.E.,M.M., selaku pembimbing pendamping atas segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama penulisan skripsi.

Penulis juga mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku bapak Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya yang telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi Mahasiswa.
3. Ibu Dr. Nurfadhilah, M.M., selaku Ketua Program studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuannya kepada kami sebagai mahasiswa program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
4. Bapak/Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
8. Kepada Kedua Orang Tuaku tercinta bapak (Hamka S.Ag) dan ibu (Andi Asriani) yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada Adikku Muthi'ah dan Adiba yang selalu memberikan perhatian kepada saya dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.

10. Kepada Muh.Riskal yang telah memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah,kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya.
11. Kepada Sahabat Tercinta “Indah dan Ayu”yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
12. Kepada sahabat PBB “Hetti, Ikka, Fadma, Reni, Niar, Ekki,Nurul dan ica yang selalu menemani dalam suka maupun duka hingga terselesaikannya skripsi ini
13. Kepada Muh. Gardafi yag telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran kepada penulis.
14. Seluruh teman-teman dan kakak-kakak senior DEMA FEBI Periode 2020/2021, SEMA-F Periode 2021/2022, yang telah membantu penulis dan memberikan motivasi kepada penulis.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai rintangan dan hambatan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak.Peneliti menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.Oleh karena itu penyusun dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisih-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.Semoga Allah SWT senantiasa melipatkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua juga memberikan kesehatan dan umur yang panjang sehingga kita semua dapat bertemu kembali. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis dan pembaca.

Parepare, 07 Juli 2023
19 Dzulhijjah 1444 H
Penulis,

Putri Nabila
NIM: 19.2900.053

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Nabila
NIM : 19.2900.053
Tempat/Tgl Lahir : Barru, 11 Maret 2001
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 07 Juli 2023

Penulis,

Putri Nabila
Nim : 19.2900.053

ABSTRAK

Putri Nabila, *Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare*, (dibimbing oleh St. Nurhayati dan Muhammad Satar).

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dalam manajemen. Dengan adanya sistem informasi transaksi tagihan yang efektif, PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mempercepat proses administrasi keuangan. PDAM Tirta Karajae Kota Parepare, melihat banyaknya pelanggan yang mengantri dan berdesakan membuat pelayanan terhambat sehingga perusahaan mengeluarkan sistem informasi berbasis online sekaligus mengikuti teknologi yang semakin canggih sehingga PDAM menerapkan sistem informasi dalam membantu proses transaksi tagihan untuk memudahkan para pelanggan dalam melakukan pembayaran

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang (1) Bagaimana kesadaran pelanggan membayar tagihan PDAM melalui aplikasi (2) Apakah penggunaan sistem informasi transaksi dapat meningkatkan kesadaran membayar tagihan PDAM pada aplikasi (3) Bagaimana tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap sistem informasi transaksi tagihan melalui aplikasi PDAM Tirta karajae Kota Parepare. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan jenis penelitian studi lapangan yang dilakukan di Kantor PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

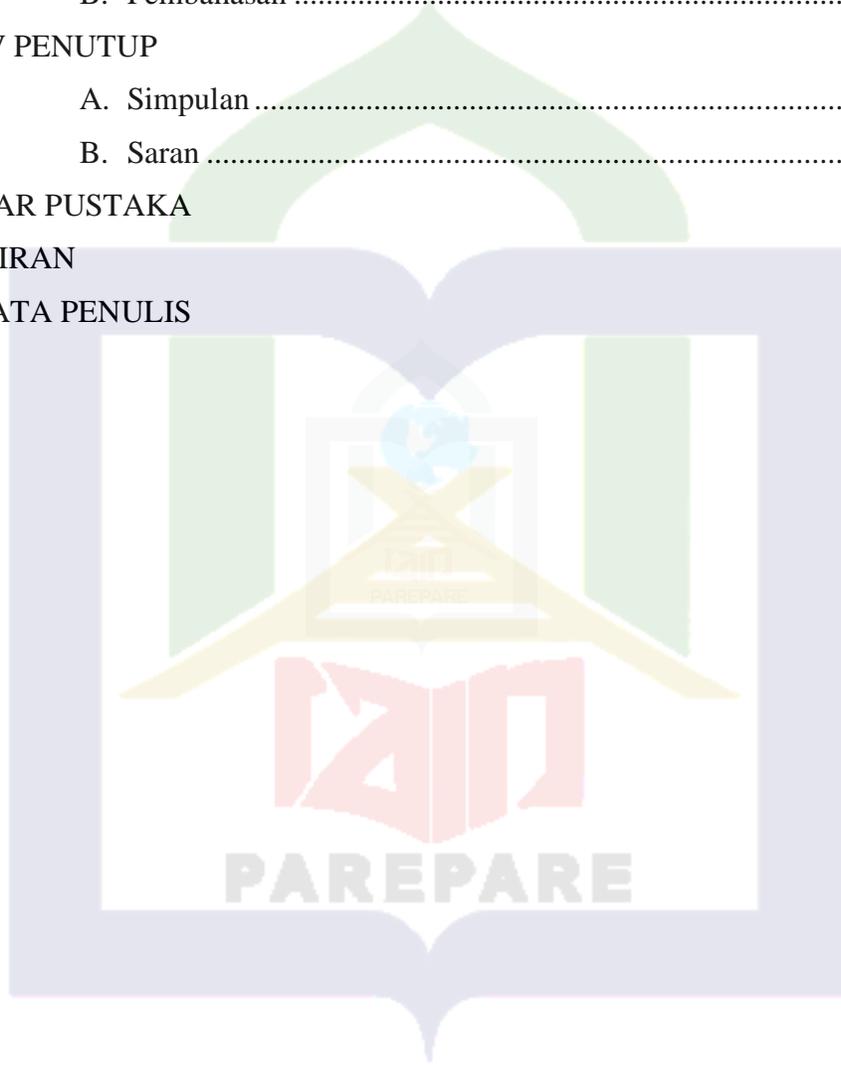
Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Karajae Parepare guna melakukan transaksi tagihan perbulannya meningkat dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare secara intens dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dimasa yang sekarang seperti instagram, facebook, serta media sosial lainnya. Namun, guna meningkatkan kesadaran masyarakat atau pelanggan secara optimal maka dibutuhkan langkah lain seperti memerhatikan aspek pelayanan kepada pelanggan berupa keluhan yang dialami, dan juga memberikan penghargaan kepada pelanggan guna memotivasi mereka melakukan pembayaran tagihan tepat waktu.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Transaksi Tagihan, Kesadaran

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	7
B. Tinjauan Teoriti	10
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Kerangka Pikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Peneltian.....	30
C. Fokus Penelitian.....	31
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Teknik pengumpulan dan pengolahan Data.....	32

F. Uji Keabsahan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	



DAFTAR GAMBAR

NO Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	57
Lampiran 2	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	60
Lampiran 3	Surat Izin Meneliti dari Kampus	61
Lampiran 4	Surat Izin Meneliti dari Dinas Penanaman Modal Kota Parepare	62
Lampiran 5	Surat Selesai Meneliti Dari PDAM	63
Lampiran 6	Gambaran Objek Penelitian	64
Lampiran 7	Berita Acara Wawancara	66
Lampiran 8	Dokumentasi	74

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: kaifa

حَوْلَ: haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَـ / آ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يٰ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وٰ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*. Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعَمُّ : *nu‘ima*

عَدُوُّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i). Contoh:

عَرَبِيٌّ : *‘Arabi* (bukan *‘Arabiyy* atau *‘Araby*)

عَلِيٌّ : *‘Ali* (bukan *‘Alyy* atau *‘Aly*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ّ (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفُلسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: *Abū Zaid*, *Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Ḥamīd Abū*).

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānahū wa ta’āla</i>
saw.	=	<i>sallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al-sallām</i>

H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
I.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS.../....: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Kerana dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

Et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan primer manusia yang sangat vital dan mutlak dalam sehari-hari di dunia ini yang tidak mungkin terpisahkan adalah Air. Dimana segala aktivitas manusia membutuhkan air. Kebutuhan masyarakat akan air menyebabkan permasalahan jika ketersediannya tidak memadai secara kualitas maupun kuantitasnya. Tentu dalam setiap manusia membutuhkan dan berhak mendapatkan Air yang bersih maupun berkualitas.

Pengelolaan Sumber Daya Air (PSDA) adalah proses yang ditujukan untuk meningkatkan pengembangan dan pengelolaan air, lahan dan sumber daya terkait secara terkoordinasi demi tercapainya kesejahteraan ekonomi dan sosial yang maksimum dengan cara yang adil dan secara mutlak mempertahankan keberlanjutan ekosistem yang vital.¹

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangat wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Maka itu dalam hal ini pemerintah menghadirkan solusi bagi masyarakat dengan membuat perusahaan yang menyediakan air bersih untuk masyarakat yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Karajae Kota Parepare merupakan Badan Usaha Milik

¹ Fitria Fatma, Erna Tri Asmorowati, Marlia Mamede, Bambang Suhartawan, Muhammad Chaeul, Lieza Corsita, Erika Herliana, Arifin Daud, Citra Indriyati, Winda Suryani Intifada, Deswidya S Hutaruk, Annisa Bias Cahyanurani, *Pengelolaan Sumber Daya Air*, (Sumatera Barat : PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022), h.1

Negara(BUMD), yang sebagai salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAMmerupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. ²

Menurut Dandago dan Rufai, sistem informasi adalah sepe-rangkat kesatuan dari suatu subsistem saling terkait yang saling bekerja bersama untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan, mengubah, dan mendistribusikan informasi untuk perencanaan, pembuatan keputusan dan pengendalian.³Salah satu aspek penting dalam pelayanan public yang di berikan oleh PDAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah sistem informasi transaksi tagihan. Sistem informasi transaksi tagihan digunakan untuk memfasilitasi proses tagihan dan pembayaran bagi pelanggan PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Dengan adanya sistem informasi transaksi tagihan yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan dan mempercepat proses pembayaran.

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dalam manajemen.⁴ Tingkatefisiensi sistem informasi yang semakin baik disebabkan oleh semakin tingginya kualitas teknologi informasi. Dengan adanya sistem informasi transaksi tagihan yang efektif, PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mempercepat proses administrasi keuangan. Dalam

²<https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkap-patut-diketahui-kl.html/> (Diakses pada Sabtu, 06 maret 2023, jam 22.34)

³Faiz Zamzami,dkk,*Sistem Informasi Akuntansi* (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2017), h.3

⁴Romindo,dkk, *Sistem Informasi Bisnis* (yayasan kita menulis, 2020), h.2

jangka panjang, hal ini dapat membantu PDAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan strategis perusahaan.

Observasi awal yang dilakukan di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare, melihat banyaknya pelanggan yang mengantri dan berdesakan membuat pelayanan terhambat sehingga perusahaan mengeluarkan sistem informasi berbasis online sekaligus mengikuti teknologi yang semakin canggih sehingga PDAM menerapkan sistem informasi dalam membantu proses transaksi tagihan untuk memudahkan para pelanggan dalam melakukan pembayaran. Adapun sistem yang digunakan berbasis aplikasi, salah satu aplikasi yang digunakan yaitu Brimo. Pelanggan bisa membayar dimana saja tanpa mengantri berlama-lama, Namun dalam penerapan sistem informasi yang berbasis aplikasi, tidak sedikit pelanggan yang masih lalai dalam melakukan pembayaran terhadap tagihan air sehingga mengakibatkan tagihan tersebut menunggak dan menumpuk.

Sistem aplikasi ini diadakan untuk membantu karyawan dan juga masyarakat yang ingin membayar tagihannya dengan cepat. Hanya saja dengan adanya aplikasi ini masih ada beberapa masyarakat yang belum menggunakan dan memanfaatkan aplikasi ini, itu disebabkan karena adanya beberapa faktor sehingga adanya pelanggan PDAM yang belum menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari itu perusahaan PDAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan kebijakan kepada seluruh pelanggan yang menungga atau dalam arti lain tidak membayar tagihannya pada waktu jatuh tempo yang telah disepakati maka perusahaan memberikan surat peringatan dan pemberian denda kepada pelanggan yang menunggak. Adapun data pelanggan PDAM Tirta Karajae Kota Parepare yang menunggak pada tahun 2020 : 105, 2021 : 1.121, 2022 : 3.564. sejak tahun 2021 hingga 2022 terdapat penurunan

tingkat disiplin pelanggan dalam membayar tagihan air bersih dimana dari total 23.542 pelanggan hanya 58 persen yang memenuhi kewajiban sementara 42 persen pelanggan PDAM lainnya belum membayar tagihan air bersih.

Melihat permasalahan pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap PDAM Tirta Karajae Kota Parepare mengenai Sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesadaran pelanggan membayar tagihan PDAM melalui aplikasi?
2. Apakah penggunaan sistem informasi transaksi dapat meningkatkan kesadaran membayar tagihan PDAM pada aplikasi?
3. Bagaimana tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap sistem informasi transaksi tagihan melalui aplikasi di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana kesadaran pelanggan membayar tagihan PDAM melalui aplikasi
2. Untuk mengetahui apakah penggunaan sistem informasi transaksi dapat meningkatkan kesadaran membayar tagihan PDAM pada aplikasi

3. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap sistem informasi transaksi tagihan melalui aplikasi di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu meningkatkan serta memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di Kota Parepare.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pemahaman tentang sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di Kota Parepare

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

- a) Penulis, sebagai sarana pembelajaran, sarana latihan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian, dan penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah, serta memberikan informasi tambahan untuk mendapatkan pemahaman dan wawasan yang lebih mengenai sistem informasi transaksi tagihan pdam pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan serta penerapannya pada perusahaan.
- b) Peneliti berikutnya, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan informasi tentang sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan,

serta menjadi dasar acuan untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi.

- c) Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam meningkatkan efisiensi pembayaran pelanggan serta penerapan sistem informasi transaksi tagihan yang efektif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Dariana dan Wella Desriyanti pada tahun 2017 dengan judul : “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan oleh perusahaan PDAM Cabang Bengkulu yaitu Sistem Komputer Akuntansi (SisKA). Aplikasi SisKA ini merupakan Sistem Akuntansi yang mengalami transformasi karena adanya penggunaan database dan juga jumlah penerimaan biaya tagihan rekening air pada Perusahaan PDAM Cabang Bengkulu pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sementara pada tahun 2016 mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan piutang pelanggan yang terlambat membayar biaya tagihan dari jadwal tanggal yang telah ditentukan oleh PDAM Cabang Bengkulu.⁵

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada subjek penelitian yakni sistem informasi, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Dariana dan Wella Desriyanti berfokus pada sistem informasi akuntansi sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada sistem informasi transaksi tagihan perspektif manajemen keuangan.

⁵ Dariana dan Wella Desriyanti, Skripsi : “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu”, (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Adela Putri Humairoh pada tahun 2020 dengan judul : “Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (PERUMDA-TPKB)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penagihan yang dilakukan pada PERUMDA menggunakan sistem penagihan melalui SMS Gateway untuk memberikan informasi mengenai tunggangan tagihan pelanggan bagi pelanggan yang menunggak diatas 1 bulan atau mulai masuk dalam 2 bulan tunggakan. Dengan adanya tahapan penagihan rekening air yang dilakukan oleh PERUMDA diharapkan dapat membantu penagihan sehingga penagihan lebih terarah.⁶

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Sistem penagihan pembayaran air. Sedangkan perbedaannya yaitu pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu terletak pada perusahaan umum daerah air minum Tirta Pakuan kota Bogor (PERUMDA – TPKB) sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan terletak di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Penelitian yang dilakukan oleh Dodik Juhanto pada tahun 2011 dengan judul: “Sistem Informasi Pembayaran Rekening PDAM Ngawi menggunakan Visual Basic dan MYSQL”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa melakukan penelitian pada objek penelitian untuk mendapatkan fakta dan informasi, melakukan analisis kelemahan sistem menggunakan PIECES, perancangan sistem meliputi perancangan proses, basis data dan antarmuka (interface), implementasi diantaranya implementasi sistem, database, pembuatan dokumen/manual program, instalasi, dan konversi sistem. Dengan adanya sistem yang baru pada PDAM Ngawi maka dapat meminimalisir

⁶ Adela Putri Humairoh, “*Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor*” (Skripsi Sarjana: Jurusan Perbankan dan Keuangan D3: Bogor, 2020)

kelemahan yang telah dianalisis diantaranya dapat melakukan pencarian data pelanggan, menetapkan batas bayar, penggantian password, pimpinan mempunyai hak akses langsung, penentuan tarip, adanya fitur untuk menghitung uang kembalian.

Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang sistem informasi pembayaran. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Dodik Juhanto berfokus menggunakan Visual Basic dan MYSQL pada sistem informasi pembayaran rekening sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus menggunakan aplikasi pada sistem informasi transaksi tagihan.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Mela Gusri Rahman pada tahun 2015 dengan judul : “Pengaruh Kesadaran Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Air terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PDAM Pusat Kota Padang” Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yaitu adanya pengaruh kesadaran pelanggan dalam pembayaran rekening air terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PDAM pusat Kota Padang.

Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang kesadaran pembayaran Air sedangkan perbedaannya yaitu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada sistem informasi transaksi tagihan pada aplikasi.⁸

⁷ Dodik Juhanto, “ *Sistem Informasi Pembayaran Rekening Air PDAM Ngawi menggunakan Visual Basic dan Mysql*” (Skripsi Sarjana: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM : Yogyakarta, 2011)

⁸Mela Gusri, “ *Pengaruh Kesadaran Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Air Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PDAM Pusat Kota Padang*” (Skripsi Thesis : UNP : Padang, 2015)

B. Tinjauan Teori

1. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, pengolahan sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem. Sedangkan informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, serta untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan. Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.⁹

Definisi sistem informasi menurut James yang diterjemahkan oleh Thompson menyatakan bahwa “Sistem Informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai.”¹⁰

Menurut Krismaji menyatakan bahwa “sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah data, menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan,

⁹Elisabet Yunaeti Anggraeni, Rita Irviani, *Pengantar sistem informasi* (yogyakarta : Andi, 2017), h. 1

¹⁰ Siti Munassa Hidayat, *Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Gas LPG Pada PT. Rukun* (Skripsi Minor Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung, 2018).

mengolah, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.¹¹ Berdasarkan kedua definisi dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal yang mengolah data menjadi informasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Fungsi Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki fungsi diantaranya:

1. Untuk meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan perantara sistem informasi.
2. Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
3. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
4. Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi.
6. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
7. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.¹²

c. Manfaat Sistem informasi

Sistem informasi memberikan manfaat pengaturan, sedangkan manfaat sistem informasi ada dalam 2 bentuk, yaitu manfaat nyata dan

¹¹ Siti Munassa Hidayat, *Aplikasi Sistem informasi Akuntansi Penjualan Tunai Gas LPG Pada PT.Rukun* (Skripsi Minor Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung, 2018).

¹²A. Yogaswara Putra Utama, Ida Bagus Udayana Putra, I Made Suniastha Amerta, *Keterbukaan Sistem Informasi* (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2021), h.23

manfaat yang tidak dapat dicapai. Beberapa manfaat adanya sistem informasi diantaranya:¹³

1. Pengurangan Biaya.
 2. Pengurangan Kesalahan.
 3. Peningkatan kecepatan aktivitas.
 4. Peningkatan perencanaan dan pengendalian manajemen
- d. Perencanaan Sistem Informasi

Perencanaan sistem informasi yang diterjemahkan dari information system planning (ISP) menceritakan bagaimana menerapkan pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Pada bab-bab sebelumnya, timbul kesan bahwa organisasi harus berubah sesuai kemajuan teknologi informasi. Memang benar, untuk dapat maju dan bersaing, organisasi harus berkembang sesuai dengan teknologi informasi yang ada adalah kaku adanya. Sistem informasi dapat dibentuk sesuai kebutuhan masing-masing.

Penerapan sistem informasi yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai dengan keinginan dan nilai masing-masing organisasi. Orang tidak boleh sekedar mengadaptasi setiap sistem yang ditawarkan, tetapi orang juga tidak boleh menutup mata terhadap ketidaktahuan dan kesempatan yang ada diluar organisasi untuk mendapatkan sistem yang cocok. Guna sistem yang efektif dan efisien tidak lain untuk mendapatkan keunggulan dalam kompetisi. Semua orang dapat

¹³ Eka Rihawati, Citrawati Jatiningrum, *Sistem Informasi Manajemen* (Jawa Barat : CV. Adanu Abimata, 2022),h.15

menggunakan sistem informasi dalam organisasi, tetapi faktor efisiensi setiap sistem adalah berbeda.¹⁴

e. Pengolaan Sistem informasi

Pengelolaan sistem informasi adalah bagian yang tak dapat dipisahkan dari studi manajemen sebagaimana pengelolaan ketenangan, keuangan, organisasi dan tata laksana, dan lain sebagainya. Barangkali dapat diasumsikan, pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan manajemen. Hal ini dapat dimengerti mengingat semua subsistem manajemen bertopang pada unsur manusia sebagai manajer maupun sebagai bawahan, ditentukan dengan cara bertingkah laku atau melakukan perbuatan tertentu yang terarah untuk mencapai tujuan manajemen. Tingkah laku manusia pada hakikatnya terwujud dalam tingkah laku manajemen itu sendiri. Dalam konteks inilah, peran informasi sangat menentukan. Itu sebabnya jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.¹⁵

f. Konsep Sistem Informasi dalam Perspektif Islam

Perspektif islam terdapat sumber informasi yang selalu digunakan atau dimanfaatkan oleh manusia. Sumber informasi tersebut terdiri dari wahyu dari Allah Ta'ala berupa Al-Qur'an dan Al-Hadis yang berasal dari Nabi Muhammad Saw.,yang merupakan penjelasan dari Al-Qur'an.¹⁶Komponen dalam sistem informasi adalah islam dan informasi, umat islam sebagai

¹⁴ Tata Sutabri, *konsep sistem informasi* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET,2013), h. 49

¹⁵ Tata Sutabri, *konsep sitem informasi* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET,2013), h. 50

¹⁶ Hamdi Agustin, *Sistem Informas Manajemen Dalam Perspektif Islam* (Depok : Rajawali Pers, 2019) h.1

pengguna dan pengelola informasi, media massa sebagai alat atau media, produksi informasi sebagai hasil.

Perkembangan informasi semakin maju menjadi hal yang sangat positif bagi masyarakat. Informasi menjadi alat atau media yang benar-benar dapat membantu kebutuhan informasi masyarakat. Oleh sebab itu, jika informasi benar-benar tepat dan akurat maka akan menjadi sebuah petunjuk yang baik bagi setiap orang, sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Q.S An-Nahl /267:89 yang berbunyi :

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِّنْ أَنفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَٰؤُلَاءِ
وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ

Terjemahnya :

Dan (Ingatlah) pada hari (ketika) kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka sendiri, dan kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka. Dan kami turunkan Kitab (Al-Qur'an) kepadamu untuk menjelaskan segala sesuatu, sebagai petunjuk, serta rahmat dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri (Muslim).¹⁷

Ayat ini secara tidak langsung Allah mengajarkan kepada manusia untuk menggunakan sebuah alat/benda sebagai media dalam menjelaskan segala sesuatu. Sebagaimana Allah menurunkan Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW untuk menjelaskan segala sesuatu, Al-Qur'an juga sebagai petunjuk, rahmat, dan pemberi kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri. Berdasarkan ayat di atas maka suatu media harus mampu memberikan informasi yang tepat, dan akurat sesuai dengan kenyataan yang ada.

¹⁷Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 16

Pada dasarnya sistem informasi dan islam memiliki kaitan yaitu informasi dari zaman Nabi Adam AS hingga Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW dikumpulkan dan terbagi menjadi informasi islam di dalam Al-Qur'an, hadis, dan penjelasan serta pendapat para ulama mengenai islam secara keseluruhan. Disamping itu masyarakat islam juga mengembangkan dan menghimpun informasi-informasi lain dari pada filosofi yunani dan mengembangkannya, sehingga peradaban islam sangat maju. Kini di abad 20 kita berada di era revolusi teknologi, dimana teknologi informasi menyatu dengan teknologi telekomunikasi membentuk maha jaringan komputer global bernama internet, sebagai infrastruktur informasi baru. Dari Anas bin Malik Radhiyallahu 'anhu Nabi Muhammad SAW bersabda:

أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأُمُورِ دُنْيَاكُمْ¹⁸

Terjemahnya:

“Kalian lebih tahu urusan dunia kalian masing-masing” (HR.Muslim, no. ۲۳۶۳)

Hadits tersebut menjelaskan bahwa sebagai seorang muslim, kita diizinkan untuk melakukan perkembangan kemajuan dalam hal tersebut tidak menjadi hal yang diterangkan oleh Nabi SAW. Dalam hal ini, termasuk kehadiran sistem informasi yang tidak dilarang keberadaannya apalagi jika sistem tersebut dapat mendukung kemajuan islam.

¹⁸Muhammad Fuad Abdul Baqi, Shahih Muslim li al-Imam Abu al-Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi an-Naisburi, Hadis No.2363, (Pustaka As-Sunnah : Jakarta, 2010) jilid 4

2. Transaksi Tagihan

Transaksi merupakan kegiatan yang merubah posisi keuangan suatu entitas dan pencatatannya, dimana data/bukti/dokumen pendukung disediakan dalam kegiatan operasi suatu entitas. Berdasarkan Permendagri No 13 Tahun 2006.¹⁹

Tagihan adalah sejumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atau seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu (biasanya dalam kurun waktu 1 bulan), termasuk juga jumlah denda, bunga, biaya administrasi serta biaya lain.²⁰

Transaksi tagihan sebagai salah satu transaksi yang umum dalam bisnis. Transaksi tagihan terdiri dari dua sisi, yaitu sisi kredit (credite side) dan sisi debit (debit side), sisi kredit mencatat jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan, sedangkan sisi debit mencatat pendapatan yang diterima oleh perusahaan dari penjualan barang atau jasa..²¹

Transaksi melalui media elektronik biasa disebut dengan e-commerce yang merupakan transaksi yang dilakukan menggunakan sistem informasi. Elektronik Commerce (e-commerce) adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, jaringan-jaringan computer seperti internet. Istilah e-commerce mengacu pada sebuah transaksi yang dilakukan melalui sebuah media elektronika seperti internet, yang meliputi web, internet dan extranet. Saat ini e-commerce lebih populer dengan aktivitas pembelian, penjualan, pemasaran dan pelayanan atas produk dan jasa yang ditawarkan melalui jaringan komputer.

¹⁹Wiratna Sujarweni, V, *Akuntansi Sektor Publik*. (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015). 2 Ibid. h.77

²⁰Reygina Novia Nengsih, *Prosedur Pembayaran Berbagai Tagihan Public Melalui Sarana Bill Payment di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)TBK. Kantor Cabang Padang Panjang*: Skripsi dan tesis (Sumatera : Universitas Andalas, 2017) h. 31

²¹"Financial Accounting: A Managerial Perspective" oleh Narayanaswamy, R. (2019), hal.150.

Menurut hukum islam e – commerce bentuk transaksi jual beli, maka keabsahannya tergantung pada terpenuhi atau tidaknya rukun dan syarat yang berlaku dalam jual beli. Apabila rukun dan syarat terpenuhi maka e-commerce sah sebagai sebuah transaksi yang mengikat, apabila tidak terpenuhi maka tidak sah.²².

3. Kesadaran

a. Pengertian kesadaran

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau memahami, dalam arti bahwa suatu perilaku atau sikap terhadap suatu objek terdiri dari asumsi dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut.²³ Kesadaran berasal dari kata sadar berarti merasa, tahu, ingat pada keadaan yang sebenarnya, atau ingat akan keadaan dirinya, sedangkan kesadaran diartikan suatu keadaan dimana setiap orang yang mempunyai pencerahan, ia akan merasa tahu, mengerti, merasakan akan hal dan keadaan yang beliau ketahui tersebut.

b. Pengertian Kesadaran Hukum

Hukum adalah seperangkat aturan atau kaidah yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang dibuat oleh pemerintah yang kemudian untuk ditaati dan dilaksanakan. Adapun beberapa pengertian dari kesadaran Hukum yang dipaparkan oleh ahli adalah:

- 1) Kesadaran hukum adalah kesadaran yang ada pada setiap manusia tentang apa hukum itu atau apa seharusnya hukum itu, suatu kategori tertentu dari hidup kejiwaan kita dengan mana kita membedakan antara hukum dan

²² Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, 101-2.

²³ Jotopurnomo, C dan Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49-54.

tidak hukum, antara yang seyogyanya dilakukan dan yang seyogyanya tidak dilakukan.

- 2) Menurut kamus besar Indonesia Kesadaran hukum artinya pencerahan seseorang akan nilai-nilai yang ada dalam diri insan tentang aturan yang terdapat atau kesadaran seseorang akan pengetahuan bahwa suatu sikap tertentu diatur sang aturan.²⁴

c. Tingkatan-tingkatan Kesadaran

1. Kesadaran yang bersifat anomous, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang tidak jelas dan alasan atau orientasinya.
2. Kesadaran yang bersifat heteronomus, yaitu kesadaran yang berlandaskan dasar/orientasi/motivasi yang beraneka ragam atau berganti-ganti.
3. Kesadaran yang bersifat sosionomus, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang berorientasi kepada kiprah umum atau karena khayalan ramai.
4. Kesadaran yang bersifat autonomus, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang terbaik karena didasari oleh konsep atau landasan yang ada dalam diri sendiri.²⁵

²⁴Kartika Muliadepi, *Strategi Pemerintah Desa Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Buttusawe Kabupaten Pinrang* (Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022) h.23

²⁵Arifin, *Psikologi dan Beberapa Aspek Kehidupan Rohaniyah Manusia*, (Jakarta: Bulan Bintang), hlm. 166

d. Indikator Kesadaran

Kesadaran terbagimenjadi dua tahapan dimana masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjukkan pada tingkatan kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah dan tertinggi.

1. Pengetahuan

Pengetahuan sebagai indikator kesadaran mencakup beberapa tahapan atau tingkatan, yaitu :

- 1) Pada tahapan ini seseorang mengingat sesuatu yang terjadi sebelumnya.
- 2) Dari mengingat kemudian timbul pemahaman secara benar tentang obyek atau kejadian yang telah diketahuinya.
- 3) Tahapan selanjutnya seseorang dapat menggunakan dan menjabarkan obyek atau peristiwa yang diketahui dan dialaminya. Bahkan obyek atau peristiwa tersebut mampu diformulasikan atau dilakukan justifikasi atau penilaian.

2. Sikap

Indikator selanjutnya adalah sikap. Dalam sikap seseorang dapat menunjukkan reaksi atau respons terhadap suatu stimulus atau objek, namun masih tertutup, dalam arti belum merupakan suatu aksi atau tindakan. Salah seorang ahli psikologi sosial menyatakan bahwa sikap di sini masih merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak.²⁶

²⁶Adrianus Dalia, *Pengetahuan dan Kesadaran Keterlibatan Umat dalam Penerimaan Sakramaen Tobat* (Sumatera : CV AZKA PUSTAKA, 2022) h. 91

4. Manajemen Keuangan Syariah

Manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata tersebut digabung menjadi kata-kata kerja manager yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage dengan kata benda management, manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya management diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.²⁷

Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.²⁸ Efektif berarti tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan atau sesuai dengan target, sedangkan efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Terry 1975 mengemukakan "management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relation. Pendapat ini menjelaskan betapa pentingnya peranan manajemen dalam mencapai efektifitas dan efisiensi terutama untuk membantu pencapaian yang lebih baik dalam mendayagunakan fasilitas, peralatan, lahan, kantor, produk pelayanan, dan hubungan manusia dalam organisasi.²⁹

Manajemen Keuangan Syariah merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, staffing, pelaksanaan, dan pengendalian fungsi-fungsi

²⁷ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), h. 68.

²⁸ Ricky W. Griffin, *Management*, Cengage Learning 2014

²⁹ Nurmadhani Fitri Sayuti Dkk, *Dasar-Dasar Manajemen: Teori Tujuan Dan Fungsi*, (Yayasan Kita Menulis, Cet-1 2020) h.4

keuangan dituntun oleh prinsip-prinsip syariah.³⁰ Manajemen keuangan syariah adalah semua aktivitas yang menyangkut usaha untuk memperoleh dana dan mengalokasikan dana berdasarkan perencanaan, analisis, dan pengendalian sesuai dengan prinsip manajemen dan berdasarkan prinsip syariah. Manajemen keuangan syariah juga dapat diartikan bahwa aktivitas yang termasuk planning, analisis dan pengendalian terhadap kegiatan keuangan yang berhubungan dengan cara memperoleh dana, menggunakan dana, dan mengelola asset sesuai dengan tujuan dan sasaran untuk mencanar futuan dengan memerhatikan kesesuaiannya pada prinsip syariah. Dengan kata lain, manajemen keuangan syariah merupakan suatu cara atau proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian dan pengontrolan dana untuk mencapai tujuan sesuai dengan prinsip syariah.³¹

a. Konsep Manajemen Keuangan Syariah

Pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada keridaan Allah Subhanahu Wata'ala merupakan pengertian dari Manajemen Keuangan Syariah. Oleh sebab itu, semua langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang sudah ditetapkan Allah Subhanahu Wata'ala. Konsep syariah yang diambil dari hukum Al-Quran sebagai dasar pengelolaan unsur- unsur manajemen agar dapat menggapai target yang dituju. Bagian yang terpenting tentang manajemen keuangan Syariah yaitu: Pertama, tentang aktivitas perolehan dana. Maksudnya yang dilakukan sebagai upaya dalam rangka memperoleh harta semestinya

³⁰Muhamad, *Manajemen Keuangan Syariah Analisis Fiqh & Keuangan*, (Cet-II: Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018) h. 56

³¹ Boedi Abdullah, *Manajemen Keuangan Svariah*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017 Cet D).h,20

harus lebih memperhatikan caracara yang sesuai dengan syariah seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, salam, istishna, ijarah dan lainlain.Kedua, tentang aktivitas perolehan bagian ini maksudnya pada sat ingin menginvestasikan uang juga harus memperhatikan prinsip-prinsip "uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan", dapat dilakukan secara langsung atau melalui lembaga intermediasi seperti bank Syariah dan reksa dana Syariah.



Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah/2 : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya:

orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat) "Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba" Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.³²

Ayat diatas menjelaskan bahwa pengelolaan unsur manajemen tidak disertai dengan riba, karena orang-orang yang memakan riba hidup dalam kegelisahan dan tidak tentram jiwanya. Sebab, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Keduanya jelas berbeda, karena jual beli menguntungkan sementara riba merugikan salah satu pihak.³³

b. Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan Syariah

1. Uang sebagai "Modal Potensial"

Uang diperlakukan sebagai modal potensial menjadi modal sebenarnya hanya ketika digabung dengan sumber daya lain untuk melakukan kegiatan

³² Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2012), h. 47.

³³ Samsul Basri, Bunasor Sanim, and Irfan Syauqi Beik, 'Metode Pengajaran Ekonomi Syariah Berdasarkan Kandungan Surat Al-Baqarah Ayat 275 Sd 280.', *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 7.2 (2018), 173 <<https://doi.org/10.32832/tadibuna.v7i2.1367>>.

produktif. Islam mengakui nilai waktu uang, tetapi hanya ketika uang tersebut sebagai modal, bukan modal potensial.

2. Berbagi Risiko

Karena adanya larangan bunga, penyedia dana mendanai investor dan bukan Kreditor. Penyedia modal keuangan dan pengusaha berbagi risiko bisnis dengan imbalan pembagian keuntungan. Transaksi keuangan harus mencerminkan distribusi pengembalian risiko simetris yang akan dihadapi pihak-pihak terlibat.

3. Larangan Perilaku Spekulatif

Sistem keuangan syaria" melarang penimbunan dan transaksi yang melibatkan ketidakpastian ekstrem, perjudian, dan risiko.

4. Kesucian Kontrak

Islam menjunjung tinggi kewajiban kontrak dan pengungkapan informasi sebagai tugas suci. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko dari informasi yang tidak merata dan risiko moral.

5. Aktivitas sesuai Syariat

Hanya aktivitas yang tidak melanggar aturan-aturan syariat yang memenuhi syarat untuk investasi.

6. Keadilan Sosial

Pada prinsipnya, setiap transaksi yang mengarah ketidakadilan dan eksploitasi adalah dilarang.³⁴

C. Kerangka Konseptual

Tinjauan konseptual adalah pemikiran terhadap suatu hubungan antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran tentang apa yang ingin diteliti. Maka peneliti memberikan penjelasan dari pokok-pokok pembahasan agar mudah dipahami dalam mengkaji Sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di kota Parepare, maka yang dapat dijelaskan adalah:

1. Sistem informasi Transaksi Tagihan

Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang terorganisir. Tagihan merupakan hak setiap perusahaan kepada pelanggan yang melakukan transaksi atas jangka waktu tertentu sesuai perjanjian dan merupakan kewajiban yang harus dibayarkan pelanggan atas pemakaian air di PDAM. Sistem informasi transaksi tagihan merupakan sistem yang mampu memberikan suatu informasi transaksi tagihan yang harus dibayarkan pelanggan atas pemakaian jasa atau fasilitas tertentu dalam jangka waktu sesuai kesepakatan.

2. Aplikasi Tagihan di PDAM

Banyak layanan yang dimanfaatkan PDAM untuk menunjang kebutuhan para pelanggan salah satunya Aplikasi Brimo. Brimo atau Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas yang digunakan PDAM dalam melakukan transaksi.

³⁴ Boedi Abdullah, *Manajemen Keuangan Syariah*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017 Cet 1), h. 22-23.

Dengan adanya aplikasi pelanggan lebih mudah dan mempercepat dalam melakukan transaksi

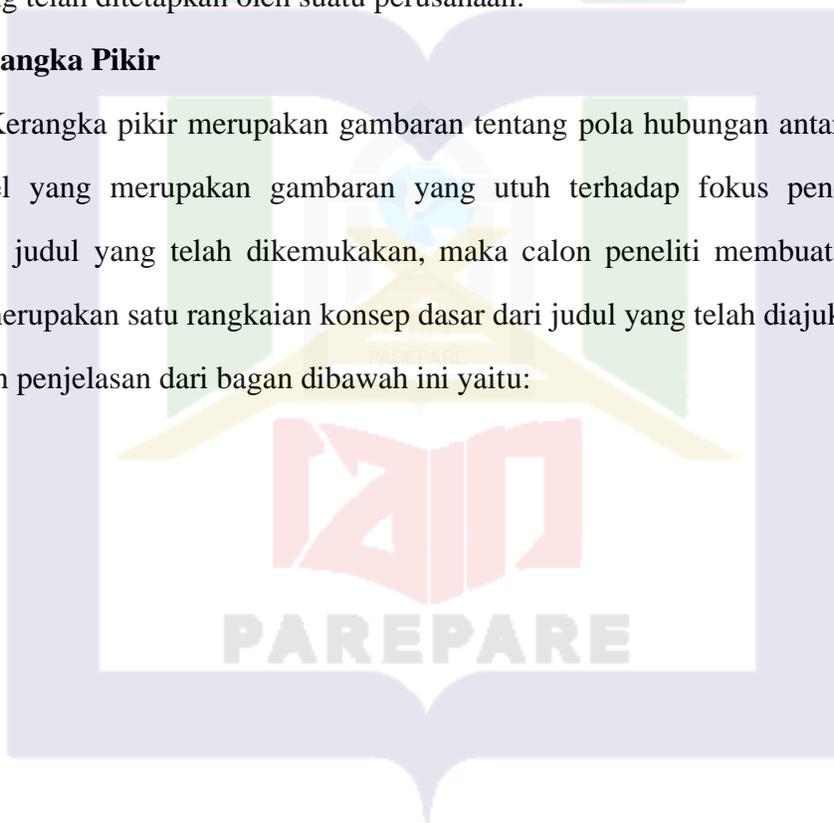
3. Kesadaran Pembayaran

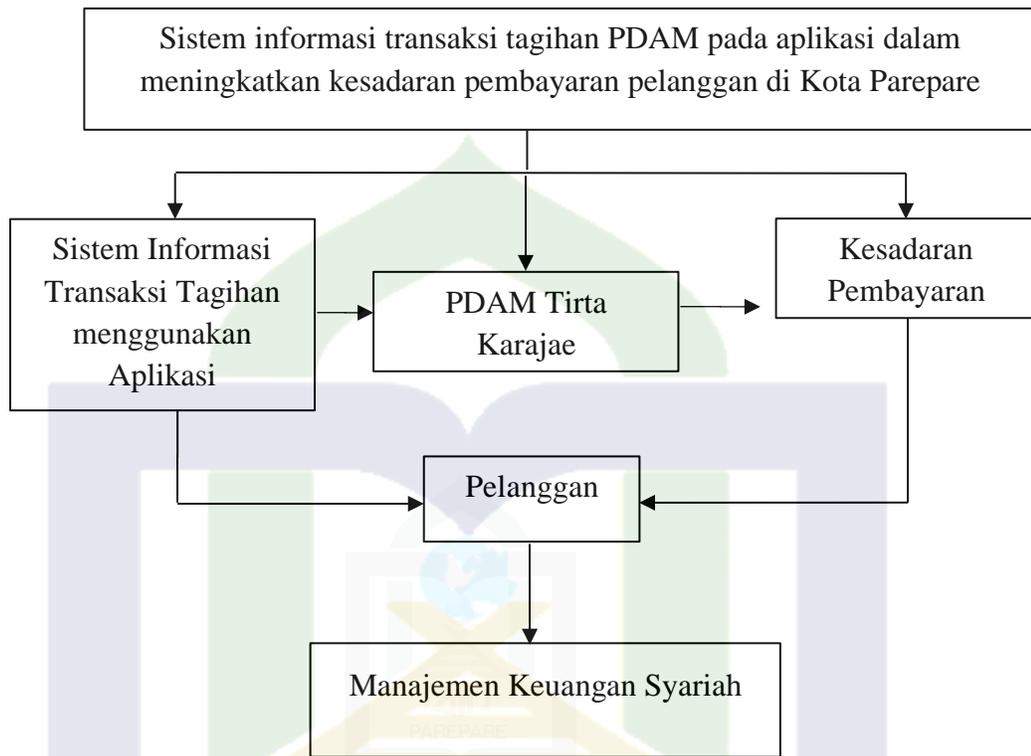
Kesadaran berarti tahu dan mengerti, insaf, merasa, siuman, dan pingsan. Dari arti katanya ini maka kesadaran dipahami sebagai keadaan mengetahui, mengerti dan memahami segala sesuatu yang ada. Kesadaran pembayaran diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral untuk menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antar konsep atau variabel yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan, maka calon peneliti membuat suatu bagan yang merupakan satu rangkaian konsep dasar dari judul yang telah diajukan.

Adapun penjelasan dari bagan dibawah ini yaitu:





Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan jenis penelitian studi lapangan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.³⁵ Penelitian dengan pendekatan studi kasus merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara rinci, intensif, dan mendalam pada tingkat kelompok, individu, atau institusi untuk mendapatkan pemahaman yang utuh tentang suatu peristiwa, kegiatan, atau program.³⁶ Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan sistematis menggunakan data-data yang diperoleh di lapangan.³⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu dengan mengunjungi lokasi terkait penelitian untuk melakukan wawancara sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun lokasi dan waktu penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor PDAM Tirta Karajae Kota Parepare, Ujung Baru, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

³⁵Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan tesis* (Yogyakarta : Suaka Media, 2015) h. 8

³⁶Chusnul Rofiah, Miftah Amalia Nurfaizza, *Pendekatan Kualitatif : Studi Kasus Jati Diri Yang Terbeli* (Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi), h. 25

³⁷Suharismi Ari Kunto, *Dasar-dasar Research* (Bandung : Tarsito, 1995) h. 58

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu kurang lebih dari 60 hari. Dimana dalam waktu ini peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai pendukung dari hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Sistem informasi transaksi tagihan PDAM pada aplikasi dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Dimana data kualitatif ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

Adapun sumber data yang peneliti lakukan adalah sumber data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Sumber data primer dari penelitian ini yaitu wawancara dengan narasumber. Dimana narasumber yang dimaksud adalah pelanggan yang telah menggunakan sistem informasi tagihan di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare

2. Data sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan peneliti ialah dari dokumentasi, buku-buku literatur, jurnal, dan artikel yang dapat mendukung data primer peneliti.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan.³⁸Dapat ditarik kesimpulan bahwa teknik pengumpulan dan pengolahan data ini ialah cara atau metode yang nantinya peneliti akan gunakan untuk mendapatkan data yang sebenarnya dan sangat berguna terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

Adapun teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan atau observasi adalah dasar ilmu yang dapat dilakukan secara langsung dengan mata, atau dengan menggunakan alat bantu yang sederhana sampai dengan alat bantu yang canggih.³⁹

Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan cara mengamati langsung terhadap objek yang akan diteliti, yang dimana peneliti akan mendatangi secara langsung pelanggan PDAM yang menggunakan sistem informasi tagihan di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk mengetahui bagaimana Sistem informasi transaksi tagihan PDAM dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di Kota Parepare.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.⁴⁰Dimana dapat disimpulkan bahwa wawancara atau interview adalah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan untuk mendapatkan

³⁸Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Surabaya : Cipta Media Nusantara, 2021), h.14

³⁹Firdaus Hamta, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 43.

⁴⁰Urip Sulistiyo, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* (Jambi : Salim Media Indonesia, 2019) h. 7

jawaban-jawaban dari responden dan dilakukan berkali-kali hingga penulis menemukan data yang akurat.

Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan, sehingga wawancara tetap berfokus meneliti tentang Sistem informasi transaksi tagihan PDAM dalam meningkatkan kesadaran pembayaran pelanggan di Kota Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁴¹

Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti tidak hanya mendapatkan informasi dari informan, namun peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber diantaranya data dan catatan yang mendukung penelitian yang dilakukan penulis.

F. Uji Keabsahan Data

Dimana keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan.⁴²

Adapun uji keabsahan data yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu:

⁴¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar : Syakir Media Press, 2021), h. 150

⁴² Muhammad Kamal Zubair and Dkk, *Pedoman Penulisan karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 23.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data..⁴³

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah penggunaan berbagai macam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Triangulasi teknik adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda..⁴⁴

G. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan data, pengabstrakan data, transformasi data serta pemusatan perhatian pada penyederhanaan..⁴⁵demikian dapat disimpulkan bahwa reduksi data ini adalah proses penyederhanaan data yang diperoleh pada saat dilapangan.Maka peneliti perlu menyederhanakan data yang diperoleh pada saat dilapangan dan membuang data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah kedua setelah mereduksi data adalah menyajikan data.Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun, dimana adanya penarikan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data yang sering digunakan pada penelitian

⁴³Bachtiar,*Mendesain Penelitian Hukum* (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2021), h.117

⁴⁴Djam'an Satory dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta Cv, 2017), h. 171.

⁴⁵Janu Murdiyatomoko, *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat* (Makassar : PT Grafindo Media Pratama, 2021), h. 100

kualitatif adalah bentuk naratif, dan menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam bentuk yang sederhana tanpa mengurangi isinya dan mudah dipahami.⁴⁶

3. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dimana kesimpulan yang awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat.⁴⁷ Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti sudah dapat menyimpulkan apa yang ditemukan dilapangan namun harus didukung dengan bukti-bukti yang valid atau instrument-instrumen sehingga kesimpulan tersebut ialah kesimpulan yang dapat dipercaya.

⁴⁶Firdaus Hamta, *Metodologi Penelitian Akuntansi, Ed. 1* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 104.

⁴⁷Djam'an satory dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandug : Alfabeta Cv, 2017), h. 220.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kesadaran Pelanggan Membayar Tagihan PDAM Melalui Aplikasi

Membahas tentang kesadaran tentu kita akan kembalikan kepada subjektifitas masing-masing orang. Fenomena yang terjadi di PDAM sekarang sehingga penulis tertarik meneliti persoalan tentang apa saja hal-hal yang menyebabkan tunggakan pembayaran tagihan air yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan. Masih banyak pelanggan yang tidak membayar tunggakan rekening airnya. Selain faktor ekonomi pelanggan, kepuasan pelanggan juga sangat mempengaruhi dalam tunggakan rekening air, kualitas pendistribusian air bersih yang diberikan sangat mempengaruhi pelanggan, sistem pembayaran yang rumit bagi orang yang sudah tua sehingga harus membayar langsung dan mengantre lama diloket, dan kesengajaan dalam menunda pembayaran rekening air.

Kesadaran pelanggan membayar tagihan di PDAM melalui aplikasi tentu perlu dibahas lebih lanjut. Sehingga peneliti dalam hal ini tentu memerlukan informasi yang lebih detail lagi bagaimana kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan PDAM kota Parepare melalui aplikasi . Beberapa informan pelanggan PDAM kota Parepare yang telah di wawancarai oleh peneliti telah memberikan informasi mengenai kesadaran dalam membayar tagihan. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu pelanggan PDAM kota parepare dalam hal ini Elis mengatakan bahwa:

Saya salah satu pelanggan PDAM yang punya aplikasi, tetapi masih ada kemalasan untuk membayar tagihan melalui aplikasi, saya lebih suka membayar secara langsung di loket pembayaran PDAM

Berdasarkan hasil wawancara dari Saudari Elis sebagai pelanggan PDAM, menjelaskan bahwa sebagai pelanggan PDAM (Elis) lebih senang membayar secara langsung di loket pembayaran dibanding dengan membayar tagihan melalui aplikasi Brimo. Hal ini juga dibenarkan oleh informan pelanggan kedua atas nama Saudari Asliana yang mengatakan bahwa:

Jika sudah masuk waktu tagihan, proses pembayaran yang saya lakukan itu langsung mendatangi loket pembayaran di kantor PDAM. Karena terkadang saya mau membayar lewat aplikasi, tetapi saldo di aplikasi saya terkadang kosong. Sehingga dalam pembayaran tagihan, saya langsung datang di kantor PDAM untuk melakukan proses pembayaran

Penjelasan dari pelanggan atas nama Asliana menjelaskan bahwa pembayaran yang dilakukan adalah langsung mendatangi kantor PDAM di loket pembayaran. Dalam pernyataannya beliau terkadang ingin membayar lewat Aplikasi hanya saja seringkali terjadi hal yang tidak terduga dalam hal ini minimnya saldo miliknya. Sehingga pelanggan tersebut hanya membayar secara langsung di loket pembayaran kantor PDAM kota Parepare.

Kesadaran merupakan hal yang sangat sensitif jika kita membahas tentang tagihan, masa waktu tagihan merupakan hal yang bersifat alarm untuk para pelanggan khususnya pelanggan PDAM. Dengan adanya beberapa upaya program atau adanya alternatif lain yang disiapkan oleh pihak PDAM tentu akan memunculkan pola yang baru yang tentu harus kita ketahui apakah dengan adanya alternatif baru tersebut mampu meningkatkan kesadaran para pelanggan PDAM khususnya kantor cabang Kota Parepare. Seperti yang dijelaskan oleh

informan ketiga sebagai pelanggan dalam hal ini saudari Nurhaliza mengatakan bahwa:

Dengan adanya perkembangan saat ini, sangat banyak hal yang berubah dengan cepat. Salah satunya perkembangan di wilayah proses pembayaran tagihan PDAM Kota Parepare. Sekarang munculnya Aplikasi bagi saya justru membantu meningkatkan kesadaran untuk membayar lebih cepat karena di aplikasi itu punya notifikasi untuk mengingatkan pelanggan yang punya keinginan untuk membayar melalui aplikasi Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara dari Saudari Nurhaliza bahwa dengan berkembang pesatnya era saat ini tentu banyak hal yang berubah. Seperti yang dijelaskan bahwa dengan adanya alternatif baru dalam hal ini aplikasi tentu membantu meningkatkan kesadaran para pelanggan untuk membayar karena aplikasi ini tentu punya notifikasi untuk mengingatkan para pelanggan untuk membayar lebih cepat. Hal ini dibenarkan oleh Lulu Musfika selaku pegawai PDAM mengatakan bahwa:

Melalui aplikasi dapat memudahkan pelanggan agar tidak bolak balik ke kantor PDAM atau pelanggan yang lagi diluar kota karena pembayaran melalui aplikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sedangkan pembayaran secara langsung menghabiskan waktu, tenaga, bahkan uang transportasi

Dengan adanya pembayaran secara online perlu dilakukannya sosialisasi, agar pelanggan tau bahwa pembayaran bisa dilakukan tanpa ke kantor PDAM itu sendiri. sebelum dilakukan sosialisasi pembayaran Air PDAM dilakukan dengan cara manual dimana pelanggan yang berdesakan dan antri membuat pelayanan terhambat. Sistem pembayaran semakin berkembang dengan teknologi sistem yang semakin maju membuat pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran air PDAM agar lebih mudah melakukan transaksi.

2. Penggunaan Sistem Informasi Transaksi Dapat Meningkatkan Kesadaran Membayar Tagihan PDAM Pada Aplikasi

Bagian terpenting yang dibutuhkan oleh manajemen suatu perusahaan diantaranya sistem informasi. Sistem informasi dimanfaatkan oleh pihak manajemen perusahaan diperlukan guna mengatur arus dan pengolahan data dari perusahaan tersebut termasuk pada transaksi pembayaran tagihan. Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dimana hal ini akan berdampak pada operasional perusahaan. Dengan adanya sistem informasi tersebut dapat membantu proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Akan tetapi jika segala proses tersebut tidak dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan kurang efisiennya proses operasional perusahaan.

PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dalam sistem informasi tagihan belum mempunyai situs resmi tersendiri sehingga masih menggunakan beberapa aplikasi diluar dari aplikasi resmi tersendiri dari PDAM guna membantu melayani masyarakat dalam proses pembayaran tagihan seperti BRIMO, Shopee, Link aja, Dana. Sebagaimana yang diutarakan oleh informan Wulandari Maharani Rusdi, S.Sos selaku pegawai dari PDAM Tirta Karajae Kota Parepare mengatakan bahwa :

Proses pembayaran air PDAM bisa dilakukan dengan dua cara yaitu datang langsung ke kantor PDAM atau Kantor Pos dan lewat online seperti link aja, shopee, Mobile banking(BRIMO)

Penjelasan diatas dapat kita artikan bahwa PDAM Kota Parepare belum mempunyai aplikasi resmi tersendiri dari pihak PDAM itu sendiri, tetapi guna membantu dalam proses operasional perusahaan pada transaksi pembayaran tagihan agar lebih efektif dan efisien maka pihak PDAM

menggunakan aplikasi lainnya seperti BRIMO, Shopee, Link aja, Dana sehingga sistem informasi pembayaran tagihan atau melakukan transaksi via aplikasi tersebut sangat membantu pihak PDAM dalam operasionalnya.

Proses pembayaran secara manual dan online tentu memiliki perbedaan dalam wilayah prosedur kerjanya. Seperti yang dijelaskan oleh Elmi Suya Halim, S.E selaku pegawai PDAM mengatakan bahwa:

Yang membedakan pembayaran secara langsung dengan aplikasi yaitu adminnya, karena membayar lewat aplikasi itu ada admin dari aplikasinya sedangkan bayar di Kantor PDAM itu tidak dikenakan biaya admin. Melalui aplikasi dapat memudahkan pelanggan agar tidak bolak balik ke kantor PDAM atau pelanggan yang lagi diluar kota karena pembayaran melalui aplikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sedangkan pembayaran secara langsung menghabiskan waktu, tenaga, bahkan uang transportasi

Dari hasil penjelasan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembayaran online ini akan membantu masyarakat, baik dari sisi hemat waktu dan kemudahan, sehingga masyarakat tidak perlu repot lagi karena pembayaran tagihan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga pegawai melakukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui penerapan sistem online berbasis aplikasi. Sosialisasi transaksi tagihan berbasis aplikasi dilakukan kepada masyarakat, guna memberikan pengarah dan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi atau pembayaran tagihan. Sehingga, kesadaran tentunya dari masyarakat sendiri untuk membayar tagihan lebih meningkat lagi karena dengan adanya sistem informasi berupa aplikasi yang memberikan segala kemudahan bagi konsumen. Maka, dengan adanya aplikasi yang memberikan kemudahan

kepada pelanggan juga harus disertai dengan sosialisasi dari pihak PDAM yang optimal.

3. Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah terhadap Sistem Informasi Transaksi Tagihan Melalui Aplikasi di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare

Manajemen Keuangan Syariah merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, staffing, pelaksanaan, dan pengendalian fungsi-fungsi keuangan dituntun oleh prinsip-prinsip syariah.⁴⁸ Manajemen keuangan syariah adalah semua aktivitas yang menyangkut usaha untuk memperoleh dana dan mengalokasikan dana berdasarkan perencanaan, analisis, dan pengendalian sesuai dengan prinsip manajemen dan berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari saudari Elmi Suya Halim, S.E selaku pegawai PDAM menjelaskan bahwa:

Kalau kita membahas mengenai manajemen keuangan, tentu kita tidak bisa terlepas dari yang namanya perencanaan dan pengorganisasian. Dalam pelaksanaan manajemen tentu kami lebih awal menata baik-baik bagaimana perencanaan kedepannya seperti menentukan tujuan, pengalokasian dana, kemudian mempraktekkannya dan yang terakhir kita tidak lupa yang namanya tahap evaluasi

Penjelasan di atas dipertegas oleh Wulandari selaku pegawai PDAM dalam hal ini Wulandari menjelaskan bahwa:

Dalam tahap perencanaan inilah seperti yang anda tanyakan tadi mengenai aplikasi dalam rapat kami seluruh karyawan dan direktur membahas tuntas mengenai fungsi efektifitas dari adanya aplikasi ini. Itulah sebabnya beberapa tahun lalu kami telah mengadakan

⁴⁸Muhamad, *Manajemen Keuangan Syariah Analisis Fiqh & Keuangan*, (Cet-II: Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018) h. 56

pembayaran secara online dengan mengadakan mitra kerja salah satunya adalah aplikasi

Penjelasan di atas sangat jelas yang dimaksud bahwa PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dalam membuat sebuah perencanaan tentu banyak hal yang diperhatikan untuk efektifnya pembayaran para pelanggan. Di atas dijelaskan bahwa dalam pembahasan rapat yang telah dilakukan sejak lama mengenai aplikasi. Pihak PDAM dengan sengaja memasukkan mitra untuk memudahkan para pelanggan untuk membayar. Dengan hadirnya aplikasi tentu akan memudahkan para masyarakat untuk membayar secara via online.

Membahas mengenai pelaksanaan manajemen keuangan tentu ada beberapa tahap untuk mencapai tujuan yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Rahmat Ramadhan Supardi, S.Kom bahwa:

Dalam pelaksanaan di wilayah manajemen, salah satu Langkah yang kami lakukan adalah mensosialisasikan terobosan-terobosan baru yang kami adakan. Seperti dalam judul skripsi anda yang membahas tentang aplikasi, itu sudah kami pikirkan untuk bagaimana agar para pelanggan ini efektif dalam melakukan pembayaran. Jadi kami telah melakukan sosialisasi bahwa pembayaran bisa dilakukan melalui aplikasi seperti dan itu kami publish di media sosial seperti facebook, Instagram, dan Whatsaap

Penjelasan di atas sangat jelas dijelaskan bahwa dalam metode pelaksanaannya pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan banyak Langkah, mulai dari perencanaan-perencanaan yang akan dilakukan, teknik pelaksanaan, dan tentu tahap terakhir adalah mengevaluasi semua kinerja yang telah dilakukan. Di atas dijelaskan bahwa dalam proses perencanaan, PDAM Tirta Karajae Kota Parepare telah melakukan beberapa perencanaan seperti penentuan tujuan, bentuk pelaksanaan, sosialisasi, hingga prosedur

pelaksanaan telah di rancang baik-baik demi efektifnya para pelanggan untuk membayar tagihan dengan tepat waktu.

Pengelolaan dana dengan tujuan mencapai keberkahan Allah Subhanahu Wata'ala merupakan esensi dari Manajemen Keuangan Syariah. Oleh karena itu, segala tindakan yang diambil dalam praktik manajemen tersebut harus selaras dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan oleh Allah Subhanahu Wata'ala. Prinsip syariah yang mendasarkan pengelolaan unsur-unsur manajemen bertujuan mencapai sasaran yang ditentukan, dengan penekanan khusus pada aktivitas transaksi tagihan melalui aplikasi yang tidak mengandung unsur riba yang dapat memberatkan salah satu pihak, serta prinsip keadilan yang harus menjadi nilai utama transaksi melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang disampaikan oleh Wulandari Maharani Rusdi, S.Sos selaku pegawai PDAM mengatakan bahwa:

Pembayaran lewat aplikasi itu ada biaya admin dari aplikasinya sedangkan bayar di Kantor PDAM itu tidak dikenakan biaya admin

Penjelasan di atas menegaskan bahwa dalam sistem pembayarannya tentu memiliki perbedaan. Jika pelanggan membayar lewat aplikasi maka akan dikenakan biaya admin dari aplikasi itu sendiri begitupun dengan membayar secara langsung di kantor juga dikenakan biaya administrasi. Kedua-duanya mendapatkan biaya admin, ini dikarenakan sistem yang diberlakukan pada dasarnya memang seperti itu. Biaya admin ini tidak dipergunakan untuk hal yang tidak baik tetapi biaya admin ini dipergunakan

untuk hal kebutuhan administratif. senada apa yang dijelaskan oleh Lulu Musfika selaku pawai PDAM melanjutkan penjelasan diatas bahwa:

Melalui aplikasi dapat memudahkan pelanggan agar tidak bolak balik ke kantor PDAM atau pelanggan yang lagi diluar kota karena pembayaran melalui aplikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sedangkan pembayaran secara langsung menghabiskan waktu,tenaga. Tetapi dengan pembayaran melalui aplikasi tentunya ada biaya admin dari pihak brimo sendiri yang berbeda dengan ketika datang langsung kelokasi loket pembayaran yang tanpa adanya biaya admin.

Penjelasan diatas dijelaskan secara tegas bahwa pelaksanaan kegiatan transaksi tagihan melalui sistem aplikasi yang dilakukan pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare masih memberikan biaya tambahan kepada pelanggan ketika melakukan pembayaran melalui aplikasi. Biaya tambahan tersebut berupa biaya admin dari aplikasi yang harus dibayarkan ketika melakukan pembayaran melalui aplikasi brimo.Hal yang berbeda kemudian ketika pelanggan melakukan pembayaran secara langsung ke lokasi PDAM yang tanpa dibebankan biaya admin lagi seperti halnya ketika melakukan pembayaran melalui aplikasi.

B. Pembahasan

1. Kesadaran Pelanggan Membayar Tagihan PDAM Melalui Aplikasi

Menurut Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa, kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela menaati semua aturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya terhadap peraturan tersebut. Adapun cara yang dilakukan guna meningkatkan kesadaran masyarakat terkait dalam melakukan pembayaran diperlukan langkah-langkah yaitu

penyuluhan atau penyampaian informasi, peningkatan pelayanan serta pemberian apresiasi.⁴⁹

Peningkatan kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran transaksi tagihan pada PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan sistem informasi berupa aplikasi dapat dilihat dari langkah-langkah sebagai berikut.

a. Penyuluhan atau Penyampaian Informasi

Penyuluhan atau sistem penyampaian informasi, konsultasi, bimbingan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemauan konsumen guna membayar transaksi tagihan perbulannya. Dari hasil wawancara sebelumnya dapat diketahui bahwa penyuluhan atau penyampaian informasi dari pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare terkait keharusan dari konsumen atau pihak langganan pengguna PDAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk membayarkan tagihan perbulannya sudah dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Penyampaian informasi tersebut pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan sosialisasi secara terus menerus dan menyebarkan informasi-informasi terkait PDAM Tirta Karajae Kota Parepare melalui sosial media yang ada. Dengan sosialisasi secara terus menerus yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat memberikan pengetahuan yang luas kepada konsumen sehingga dapat memberikan kesadaran konsumen untuk membayar tagihan dengan tepat waktu tanpa terlambat.

⁴⁹Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.

Data yang diperoleh dilapangan, dapat disimpulkan bahwa langkah PDAM Tirta Karajae Kota Parepare guna melakukan sosialisasi kepada konsumen sudah dilaksanakan dan apabila sosialisasi tersebut dilakukan secara intens maka tentunya hal tersebut akan menimbulkan kesadaran dari masyarakat guna melakukan transaksi tagihannya tepat waktu.

b. Peningkatan Layanan

Peningkatan kualitas layanan public atau konsumen dapat dilakukan dengan melalui penyelesaian pengaduan secara cepat. Pelayanan kepada konsumen haruslah responsive terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat, responsivitas ini menjadi sangat penting bagi peningkatan pelayanan sehingga juga dari kepuasan yang diterima oleh konsumen yang pelayanan termasuk pengaduan yang ada dapat memberikan kesadaran bagi konsumen untuk membayar tagihan.

Hasil penelitian yang didapatkan, dapat ditarik suatu kesimpulan terkait peningkatan pelayanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi bahwa pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare dalam memberikan pelayanan belum begitu maksimal dikarenakan belum adanya sistem pengaduan terkait dengan keluhan yang dialami masyarakat atau pelanggan setiap bulannya. Hal ini menyebabkan tentunya tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan diberikan masih kurang yang dapat berimplikasi pada menurunnya kesadaran pelanggan untuk melakukan pembayaran perbulannya.

c. Pemberian Aspirasi

Pemberian apresiasi ataupun penghargaan kepada pelanggan dapat dilakukan untuk memotivasi dalam pencapaian serta membayar tagihan perbulannya secara maksimal. Secara tidak langsung dengan adanya pemberian penghargaan kepada pelanggan yang telah secara optimal melakukan pembayaran setiap bulannya tentunya menjadi dorongan bagi pelanggan untuk mendapatkan penghargaan yang nantinya akan menjadi suatu kebanggaan.

Hasil yang kemudian ditemukan dilapangan, tidak adanya kebijakan dari pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan yang telah secara maksimal melakukan pembayaran disetiap bulannya dengan tepat waktu. Padahal salah satu langkah yang kemudian dapat dilakukan guna meningkatkan kesadaran pelanggan untuk membayar transaksi tagihan yaitu dengan cara memberikan penghargaan sebagai pemberian motivasi kepada pelanggan agar melakukan transaksi tagihan atau pembayaran bulanan secara optimal.

2. Penggunaan Sistem Informasi Transaksi Dapat Meningkatkan Kesadaran Membayar Tagihan PDAM Pada Aplikasi

Pengelolaan sistem informasi adalah bagian yang tak dapat dipisahkan dari studi manajemen sebagaimana pengelolaan ketenangan, keuangan, organisasi dan tata laksana, dan lain sebagainya. Barangkali dapat diasumsikan, pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan manajemen. Hal ini dapat dimengerti mengingat semua subsistem manajemen bertopang pada unsur manusia sebagai manajer maupun sebagai

bawahan, ditentukan dengan cara bertingkah laku atau melakukan perbuatan tertentu yang terarah untuk mencapai tujuan manajemen.

Tingkah laku manusia pada hakikatnya terwujud dalam tingkah laku manajemen itu sendiri. Dalam konteks inilah, peran informasi sangat menentukan. Itu sebabnya jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.⁵⁰

Sistem informasi kemudian berupa aplikasi mitra PDAM Tirta Karajae Kota Parepare yang digunakan guna efektifitas dan efisiensi dari pembayaran tagihan pelanggan seperti aplikasi sangat banyak membantu dalam mengelola manajemen perusahaan tersebut termasuk dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pembayaran atau transaksi tagihan secara online tanpa harus untuk datang langsung ke lokasi PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Selain itu ketika ditinjau dari manfaat yang diperoleh dari sistem informasi yang digunakan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Sebagaimana telah dijelaskan diawal bahwa dengan adanya sistem informasi tersebut dapat memberikan manfaat yang baik.

Penggunaan mitra aplikasi guna transaksi tagihan konsumen ke pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan manfaat kepada dua pihak tersebut yaitu manfaat yang dirasakan oleh perusahaan sendiri dan konsumen yaitu peningkatan kecepatan ataupun efisiensi dalam melakukan aktivitas berupa pembayaran tagihan sehingga konsumen mendapatkan kemudahan untuk dapat melakukan pembayaran dimana saja tanpa harus datang langsung ke lokasi

⁵⁰ Tata Sutabri, *konsep sitem informasi* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET,2013), h. 50

PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Tetapi, manfaat dengan adanya sistem informasi berupa pembayaran melalui aplikasi belum sepenuhnya dapat dirasakan dikarenakan dalam manfaat lain yang seharusnya diperoleh seperti pengurangan biaya tidak dirasakan oleh konsumen PDAM dikarenakan ketika menggunakan aplikasi mitra PDAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk melakukan pembayaran, masih dikenakan biaya tambahan dari pihak mitra aplikasi tersebut sehingga guna manfaat dari adanya sistem informasi tersebut berupa pengurangan biaya tidak rasakan oleh konsumen melainkan memberikan biaya tambahan kepada konsumen dibandingkan datang langsung ke lokasi pembayaran PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Dengan hal tersebut sekiranya PDAM Tirta Karajae Kota Parepare mempunyai aplikasi tersendiri guna membantu konsumen agar terlaksana proses pembayaran tagihan yang gratis seperti halnya ketika datang langsung ke lokasi pembayaran.

Data yang kemudian diperoleh peneliti terkait sistem informasi berupa aplikasi yang membantu operasional PDAM Tirta Karajae Kota Parepare maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa dari segi sistem informasi berupa aplikasi Brimo terkait transaksi pembayaran tagihan masih belum efektif dikarenakan pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare belum memiliki sistem aplikasi pengelolaan mandiri melainkan masih menggunakan aplikasi mitra dengan pihak lain ataupun dengan platform digital sehingga dengan hal tersebut tentunya masih memberikan biaya tambahan diluar dari biaya tagihan perbulan PDAM kepada konsumen atau masyarakat yang berlangganan dengan PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Disisi lain, dengan tidak adanya aplikasi mandiri dari pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare maka untuk pengaduan dari

masyarakat sendiri terkait keluhan yang dirasakan diharuskan datang langsung ke lokasi PDAM Tirta Karajae Kota Parepare sehingga hal ini menyebabkan kurangnya efektifitas interaksi kepada masyarakat karena keluhan masyarakat ke pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare mengalami respon yang lambat, berbeda halnya demikian ketika pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare mempunyai aplikasi mandiri atau aplikasi tersendiri tentunya lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan transaksi tagihan masyarakat melalui aplikasi yang tidak memberikan biaya tambahan dan juga dapat melayani pengaduan masyarakat.

Ditinjau berdasarkan analisis kejadian dan pengakuan pelanggan sehingga penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa, dengan adanya aplikasi seperti Brimo dan lain-lain sebenarnya adalah Langkah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran. Hanya saja yang masyarakat keluhkan bahwa PDAM kota Parepare masih menggunakan aplikasi mitra seperti Brimo. Masyarakat kemudian mengharapkan agar PDAM kedepannya memiliki aplikasi tersendiri untuk efesiensi dalam melakukan pembayaran. Dengan adanya aplikasi tersebut besar dampaknya akan lebih meningkatkan lagi rasa kesadaran para pelanggan untuk melakukan pembayaran secara online.

3. Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah terhadap Sistem Informasi Transaksi Tagihan Melalui Aplikasi di PDAM Tirta Karajae Kota Parepare

Menjalankan sistem kehidupan secara konsisten dalam segala aktivitas akan menghasilkan suatu tatanan kehidupan yang positif yang disebut sebagai "hayatan thayyibah." Dalam bidang manajemen, penerapan sistem yang

konsisten akan menghasilkan tatanan yang teratur, yang dikenal sebagai "manajemen yang teratur," sesuai dengan ajaran Allah Swt. Surah An-Nahl:97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Siapa pun yang melakukan perbuatan baik, baik itu pria atau wanita yang beriman, akan kami berikan kehidupan yang baik, dan kami akan memberikan imbalan yang lebih baik daripada apa yang mereka lakukan”.⁵¹

Penjelasan di atas dengan sangat gamblang mengindikasikan bahwa sistem merujuk pada semua peraturan kehidupan manusia yang berasal dari Al-Qur'an dan ajaran Sunnah Rasul. Peraturan tersebut dapat berupa kewajiban dan larangan dalam menjalankan suatu tindakan⁵².

Sistem informasi berupa aplikasi yang dipergunakan oleh PDAM Karajae Kota Parepare dalam transaksi pembayaran tagihan pelanggan masih tidak sesuai dengan prinsip islam atau nilai nilai keislaman terkhusus pada bagian keadilan yang seharusnya menjadi nilai utama yang harus ditegakkan. Adil memberikan sesuatu hanya kepada mereka yang layak menerimanya, dan dia memperlakukan sesuatu hal sesuai dengan nilainya, serta menghindari praktik maysir (spekulasi atau untung-untungan yang tidak pantas), gharar (ketidakjelasan), hal-hal yang diharamkan, dan riba yang dapar merugikan salah satu pihak.

⁵¹DepartemenAgamaRI,*Al-Qur'anDanTerjemahan*,(Bandung:CV.DarusSunnah.2015), hlm 562

⁵² Khomisah, N. K. P. N., & Nurinadia, P. (2022). Tujuan Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur'an Surah Al-Anbiya' Ayat 107 dan An-Nahl Ayat 97. *HEUTAGOGIA: Journal of Islamic Education*, 2(1), h. 129

Perintah bersikap Adil meski memberatkan keluarga dan kerabat disampaikan dalam firman Allah SWT Q.S An-Nisa/4:135 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ
وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوَّا
أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan saksi karena Allah, walaupun kesaksian itu memberatkan dirimu sendiri, ibu bapakmu, atau kerabatmu. Jika dia (yang diberatkan dalam kesaksian) kaya atau miskin, Allah lebih layak tahu (kemaslahatan) keduanya. Maka, janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau berpaling (enggan menjadi saksi), sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan.”⁵³

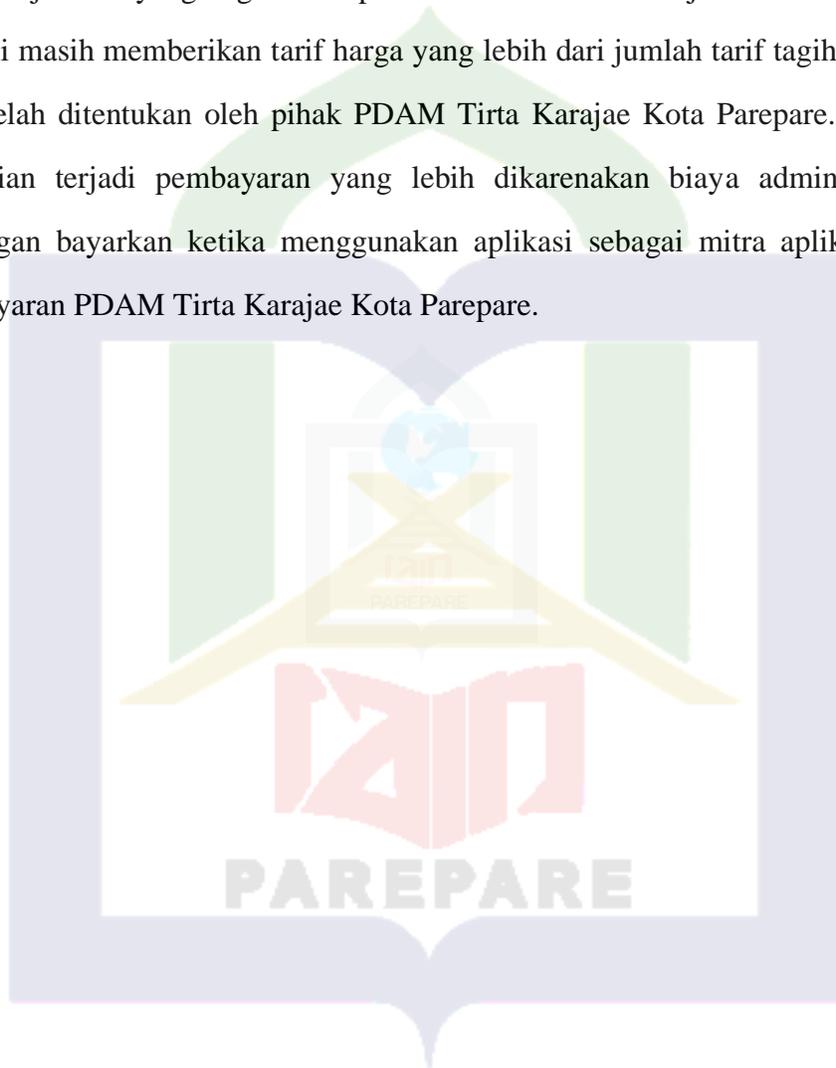
Ayat diatas menjelaskan bahwa tidak membiarkan praktik ketidakadilan diterapkan dilingkungan. Muslim wajib berusaha semaksimal mungkin menghentikan praktik yang tidak adil. Setelah terbentuk praktik yang lebih baik dan adil, muslim wajib melindunginya sehingga bisa dilanjutkan generasi berikutnya. Penerapan dan perlindungan perbuatan adil tentunya harus dilakukan hanya karena Allah SWT. Muslim tidak boleh memihak atau punya kecenderungan pada kelompok tertentu. Perintah lain adalah tidak menggunakan kesempatan dalam kesempatan serta tak berharap pada selain Allah SWT. Keadilan ternyata tak hanya diterapkan dalam praktik umum, namun dalam setiap aspek⁵⁴.

⁵³Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya Edisi Penyempurnaan, (Lajnah Pentashihan Mu

shaf Al-Qur'an, 2019), hlm.134

⁵⁴ Eko Zulfikar, 'Metedologi Tafsir Tabi ' Tabi ' in : Telaah Atas Kitab Tafsir Al- Qur ' An Al -Azim Karya Ibn ABbi Hatim Al- Razi', *Al-Fath*, 15.1 (2021), h. 18.

Penggunaan sistem informasi berupa aplikasi mitra guna membantu operasional manajemen perusahaan terkhusus pada transaksi tagihan masih mengandung unsur merugikan pihak lain atau pelanggan dikarenakan dalam aplikasi mitra kerjasama yang digunakan pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare yaitu aplikasi masih memberikan tarif harga yang lebih dari jumlah tarif tagihan langganan yang telah ditentukan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare. Hal tersebut kemudian terjadi pembayaran yang lebih dikarenakan biaya admin yang harus pelanggan bayarkan ketika menggunakan aplikasi sebagai mitra aplikasi transaksi pembayaran PDAM Tirta Karajae Kota Parepare.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan yang kemudian dapat diambil setelah melalui proses penelitian dan menganalisa seluruh data yang ada terkait “Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM Pada Aplikasi Dalam Meningkatkan Kesadaran Pelanggan di Kota Parepare”, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Peningkatan kesadaran masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Karajae Parepare guna melakukan transaksi tagihan perbulannya meningkat dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare secara intens dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dimasa yang sekarang seperti instagram, facebook, serta media sosial lainnya. Namun, guna meningkatkan kesadaran masyarakat atau pelanggan secara optimal maka dibutuhkan langkah lain seperti memerhatikan aspek pelayanan kepada pelanggan berupa keluhan yang dialami, dan juga memberikan penghargaan kepada pelanggan guna memotivasi mereka melakukan pembayaran tagihan tepat waktu.
2. Sistem informasi berupa aplikasi yang digunakan oleh PDAM Tirta Karajae Kota Parepare masih belum efektif dikarenakan pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare masih menggunakan aplikasi mitra ataupun platform digital lain seperti Shoopee, Dana, dan BRIMO. Pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare belum mempunyai sistem pengelolaan aplikasi secara mandiri.

3. Penggunaan sistem informasi berupa aplikasi mitra oleh PDAM Tirta Karajae Kota Parepare guna efektifitas dan efisiensi transaksi tagihan pelanggan masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip Islam dikarenakan nilai nilai keadilan didalamnya belum diterapkan secara sepenuhnya. Hal tersebut terjadi dikarenakan ketika pelanggan menggunakan aplikasi mitra PDAM Tirta Karajae Kota Parepare guna melakukan transaksi tagihan maka akan dikenakan biaya lebih atau biaya admin dari tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Karajae Kota Parepare yang harus dibayarkan setiap bulannya. Hal tersebut tentunya berbanding terbalik dengan ketika datang langsung kelokasi untuk membayar tanpa dikenakan biaya administrasi.

B. Saran

Setelah dirampungkannya penyusunan skripsi ini maka penulis memberikan saran dan masukan kepada pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare yang sekiranya dapat bermanfaat untuk diimplementasikan dikehidupan sehari-hari sebagai umat yang taat beragama dan tidak merugikan satu sama lain yaitu sebagai berikut:

1. Pemanfaatan sistem informasi berupa aplikasi pada transaksi tagihan langganan PDAM Tirta Karajae Kota Parepare lebih mengadakan sistem aplikasi yang dikelola secara mandiri terutama dalam sistem transaksi pembayaran dan pengaduan keluhan pelanggan.
2. Guna meningkatkan kesadaran masyarakat atau pelanggan atas pembayaran transaksi tagihan maka pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare selain melakukan sosialisasi sebagai bentuk menambah pengetahuan masyarakat atau pelanggan tetapi juga melakukan langkah-langkah lain seperti memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan dan juga memberikan apresiasi atau penghargaan

untuk memotivasi pelanggan melakukan pembayaran tagihan langganan perbulannya secara maksimal.

3. Pihak PDAM Tirta Karajae Kota Parepare ketika melaksanakan manajemen ataupun operational perusahaan hendaknya sesuai dengan prinsip Islam yaitu tauhid, akhlak, keseimbangan, kebebasan individu, dan berkeadilan. Serta, ketika menyelesaikan masalah berpegang teguh pada Al-Qur'an dan Hadits.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Abdussamad, Zuchri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif* .Makassar : Syakir Media Press, 2021

Anggraeni, Elisabet Yunaeti, Rita Irviani. *Pengantar sistem informasi*.yogyakarta : Andi, 2017

Ari Kunto, Suharismi. *Dasar-dasar Research*. Bandung : Tarsito, 1995

Agustin, Hamdi. *Sistem Informas Manajemen Dalam Perspektif Islam*.Depok : Rajawali Pers, 2019

Arifin. *Psikologi dan Beberapa Aspek Kehidupan Rohaniyah Manusia*.(Jakarta: Bulan Bintang)

Abdullah, Boedi. *Manajemen Keuangan Svariah*.Bandung: CV Pustaka Setia, 2017

B. E, Needles dan Powers, M. (2018) "*Principles of Accounting*"

Baqi,Muhammad Fuad Abdul. Shahih Muslim li al-Imam Abu al-Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi an-Naisburi.Hadis No.2363. Pustaka As-Sunnah : Jakarta, 2010

Bachtiar. *Mendesain Penelitian Hukum*. Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2021

Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani, Ni Desak Made Sri Adnyawati, Cok Istri Raka Marsiti, Ketut Widiartini, Made Diah Angendari. *Perilaku Konsumen*. Depok : Rajawali Pers,2017

Dariana dan Wella Desriyanti. *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis*".Skripsi, 2017

Dalia, Adrianus. *Pengetahuan dan Kesadaran Keterlibatan Umat dalam Penerimaan Sakramaen Tobat*.Sumatera : CV AZKA PUSTAKA, 2022

Departemen Agama RI. *A1-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: PT. Cordoba InternasionalIndonesia, 2012

Drs. Sofwan. *Fikih Kontemporer* .Surabaya : Prenada Media, 2023

- E. F, Brigham. dan Ehrhardt, M. C. (2017)” Financial Management: Theory and Practice”
- Fatma, Fitria, Erna Tri Asmorowati, Marlia Mamede, Bambang Suhartawan, Muhammad Chaeul, Lieza Corsita, Erika Herliana, Arifin Daud, Citra Indriyati, Winda Suryani Intifada, Deswidya S Hutaruk, Annisa Bias Cahyanurani. *Pengelolaan Sumber Daya Air*. Sumatera Barat : PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022
- Financial Accounting: A Managerial Perspective" oleh Narayanaswamy, R. (2019)
- Griffin, Ricky W., Management, Cengngage Learning 2014
- Nurmadhani Fitri Sayuti Dkk. *Dasar-Dasar Manajemen: Teori Tujuan Dan Fungsi*. Yayasan Kita Menulis, 2020
- Hamta, Firdaus. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015
- Hidayat, Siti Munassa. *Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Gas LPG Pada PT. Rukun*. Skripsi Minor Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung, 2018
- <https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkap-patut-diketahui-kln.html/> (Diakses pada Sabtu, 06 maret 2023, jam 22.34)
- Humairoh, Adela Putri. *Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor*. Skripsi, 2020
- Ismail, M. Syuhudi, *Hadits Nabi yang Tekstual dan Kontekstual*, Bulan Bintang, Jakarta.
- Jotopurnomo, C dan Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*
- Kumar, S., & Sharma, M. (2020). International Journal of Information Management Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services : An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44(September 2018),65–75.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013

- Murdiyatomoko, Janu. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Makassar : PT Grafindo Media Pratama, 2021
- Mustofa,. *Fiqih Muamalah Kontemporer*
- Muliadepi, Kartika. *Strategi Pemerintah Desa Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Buttusawe Kabupaten Pinrang*. Makassar : 2022
- Moeljono, Djokosantoso. *15 Langkah Strategis Mendaki Karier Puncak*. Jakarta : Kompas Gramedia, 2020
- Marciningsih, Ratnawaty, *Kualitas Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI(Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*. April 2020
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014
- Muhamad. *Manajemen Keuangan Syariah Analisis Fiqh & Keuangan*. Yogyakarta: 2018
- Nengsih, Reygina Novia. *Prosedur Pembayaran Berbagai Tagihan Public Melalui Sarana Bill Payment di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)TBK. Kantor Cabang Padang Panjang*. Skripsi, 2017
- Nurhanifa, Adisa. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan (Usability) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna BRI Mobile (Brimo) di Bandar Lampung*. Lampung : Universitas Lampung, 2023
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya : Cipta Media Nusantara, 2021
- Rofiah, Chusnu, Miftah Amalia Nurfaizza. *Pendekatan Kualitatif : Studi Kasus Jati Diri Yang Terbeli*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi
- Romindo,dkk. *Sistem Informasi Bisnis*. yayasan kita menulis, 2020
- Satory, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Cv, 2017
- Sinulingga, Nora Anisa Br, Hengki Tamando Sihotang. *Perilaku Konsumen Staregi dan Teori*. IOCS Publisher, 2023
- Sitanggung, Friska Artaria, Prayetno Agustinus Sitanggung. *Perilaku Konsumen*. Jawa Tengah : PT. Nasya Expandig Management, 2021

- Streers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1985
- Sugiarto, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan tesis*. Yogyakarta : Suaka Media, 2015
- Sujarweni, Wiratna. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015
- Sulistiyo, Urip, Ph. D. *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* .Jambi : Salim Media Indonesia, 2019
- Sutabri, Tata. *konsep sistem informasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET,2013
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B), Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1995
- Utama, Yogaswara Putra, Ida Bagus Udayana Putra, I Made Suniastha Amerta. *Keterbukaan Sistem Informasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2021
- Wardhana, Aditya, dkk. *Perilaku Konsumen (teori dan Implementasi)*. Tangerang : Media Sains Indonesia, 2022
- Zamzami, Faiz ,dkk. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press, 2017
- Zubair, Muhammad Kamal and Dkk. *Pedoman Penulisan karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020

LAMPIRAN



	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</p> <p>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</p> <p>Jln. AmalBakti No. 8 Sorong, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404</p> <p>PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN SKRIPSI</p>

NAMA : PUTRI NABILA

NIM : 19.2900.053

FAKULTAS/PRODI : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
KEUANGAN SYARIAH

JUDUL : SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN
PDAM PADA APLIKASI BRIMO DALAM
MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN
PELANGGAN DI KOTA PAREPARE

PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Pegawai PDAM

1. Bagaimana cara masyarakat melakukan pembayaran tagihan PDAM?
2. Bagaimana cara membayar tagihan PDAM melalui Aplikasi Brimo?
3. Apakah yang membedakan melakukan pembayaran tagihan melalui aplikasi Brimo dengan secara langsung?
4. Bagaimana cara mensosialisasikan transaksi tagihan melalui aplikasi Brimo kepada masyarakat?
5. Apakah masyarakat lebih banyak melakukan pembayaran tagihan melalui aplikasi Brimo atau secara langsung?
6. Bagaimana kesadaran masyarakat untuk membayar tagihan melalui aplikasi Brimo?
7. Bagaimana sistem perencanaan yang direncanakan oleh PDAM Tirta karajae kota Parepare dalam meningkatkan kesadaran para pelanggan?
8. Apa saja Langkah-langkah yang dilakukan dalam untuk meningkatkan kesadaran para pelanggan?

Wawancara Untuk Pelanggan PDAM

1. Bagaimana cara anda membayar tagihan PDAM?
2. Apakah anda tahu bahwa pembayaran air saat ini bisa dilakukan melalui aplikasi Brimo?
3. Bagaimana pelayanan transaksi tagihan melalui aplikasi Brimo?
4. Apakah dengan menggunakan transaksi tagihan melalui aplikasi Brimo memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tagihan PDAM?
5. Apakah dengan adanya pembayaran melalui aplikasi Brimo dapat

- meningkatkan kesadaran anda untuk membayar tagihan PDAM?
6. Dengan adanya aplikasi Brimo ini, apakah anda merasa diberatkan atau justru mempermudah dalam proses pembayaran?
 7. Apakah aplikasi Brimo ini efektif digunakan untuk sekarang ini?
 8. Sejauh mana Aplikasi Brimo ini membantu proses pembayaran anda?

Setelah peneliti menyusun proposal skripsi sesuai dengan judulnya, maka pada dasarnya sudah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 31 Agustus 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.
NIP. 19641231 199102 2 002


Muhammad Satar, S.E.,M.M.
NIP. 2011048203

PAREPARE



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.5651/In.39.8/PP.00.9/12/2022 01 Desember 2022
 Lampiran : -
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: **1. Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.** **(Pembimbing Utama)**
2. Muhammad Satar, S.E., M.M. **(Pembimbing Pendamping)**

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Putri Nabila
 NIM. : 19.2900.053
 Prodi. : Manajemen Keuangan Syariah

Tanggal **19 September 2022** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN DALAM MENINGKATKAN
 KESADARAN PEMBAYARAN DI PDAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Dekan,
 Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP. 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

SRN IP0000785



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 791/IP/DPM-PTSP/9/2023

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **PUTRI NABILA**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

ALAMAT : **BOTAE WAKKA, KEC. CEMPAE, KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **01 September 2023 s.d 29 September 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **04 September 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP : 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00



PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM

Tirta Karajae Kota Parepare

Mandiri, Unggul dan Terpercaya

Alamat : Jl. Tirta Dharma No. 1 Kota Parepare 91131
Telp. (0421) 21294, Fax. (0421) 22055
Telp. Aduan : (0421) 21500, Whatsapp : 08114216500
Website : www.pamtparepare.com
Email : pamkotasulawesi@gmail.com
pamtparepare@gmail.com

Nomor : 217/PAM-TK/ IX /2023

Lamp. : -

Perihal : **Persetujuan Penelitian**

Parepare, 8 September 2023

Kepada Yth.

PUTRI NABILA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

di -

PAREPARE

Menunjuk surat Saudara Nomor : 791 / IP / DPM-PTSP / 9 / 2023, tanggal 4 September 2023 Perihal : Surat Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa pada dasarnya kami tidak keberatan dan bersedia menerima sebanyak 1 (satu) orang mahasiswa (i) sebagai berikut :

NO	NAMA	JURUSAN	JUDUL PENELITIAN
1	PUTRI NABILA	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH	Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare

Selanjutnya diminta agar peserta dapat memenuhi dan melaksanakan ketentuan dan peraturan yang berlaku di PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Demikian disampaikan kepada Saudara untuk dimaklumi.

DIREKTUR,



ANDI FIRDAUS DJOLLONG
NPP. 191 074 157

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

3. Sejarah Berdirinya PDAM Kota Parepare

Penyediaan air minum di Kota Parepare sebelum dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Parepare telah dulaisekitar tahun 1926 dan berstatus Instansi Waer Leideng Afdeling oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare).

Mengingat bahwa untuk pengelolaan air bersih diperlukan penangan secara khusus, maka selanjutnya pengelolaan air bersih diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Madya Parepare yang pada saat itu memiliki 2 (dua) sumber air di Soreang dengan kapasitas produksi 4 literdetik.

Namun demikian karena kebutuhan akan air minum sudah sangat mendesak, sehingga pada tahun 1972 pihak UNICEF melalui Dinas Kesehatan Kotamadya Parepare mengadakan pemasangan jaringan pipa transmisi / distribusi sepanjang 5.200 m untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi Rumah Sakit. Disamping itu Dinas Pekerjaan Umum sendiri melaksanakan pemasangan jaringan pipa sepanjang 4.650 m untuk melayani masyarakat pada daerah yang padat penduduknya. Dan pada saat itu jumlah pelanggan baru mencapai 490 sambungan atau cakupan pelayanan hanya 6 % dari jumlah penduduk Parepare.

Sistem penyediaan air minum sejak peralihan dari pemerintah Belanda kepada pemerintah Swapraja berstatus sebagai dinas perusahaan air minum, dibawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kotamadya Parepare dan fungsinya melayani masyarakat, sehingga tidaklah diarahkan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan semata-mata untuk memberikan pelayanan air kepada masyarakat.

Status dinas Perusahaan Air Minum Kotamadya Dati II Parepare ini berakhir pada 1975 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1975, tanggal 23 Mei 1975 yang disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Surat Keputusan tanggal 23 Nopember 1975 No.562/XI/1975 dan di Undangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Parepare tanggal 13 Pebruari 1976 No. 1 Tahun 1976 Seri C Nomor 1.

Meski secara normatif Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Parepare telah terbentuk, namun secara teknis dan administratif masih ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan anggaran belanja yang bersumber dari APBD Kotamadya Parepare. Selanjutnya untuk mengoptimalkan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sebagai BUMD, maka dikeluarkan Surat Keputusan Walikota Kotamadya KDH Tingkat II Parepare No. KPTS. 15/Wkp/1980 tanggal 1 Januari 1980, dan pada tanggal 15 April 1980 dilakukan serah terima atas segala hak dan kewajiban, perlengkapan dan kekayaan serta usaha-usaha pengurusan air minum dari Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare kepada Perusahaan Daerah Air Minum untuk dikelola secara teknis dan administratif menurut ketentuan-ketentuan yang mengaturnya.

4. Perkembangan PDAM Kota Parepare

Pada awal berdirinya PDAM Kota Parepare, sumber air hanya berkapasitas produksi 4 ltr/dt yang khusus untuk melayani Rumah Sakit Umum Kotamadya Parepare. Seiring dengan perkembangan kota dan laju pertumbuhan penduduk, maka pada tahun 1980 telah dilakukan penambahan kapasitas produksi air dengan melakukan pengeboran sumur dalam sebanyak 5 (lima) dan masing-masing kapasitas produksi 20 ltr/dt. Penambahan kapasitas produksi tersebut dibiayai oleh IBRD, RDI dan Modal Pemerintah Pusat (PMP) sebesar Rp. 2.554.632.290,19 dengan rincian Pinjaman dari IBRD sebesar Rp 1.598.632.290,19 sedangkan RDI Rp. 156.000.000,- dan PMP sebesar Rp.800.000.000,- Dengan kapasitas produksi air sebanyak 100 ltr/dt sudah cukup memenuhi kebutuhan air bersih khususnya daerah kota bawah. Berdasarkan perencanaan (master plan) yang dibuat oleh konsultan Bank Dunia bahwa pelayanan difokuskan pada daerah kota bawah, namun kenyataannya, perkembangan kota bergeser ke daerah atas, dengan dibangunnya beberapa perumahan penduduk dan perkantoran pada daerah atas, tentunya akan berdampak pada kebutuhan air.

Karena master plan yang dibuat tidak sesuai lagi dengan perkembangan kota, tentunya kebutuhan air bersih khususnya daerah kota atas mengalami kesulitan, dengan kondisi tersebut, maka manajemen membangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) untuk memenuhi kebutuhan air khususnya daerah kota atas.

4. Visi dan Misi PDAM

- a. Visi PDAM. Terwujudnya perusahaan yang mandiri, unggul, dan terpercaya
- b. Selain visi PDAM juga mempunyai Misi yaitu:
 - a. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare adalah Penyelenggara Kemanfaatan Umum Untuk Menyiapkan dan Memenuhi Kebutuhan Air Bersih Bagi Masyarakat Sesuai Standar Kesehatan Dengan Fokus Pada :
 - Kualitas
 - Kuantitas
 - Kontinuitas
 - Produktifitas
 - Profitabilitas

Yang Di Kelola Dengan Paradigma Manajemen Modern Untuk Terwujudnya Perusahaan Yang Mandiri, Unggul Dan Terpercaya.

Perkembangan Pelanggan PDAM Kota Parepare

TAHUN	KELOMPOK	KELOMPOK	KELOMPOK			KELOMPOK		KELOMPOK	TOTAL
	1	2	3			4		5	
	(K1)	(K2)	(K3.A)	(K3.B)	(K3.C)	(K4.A)	(K4.B)	(K5)	
2019	106	15	727	16.489	1.644	431	75	3	19.490
2020	119	15	630	17.420	2.956	536	86	3	21.756
2021	123	19	385	16.264	4.923	707	84	3	22.508
2022	132	16	342	17.059	4.885	978	127	3	23.542

Tabel perkembangan pelanggan PDAM Kota Parepare

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAHMAT RAMADHAN SUPARDI, S.KOM

Jabatan : STAF PENAGIHAN

Jenis kelamin : LAKI - LAKI



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wulandani Maharani Rusdi S.Sos

Jabatan : Staff Pel. Mobil tangui

Jenis kelamin : Perempuan

Agama : Islam



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Lulu musfika.*

Jabatan : *Staff penagihan*

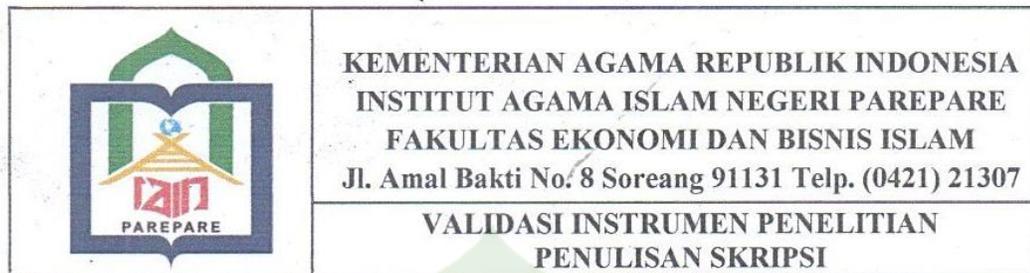
Jenis kelamin : *perempuan*



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELMI SUIYA HALIM, S.E
Jabatan : STAFF LAYANAN DAN ADUAN.
Jenis kelamin : PEREMPUAN.
Agama : ISLAM
Alamat : Jl. BAU MARTEPE NO. 192 B.



BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1),

Tempat : BTN Jawi-Jawi
 Nama Narasumber : Nurhalisa
 Jabatan / Pekerjaan : pelanggan air PDAM

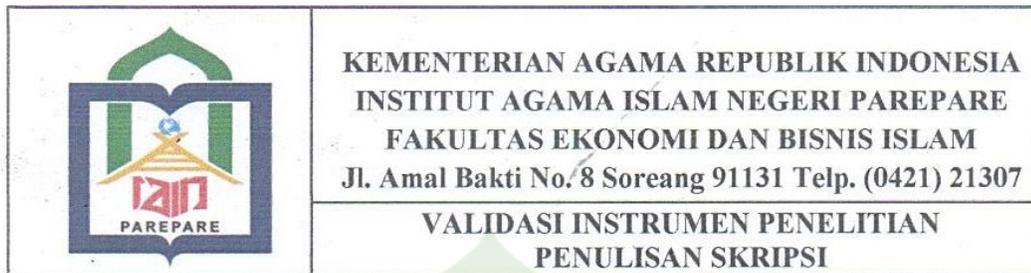
Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Parepare, 2023
 Mengetahui
 Narasumber

Peneliti


 Putri Nabila


 Nurhalisa



BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1),

Tempat : Lasinrang

Nama Narasumber : Elis

Jabatan / Pekerjaan : pelanggan air PDAM

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Parepare, 2023

Mengetahui

Peneliti

Narasumber



Putri Nabila



Elis



BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1),

Tempat : Jendral Sudirman

Nama Narasumber : Asliana

Jabatan / Pekerjaan : pelanggan air PDAM

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Parepare, 2023
 Mengetahui
 Narasumber


 Putri Nabila


 Asliana

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No.8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1),

Tempat : Soreang
 Nama Narasumber : Sulfitri Alwi
 Jabatan / Pekerjaan : pelanggan air PDAM

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu SISTEM INFORMASI TRANSAKSI TAGIHAN PDAM PADA APLIKASI DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN PELANGGAN DI KOTA PAREPARE, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Peneliti : Putri Nabila
 Parepare, 2023
 Mengetahui
 Narasumber


 Putri Nabila


 Sulfitri Alwi



Dokumentasi : Rahmat Ramadhan Supardi , S.Kom (Staff Penagihan)



Dokumentasi : Wulandari Maharani Rusdi, S.E (Staff Pelayanan)



Dokumentasi : Lulu Musfika (Staff Penagihan)



Dokumentasi : Titiani Ekasari, S.Pd. (Staff BUMD)



Dokumentasi :Elmi Surya Halim, S.E (Staff Layanan dan Aduan)



Dokumentasi : Sulfitri Alwi (Pelanggan Air Pdam dari Soreang)



Dokumentasi : Nurhalisa (Pelanggan Air PDAM dari BTN Jawi-Jawi)



Dokumentasi : Elis (Pelanggan Air PDAM dari Lasinrang)



Dokumentasi : Asliana (Pelanggan Air PDAM dari Jendral Sudirman)

BIODATA PENULIS



Putri Nabila dipanggil Nabila, lahir di Barru 11 Maret 2001. Anak pertama dari tiga bersaudara, buah dari pasangan Hamka dan Andi Asriani. Penulis bertempat tinggal di Desa Tadang Palie, Kec. Cempa, Kota Pinrang. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu memulai pendidikan di SDN Inpres Wakka, Setelah 6 tahun menempuh pendidikan di SD tepatnya pada tahun 2013, penulis melanjutkan pendidikannya di SMPN 2 Lacina. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikannya di SMA 1 Model Pinrang dengan jurusan Ipa dan lulus pada tahun 2019. Kemudian, penulis kembali melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare dengan jurusan Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis pernah

melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Bulog Parepare dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Patampanua Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis menyelesaikan skripsi berjudul: *Sistem Informasi Transaksi Tagihan PDAM pada Aplikasi Dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pelanggan di Kota Parepare.*