

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TE.RHADAP ADUAN
KONSUMEN TENTANG PRAKTIK PEMBULATAN
PEMBATALAN TIKET KERETA API
(Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strara Satu (S.1)
Dalam Fakultas Syariah dan Hukum



Disusun oleh:

ALFI NUR FADILA

1802036114

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2022**

PERSETUJUAAN PEMBIMBING

Dr. H. Mashudi, M.Ag.

Ahmad Munif, M.S.I.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Alfi Nur Fadila

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum.wr.wb

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Alfi Nur Fadila

NIM : 1802036114

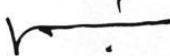
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembatalan Tiket
Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)

Dengan ini kami mohon kiranya Saudari tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Demikian harap menjadi maklu.

Wassalamu'alaikum.wr.wb

Pembimbing I



Dr. H. Mashudi, M.Ag.

NIP. 19690121 200501 1002

Pembimbing II



Ahmad Munif, M.S.I.

NIP. 19860306 201503 1 006

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Prof. Dr. Hamka, km 2 Semarang, telp (024) 7601291

PENGESAHAN

Nama : Alfi Nur Fadila
NIM : 1802036114
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik
Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang
Poncol)**

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal: 08 Desember 2022.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) tahun akademik 2021/2022.

Semarang, 19 Desember 2022

Ketua Sidang,

Dr. Junaidi Abdillah, M.Si.
NIP. 1967902022009121001

Sekretaris Sidang

Ahmad Munif, M.S.I.
NIP. 198603062015031006

Penguji 1,

Lathif Hanaf Rofiq, M.A
NIP. 198910092019031007



Penguji 2,

Muhammad Shoim, S.Ag., M.H.
NIP. 197111012006041003

Pembimbing I,

Dr. H. Mashudi, M.Ag.
NIP. 196901212005011002

Pembimbing II,

Ahmad Munif, M.S.I.
NIP. 198603062015031006

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa ayat 4 : 29)¹

¹Al-Quran Kemenag <http://quran.kemenag.go.id/>

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur dan bangga, penulis mempersembahkan karya ini untuk :

Orang tua penulis, Bapak Drs.Samsudin dan Ibu Resmi Heriyanti beserta Kakak-kakak, Adik serta Keponakan penulis yang telah memberikan kasih sayang, membesarkan, membimbing, mendoakan serta mendukung semua perihal yang saya lakukan.

Seluruh guru yang telah memberikan Ilmu untuk penulis sejak awal menuntut ilmu.

Sahabat-sahabat terdekat penulis semasa sekolah dan kuliah di UIN Walisongo Semarang.

DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfi Nur Fadila

NIM : 1802036114

Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Judul Skripsi: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)"

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 13 November 2022

Deklarator,



METERAL
TAMBAH
227FFFAK0081547300
Alfi Nur Fadila
NIM.1802036114

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin
1	ا	tidak dilambangkan
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	s\
5	ج	J
6	ح	h}
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	z\
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sy
14	ص	s}
15	ض	d}

No.	Arab	Latin
16	ط	t}
17	ظ	z}
18	ع	'
19	غ	g
20	ف	f
21	ق	q
21	ك	k
22	ل	l
23	م	m
24	ن	n
25	و	w
26	ه	h
27	ء	'
28	ي	y

2. Vokal Pendek

.... = a	كَتَبَ	kataba
.... = i	سُئِلَ	su'ila
.... = u	يَذْهَبُ	yaz\habu

3. Vokal Panjang

ا... = a>	قَالَ	qa>la
اي... = i>	قِيلَ	qi>la
او... = u>	يَقُولُ	yaqu>lu

ABSTRAK

Pada praktik jual beli tiket kereta api hal ini termasuk dalam akad *Ijarah Maushufah Fi Dzimmah*, dimana pada praktiknya akad sewa menyewa dengan manfaat atau jasa yang menjadi objek akadnya belum hadir saat akad dibuat, tetapi hanya dijelaskan sifat-sifatnya dan ketentuannya sehingga menjadi jelas bagi pihak penyewa. Dalam praktik pembatalan tiket kereta api terdapat pembulatan atas dana yang didapat konsumen setelah proses pembatalan, hal tersebut terdapat ketidaksesuaian antara praktik pengembalian dana hasil pembatalan tiket dengan konsep *ijarah* dalam Hukum Islam.

Pokok masalah dari penelitian ini adalah bagaimana praktik pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian normative-empiris, menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum dengan data primer yang diperoleh dari lapangan. Data lapangan berasal dari wawancara yang dilakukan dengan pihak KAI dan calon penumpang atau konsumen yang melakukan praktik pembatalan tiket kereta api. Untuk mengumpulkan data penulis menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang telah terkumpulkan dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa, praktik pembatalan tiket kereta api diawali dengan transaksi pemesanan tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol yang terdapat dua cara pemesanan yaitu dengan cara *online* melalui aplikasi KAI Access dan *offline* dengan datang langsung ke loket pembelian tiket di stasiun. praktik pembatalan jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol dimana jika didalamnya terdapat pembulatan dalam dana hasil pembatalan setelah dikurangi 25% diperbolehkan dalam Hukum Islam. Dimana pada dasarnya setiap

orang yang berakad diperbolehkan untuk melakukan praktik akad *ijarah* selagi sudah memenuhi syarat-syarat yang mereka sepakati sebelumnya, serta bukan termasuk transaksi yang terlarang oleh sebab orang yang berakad dan sighthat dan terdapat unsur saling rela jika dalam proses pembatalan terdapat pembulatan didalamnya.

Dalam hal ini telah melanggar Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor.35?M-DAG/PER/7/2013 Pasal; 6 ayat (3) dimana menurut peraturan tersebut selama masih ada kembalian dalam nominal uang pecahan yang masih beredar maka pihak usaha wajib mengembalikan kepada konsumen. Kemudian jika terdapat pembulatan pihak usaha wajib memberikan informasi kepada konsumen.

Kata Kunci : Hukum Islam, Ijarah, Pembatalan, Pembulatan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahin

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga atas ridha-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)” Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu (S.1) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah memberi suri tauladan bagi kita semua. Semoga kita mendapatkan syafaat beliau kelak di hari akhir, aamiin.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik dalam hal memberikan ide, kritik maupun saran dan bentuk bantuan lainnya sejak awal penyusunan skripsi hingga selesai. Oleh karena itu, penulis sampaikan banyak terimakasih sebagai rasa hormat dan penghargaan dalam peran sertanya penyusunan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang dengan-Nya saya belajar untuk selalu mensyukuri atas semua nikmat yang telah diberikanNya dan segala kasih sayangnya.

2. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Dr. H. Mashudi, M.Ag. dan Bapak Ahmad Munif, M.S.I. yang tidak pernah lelah membimbing dan memberikan arahan serta masukan-masukan.
3. Bapak Dr. H. Mohammad Arja Imroni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Supangat, M.Ag., dan Bapak Saifudin, M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, beserta segenap staf akademik jurusan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Narasumber yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Drs.Samsudin dan Ibu Resmi Heriyanti yang selalu tiada henti mendoakan, memberi semangat dan dukungan, sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.
8. Kakak-Kakaku Zaky Mubarak dan Risma Dwi Amalia serta Kakak iparku dan Adiku Alia Zahra serta keponakan penulis yang telah memberi semangat tiada henti.
9. Teman-teman KKN RDR Kelompok 29 yang telah memberikan semangat, do'a dan kebersamaan hingga akhir proses skripsi terutama, Najwan Nufus, Trianita Nurhadiningtias, Nindita Amelia, Hana Urfi Ardani, Lutfi Khoiriyah dan Ifa Datur Rohmah.

10. Semua rekan-rekan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018, khususnya teman HES C 2018 yang tidak bisa saya tulis satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya.
11. Kepada seseorang pemilik NIM 1802016116 yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini dan seterusnya. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa-apa yang kemarin dirasa kurang dan ditambahkan apa-apa yang dirasa diperlukan.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan tercapainya skripsi ini.

Demikian yang penulis bisa tulis semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT serta selalu diberikan kebahagiaan dunia akhirat. Penulis juga menyadari jika dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi bahasa, isi ataupun analisisnya. Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini

Akhir kata, penulis berharao semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Semarang, 13 November 2022

Penulis,



Alfi Nur Fadila

NIM.1802036114

DAFTAR ISI

PERSETUJUAAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
TRANSLITERASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka	10
F. Metodologi Penelitian	19
G. Sistematika Penulisan	27
BAB II	29

TINJAUAN UMUM TENTANG IJARAH DAN PEMBATALAN AKAD DALAM HUKUM ISLAM.....	29
A. Pengertian Ijarah	29
B. Dasar Hukum Ijarah.....	31
C. Rukun dan Syarat Ijarah	35
D. Macam-Macam Ijarah.....	40
E. Ketentuan Hukum Ijarah.....	46
F. Pembayaran Upah Dalam Pekerjaan Ibadah..	48
G. Pembayaran Upah dan Sewa	49
H. Pembatalan dan Berakhirnya Ijarah	51
I. Pengembalian Objek Sewa-Menyewa	53
BAB III.....	55
GAMBARAN UMUM TENTANG STASIUN SEMARANG PONCOL	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
B. Praktik Pembatalan Jual Beli Tiket Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol	57
BAB IV.....	85

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP ADUAM KONSUMEN TENTANG PRAKTIK PEMBATALAN TIKET JASA KERETA API DI STASIUN SEMARANG PONCOL	85
A. Analisis Praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol	85
B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol	106
BAB V	120
PENUTUP	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	129
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan jual beli merupakan suatu kegiatan yang sudah ada sejak zaman dulu, hal ini dilakukan agar manusia dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Kegiatan jual beli ini sudah dilakukan oleh manusia sejak zaman sebelum dikenal alat tukar yang disebut mata uang atau alat yang berfungsi sebagai alat pembayaran, dimana dahulu manusia melakukan kegiatan jual beli dengan sistem barter, dimana dalam perekonomian barter ini model transaksinya dilakukan dengan cara mempertukarkan barang dengan barang.² Barter sendiri adalah sebuah kegiatan saling menukar barang dengan barang atau jasa dengan jasa, jual beli model barter pada zaman dahulu dilakukan hanya di pasar. Seiring dengan berjalannya waktu, alat pembayaran jauh lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan orang-orang dimasa modern seperti ini. Dimana orang-orang berbelanja tidak perlu membawa uang dalam jumlah banyak, tetapi cukup dengan membawa kartu kecil yang disebut kartu kredit (*credit card*).³

Pada saat ini, semakin padatnya aktivitas yang dilakukan manusia menuntut untuk lebih pandai dalam

² Ressi Susanti, *Sejarah Transformasi Uang dalam Islam*, Journal Of Islam and Plurality, (Volume 2, Nomor 1, Juni 2017), 33-34

³ *Ibid.*

mengatasi hal ekonomi. Khususnya dalam hal transportasi, sampai saat ini transportasi yang banyak memudahkan bagi pegawai, pengusaha, mahasiswa dan masyarakat umum untuk beraktivitas yang mengharuskan pergi antar kota adalah Kereta Api. Transportasi Kereta Api merupakan transportasi yang berada dibawah naungan PT.KAI. PT. KAI (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia, baik jasa angkutan barang maupun penumpang dengan tujuan memperlancar transportasi manusia atau barang.⁴

Dalam perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli tentunya tidak selamanya berjalan dengan baik-baik saja, bahkan tidak jarang ketika dalam proses jual beli terdapat masalah antara penjual dan pembeli. Salah satu masalah yang sering muncul dalam bidang transportasi kereta api diantaranya yaitu pembatalan tiket kereta api yang telah di booking sebelumnya atau banyak yang mengubah jadwal keberangkatan. Dalam hal ini PT Kereta Api menyediakan layanan pembatalan tiket yang bisa langsung diakses oleh calon penumpang melalui online lewat aplikasi maupun datang langsung ke stasiun yang dituju, dengan cara menunjukkan tiket yang akan diproses pembatalan dan kartu identitas asli dan mengikuti semua prosedur pembatalan tiket. Dalam hal batal pembeli, jika calon penumpang mengurus

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

pembatalan sesuai prosedur maka akan mendapat pengembalian dana dengan dipotong 25% dari harga tiket. Kemudian layanan Batal Petugas merupakan salah satu jenis layanan dari PT Kereta Api bagi calon penumpang yang mengalami masalah pada tiket yang diterima seperti tiket yang salah cetak formulir yang berbeda dengan formulir yang diisi ketika melakukan pembelian tiket, ketika calon penumpang mengalami hal tersebut maka dapat memproses pembatalan dengan cara batal petugas. Dalam hal ini calon penumpang yang mengalami kejadian seperti ini maka pengembalian dana yang didapat 100% dari harga tiket dan petugas yang melakukan kesalahan tersebut akan mengenai teguran dari pihak KAI.⁵

Dalam peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 134 ayat (3) dijelaskan bahwa :

“Apabila orang yang telah membeli karcis membatalkan keberangkatan sebelum batas waktu keberangkatan sebagaimana dijadwalkan melapor kepada Penyelenggara Sarana Perkeretaapian, maka akan mendapat pengembalian sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari harga tiket.”⁶

⁵ Andre Setiawan, Costumer Service Stasiun Semarang Poncol, *Hasil Wawancara*, 21 Juni 2022

⁶ Pasal 134 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang-undang diatas dijelaskan mengenai pengembalian dana yang diperoleh oleh seseorang yang membatalkan tiket kereta api yang telah dipesan sebelumnya dengan pengembalian dana sebesar 75%. Sedangkan dalam situs resmi KAI, disebutkan beberapa Syarat dan Ketentuan bagi para calon penumpang kereta api khususnya mengenai Pembatalan Tiket, salah satunya yaitu :

1. Dalam proses pembatalan tiket, dikenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari tarif tiket Kereta Api diluar biaya pemesanan atau pemotongan 25% dari harga tiket yang telah dibayar.
2. Pengembalian biaya dilakukakn setelah hari ke-30 melalui transfer atau diambil tunai di stasiun yang ditunjuk.⁷

Dalam Islam, suatu pembatalan biasa disebut *fasakh*. *Fasakh* sendiri adalah terlepasnya suatu ikatan akad atau hilangnya hukum akad dari asalnya.⁸ Apabila suatu barang yang menjadi suatu objek jual beli dan terjadi pembatalan jual beli maka salah satunya akan dirugikan. Apabila pembeli membatalkan jual beli, sebaiknya penjual menerima barang dan mengembalikan harga dengan ikhlas. Hal tersebut disebut pembatalan jual beli (*iqalah*), yaitu membatalkan transaksi dan

⁷ https://www.kai.id/corporate/passenger_services/0 , diakses tanggal 7 Juni 2022.

⁸ Abdul Hayyie al-Qatani, *Fiqh Islam Wa Abdillatuhu*, (Jakarta : Darul Insan, 2007), 350.

kembalinya kedua orang yang melakukan transaksi dengan sesuatu miliknya, boleh dengan lebih sedikit atau lebih banyak darinya. Dalam Fiqh, ketika terjadi pembatalan dalam suatu muamalah, terdapat ketentuan ujah atau imbalan yang diberikan kepada seseorang kepada orang lain atas pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam hal jumlah ujah dan mekanisme perubahannya harus ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama.⁹

Dalam kasus pembatalan tiket kereta api yang telah dibooking sebelumnya tentu boleh dengan persyaratan yang telah ditentukan, yaitu proses pembatalan transaksi tiket kereta api bisa dilakukan secara online atau datang langsung ke Stasiun tertentu, dalam proses pembatalan dilakukan minimal 30 menit sebelum keberangkatan kereta api sesuai jadwal yang tercatat dalam tiket. Dalam hal ini, sesuai SOP jika melakukan pembatalan maka uang yang akan dikembalikan terdapat potongan sebesar 25% untuk bea pembatalan. Tetapi pada praktiknya, penulis melakukan observasi langsung dengan membeli tiket kereta api dengan rute perjalanan dari stasiun Semarang Poncol ke stasiun Pemalang dengan harga tiket Rp.70.000. Kemudian penulis ingin membatalkan tiket yang telah dibeli, maka langsung mengurus pembatalan tiket ke stasiun Semarang poncol dengan mengikuti prosedur yang diarahkan petugas. Jika dihitung, dengan

⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No:101/DSN-MUI/X/2016 tentang Akad Al-Ijarah Al-Ma Ushufah Fi Al-Dzimmah, ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Oktober 2016.

harga tiket Rp.70.000 dan setelah dilakukan proses pembatalan dipotong 25% dari harga tiket, harusnya dana yang didapat sejumlah Rp.52.500. Tetapi pengembalian dana dari proses pembatalan tersebut hanya sejumlah Rp.52.000. Hal tersebut tentu terdapat kerugian dari pihak konsumen, karena konsumen tidak menerima pengembalian dana sesuai dengan nominal yang seharusnya. Hal ini menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat, karena selain tidak jelasnya nominal yang didapat, lalu jika ingin mengurus pembatalan tiket kereta api, ada banyak proses yang harus dilakukan calon penumpang, jika sudah selesai mengurus pembatalan pun uang pengembalian tidak langsung dikembalikan tetapi pihak konsumen harus menunggu waktu 30 hari sampai 45 hari dari proses pembatalan tersebut. Oleh karena itu banyak calon penumpang yang memilih tidak mengurus pembatalan dan harus mengikhlaskan tiket yang sudah dibeli menjadi hangus.¹⁰

Dalam Islam, ketika melakukan sebuah transaksi tentunya sudah sangat jelas mengenai peraturan dimana hal-hal tersebut tidak bertentangan dengan Hukum Islam. Dimana didalamnya terdapat peraturan prinsip transaksi dengan saling rela antar keduanya, dan jika terdapat permasalahan ketika dalam kegiatan transaksi seperti ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan

¹⁰ Alfi Nur Fadila, *Observasi Langsung*, dilakukan pada tanggal 21 Juni 2022.

kesepakatan diawal perlu adanya penyelesaian sesuai dengan Hukum Islam. Dalam permasalahan diatas dimana terdapat kasus pembatalan tiket kereta api dengan pengembalian dana yang tidak sesuai yaitu yang seharusnya konsumen peroleh dari dana pengembalian setelah dipotong 25% dari harga tiket sebesar Rp.52.500 tetapi yang didapat oleh konsumen hanya sebesar Rp.52.000. Hal tersebut terdapat ketidaksesuaian antara praktik pengembalian dana hasil pembatalan tiket dengan konsep *ijarah* dalam Hukum Islam. Dalam *ijarah* telah dijelaskan mengenai ketentuan terkait Ujrah atau upah dimana salah satunya yaitu “Jumlah ujrah dan mekanisme perubahannya harus ditentukan berdasarkan kesepakatan”.¹¹ Oleh karena itu hal tersebut perlu diteliti lebih lanjut agar permasalahan tersebut sesuai dengan ketentuan Hukum Islam.

Dalam sebuah penelitian tentunya harus terapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat perbandingan dengan penelitian terdahulu dimana penelitian tersebut yang ditulis oleh Fawaid dengan judul Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api Dan Perubahan Jadwal Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Dimana perbedaan yang terlihat dalam penelitian yang akan penulis teliti yaitu dalam fokus penelitian. Dalam penelitian karya Fawaid fokus penelitian hanya di pembatalan tiket dan perubahan

¹¹ Dr.Andri Soemitra, M.A., *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2019), 125.

jadwal, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti lebih fokus dalam pembulatan dana hasil pembatalan tiket kereta api. Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini para pihak yang terlibat dalam kasus pembatalan tiket menjadi lebih paham akan adanya peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang muncul berupa ketidaksesuaian antara praktik pengembalian dana dalam proses pembatalan tiket di KAI dengan konsep Ijarah dalam Hukum Islam. Untuk itu, peneliti tertarik mengkaji dalam sebuah skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis telah merumuskan beberapa pokok masalah yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Adapun pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana praktik pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api
2. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pembulatan pembatalan jual beli tiket kereta api.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang diharapkan dari penulisan skripsi ini diantaranya, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan keilmuan, khususnya dalam hal perlindungan konsumen tentang pembatalan tiket kereta api. Serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

Sebagai wawasan dan pengetahuan maupun wacana keilmuan tentang tinjauan hukum islam terhadap pembulatan pembatalan tiket kereta api.

b. Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan membantu masyarakat khususnya untuk calon konsumen yang melakukan pembatalan tiket dan dapat memahami permasalahan yang ada yaitu mengenai pembatalan tiket jasa transportasi

kereta api, agar nantinya masyarakat lebih sadar mengenai kasus pembatalan tiket kereta api.

c. Untuk Pihak KAI

Penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan pertimbangan dalam menerapkan peraturan yang berlaku di KAI. Dan agar lebih memberikan pemahaman lebih kepada calon penumpang yang melakukan proses pembatalan tiket kereta api.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari kajian pustaka sebenarnya adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengembangkan dan membandingkan penelitian terdahulu yang sudah ada dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang. Disini peneliti akan membahas lebih spesifik terhadap Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol. Dengan demikian ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi diatas, diantaranya :

No	Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Tommy Sambahar Matondang	Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan	Perlindungan hukum bagi konsumen	Perbedaan terletak pada peraturan

		Tiket Kereta Api Akibat Dari Pandemi Covid-19 (Studi Pt. Kai Medan)	terhadap pembatalan tiket kereta api akibat Pandemi Covid 19, PT. Kereta Api Indonesia mengembalikan uang tiket secara penuh yaitu 100 persen kepada konsumen atas pembatalan tiket yang terjadi.	yg diatur dalam fokus penelitian.
2.	Putri Humaira	Sistem <i>Refund</i> Pada Pembelian Tiket Penerbangan Dalam	Penetapan refund tiket pesawat belum sepenuhnya sesuai dengan	Perbedaan terletak pada obyek penelitian.

		Perspektif Akad <i>Al-Ijarah Bi Al-Manfa'ah</i>	akad <i>ijārah bilal manfa'ah</i> dimana konsumen tidak mendapatkan biaya tiket yang telah dibatalkan akan tetapi pihak travel yang mendapat manfaat dari pembatalan tiket tersebut.	
3.	Fitri Roshadina	Pengenaan Bea Pembatalan Dan Bea Administrasi Tiket	Pihak KAI tidak memenuhi unsur-unsur ketentuan kontrak	Perbedaan terletak pada obyek penelitian.

		Kereta Api Dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi Kasus Di Stasiun Tugu Yogyakarta)	baku yang seharusnya dari segi penulisan klausula.	
4.	Farahdita Dyatma Shafiradini	Tanggung Jawab Xpress Air Terhadap Penumpang Atas Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus Pembatalan Tiket Xpress Air Nomor Tiket :999000729	Bentuk tanggung jawab badan usaha angkutan udara yang melakukan pembatalan tiket secara sepihak menurut hukum positif adalah dengan	Perbedaan terletak pada obyek penelitian.

		5760)	pemberian kompensasi dan ganti rugi berupa mencari alternatif penerbangan lain atau pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket). Jika tidak terlaksana maka penumpang dapat menggugat pihak badan usaha angkutan udara berdasarkan wanprestasi	
--	--	-------	--	--

5.	Fawaid	Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api dan Perubahan Jadwal Penumpang Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah	Pembatalan tiket jasa transportasi kereta api diperbolehkan oleh syara' karena akad dalam transaksi jual beli tiket termasuk akad jaiz.	Perbedaan terletak pada fokus penelitian
----	--------	--	---	--

Pertama, skripsi yang disusun oleh Tommy Sambahar Matondang yang berjudul “Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Tiket Kereta Api Akibat Dari Pandemi Covid-19 (Studi Pt. Kai Medan)”. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian tersebut yaitu bagaimana aspek hukum yang didapat ketika terjadi pembatalan tiket kereta api, dimana didalamnya dijelaskan bahwa pada Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 tahun 2020 menyebutkan Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* dengan melakukan Pengendalian transportasi ini dilakukan termasuk pada PT. KAI yang melakukan

pembatalan tiket kereta api pada masa awal pandemi Covid 19. Adapun lokasi yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu di Pt. Kai Medan.¹²

Kedua, skripsi yang disusun oleh Putri Humaira yang berjudul “Sistem *Refund* Pada Pembelian Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad *Al-Ijarah Bi Al-Manfa'ah*”. Dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem refund terhadap tiket penerbangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan jangka waktu pengembalian biaya tiket penerbangan oleh agen travel kepada penumpang serta implementasi sistem refund pada pembatalan tiket penerbangan dalam perspektif akad *al-ijarah bi al-manfa'ah*. Hasil penelitian tersebut adalah pihak travel lebih memperhatikan kebijakan terhadap penetapan refund pada tiket pesawat sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan baik itu pihak travel maupun pihak konsumen.¹³

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Fitri Roshadina yang berjudul “Pengenaaan Bea Pembatalan Dan Bea Administrasi Tiket Kereta Api Dalam Tinjauan Hukum

¹² Tommy Sambahar Matondang, “*Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Tiket Kereta Api Akibat Dari Pandemi Covid-19 (Studi Pt. Kai Medan)*”, Skripsi, (Medan, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2021)

¹³ Putri Humaira, “*Sistem Refund Pada Pembelian Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijarah Bi Al-Manfa'ah*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2019.

Islam (Studi Kasus Di Stasiun Tugu Yogyakarta)”. Masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah mengenai pengenaan bea pembatalan dan bea administrasi berdasarkan peraturan perjanjian baku, dan bagaimana jika ditinjau berdasarkan Hukum Islam. Hasil penelitian tersebut adalah pihak KAI tidak memenuhi unsur-unsur kontrak baku yang seharusnya dari segi penulisan klausa, akan tetapi pihak KAI tidak melanggar Hukum Islam atas tujuan pengenaan bea pembatalan dan bea administrasi karena sebagai upaya perlindungan diri agar tidak dirugikan, yang disalahkan adalah tidak transparannya pihak KAI dalam penyampaian klausa-klausa bakunya.¹⁴

Keempat, skripsi yang disusun oleh Farahdita Dyatma Shafiradini yang berjudul “Tanggung Jawab Xpress Air Terhadap Penumpang Atas Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus Pembatalan Tiket Xpress Air Nomor Tiket :9990007295760)”. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab badan usaha angkutan udara atas pembatalan tiket secara sepihak dalam hukum positif dan akibat hukum yang ditimbulkan terkait tanggung jawab XpressAir atas pembatalan tiket penerbangan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian tersebut yaitu

¹⁴ Fitri Roshadina, “Pengenaan Bea Pembatalan Dan Bea Administrasi Tiket Kereta Api Dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi Kasus Di Stasiun Tugu Yogyakarta)”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Hukum Muamalah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

perlunya dibentuk institusi khusus untuk penertiban serta pengawasan terhadap badan usaha angkutan udara yang tidak menjalankan sanksi dan ganti rugi jika terjadi pembatalan tiket secara sepihak.¹⁵

Kelima, jurnal penelitian yang disusun oleh Fawaid yang berjudul “Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api dan Perubahan Jadwal Penumpang Perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah”. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa dalam suatu usaha bisnis sebagai penyedia jasa layanan transportasi, PT KAI pernah mengalami pembatalan tiket kereta api, dimana pembatalan tiket tersebut dibagi menjadi dua macam yaitu Batal Pembeli dan Batal Petugas. Kemudian dijelaskan juga mengenai perubahan jadwal keberangkatan dengan dikenakan bea administrasi sebesar 25% dari harga tiket jika ingin melakukan pembatalan dan perubahan tiket kereta api.¹⁶

Pentingnya telaah pustaka yang dikemukakan diatas, bertujuan untuk menghindari adanya kesamaan dalam melakukan penelitian yang terdahulu, tetapi terdapat beberapa perbedaan yaitu objek kajian yang berbeda, lokasi penelitian berbeda, dan permasalahan

¹⁵ Farahdita Dyatma Shafiradini yang berjudul “*Tanggung Jawab Xpress Air Terhadap Penumpang Atas Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus Pembatalan Tiket Xpress Air Nomor Tiket :9990007295760)*”. Skripsi Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020.

¹⁶ Fawaid, “*Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api dan Perubahan Jadwal Penumpang Perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah*”, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, (Volume 4, Nomor 1, April 2020).

yang ditemukan berbeda dengan pemaparan penelitian diatas. Sehingga peneliti dapat meneliti lebih jauh tentang permasalahan pembatalan tiket kereta api sebagai bahan penelitian.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yaitu metode yang digunakan sebagai suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang bertujuan untuk sebuah karya ilmiah yang diperoleh dari suatu penelitian dan dapat mencapai apa yang diharapkan dengan tepat dan terarah dengan menggunakan metode ilmiah.¹⁷ Adapun jenis data dan pendekatan penelitian yang diperoleh penulis yaitu:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dapat dikategorikan sebagai penelitian hukum. Penelitian hukum yang digunakan adalah normative-empiris mengenai Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol. Dimana didalamnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya pembahasan unsur empiris.

Jenis penelitian normative-empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji hukum dianggap sebagai aturan atau norma (kodifikasi, undang-undang

¹⁷ Abu dan Chalid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1997), 37

dan kontrak) dan bagaimana aturan hukum tersebut diterapkan kedalam masyarakat. Sehingga tercapai atau tidak tujuan yang sesuai dengan aturan hukum. Jika aturan hukum tersebut tercapai maka aturan hukum tersebut telah terlaksana sebagaimana aturan yang berlaku. Namun jika aturan hukum tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka dapat dikatakan ketetapan normatif tidak sesuai dengan pelaksanaan yang dilakukan dalam praktik di masyarakat¹⁸

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam memecahkan suatu rumusan masalah yaitu menggunakan pendekatan yuridis-empiris. Metode penelitian normatif-empiris. Dimana dalam yuridis dapat dilihat bahwa hukum sebagai norma atau aturan (*das sollen*). Dan dalam pendekatan empiris bahwa hukum sebagai kenyataan sosial yang dijalankan di dalam masyarakat (*das sein*). Dalam pendekatan yuridis-empiris didalamnya lebih mengkaji bagaimana reaksi yang terjadi dalam masyarakat jika aturan tersebut ditetapkan. Hal ini dalam pendekatan tersebut agar memberi pengetahuan hukum secara empiris dengan cara terjun langsung pada objek penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti itu akan dilakukan yang berisi subjek dan

¹⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Nusa Tenggara Barat : Mataram University Press, 2020), 117

objek penelitian. Subjek penelitian ini menggunakan subjek petugas atau pegawai KAI serta konsumen atau calon penumpang dan Objek penelitian ini melakukan penelitian di Stasiun Semarang Poncol.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan yaitu metode kualitatif disajikan dengan kata-kata berdasarkan informasi yang diperoleh dari sumber terkait. Tujuan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pandangan-pandangan mengenai Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol. Metode Kualitatif adalah sebuah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data yang berasal dari data primer, data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, dimana data primer didapatkan secara langsung dari lokasi yang ditentukan oleh pihak narasumber.¹⁹

Data yang diperoleh secara langsung akan diamati dan dicatat oleh peneliti, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dari hasil observasi dan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian dalam kegiatan pembatalan tiket jasa transportasi kereta api di Stasiun Semarang Poncol. Para pihak yang akan diteliti yaitu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti seperti para pihak yang melakukan praktik pembatalan tiket serta para pihak lain yang bersangkutan didalamnya.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang tidak diambil langsung dari informan akan tetapi dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk foto, laporan, skripsi, tesis dan peraturan perundang-

¹⁹ Suteki dan Galang Taufani, *Metode Penelitian Hukum*, (Depok : Rajawali Pers, 2018),.214

undangan untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.²⁰ Sumber data sekunder yang digunakan peneliti diantaranya berupa dokumen yang mendukung mengenai pembatalan jual beli secara hukum positif maupun dalam konteks hukum islam.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja, sistematis tentang fenomena sosial dengan jalan pengamatan.²¹ Observasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu partisipan dan non partisipan. Observasi partisipan adalah observasi yang dilakukan langsung oleh penulis dengan cara menjadi bagian dari kegiatan yang sedang diamati, sedangkan observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan dimana penulis hanya sebagai penonton dan tidak langsung

²⁰ Zainudin Ali, M.A. *“Metode Penelitian Hukum”* (Jakarta,; Sinar Grafika, 2009), 106

²¹ Abu dan Chalid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1997), 37.

terlibat dalam kegiatan yang menjadi topik penelitian.²²

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipan, dimana penulis melakukan observasi pra penelitian dengan praktik langsung bagaimana mengurus proses pembatalan tiket kereta api, dari proses pembelian tiket sampai proses pembatalan tiket. Dan ternyata benar adanya dalam proses pembatalan tiket terdapat pembulatan didalamnya.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah percakapan dua dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Teknik dalam wawancara dalam penelitian pendekatan kualitatif dibagi menjadi tiga kategori, yaitu wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal, wawancara umum yang terarah, dan wawancara terbuka yang standar.²³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara secara langsung kepada subyek yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti

²² Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013),.26

²³ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2018),.218

seperti orang yang pernah membatalkan tiket dan pihak atau pegawai KAI berupa pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan pedoman yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan pihak KAI diantaranya Febrita selaku Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang, Hanisatul selaku Supervisor Penjualan Angkutan Penumpang, Andre Setiawan dan Fenti Artika selaku Costumer Service. Dan beberapa konsumen yang melakukan pembatalan tiket seperti Wildan Chamdani, Syafaah Kamilia Irsan dan Susanti Noviana YS.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk dokumen-dokumen, surat-surat, catatan peristiwa yang telah dibentuk tulisan maupun karya yang bersifat monumental. Yang kemudian dokumen tersebut dijadikan sebagai pendukung terhadap suatu penelitian. Untuk mendapatkan data yang jelas dalam penelitian ini, maka peneliti juga menggunakan metode dokumentasi berupa, catatan harian, laporan, foto, wawancara dan lain sebagainya yang nantinya dijadikan sebagai bukti bahwa telah terjadi suatu peristiwa.²⁴ Sehingga dokumentasi dapat mempermudah penulis untuk

²⁴ Imam Gunawan, *Metode Peneitian Kualitatif Teori % Praktis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 175.

melakukan pengumpulan, penyusunan dan mengelola data yang didapatkan.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan dokumentasi berupa bukti resmi pembatalan yang dilakukan konsumen, foto dengan narasumber ketika wawancara berlangsung, rekaman audio ketika wawancara berlangsung, serta beberapa salinan peraturan yang terkait dengan penelitian yang akan dikaji.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-analisis, yakni prosedur atau tata cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan obyek yang diselidiki sebagaimana adanya berdasarkan fakta yang aktual pada saat sekarang.

Maka teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini bersifat deskriptif-analisis, yakni penelitian yang dimaksudkan untuk memahami peristiwa mengenai bentuk kesadaran yang dilakukan oleh subjek penelitian menghasilkan data deskripsi berupa informasi lisan dari beberapa orang yang dianggap lebih tahu, dan perilaku serta objek yang diamati. Kemudian melalui tahapan-tahapan analisis data yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan bagaimana proses pembatalan tiket kereta api, dalam

hal ini difokuskan pada pembulatan yang terdapat dalam proses pembatalan tiket kereta api.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai penelitian mengenai bagaimana “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembulatan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)”. Maka pembahasannya disusun secara sistematis sesuai urutan dari permasalahan yang ada, yaitu terdiri dari lima bab yang saling terkait, yaitu sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan menyusun rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan terakhir sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dimana dalam bab ini berisi Landasan teori dari penelitian yang dilakukan dengan pembahasan seperti Pengertian ijarah, dasar hukum ijarah, rukun dan syarat ijarah, macam-macam ijarah, ketentuan hukum ijarah, pembayaran upah dalam pekerjaan ibadah, pembayaran upah dan sewa, pembatalan dan berakhirnya ijarah, pengembalian objek sewa-menyewa.

BAB III Gambaran Umum Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum mengenai Stasiun Semarang Poncol meliputi sejarah, kemudian berisi data tentang hasil wawancara dengan pegawai pihak KAI serta data penunjang lainnya yang berkaitan dengan kasus pembatalan tiket jasa transportasi kereta api.

BAB IV Bab ini merupakan pokok dari pembahasan mengenai bagaimana praktik pembatalan jual beli tiket kereta api dan bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan tiket kereta api. Dimana pada bab ini secara keseluruhan didalamnya menjelaskan analisis data yang diperoleh penulis dengan kejadian-kejadian yang ada dilapangan.

BAB V Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari uraian yang dikemukakan dalam penelitian yang diteliti penulis.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG IJARAH DAN PEMBATALAN AKAD DALAM HUKUM ISLAM

A. Pengertian Ijarah

Secara etimologi, lafal *al-ijarah* dalam bahasa Arab berasal dari kata *al-ajru* (الاجر) yang berarti upah, sewa, jasa atau imbalan. *Al-ijarah* merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa-menyewa, kontrak serta kegiatan jual beli jasa, dan lainnya. Dalam hal upah, dimana upah yang diperoleh seorang pekerja merupakan suatu hal yang dinyatakan sebagai paksaan atas kompensasi mengenai suatu usaha atau pekerjaan yang dilakukannya.²⁵ Sedangkan secara terminologi, *al-ijarah* adalah suatu akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa melalui sistem pembayarah upah sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang dan jasa tersebut.²⁶ Dalam akad ijarah sering biasa disebut sewa-menyewa, yaitu merupakan akad tukar menukar, tetapi dalam ijarah atau sewa menyewa ini kegiatan tukar menukar bersifat temporal atau dibatasi oleh waktu. Berbeda dengan tukar menukar dalam jual beli yang bersifat permanen atau tidak dibatasi oleh waktu, karena dalam ijarah sifatnya adalah menyewa dan barang tersebut bukan menjadi hak

²⁵ Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Pressi, 2017), 122.

²⁶ Farid Wadji dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2020), 63.

milih seseorang yang menyewa. Dimana pihak yang menyewakan berkewajiban untuk menyerahkan barang kepada penyewa dan penyewa berkewajiban untuk menyerahkan uang sewa (*ujrah*) kepada pihak yang menyewakan.²⁷

Terdapat beberapa definisi ijarah yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu :²⁸

1. Menurut Ulama Hanafiyah bahwa *al-Ijarah* adalah suatu transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan atau fee serta penukar manfaat.
2. Menurut Ulama Syafi'iyah bahwa *al-Ijarah* adalah suatu transaksi terhadap manfaat tertentu yang dibolehkan dan dapat digunakan dengan imbalan (bayaran) tertentu.
3. Menurut Ulama Maliki dan Hanbali bahwa *al-Ijarah* adalah suatu kepemilikan manfaat atas sesuatu yang dibolehkan dalam waktu tertentu dengan imbalan (bayaran) tertentu.
4. Menurut Jumhur Ulama' Fiqh bahwa *al-Ijarah* adalah menjual manfaat, yang diperbolehkan disewakan adalah manfaatnya bukan bendanya. Sehingga dalam hal ini tidak diperbolehkan dan dilarang untuk menyewakan pohon untuk diambil buahnya, tidak boleh menyewakan kambing untuk

²⁷ Pudjihardjo dan Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, (Malang : UB Press, 2019), 64.

²⁸ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2019), 115.

diambil susu, lemak, bulu dan anaknya. Serta tidak boleh menyewakan sungai, sumur atau mata air yang diambil airnya. Tidak boleh menyewakan padang rumput untuk diambil rumputnya, sertatidak boleh menyewa uang dirham dan dinar.

Dengan demikian, pengertian *ijarah* secara keseluruhan adalah pemindahan suatu hak atas barang atau jasa (manfaat) tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan atas benda yang disewakan atau dimanfaatkan melalui pembayaran sewa. Jasa (manfaat) yang disewakan adalah sesuatu yang dibolehkan menurut ketentuan syariat serta dapat dimanfaatkan dengan baik, yang kemudian terdapat perjanjian atas upah atau imbalan sesuai dengan kesepakatan diawal.

B. Dasar Hukum Ijarah

Ijarah mempunyai landasan hukum yang dijadikan sebagai dasar dalam melakukan suatu transaksi syariah, dimana didalamnya diatur dalam al-Quran, Sunnah dan Ijma para ulama. Berikut dasar hukum dari Ijarah :

1. Dasar hukum Ijarah yang terdapat dalam Al-Quran.

a. QS. Al-Baqarah, 2 : 233

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا
سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ

“Jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu

memberikan menurut pembayaran yang patut.” (QS. Al-Baqarah, 2 : 233).²⁹

Ayat ini membahas tentang seorang anak yang mempunyai hak persusuan sampai usia dua tahun, dan jika kedua orang tua ingin menyapih sebelum usia 2 tahun, maka tidak berdosa bagi kedua orang tuanya yang menyerahkan persusuan dengan orang lain. Dan disebutkan mengenai pembayaran upah untuk orang yang menyusui anaknya (selain ibunya) dengan cara yang baik dengan kerelaan hati.

- b. QS. Al-Qashash, 28 : 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ

“Salah satu seorang dari kedua wanita itu berkata: Ya, bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita)...” (QS. Al-Qashash, 28 : 26).³⁰

Ayat ini membahas tentang salah seorang dari kedua wanita yang meminta ayahnya untuk mempekerjakan seorang pemuda untuk menggembala dan mengurus domba peliharaan dan diberi gaji atau upah setelahnya. karena orang tersebut memiliki tenaga yang kuat dan dapat dipercaya.

2. Dasar hukum Ijarah yang terdapat di dalam Sunnah.

- a. Hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah :

²⁹ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-233> (Diakses pada tanggal 24 Juli 2022, pukul 09:19 WIB).

³⁰ <https://tafsirq.com/28-al-qasas/ayat-26> (Diakses pada tanggal 24 Juli 2022, pukul 09:43 WIB).

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلِيدِ الدِّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا وَهْبُ بْنُ سَعِيدٍ بْنِ عَطِيَّةَ السَّلَمِيِّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَخِفَّ عَرَقُهُ.

“Telah menceritakan kepada kami (Al Abbas bin Al Walid Ad Dimasyqi) berkata, telah menceritakan kepada kami (Wahb bin Sa'id bin Athiah As Salami) berkata, telah menceritakan kepada kami ('Abdurrahman bin Zaid bin Aslam) dari (Bapaknya) dari (Abdullah bin Umar) ia berkata, “Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: “Berkanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibnu Majah).³¹

- b. Hadis yang diriwayatkan oleh Abu Daud dari Sa'd Ibn Abi Waqqash :

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ حَدَّثَنَا أَبُو الْأَحْوَصِ حَدَّثَنَا طَارِقُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَنْ سَعِيدِ بْنِ الْمُسَيَّبِ عَنْ رَافِعِ بْنِ خَدِيجٍ قَالَ نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ الْمُحَا قَلَةِ وَالْمَزَا بَنَةِ وَقَالَ إِنَّمَا يَزْرَعُ ثَلَا ثَةٌ رَجُلٌ لَهُ أَرْضٌ فَهُوَ يَزْرَعُهَا وَرَجُلٌ مُنِخٌ أَرْضًا فَهُوَ يَزْرَعُ مَا مُنِخٌ وَرَجُلٌ اسْتَكْرَى أَرْضًا يَذْهَبُ أَوْفَضَةً.

³¹ <https://ilmuislam.id/hadits/cari?s=2434> (Diakses pada tanggal 01 September 2022, pukul 22:30 WIB)

Telah menceritakan kepada kami (Musaddad) telah menceritakan kepada kami (Abu Al Ahwash), telah menceritakan kepada kami (Thariq bin Abdurrahman) dari (Sa'id bin Al Musayyab), dari (Rafi' bin Khadij), ia berkata : “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam melarang dari muhaqalah (menjual gandum dalam bulirnya dengan gandum yang bersih dalam timbangan tertentu), dan muzabanah (menjual kurma kering dengan ruthab, dan menjual anggur dengan kismis secara takaran). Sesungguhnya yang boleh menanam Abu Daud tiga, yaitu : Seseorang yang memiliki tanah dan ia yang menanamnya, dan seseorang yang diberi tanah dan ia diberikan kepadanya, serta seseorang yang menyewa tanah dengan upah emas atau perak.” (HR. Abu Daud).³²

3. Dasar hukum Ijarah yang terdapat di dalam Ijma para Ulama.

Umat Islam pada masa sahabat telah ber ijma' bahwa Ijarah hukumnya boleh karena memiliki manfaat bagi manusia. Tujuannya karena Ijarah adalah untuk memberikan keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup, dimana seseorang mempunyai uang tapi tidak bisa bekerja, sebaliknya seseorang mempunyai tenaga dalam bekerja tetapi tidak memiliki uang. Maka dari itu dengan Ijarah keduanya saling mendapatkan keuntungan dan mendatangkan manfaat.³³

³² <https://ilmuislam.id/hadits/cari?s=2951> (Diakses pada tanggal 01 September 2022, pukul 23:05 WIB)

³³ Abrur Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2010), 278.

C. Rukun dan Syarat Ijarah

Rukun-rukun ijarah dan syarat-syarat ijarah adalah sebagai berikut :³⁴

1. *Mu'jir*, adalah orang yang melakukan akad sewa dan orang yang memberikan upah.
2. *Musta'jir*, adalah orang yang menyewakan barang dan menerima upah. *Mu'jir* dan *Musta'jir* disyaratkan orang yang baligh, berakal, cakap dan dapat mengendalikan harta (*tasharruf*) serta kedua belah pihak yang saling meridhoi.
3. *Sighat*, adalah ijab qabul antara *Mu'jir* dan *Musta'jir*. *Sighat* disyaratkan kedua belah pihak memahami transaksi ijarah dengan baik dan adanya kesesuaian antara ucapan penyewa dan jawaban pihak yang menyewakan. Seperti contoh *Mu'jir* berkata "aku menyewakan sepeda motor setiap harinya dengan tarif Rp.100.000" Lalu *Musta'jir* menjawab "aku terima sewa mobil tersebut dengan harga demikian setiap harinya".
4. *Ujrah*, adalah imbalan/bayaran yang diterima oleh *Musta'jir*. Dalam hal *ujrah* disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak, baik sewa menyewa atau upah mengupah.
5. Barang yang disewakan atau dikerjakan dalam upah mengupah, memiliki persyaratan mengenai barang yang disewakan dengan beberapa syarat, yaitu:³⁵

³⁴ Juanda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Salma Idea, 2016), 78.

- a. Barang yang menjadi objek akad sewa menyewa dan upah mengupah dapat diserahkan kepada penyewa dengan kegunaannya.
- b. Barang yang menjadi objek sewa menyewa dan upah mengupah dapat dimanfaatkan kegunaannya.
- c. Manfaat dari barang yang disewakan adalah yang bersifat mubah atau boleh menurut syara'.
- d. Barang yang disewakan bersifat kekal '*ain* (zat) - Nya hingga waktu yang ditentukan sesuai dengan perjanjian akad.

Ketentuan terkait Ijarah juga bisa ditemukan di Fatwa DSN MUI. Fatwa DSN MUI No.:09/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Ijarah* menetapkan mengenai rukun ijarah yang terdiri dari :³⁶

1. *Sighat Ijarah* adalah ijab dan kabul berupa pernyataan dari kedua belah pihak yang berakad (berkontrak) baik secara verbal maupun dalam bentuk lain.
2. Pihak-pihak yang berakad, terdiri dari pemberi sewa/pemberi jasa/pengguna jasa.
3. Objek akad Ijarah, yaitu:
 - a. Manfaat barang dan jasa
 - b. Manfaat jasa dan upah.

³⁵ Hendi Suhendi, *Fiqih Mu'amalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 118.

³⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.:09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Ijarah, ditetapkan di Jakarta pada tanggal 13 April 2000.

Secara garis besar, syarat Ijarah terdapat 4 macam, yaitu :³⁷

1. Syarat Penyewa dan Pemberi Sewa (*Mu'jir*)

Syarat penyewa dan pemberi sewa secara fiqh harus seseorang yang memiliki keahlian untuk melakukan pembelanjaan harta secara sah, seperti seseorang harus sudah baligh, berakal dan cakap terhadap hukum. Mengenai objek atau barang akad Ijarah yang disewakan, menurut para ulama fiqh menjelaskan bahwa syaratnya harus berupa benda yang dapat dimanfaatkan dengan baik. Menurut Ibnu Qayyim yang dikutip oleh Wahbah Zuhaili, onjek akad ijarah ijarah tidak selalu berupa manfaat/jasa saja, namun bisa juga berupa benda asalkan tidak mengurangi dari barang yang disewakan. Seperti contoh seseorang menyewakan pohon atau kebun selama setahun yang bermaksud diambil buahnya saja. Buah-buahan dalam akad ini adalah benda, bukanlah manfaat/jasa.maka dalam hal ini akad ijarah diperbolehkan atau sah.

2. Syarat Barang yang Disewakan

Barang yang disewakan juga harus disyaratkan menjadi hak milik penuh pemberi sewa. Jika barang tersebut bukan miliknya, maka akad ijarah tersebut harus menunggu sampai barang tersebut memiliki izin dari sang pemilik, jika pemilik tidak mengizinkan dan

³⁷ Pudjihardjo dan Nur Faizin Muhith, Fikih Muamalah Ekonomi Syariah, (Malang : UB Press, 2019), 68-69

ternyata ijarah sudah selesai, maka uang sewa menjadi hak pemberi sewa, begitupun sebaliknya. Kemudian syarat barang yang disewakan harus dapat diserahkan kepada pihak penyewa sebagaimana seperti kegiatan jual beli.

3. Syarat Pekerja yang Disewa (*Musta'jir*)

Syarat bagi buruh yang disewa pekerjaan atau jasanya, maka harus memiliki syarat pekerjaan tersebut harus jelas bagi kedua belah pihak, karena jika tidak ada kejelasan dapat menyebabkan perselisihan kedepannya. Seperti contoh seorang tukang ojek haruslah mengetahui tujuan penumpangnya agar ada kejelasan mengenai upah. Kemudian pekerja yang menjadi objek ijarah tidak berupa pekerjaan yang telah menjadi kewajiban pihak *musta'jir* (pekerja) sebelum berlangsungnya akad ijarah. Seperti contoh kewajiban seseorang membayar hutang, mengembalikan pinjaman dan lainnya, demikian pula tidak sah mengupah perbuatan ibadah seperti sholat, puasa dan lainnya.

4. Syarat Upah (*Ujrah*)

Harga sewa atau upah (*Ujrah*) memiliki beberapa syarat, yaitu :

- a. Harga sewa (*ujrah*) adalah imbalan yang sudah sesuai dengan perjanjian dan dibayar oleh penyewa sebagai harta atas manfaat yang dinikmatinya.

- b. Harga sewa (ujrah) harus dinyatakan secara jelas dan sesuatu yang bernilai harta serta pembayarannya dilakukan sesuai dengan kesepakatan.
 - c. Para Ulama sepakat memperbolehkan membayar ujarah selain dalam bentuk uang, yaitu bisa dalam bentuk manfaat yang serupa dengan onjek kontrak.
 - d. Ketentuan dalam menentukan ujarah dapat ditentukan dalam ukuran waktu, tempat dan jarak. Seperti contoh jika seseorang menjahitkan baju pada hari ini maka upahnya Rp. 30.000, tetapi jika menjahitnya besok maka upahnya Rp. 20.000. Pembayaran ujarah dimuka diperbolehkan dalam syariah. Hal tersebut dapat merupakan pembayaran dimuka dari total ujarah. Atau bisa juga pembayaran dilakukan secara angsuran atau ditangguhkan setelah yang bersangkutan mengambil manfaat dari jasa tersebut.
5. Syarat Sighat atau Ijab Qabul
- a. Akad Ijarah harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dimengerti oleh Mu'jir/Ajir dan Musta'jir.
 - b. Akad Ijarah boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbuatan/tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Macam-Macam Ijarah

Dilihat dari objeknya, *Ijarah* dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu *ijarah* yang bersifat manfaat dan *ijarah* yang bersifat pekerjaan.

1. *Ijarah ‘ala al-manafi’* atau *ijarah* yang bersifat manfaat

Dalam hal ini akad sewa menyewa diperbolehkan atas manfaat yang mubah atau diperbolehkan menurut syara’, seperti contoh dalam sewa menyewa rumah, toko, kendaraan, serta pakaian yang dipakai seseorang seperti dalam acara menikah (pengantin). Adapun jika manfaat yang diharamkan maka sesuatu hal tersebut tidak boleh disewakan, karena didalamnya mengandung keharaman. Maka dari itu tidak diperbolehkan mengambil imbalan untuk manfaat yang diharamkan seperti bangkai dan darah.³⁸

Menurut Ulama Hanafiyah, ketetapan akad *ijarah* kemanfaatan barang yang disewakan sifatnya mubah. Menurut Ulama Malikiyah, hukum *ijarah* harus sesuai dengan keberadaan manfaat. Menurut Ulama Hanabilah dan Syafi’iyah, hukum *ijarah* tetap pada keberadannya dan hukum tersebut menjadikan masa sewa seperti benda yang tampak. Karena dalam akad *ijarah* memiliki sasaran manfaat dari benda yang disewakan, maka pada dasarnya penyewa berhak untuk memanfaatkan barang tersebut

³⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2010), 330.

sesuai dengan keperluannya, bahkan si penyewa juga dapat meminjamkan atau menyewakan kepada pihak lain dengan syarat barang yang disewakan dapat digunakan dengan baik serta tidak merusaknya.³⁹

2. *Ijarah 'ala-'amaal* atau *ijarah* yang bersifat pekerjaan

Adalah suatu akad *ijarah* dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijarah* seperti ini diperbolehkan dalam hal seperti buruh bangunan, buruh pabrik, tukang pijat, tukang jahit, dan lainnya, hal ini disebut *Ijarah* yang bersifat kelompok (serikat) orang yang menjual jasanya untuk orang banyak. *Ijarah* yang bersifat pribadi contohnya seperti menggaji pembantu rumah tangga, tukang kebun dan satpam.⁴⁰

Orang yang melakukan pekerjaan disebut *ajir* atau tenaga kerja. *Ajir* sendiri terdapat dua macam, yaitu :

a. *Ajir Khass*

Yaitu *ijarah* yang dilakukan oleh seorang pekerja yang bekerja pada satu orang dalam masa tertentu. Dalam hal ini orang yang sedang bekerja hukumnya tidak boleh bekerja selain dengan orang yang sudah memberinya upah. Menurut Wahbah az-Zuhaili, pekerjaan menyusukan anak kepada orang

³⁹ Rachmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2001), .132

⁴⁰ Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003), 236.

lain selain ibunya dapat digolongkan sebagai akad *ijarah khass*. Sebagian Jumhur Ulama mengatakan bahwa seorang tidak boleh menyewa istrinya sendiri untuk menyusukan anaknya, karena hal tersebut termasuk kewajiban seorang istri. Jika sang istri menolak untuk menyusukan anaknya, maka menurut Imam Malik seorang suami berhak memaksa istrinya untuk menyusukan anaknya. Dalam hal ini pemberian upah kepada orang lain yang menyusukan anaknya, perlu adanya kesepakatan diawal mengenai berapa lama masa menyusui, melihat secara langsung terlebih dahulu anak yang akan disusui serta tempat yang digunakan untuk menyusui entah di rumah sendiri atau di tempat lain. Wanita yang sudah menyusui seorang anak tidak boleh menyusui anak yang lain lebih dari satu, karena dalam hal ini termasuk dalam *ajir khass*.⁴¹ Seperti dalam firman Allah SWT. dalam QS. Al-Baqarah, 2 : 233 :

وَأِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْرِضُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا
سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ ۚ

“Jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan menurut pembayaran yang patut.”
(QS.Al-Baqarah, 2 : 233).⁴²

⁴¹ Rachmat Syafe’I, *Fiqh Muamalah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2001), 135

⁴² <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-233> (Diakses pada tanggal 31 Juli 2022, pukul 21:22 WIB).

b. *Ajir Musytarik*

Yaitu orang yang bekerja untuk lebih dari satu orang, sehingga mereka bekerjasama dalam memanfaatkan pekerjaannya. Dalam hal ini hukumnya diperbolehkan. Dalam hal ini para ulama berbeda pendapat, menurut Hanafiyah dan Hanbaliyah bahwa *ajir musytarik* sama dengan *ajir khass* dalam hal tanggung jawabnya. Menurut ulama Malikiyah bahwa *ajir musytarik* harus bertanggung jawab sepenuhnya terhadap rusak atau hilangnya benda yang dijadikan objek pekerjaannya.⁴³

3. IMBT (Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik)⁴⁴

IMBT atau sewa menyewa yang berakhir dengan pemindahan kepemilikan adalah akad ijarah yang digabung dengan janji (*wa'd*) untuk memindahkan kepemilikan pada akhir waktu *ijarah* habis. Janji (*wa'd*) dalam memindahkan kepemilikan yang dibuat saat akad *ijarah* bukanlah suatu kesepakatan yang mengikat. Apabila janji tersebut dilaksanakan, maka harus dibuat sebuah akad baru. Sedangkan dalam akad baru yang dapat memindahkan kepemilikan atas barang yang disewakan dapat berupa akad Jual Beli (*al-bai'*) atau pemberian (*hibah* atau *athiyyah*). Jadi, pada saat akad sewa

⁴³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2010), .333.

⁴⁴ Pudjihardjo dan Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, (Malang : UB Press, 2019), 71-72

menyewa telah habis maka pemberi sewa dapat menjual barang tersebut kepada pihak penyewa dengan harga yang telah disepakati diawal pada saat akad jual beli antara keduanya. Dalam penggabungan dua akad atau lebih dalam satu akad, harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Pengumpulan dua akad bukan sebuah transaksi yang diharamkan oleh syariat.
- b. Penggabungan tersebut bukanlah sebuah upaya yang ditempuh dalam melakukan praktik riba.
- c. Penggabungan tersebut bukan sebagai jalan menuju pada praktik riba. Seperti contoh menggabungkan sewa menyewa dengan hutang piutang.
- d. Penggabungan bukanlah menggabungkan antara dua akad yang saling bertentangan, seperti akad hibah digabung dengan akad jual beli.

4. Ijarah Maushufah Fi Dzimmah⁴⁵

Adalah akad sewa menyewa dimana manfaat atau jasa yang menjadi objek akadnya belum hadir saat akad dibuat, tetapi hanya dijelaskan sifat-sifatnya dan ketentuannya sehingga menjadi jelas bagi pihak penyewa. Dalam hal ini pemberi sewa berkewajiban menyediakan manfaat atau jasa tersebut. Akad *ijarah* ini sebetulnya hampir sama dengan akad salam (pesanan), jika dalam akad salam (pesanan) umumnya

⁴⁵ *Ibid*

objek akadnya berupa benda (*'ain*). Berbeda dengan akad Ijarah Maushufah fi Dzimmah ini, dimana objek akadnya berupa manfaat atau jasa. Maka dalam hal ini diperbolehkan. Jika seandainya penyedia manfaat atau jasa (buruhnya meninggal dunia), maka akad Ijarah Maushufah fi Dzimmah ini tidaklah batal jika memang pemberi sewa masih mampu menyediakan manfaat atau jasa tersebut dari buruh atau penyedia manfaat atau jasa yang lainnya sesuai dengan sufat dan ketentuan yang disepakati diawal.

Standar Hukum Muamalah Internasional menyebutkan beberapa syarat dalam akad *ijarah* ini, diantaranya:

- a. Manfaat atau jasa harus sudah jelas atas sifat atau kriterianya, hal tersebut agar tidak menimbulkan perselisihan antara keduanya pada saat akad sewa berlangsung.
- b. Kedua pihak sepakat memberikan dan mengambil manfaat atau jasa tersebut pada waktu yang bersamaan yang sudah disepakati antara keduanya.
- c. Pemberi sewa mempunyai kemampuan untuk menyediakan manfaat atau jasa tersebut sesuai dengan kesepakatan diawal.
- d. Penyedia manfaat atau jasa tidak diharuskan menyediakan manfaat atau jasa itu sendiri, bisa juga menggunakan manfaat atau jasa pihak lain.

- e. Upah sewa tidak harus dibayarkan diawal akad apabila tidak menggunakan akad salam (pesanan). Jika menggunakan akad salam dan salaf maka upah harus diberikan diawal untuk menghindari dari jual beli piutang dengan piutang yang dilarang syariat Islam.
- f. Pihak penyewa mempunyai hak untuk membatalkan akad atau menolak menggunakan manfaat atau jasa yang dipesan jika tidak sesuai dengan sifat dan kriteria yang telah disepakati diawal.

E. Ketentuan Hukum Ijarah

Menurut ulama Hanafiyah, ketentuan hukum *ijarah* adalah kemanfaatan yang bersifat mubah, menurut ulama Malikiyah, hukum *ijarah* sesuai dengan keberadaan manfaat, sedangkan menurut ulama Hanabilah dan Syafi'iyah, hukum *ijarah* tetap pada keadaannya dan hukum tersebut menjadikan masa sewa seperti benda yang tampak.⁴⁶

Beberapa ketentuan hukum terkait akad *Ijarah* adalah sebagai berikut :⁴⁷

1. Pada dasarnya, hukum *ijarah* adalah mubah dan mengikat, oleh sebab itu transaksi *ijarah* yang berlangsung dan telah disepakati dapat mengikat para pihak dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak

⁴⁶ Farid Wadji dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2020), 273

⁴⁷ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2019), 122-123.

- kecuali ada hal-hal yang merusak transaksi seperti cacat dan hilangnya manfaat dari objek sewa.
2. Secara umum, akad ijarah tidak boleh digantungkan dengan suatu syarat tertentu. Seperti contoh “Saya menyewakan sebuah toko kepadamu dengan syarat anda harus membeli sepeda motor saya”.
 3. Orang yang menyewa diperbolehkan menyewakan kembali objek sewanya kepada orang lain dengan syarat harganya yang sama atau lebih murah. Tetapi jika pemilik objek sewa tidak memperbolehkan penyewa menyewakan kembali kepada orang lain, maka hal tersebut tidak diperbolehkan.
 4. Kejelasan dalam akad ijarah menjadi sesuatu yang harus dipertegas agar terhindar perselisihan dikemudian hari. Jika terjadi perselisihan mengenai harga sewa, menurut Ahmad dan Syafi’iyah maka dari pihak yang menyewakan diminta sumpah dengan diibaratkan seperti transaksi jual beli dimana harga ditetapkan oleh penjual atau pemberi sewa. Jika terjadi perselisihan tentang masa sewa, maka klaim yang diturut adalah dari pihak yang menyewakan juga. Dan jika terjadi perselisihan tentang pelanggaran pemanfaatan objek sewa, maka klaim pihak penyewa yang dipegang.
 5. Apabila objek ijarah yang berada dibawah pengawasan pemilik rusak, maka hak upah pada pekerjaan yang dilakukan pekerja harus dipenuhi. Jika sebaliknya, maka pekerja tidak berhak mendapat upah

karena barang yang dikerjakan rusak sebelum serah terima dilaksanakan.

6. Bagi orang yang mempekerjakan dan memberi upah untuk mengajarkan al-Quran, Hadis dan Fiqh maka hukumnya boleh, jika ada kebutuhan dan dapat membawa kemaslahatan bagi individu dan umat dalam menyebarkan ilmu pengetahuan.
7. Apabila salah satu pihak meninggal dunia, menurut Malikiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah, maka ijarah tidak batal karena ia merupakan transaksi yang mengikat sepanjang objek sewa masih ada. Menurut Hanafiyah, apabila ijarah untuk dirinya maka menjadi bataal apabila untuk orang lain maka tidak batal.

F. Pembayaran Upah Dalam Pekerjaan Ibadah

Dalam hal ibadah seperti shalat, membaca Al-Qur'an, melaksanakan puasa serta haji dan umroh masih menjadi perselisihan para antar ulama mengenai upah dalam ibadah, karena dalam hal ini para ulama berbeda pendapat mengenai pekerjaan yang berhubungan dengan ibadah. Mengenai upah yang dilakukan oleh orang yang melakukan sesuatu ibadah, terdapat beberapa perbedaan pendapat para ulama.

Menurut Ulama mazhab Hanafi, terdapat larangan mengupah seseorang dalam mengerjakan ibadah dan hukumnya haram. Misalnya, menyewa orang lain untuk shalat, menunaikan haji untuk si pengupah, membaca Al-Quran dengan menghadihkan pahalanya kepada orang yang memberi upah, serta menjadi imam untuk jamaah

shalat dan bentuk ibadah yang lain. Jika seseorang yang melakukan ibadah semacam ini, maka dia diharamkan mengambil upah atas ibadahnya, karena ibadah sendiri merupakan kegiatan individual yang langsung berhubungan dengan Allah Swt.⁴⁸

Pendapat lain menyebutkan bahwa menurut Sayyid Sabiq dalam kitabnya *Fikih Sunnah*, para ulama berpendapat atas kebolehan mengambil upah yang dianggap sebagai perbuatan yang baik, seperti contoh menjadi pengajar al-Quran, guru-guru di sekolah, disamping mereka melakukan pekerjaan lain seperti bedagang, bertani dan waktunya yang masih tersisa untuk mengajarkan al-Quran. Dalam hal ini diperbolehkan mengambil upah karena hal tersebut merupakan tunjangan untuk dirinya dan yang menjadi tanggungannya.⁴⁹

G. Pembayaran Upah dan Sewa

Ijarah jika dalam melaksanakan pekerjaan, maka sistem pembayaran upahnya dilakukan pada saat selesainya pekerjaan tersebut dikerjakan. Apabila tidak ada pekerjaan lain, jika akad sudah berlangsung dan tidak disyaratkan mengenai pembayaran serta tidak ada ketentuan penangguhan, menurut Abu Hanifah upahnya wajib diserahkan secara berangsur sesuai dengan manfaat yang diterimanya. Menurut Imam Syafi'i dan Ahmad,

⁴⁸ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*, (Jakarta : Darul Fath Lil I'lamil Arabi, 2009), 804-805.

⁴⁹ *Ibid.*

sesungguhnya ia berhak dengan akad itu sendiri. Jika *mu'jir* menyerahkan zat benda yang disewakan kepada *musta'jir* (penyewa), ia berhak menerima bayarannya karena penyewa sudah menerima manfaat.⁵⁰

Hak menerima upah bagi *musta'jir* sebagai berikut⁵¹:

1. Ketika pekerjaan selesai dikerjakan oleh pekerja, maka seorang pekerja berhak menerima imbalan yang telah disepakati sebelumnya. Sebagaimana dalam Hadis yang diriwayatkan Ibnu Majah :

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلِيدِ الدِّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا وَهْبُ بْنُ سَعِيدٍ بْنُ عَطِيَّةِ السَّلْمِيِّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدٍ بْنُ أَسْلَمَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَخِفَّ عَرْفُهُ.

Telah menceritakan kepada kami (Al Abbas bin Al Walid Ad Dimasyqi) berkata, telah menceritakan kepada kami (Wahb bin Sa'id bin Athiah As Salami) berkata, telah menceritakan kepada kami ('Abdurrahman bin Zaid bin Aslam) dari (Bapaknya) dari (Abdullah bin Umar) ia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Berkanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering." (HR. Ibnu Majah).⁵²

2. Jika menyewa barang, uang sewaan dibayar ketika akad sewa. Kecuali jika dalam akad terdapat ketentuan

⁵⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Rajawali Press), 120.

⁵¹ *Ibid.*

⁵² <https://ilmuislam.id/hadits/cari?s=2434> (Diakses pada tanggal

lain, maka manfaat barang yang disewakan mengalir selama penyewaan berlangsung.

H. Pembatalan dan Berakhirnya Ijarah

Ijarah merupakan jenis akad yang tidak membolehkan adanya batal (*fasakh*) pada salah satu pihak, karena *ijarah* merupakan suatu akad pertukaran, kecuali jika didapati hal-hal yang mewajibkan batal (*fasakh*). Bahkan jika salah satu pihak (yang menyewa atau penyewa) meninggal dunia, perjanjian sewa-menyewa tidak menjadi batal, asal yang menjadi objek perjanjian sewa-menyewa masih ada. Jika salah satu pihak meninggal dunia, maka kedudukannya digantikan oleh ahli warisnya.⁵³

Fasakh sendiri merupakan pembatalan suatu akad dengan menghilangkan atau menghapus hukum akad secara keseluruhan seakan-akan akad tersebut tidak pernah terjadi. Fasakh dapat terjadi atas dasar kerelaan dari para pihak atau bisa juga terjadi karena paksaan atas dasar putusan hakim. Adakalanya pembatalan akad (*fasakh*) menjadi wajib jika fasakh pada akad yang fasid, yaitu seperti menghormati ketentuan syariah, melindungi kepentingan umum dan khusus, menghilangkan bahaya dan kerugian, menghindari perselisihan akibat pelanggaran terhadap syarat yang ditentukan syariat. Adakalanya juga pembatalan akad (*fasakh*) menjadi boleh, yaitu jika dilakukan atas dasar keinginan dari para

⁵³ Farid Wadji dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2020), 272

pihak yang berakad dan fasakh yang didasarkan atas kerelaan dan kesepakatan kedua belah pihak.⁵⁴

Menurut Ulama Hanafiyah, akad ijarah adalah suatu akad yang mengikat, tetapi jika terdapat uzur dari salah satu pihak meninggal dunia atau telah hilang syarat atas kecakapan bertindak dalam hukum maka akad boleh dibatalkan. Menurut Ulama Hanafiyah apabila salah satu pihak yang berakad meninggal, maka akad akan batal, karena manfaat atas barang yang disewakan tidak boleh diwariskan. Tetapi menurut Jumhur Ulama, akad tersebut tidak batal jika salah satu pihak meninggal dunia, karena manfaat tersebut termasuk *al-maal* (harta).

Ijarah akan menjadi batal (*fasakh*) apabila terdapat hal-hal sebagai berikut :⁵⁵

1. Terjadinya cacat pada barang sewaan yang terjadi pada tangan penyewa.
2. Rusaknya barang yang disewakan, seperti contoh rumah sewaan menjadi runtuh.
3. Rusaknya barang yang diupahkan (*ma'jur 'alaih*), seperti contoh baju yang diupahkan untuk dijahitkan.
4. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan, berakhirnya masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.
5. Menurut Hanafiyah, dalam ijarah boleh batal (*fasakh*) dari salah satu pihak, seperti contoh seseorang

⁵⁴ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2019), 55.

⁵⁵ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Kencana, 2010), 283.

menyewa toko untuk berdagang, lalu dagangannya ada yang mencuri. Maka ia diperbolehkan memfasahkan barang sewaan tersebut.

I. Pengembalian Objek Sewa-Menyewa

Apabila masa Ijarah telah ditetapkan dalam perjanjian telah berakhir, maka penyewa berkewajiban untuk mengembalikan barang yang disewanya kepada pemilik semula (pihak yang menyewakan). Jika barang tersebut dipindahkan, maka ia wajib menyerahkan kepada pemiliknya.

Adapun ketentuan pengembalian barang objek sewa-menyewa sebagai berikut :⁵⁶

1. Apabila barang yang menjadi objek perjanjian merupakan barang bergerak, penyewa harus mengembalikan barang tersebut kepada yang menyewakan atau pemilik dengan menyerahkan langsung bendanya, seperti contoh sewa-menyewa kendaraan.
2. Apabila objek sewa-menyewa dikualifikasikan sebagai barang tidak bergerak, maka penyewa wajib mengembalikannya kepada pihak yang menyewakan dalam keadaan kosong, seperti contoh sewa-menyewa rumah.
3. Jika yang menjadi objek perjanjian sewa-menyewa adalah barang yang berwujud tanah, maka penyewa

⁵⁶ Farid Wadji, dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2020), 273.

wajib menyerahkan tanah kepada pemilik dalam keadaan tidak ada tanaman penyewa di atasnya.

Menurut mazhab Hambali berpendapat bahwa *“manakala ijarah telah berakhir, penyewa harus mengangkat tangannya, dan tidak ada kemestian untuk mengembalikan atau menyerahterimkannya, seperti barang titipan, karena ia merupakan akad yang tidak menuntut jaminan sehingga tidak mesti mengembalikan dan menyerahterimkannya”*.⁵⁷

⁵⁷ Ibid.

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG STASIUN SEMARANG PONCOL

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. KAI adalah satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang bertugas menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang secara massal untuk pembangunan nasional di Indonesia. Setiap daerah di Indonesia memiliki Daerah Operasional Kereta Api atau disingkat DAOP KAI, adalah pembagian daerah pengoperasian kereta api di Indonesia, di bawah lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Stasiun Semarang Poncol termasuk dalam Daerah Operasional 4.⁵⁸

Stasiun Semarang Poncol (SMC) adalah salah satu stasiun besar di kota Semarang. Pada tahun 1914, saat itu dalam rangka menyambut penyelenggaraan Koloniale Tenttoostelling di Semarang SCS (*Semarang-Cheribon Stoomtram Maatschappii*) meresmikan penggunaan stasiun Semarang-West yang berlokasi di kawasan Poncol yang pada saat itu berada di pinggir Barat kota Semarang.

⁵⁸ https://www.kai.id/corporate/about_kai/ Diakses pada Tanggal 21 September 2022 Pukul 18.37 WIB.

Oleh sebab itu masyarakat lebih mengenalnya sebagai Stasiun Poncol. Bangunan stasiun Poncol dirancang oleh arsitek Henri Maclaine-Pont, seorang arsitek berkebangsaan Belanda. Ia lahir di Batavia dan belajar di Technische Hoogeschool Delft. Setelah lulus ia kembali ke Hindia Belanda dan pada tahun 1911 kembali mengerjakan rancangan besarnya yang pertama yaitu kantor pusat Semarang-Cheribon Stoomtram Maatschappi (SCS) di Tegal.⁵⁹

Kawasan Stasiun Semarang Poncol berada di Poncolsari Rt 04 Rw 01 tepatnya di Jl. Imam Bonjol, Purwosari, Kec. Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah dengan kode pos 50172, merupakan kawasan yang berada pada tanah hak kepemilikan PJ. KAI Poncol dengan luas wilayah ± 120 m².

Secara tata letak kawasan Stasiun Semarang Poncol mempunyai batas suatu wilayah yaitu:

- a. Sebelah Utara : Rel kereta Api Stasiun
Semarang Poncol
- b. Sebelah Selatan : SPBU Imam Bonjol
- c. Sebelah Barat : Jl. Abimanyu
- d. Sebelah Timur : Gedung PJ KAI Poncol

⁵⁹ <http://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbjateng/stasiun-poncol-semarang/> Diakses pada tanggal 18 September 2022 Pukul 23.25 WIB

B. Praktik Pembatalan Jual Beli Tiket Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol

Dalam pemesanan atau kegiatan jual beli tiket kereta api, didalamnya terdapat kesepakatan jual beli yang dilakukan antara dua pihak yaitu pihak penjual dan pembeli (penumpang), yaitu seperti ketentuan suatu barang atau jasa, harga jual, manfaat yang diperoleh dalam proses jual beli, serta syarat yang telah disepakati antara dua pihak dalam proses jual beli.

Dalam proses jual beli pemesanan tiket kereta api, pada saat ini pihak KAI juga telah mengikuti zaman perkembangan teknologi masa kini, yaitu pemesanan tiket kereta api tidak hanya bisa dipesan melalui loket pemesanan yang ada di stasiun yang menyediakan jual beli tiket. Tetapi sekarang juga pemesanan tiket kereta api bisa juga dipesan melalui media online dalam aplikasi yang dibuat oleh pihak KAI itu sendiri, aplikasi tersebut yaitu KAI Access. Berikut cara pemesanan tiket kereta api melalui loket di stasiun kereta api :

1. Pertama, calon penumpang datang ke stasiun terdekat yang bisa melayani penjualan tiket.
2. Kemudian cari dan temukan loket stasiun, lalu pilih loket yang melayani pemesanan tiket kereta lokal maupun antarkota.
3. Sebutkan stasiun keberangkatan, stasiun tujuan, tanggal keberangkatan serta jumlah penumpang kepada petugas yang melayani.

4. Setelah disebutkan daftar harga serta kelas kereta api yang telah dipilih, kemudian memilih waktu keberangkatan yang diinginkan serta tidak lupa menyerahkan data diri untuk kelengkapan penumpang.
5. Kemudian setelah selesai melakukan pemesanan, lakukan pembayaran sesuai dengan tiket kereta api yang telah dipesan sebelumnya.
6. Setelah selesai proses pembayaran, nantinya akan diberikan kode booking yang dapat dicetak pada hari keberangkatan kereta.

Setelah selesai dalam proses pemesanan tiket kereta api, setiap penumpang yang telah memiliki bukti transaksi entah itu sms notifikasi, email notifikasi bukti pembayaran tiket kereta api tiket kereta api, maka calon penumpang wajib check-in dalam 7x24 jam sebelum jadwal kereta api agar bisa mendapatkan bukti boarding pass (dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada penumpang sebagai dokumen pengganti tiket). Boarding sendiri adalah proses memberikan izin kepada calon penumpang untuk masuk stasiun atau naik kereta api dengan jadwal tertentu dengan terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan dengan kesesuaian data dari tiket yang telah dipesan.⁶⁰

Dalam kegiatan jual beli tiket kereta api, tidak hanya bisa dilakukan secara langsung tetapi sekarang bisa juga dilakukan pemesanan melalui media online atau

⁶⁰ <https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us> Diakses pada Tanggal 19 September 2022 Pukul 21.20 WIB.

aplikasi KAI Access. Dimana jika melakukan proses pemesanan tiket melalui aplikasi bisa lebih mudah dilakukan, tidak perlu datang ke stasiun untuk memesan tiket tetapi pemesanan tiket bisa dilakukan dirumah dengan menggunakan handphone saja. Berikut langkah-langkah dalam melakukan pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access :

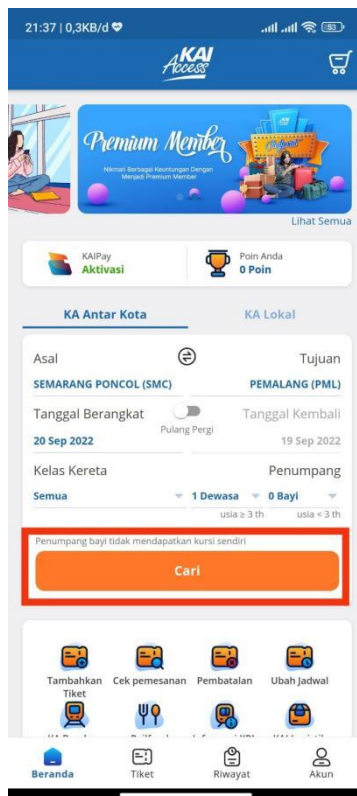
1. Pastikan Anda sudah mengunduh aplikasi KAI Access di Playstore atau Appstore.
2. Jika belum memiliki akun, buat akun KAI Access terlebih dahulu.
3. Kemudian masuk dengan akun yang sudah dimiliki.

Gambar 3.1 Halaman Utama Aplikasi KAI Access



4. Lalu jika sudah, langsung lakukan pemesanan tiket kereta api dengan jenis kereta lokal maupun antar-kota.
5. Pilih stasiun asal dan stasiun tujuan, tanggal keberangkatan serta jumlah penumpang kemudian klik “cari”

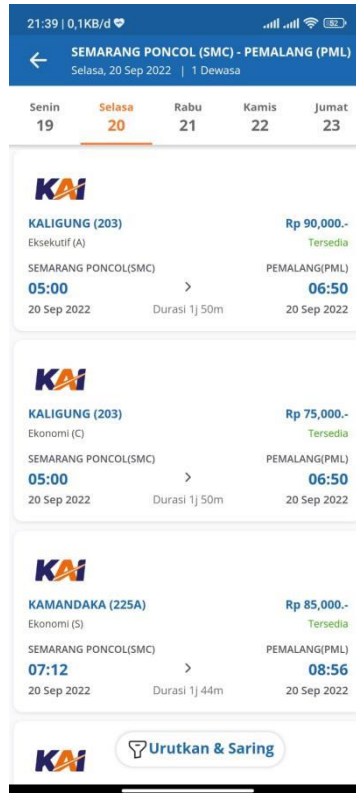
Gambar 3.2 Kolom Pencarian



6. Lalu akan muncul daftar kereta dari berbagai jadwal keberangkatan serta daftar harga yang bisa dipilih

sesuai dengan keinginan. Jika sudah memilih klik dan langsung lakukan pemesanan.

Gambar 3.3 Daftar Jadwal Kereta Api dan Harga



7. Kemudian isi data diri berupa data pemesan dan data penumpang.

Gambar 3.4 Halaman Data Diri dan Data Pemesanan Penumpang

21:40 | 0,2KB/d | 📶 | 🔋

← Ringkasan Pemesanan

KAMANDAKA (185) Rp 75,000.-/pax
Ekonomi (C)

Semarang Poncol(SMC) > Pemalang(PML)
11:11 > **12:51**
20 Sep 2022 Durasi: 1j 40m 20 Sep 2022

Detail Kontak

Nama Lengkap
ALFI NUR FADILA

Alamat Email
[Redacted]

Nomor Telepon
[Redacted]

Informasi Tiket dan konfirmasi akan dikirimkan ke detail kontak yang tertera

Hapus dari penumpang

Detail Penumpang

Penumpang 1

Tipe ID No ID
KTP [Redacted]

Nama Lengkap
ALFI NUR FADILA

Tipe Penumpang
DEWASA (UMUM)

8. Calon penumpang juga dapat memilih kursi jika masih tersedia dengan cara klik “Pilih Kursi” lalu pilih kursi yang diinginkan dan klik “Simpan”.

Gambar 3.5 Kolom Pemilihan Kursi

21:42 | 0,2KB/d |

← Ringkasan Pemesanan

Nama Lengkap
ALFI NUR FADILA

Alamat Email
[REDACTED]

Nomor Telepon
[REDACTED]

Informasi Tiket dan konfirmasi akan dikirimkan ke detail kontak yang tertera

Hapus dari penumpang

Detail Penumpang

Penumpang 1 ^

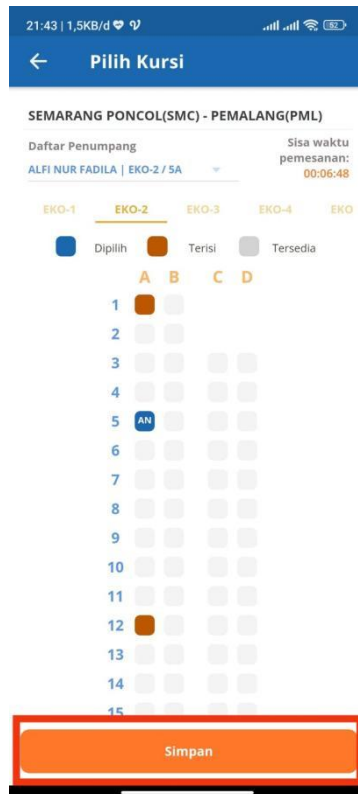
Tipe ID No ID
KTP **[REDACTED]**

Nama Lengkap
ALFI NUR FADILA

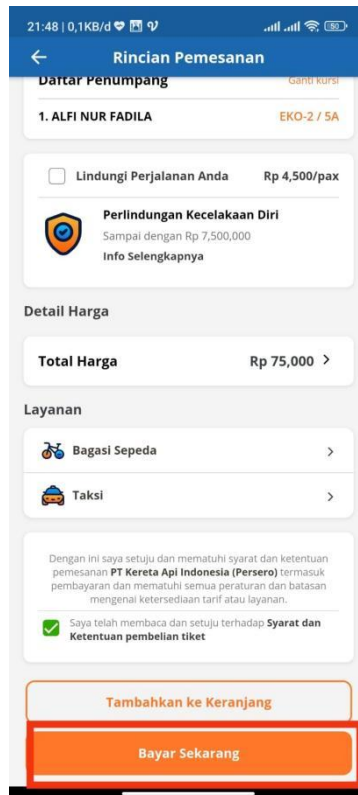
Tipe Penumpang
DEWASA (UMUM) v

Pilih Kursi

Lanjutkan

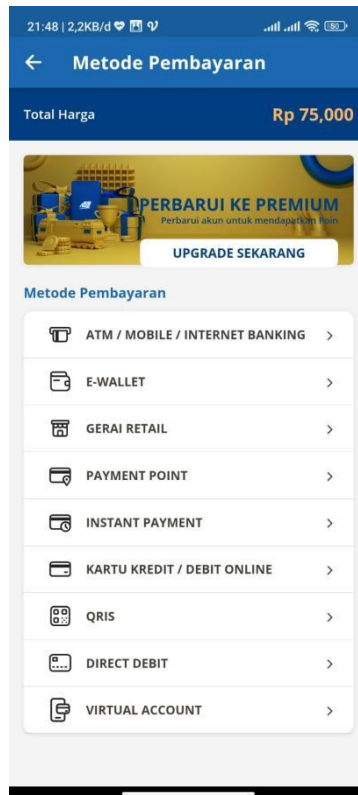
Gambar 3.6 Kolom Setelah Pemilihan Kursi

9. Kemudian lanjutkan dengan melakukan pembayaran dengan cara klik “Bayar Sekarang”. Jangan sampai lupa mengecek ulang data diri dan daftar pemesanan tiket dan pastikan sudah sesuai.

Gambar 3.7 Kolom Pembayaran Tiket

10. Pilih metode pembayaran dan lakukan pembayaran segera.

Gambar 3.8 Halaman Metode Pembayaran



11. Jika sudah selesai, Anda akan diberikan kode booking untuk nantinya ditukarkan dengan tiket boarding pass di stasiun keberangkatan.

Gambar 3.9 Halaman Tampilan Kode Booking



Dalam transaksi jual beli antara penjual dan pembeli tentunya tidak selamanya berjalan dengan baik-baik saja, bahkan tidak jarang ketika dalam proses jual beli terdapat masalah antara penjual dan pembeli. Salah satu masalah yang sering muncul dalam transaksi jual beli pemesanan tiket kereta api diantaranya yaitu pembatalan tiket kereta api yang telah di booking sebelumnya atau banyak yang mengubah jadwal keberangkatan. Dalam

pembatalan tiket kereta api oleh pembeli, terdapat beberapa alasan mengapa sampai calon penumpang membatalkan tiket kereta yang telah dipesan. Seperti kasus pembatalan tiket kereta api yang dialami oleh calon penumpang atas nama Wildan Chamdani, alasan Wildan sampai membatalkan tiket kereta yang telah dipesan, beliau mengatakan bahwa :

“Alasan saya membatalkan tiket pada saat itu karena waktu itu saya habis tes wawancara kerja di Semarang, lalu niatnya saya mau pesan tiket pulang ke Tegal untuk tanggal 7 September karena pada saat itu saya tes tanggal 7 September pagi dan sorenya mau langsung pulang. Tetapi pada saat pesan tiket saya tidak sadar salah pencet tanggal keberangkatan yang harusnya tanggal 7 tapi saya pesan tanggal 8 September. Karena saat itu saya panik dan tidak tau kalau ternyata bisa dirubah jadwalnya, maka saat itu saya langsung batalkan tiket saya dengan satang langsung ke stasiun dan pesan ulang untuk keberangkatan kereta hari ini”.⁶¹

Sebelum mengetahui cara membatalkan tiket kereta, calon penumpang perlu mengetahui syarat pembatalan tiket kereta api, diantaranya :⁶²

1. Pemohon pembatalan adalah penumpang yang bersangkutan atau salah satu penumpang yang data

⁶¹ Wildan Chamdani, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022.

⁶² <https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us> Diakses pada Tanggal 19 September 2022 Pukul 00.25 WIB.

dirinya telah terdaftar pada tiket yang telah dipesan dengan menunjukkan identitas asli.

2. Apabila pemohon pembatalan bukan pemilik Boarding Pass, maka wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dari pemilik Boarding Pass kepada yang diberi kuasa untuk melakukan pembatalan tiket. Penerima kuasa juga wajib menyerahkan identitas asli dan dilampirkan surat kuasa serta salinan identitas asli pemilik Boarding Pass.
3. Jika Boarding Pass yang dibatalkan lebih dari satu penumpang tetapi dengan kode Booking yang sama, maka identitas yang dilampirkan cukup satu penumpang saja.
4. Pemohon mengisi formulir pembatalan terdiri dari rangkap 2 berupa data Boarding Pass dan data penumpang serta keterangan pengambilan biaya pembatalan.
5. Formulir pembatalan tembusan yang telah divalidasi oleh petugas, diberikan kepada pemohon sebagai bukti untuk pengambilan biaya pembatalan jika diambil secara tunai.
6. Penumpang yang melakukan pengambilan biaya secara tunai, menyerahkan tembusan formulir pembatalan yang telah divalidasi dan menunjukkan identitas asli.
7. Jika formulir pembatalan hilang, maka wajib melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian pada saat pengambilan biaya secara tunai.

Dalam pembatalan tiket kereta api, prosesnya sama dengan pemesanan tiket yaitu pembatalan bisa dilakukan langsung pada loket layanan kereta api atau bisa juga melalui online lewat aplikasi KAI Access. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana proses pembatalan tiket kereta api, berikut langkah-langkah pembatalan tikete kereta api yang dilakukan secara langsung di stasiun kereta api :⁶³

1. Calon penumpang mendatangi stasiun yang bisa melayani pembatalan tiket.
2. Mengisi data diri dan menandatangani formulir pembatalan yang telah disediakan.
3. Membawa Identitas asli, fotocopy identitas.
4. Mengikuti seluruh prosedur pembatalan tiket yang diarahkan oleh petugas KAI.

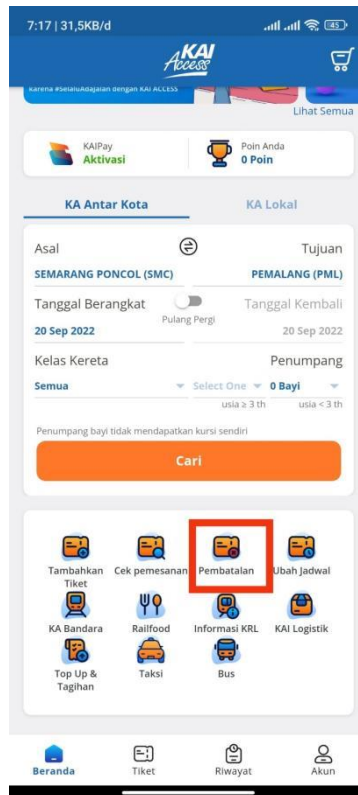
Kemudian langkah-langkah pembatalan tiket yang dilakukan melalui aplikasi KAI Access yaitu :⁶⁴

1. Pada menu Tiket, pilih kode booking perjalanan kereta yang akan dibatalkan.
2. Pada halaman tersebut, klik tombol “Pembatalan”.

⁶³ *Ibid.*

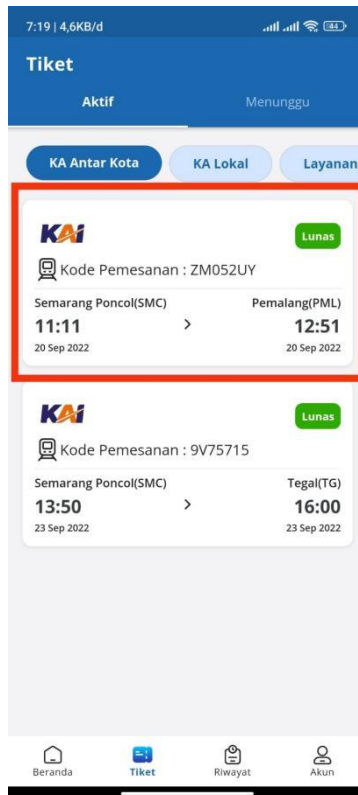
⁶⁴ *Ibid.*

Gambar 3.10 Halaman Utama Aplikasi KAI Access



3. Pilih nama penumpang yang akan melakukan pembatalan perjalanan kereta.

Gambar 3.11 Kolom Daftar Booking



4. Pada halaman Akun Bank, masukkan akun bank dengan benar untuk pengembalian bea (refund). Kemudian lanjutkan proses pembatalan.
5. Baca dan centang Syarat dan Ketentuan kemudian “Berikutnya” untuk proses pembatalan.

Gambar 3.12 Kolom Akun Bank dan Proses Pembatalan

7:25 | 183KB/d

Pembatalan

ALFI NUR FADILA ✓

Akun Bank

Bank / e-Wallet Penerima
BANK BRI

Nomor Rekening
[REDACTED]

Nama Akun Rekening
ALFI NUR FADILA

Detail Kontak

ALFI NUR FADILA
[REDACTED]
[REDACTED]

Informasi dan konfirmasi pembatalan akan dikirimkan ke detail kontak yang tertera

Perubahan jadwal akan dikenakan biaya sebesar 25% dari harga tiket sebelumnya dan batas waktu pembayaran 1 jam setelah mendapatkan kode pembayaran.

✓ Saya telah membaca dan setuju terhadap **Syarat dan Ketentuan pembatalan daring**

Berikutnya

6. Pada halaman konfirmasi, pastikan pembatalan perjalanan kereta telah sesuai dengan yang Anda pilih pada tahap sebelumnya. Lalu klik tombol “Ya Saya Yakin” untuk proses selanjutnya.
7. Selamat proses pembatalan perjalanan kereta telah berhasil.

C. Pembulatan Dana Hasil Proses Pembatalan Tiket Kereta Api

Dalam kegiatan transaksi jual beli, sebelum terjadinya kesepakatan jual beli antara pihak penjual dan pembeli perlu adanya ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hal tersebut terkait dengan harga, barang atau jasa yang diperjual belikan, jenis maupun syarat yang wajib disanggupi oleh kedua belah pihak dalam hal jual beli. Dalam hal pemesanan atau jual beli tiket kereta api, didalamnya terdapat berbagai syarat dan ketentuan yang perlu diperhatikan oleh calon penumpang, diantaranya tentang ketentuan reservasi, termasuk pembayaran, mematuhi semua aturan dan pembatasan mengenai ketersediaan tarif serta bertanggung jawab untuk semua biaya yang timbul dari penggunaan fasilitas dari reservasi tiket.⁶⁵

Dalam transaksi jual beli sering terjadi permasalahan yang sering muncul bagi pihak pembeli maupun penjual. Diantaranya masalah yang muncul yaitu adanya batalnya jual beli secara mendadak yang dilakukan oleh pembeli. Apabila pembeli membatalkan jual beli, sebaiknya penjual menerima barang dan mengembalikan harga dengan ikhlas. Hal tersebut disebut pembatalan jual beli (*iqalah*), yaitu membatalkan transaksi dan kembalinya kedua orang yang melakukan

⁶⁵ <https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us> Diakses pada Tanggal 21 September 2022 Pukul 23.50 WIB

transaksi dengan sesuatu miliknya, boleh dengan lebih sedikit atau lebih banyak darinya. Pada transaksi tiket kereta api, tidak jarang calon penumpang membatalkan tiket yang telah dipesan dengan alasan yang menurutnya penting sampai membatalkan tiket yang telah dipesan, Seperti kasus pembatalan tiket kereta api yang dialami oleh calon penumpang atas nama Syafaah Kamilia Irsan, alasan Syafa sampai membatalkan tiket kereta yang telah dipesan, beliau mengatakan bahwa :

“Pada awalnya saya pesan tiket dengan rute perjalanan dari Stasiun Semarang Poncol ke Stasiun Surabaya Pasar Turi dengan menggunakan kereta Airlangga, tapi saat pesan ternyata salah tanggal, padahal pada tanggal 13 September itu saya tau kalau saya belum bisa berangkat jadi saya batalin tiketnya lewat aplikasi KAI Access. Saya sudah pesan tiket dari jauh-jauh hari, jadi pada saat itu saya membatalkan tiket pada tanggal 31 Agustus 2022”.⁶⁶

Pada proses pembatalan tiket selain dapat diurus melalui aplikasi KAI Access seperti yang dilakukan oleh Syafa, pembatalan juga bisa dilakukan langsung di stasiun kereta. Seperti proses pembatalan tiket kereta api yang dilakukan oleh calon penumpang atas nama Susanti Noviana YS, beliau mengatakan alasan membatalkan tiket yaitu :

⁶⁶ Syafaah Kamilia Irsan, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022

“Saat itu saya pesan tiket dari Stasiun Jombang ke Stasiun Jember dengan kereta Sri Tanjung. Setelah h-seminggu keberangkatan kereta ternyata saya mendadak ada acara di tanggal keberangkatan kereta, jadi saya tidak jadi berangkat ke jember dan membatalkan tiket dengan langsung mengurus pembatalan ke stasiun”.⁶⁷

Dalam kasus pembatalan tiket kereta api yang telah dibooking sebelumnya dari pihak KAI memperbolehkan calon penumpang melakukan pembatalan tiket dengan persyaratan yang telah ditentukan, yaitu proses pembatalan transaksi tiket kereta api bisa dilakukan secara online atau datang langsung ke Stasiun tertentu, dalam proses pembatalan dilakukan minimal 30 menit sebelum keberangkatan kereta api atau dilakukan selambat-lambatnya 3 jam sebelum keberangkatan jika pembatalan diproses melalui aplikasi KAI Access dan sesuai jadwal yang tercatat dalam tiket. Dalam hal ini, sesuai SOP jika melakukan pembatalan maka uang yang akan dikembalikan terdapat potongan sebesar 25% untuk bea pembatalan. Pengembalian uang atas pembatalan tiket dapat diambil 30 hari setelah pembatalan tiket di stasiun yang telah ditunjuk atau bisa juga melalui transfer bank.⁶⁸ Tetapi yang belum diketahui banyak orang, dalam proses pembatalan tiket kereta api dalam pengembalian

⁶⁷ Susanti Noviana YS, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 21 September 2022

⁶⁸ <https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us> Diakses pada Tanggal 22 September 2022 Pukul 0.25 WIB

uang atas pembatalan tiket ternyata didalamnya terdapat pembulatan pada hasil setelah dikurangi 25%.

Pembulatan pembayaran adalah proses membulatkan nominal pada suatu harga jual suatu barang atau jasa pada transaksi jual beli. Dalam kasus pembatalan tiket kereta api, tidak semuanya terdapat pembulatan dalam dana pembatalan tiket kereta, jika jumlah yang tertera dalam nominal sudah sesuai maka tidak dibulatkan. Dalam hal ini jika terjadi pembulatan ketika jika melakukan pembatalan tiket kereta api maka uang yang akan dikembalikan terdapat potongan sebesar 25% untuk bea pembatalan, dan yang dialami sebagian konsumen jika dana yang diperoleh ketika setelah dipotong 25% ternyata hasilnya terdapat pecahan yang tidak bulat maka dari pihak KAI langsung membulatkan pecahan tersebut. Dalam hal nominal pembulatan pada pembatalan berbeda-beda disesuaikan dengan hasil yang muncul ketika sudah dikurangi 25%. Seperti contoh hasil setelah dikurangi 25% hasilnya 13.000, tetapi hasil yang didapat konsumen hanya sejumlah Rp.12.250. Maka hal tersebut terdapat pembulatan didalam proses pembatalan tiket. Seperti yang dialami salah satu calon penumpang yang mengalami pembulatan atas pembatalan tiket atas nama Syafaah Kamilia Irsan, beliau mengatakan bahwa :

“Pada saat proses pembatalan saya sempet ngitung di kalkulator berapa jumlah yang kepotong dari pembatalan itu, kalau di kalkulator si dari tiket saya Rp.49.000 dikurangi 25% harusnya hasilnya

Rp.12.250 potongannya, tapi ketika diproses potongannya Rp.13.000. Saya mikirnya ya dibulatin otomatis dari sananya”⁶⁹

Gambar 3.13 Bukti Pembatalan Tiket atas nama Syafaah Kamilia Irsan



Pada kasus pembatalan tiket yang didalamnya terdapat pembulatan dari hasil setelah dikurang 25%

⁶⁹ Syafaah Kamilia Irsan, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022

memang nominalnya sedikit, seperti 100 rupiah, 250 rupiah, 500 rupiah. Dimana jika dilihat dari nominalnya mungkin sebagian orang berfikir hal tersebut adalah jumlah yang sangat sedikit dan mending diikhhlaskan saja. Tetapi jika dilihat betapa seringnya pihak KAI melakukan pembulatan pada proses pembatalan tiket, maka jika hasil pembulatan tersebut dikalikan dengan banyaknya orang yang melakukan pembatalan maka hasilnya akan menjadi nominal yang besar. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Wildan Chamdani selaku calon penumpang yang mengalami pembulatan pada proses pembatalan tiket, beliau mengatakan bahwa :

“Saat itu saya melakukan proses pembatalan tiket dengan langsung datang ke stasiun Poncol dengan mengikuti arahan yang telah diarahkan petugas, setelah selesai proses pembatalan saya dikasih bukti transaksi pembatalan bentuknya seperti nota, didalamnya juga terdapat nominal yang dipotong dari hasil pembatalan tiket. Pada saat itu saya perjalanan rute Stasiun Semarang Poncol ke Stasiun Tegal dengan harga tiket Rp.75.000, kemudian setelah dipotong 25% karena proses pembatalan menjadi Rp.56.000 dengan potongan sebesar Rp. 19.000. Tapi pada saat itu saya iseng ngitung berapa jika 75.000 dikurangi 25%, dan ternyata hasilnya adalah 56.250 tetapi yang tertera di nota hanya 56.000. jadi saya coba tanya ke CS dan saat itu cs nya menjawab nominal 250 itu ternyata dibulatkan biar gampang. Padahal jika 250 dikalikan dengan banyak orang yang

melakukan pembatalan jumlah nominalnya jadi banyak”⁷⁰

Gambar 3.14 Bukti Pembatalan Tiket atas nama Wildan Chamdani

KAI BUKTI TRANSAKSI PEMBATALAN

nomor pembatalan / cancellation number
CLH07508N001

Tgl Pengembalian / Refund Date
22 OKT 2022

jml. penumpang / total passenger

kereta api / train
KALIGUNG / 206

nama rek. / account name
WILDAN CHAMDANI

no rek. / account number & nama bank / bank name
607101022411631 / BANK BRI

FENTIARTIKA | LKT04SMC | 07-Sep-2022 | 16:12

KAI BUKTI TRANSAKSI PEMBATALAN

kode booking / booking code
H 07508 N

tipe pengembalian / refund type
TRANSFER

jumlah tarif / amount total
Rp 75.000,-

besa pembatalan / cancellation fee
Rp 19.000,-

jumlah pengembalian / refund total
Rp 56.000,-

KAI PENUMPANG YANG DIBATALKAN

KALIGUNG (205); 08 SEP 2022; SMC - TG

Nama Penumpang
WILDAN CHAMDANI

Nomor Identitas
33KXX

No. Tempat Duduk
EKO-1 / 1C

FENTIARTIKA | LKT04SMC | 07-Sep-2022 | 16:12

SEMPANG PANGOL
2520

Dalam pendapat yang dikatakan Wildan Chamdani diatas juga dapat diperkuat oleh Susanti Noviana YS yg

⁷⁰ Wildan Chamdani, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022.

merupakan konsumen yang mengurus pembatalan tiket kereta, beliau juga mengatakan bahwa :

“Saat itu saya mengurus pembatalan langsung ke stasiun terus disitu diarahkan untuk proses pembatalan, setelah selesai saya diberi seperti nota bukti pembatalan yang harus disimpan sampai uang hasil pembatalan kembali. Pada waktu itu saya pesan tiket dengan harga Rp.88.000 kemudian setelah dibatalkan dikurangi 25% untuk biaya pembatalan dan uang yang kembali yaitu Rp. 66.000. Jadi setelah dikurangi 25% tidak ada pembulatan mungkin karena hasilnya setelah dikurangi sudah bulat jadinya tidak ada pembulatan”⁷¹

Gambar 3.15 Bukti Pembatalan Tiket atas nama Susanti Noviana YS



⁷¹ Susanti Noviana YS, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 21 September 2022

**Tabel 3.1 Konsumen yang Mengalami Kasus
Pembulatan pada Uang Hasil Proses Pembatalan
Tiket Kereta Api**

No.	Nama	Kronologi	Biaya Pembatalan	Pembulatan
1.	Syafa	Pembatalan rute perjalanan Stasiun Semarang Poncol- Stasiun Surabaya Pasar Turi	Rp. 13.000	Rp. 250
2.	Wildan	Pembatalan rute perjalanan Stasiun Semarang Poncol- Stasiun Tegal	Rp. 19.000	Rp. 250
3.	Susanti	Pembatalan rute perjalanan Stasiun Jombang-	Rp. 22.000	Tidak terjadi pembulatan

		Stasiun Jember		
--	--	-------------------	--	--

Tabel diatas adalah daftar penumpang yang mengalami pembulatan dari proses pembatalan tiket. Ada beberapa penumpang yang merasa rugi jika pembulatan dilakukan dengan sering oleh KAI, tetapi ada juga penumpang yang mengikhlaskan hal tersebut karena dinilai nominalnya yang sedikit. Disisi lain pendapat dari pihak KAI selaku pelaku yang melakukan pembulatan juga diperlukan. Hal tersebut dipaparkan oleh salah satu customer service di Stasiun Semarang Poncol :

“Jika calon penumpang mengurus pembatalan sesuai prosedur maka akan mendapat pengembalian dana dengan dipotong 25% dari harga tiket. Dalam pembatalan tiket ada yang namanya batal petugas dan batal pembeli. Layanan Batal Petugas merupakan salah satu jenis layanan dari PT Kereta Api bagi calon penumpang yang mengalami masalah pada tiket yang diterima seperti tiket yang salah cetak formulir yang berbeda dengan formulir yang diisi ketika melakukan pembelian tiket, ketika calon penumpang mengalami hal tersebut maka dapat memproses pembatalan dengan cara batal petugas. Jika calon penumpang yang mengalami kejadian seperti ini maka pengembalian dana yang didapat 100% dari harga tiket dan petugas yang melakukan kesalahan tersebut akan mengenai teguran dari pihak KAI. Sedangkan batal pembeli yaitu pembatalan tiket yang dilakukan sendiri oleh calon penumpang dengan alasan pribadi dari penumpang, kemudian mengurus pembatalan tiket

sendiri. Dalam hal batal pembeli pengembalian dana yang diperoleh penumpang setelah melakukan proses pembatalan konsumen akan mendapat 75% dari harga tiket yang telah dipesan”.⁷²

Kemudian disisi lain, pendapat salah satu CS di Stasiun Semarang Poncol ketika ditanya mengenai adanya pembulatan pada proses pembatalan tiket, beliau menjawab :

“Jika dalam hal pengembalian dana pembatalan tiket itu diaturnya langsung dari sistem, jadi mengenai jumlah dana yang nantinya diperoleh oleh konsumen dari kami tidak ada wewenang untuk mengatur berapa jumlah dana yang diperoleh konsumen setelah proses pembatalan. Jika nantinya jumlah dana yang diperoleh nyatanya terjadi pembulatan dalam jumlahnya, maka hal tersebut berarti sudah dibulatkan dari sistemnya sendiri agar lebih mudah dalam pengembalian dana jika sudah dalam nomilah bulat”⁷³

Mengenai pembulatan pembayaran yang dilakukan oleh pihak KAI diatas, dari customer service sendiri selaku pelaku pembulatan banyak yang tidak mengetahui akan adanya pembulatan, karena dalam proses pembatalan tiket yang mengatur semua langsung dari sistem jadi para CS hanya mengurus prosedur dari proses pembatalan tiket itu sendiri.

⁷² Andre Setiawan, Customer Service Stasiun Semarang Poncol, *Hasil Wawancara*, 21 Juni 2022

⁷³ Fenti Artika, Customer Service Stasiun Semarang Poncol, *Hasil Wawancara*, 7 September 2022

BAB IV

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP ADUAM KONSUMEN TENTANG PRAKTIK PEMBATALAN TIKET JASA KERETA API DI STASIUN SEMARANG PONCOL

A. Analisis Praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol

Sejak sebelum Islam lahir, bangsa Arab sudah dikenal sebagai negara yang memiliki kemajuan dalam bidang ekonomi. Hal tersebut dikarenakan pada masa Rasulullah Saw. Rasulullah adalah seorang pedagang yang profesional dengan selalu menjunjung tinggi nilai kejujuran. Ketika di Madinah, beliau mengawasi jalannya mekanisme pasar agar berjalan secara jujur dengan tidak membuat kebijakan penetapan harga ketika tingkat harga jual di Madinah pada saat itu naik dengan tiba-tiba. Oleh sebab itu masyarakat di Arab melihat perilaku ekonomo Rasulullah dijadikan sebagai contoh tauladan dari semua aspek kehidupan. Perilaku ekonomi beliau dapat dijadikan sebagai tolak ukur sampai era modern saat ini maupun masa yang akan datang.⁷⁴

Sistem perdagangan yang diajarkan Rasulullah hingga saat ini diterapkan adalah adanya akad, dimana aktivitas perdagangan tidak mengandung hal-hal yang dilarang dalam Islam yaitu kejelasan barang yang

⁷⁴ Dr. Sri Wahyuni Hasibuan, dkk, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 17

diperdagangkan, halal zatnya, tidak mengandung riba, gharar dan lainnya. Bahkan sampai saat ini kegiatan jual beli semakin meningkat minat mayoritas orang memngingat jual beli saat ini tidak hanya dilakukan di pasar secara langsung saja, tetapi sekarang ini masyarakat melakukan jual beli secara online melalui aplikasi-aplikasi yang sudah banyak beredar. Walaupun sekarang jual beli banyak dilakukan secara online, tetapi sistem penukaran uang yang dikenalkan oleh Rasulullah dengan sistem penukaran barter dengan uang, penerapan sistem barter ini tetap dilakukan dari zaman dulu sampai era modern ini. Walaupun pada zaman sekarang sudah dikenal dengan sistem pembayaran online dengan menggunakan dompet digital atau atm.⁷⁵

Pada saat ini, semakin padatnya aktivitas yang dilakukan manusia menuntut untuk lebih pandai dalam mengatasi hal tersebut. Khususnya dalam hal tarnsportasi, sampai saat ini transportasi yang banyak memudahkan bagi pegawai, pengusaha, mahasiswa dan masyarakat umum untuk beraktivitas yang mengharuskan pergi antar kota adalah Kereta Api. Pada praktik jual beli yang terjadi di kereta api yaitu adanya jual beli tiket kereta api yang dilakukan oleh calon penumpang. Pada dasarnya, kegiatan jual beli tiket kereta tidak jauh berbeda dengan jual beli pada umumnya. Dimana tujuan dari seorang penjual melakukan transaksi jual beli biasanya

⁷⁵ *Ibid*

kebanyakan untuk mendapatkan keuntungan dan tidak menginginkan adanya kerugian. Dalam transaksi jual beli, prinsipnya adalah kegiatan tukar menukar antara sesuatu dengan sesuatu yang lainnya atau bisa juga tukar menukar antara barang dengan barang. Didalamnya terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli sehingga tidak terjadi perselisihan dikemudian hari.⁷⁶ Praktik jual beli yang sering dilakukan oleh kebanyakan orang adalah berupa barang yang diperdagangkan. Tetapi dalam pembahasan ini, peneliti akan membahas mengenai analisis praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol. Dimana dalam praktiknya, yang dijual belikan bukan sekedar barang berupa tiket kereta, tetapi juga jasa untuk menaiki transportasi kereta api.

Dalam melakukan pemesanan tiket kereta api, sebaiknya konsumen memahami dengan benar segala jenis ketentuan mengenai pemesanan tiket dengan benar. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya perselisihan antara pemesan dengan Pusat Pelayanan Pemesanan Tiket Kereta Api. Hal tersebut dikarenakan dalam pemesanan tiket kereta api dilakukan langsung dengan sistem komputer, sehingga jika tiket sudah dipesan ketika ada kesalahan mengenai data diri atau yang lainnya maka tidak bisa diperbaiki. Adapun syarat

⁷⁶ Ahmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori dan Praktek)*, (Malang: UIN Maliki Press, 2018), 29

atau ketentuan yang wajib diperhatikan oleh calon penumpang sebagai berikut⁷⁷ :

1. Setiap penumpang wajib memiliki tiket.
2. Tiket hanya berlaku untuk pengangkutan dari stasiun keberangkatan ke stasiun kedatangan sebagaimana tercantum dalam tiket, kecuali ditetapkan lain oleh perusahaan.
3. Satu tiket hanya berlaku untuk satu nama penumpang, nama dan nomor Kereta Api, tanggal dan jam keberangkatan, kelas dan relasi perjalanan sebagaimana tercantum dalam Tiket.
4. Pada kereta api komersial, satu orang diperbolehkan membeli lebih dari satu tiket atas nama dirinya, dalam hal penumpang memiliki hak atas tarif reduksi maka tiket kedua dan seterusnya dikenakan tarif non reduksi (tarif reguler).
5. Pada kereta api non komersial, satu orang penumpang hanya diperbolehkan membeli satu tiket atas nama dirinya.
6. Pengecualian terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (2) dapat dilakukan pada kondisi tertentu dengan penetapan dilakukan oleh pejabat serendah-rendahnya Senior Manager/Manager Pemasaran Daop/Divre.

⁷⁷ Pasal 10 Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Nomor : KEP.U/LI.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat Dan Tarif
Angkutan Kereta Api Penumpang, (STP) Bagian 1 Edisi Tahun 2013.

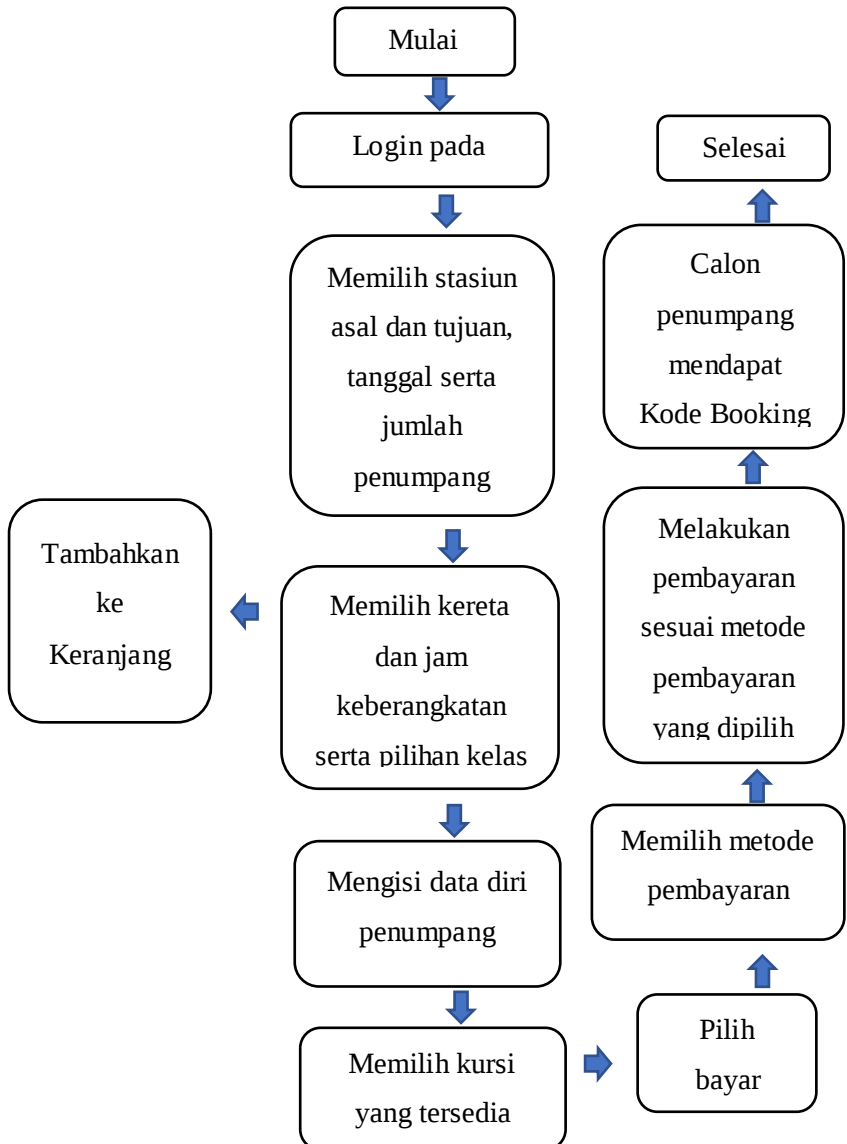
Setelah calon penumpang memahami tentang adanya syarat dan ketentuan bagi penumpang sebelum menaiki kereta api. Maka setelah itu calon penumpang bias dengan mudah melanjutkan proses pemesanan tiket kereta api. Dalam pemesanan tiket kereta api terdapat dua acara dalam pemesanan, yaitu pemesanan tiket bisa dilakukan langsung di stasiun kereta api atau bisa juga dipesan melalui aplikasi dengan memesan dari jarak jauh. Berikut cara pemesanan tiket kereta api dengan cara datang langsung ke stasiun dan melalui aplikasi KAI Access :

1. Pertama, calon penumpang datang ke stasiun terdekat yang bisa melayani penjualan tiket.
2. Kemudian cari dan temukan loket stasiun, lalu pilih loket yang melayani pemesanan tiket kereta lokal maupun antarkota.
3. Sebutkan stasiun keberangkatan, stasiun tujuan, tanggal keberangkatan serta jumlah penumpang kepada petugas yang melayani.
4. Setelah disebutkan daftar harga serta kelas kereta api yang telah dipilih, kemudian memilih waktu keberangkatan yang diinginkan serta tidak lupa menyerahkan data diri untuk kelengkapan penumpang.
5. Kemudian setelah selesai melakukan pemesanan, lakukan pembayaran sesuai dengan tiket kereta api yang telah dipesan sebelumnya.

6. Setelah selesai proses pembayaran, nantinya akan diberikan kode booking yang dapat dicetak pada hari keberangkatan kereta.

Kemudian cara pemesanan tiket kereta api juga bisa dilakukan secara online melalui aplikasi KAI Access, dimana calon penumpang bisa dengan mudah mengakses pemesanan tiket kereta api dari jarak jauh tanpa harus datang ke stasiun kereta. Berikut alur pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access:

Tabel 4.1 Alur Pemesanan Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access



Dalam dunia perkeretaapian di Indonesia khususnya di Stasiun Semarang Poncol, diprediksi tidak akan mengalami penurunan jumlah penumpang. Dalam hari biasa maupun hari libur nasional, bahkan jika setiap libur panjang atau menjelang hari raya Idul Fitri maupun Natal dan Tahun Baru pemesanan tiket kereta api mengalami kenaikan secara pesat sehingga gerbong kereta api akan dipadati penumpang. Dengan kejadian seperti itu, maka banyak calon penumpang yang memilih memesan tiket kereta api beberapa hari sebelum waktu keberangkatan yang diinginkan. Hal tersebut dilakukan agar calon penumpang menghindari antrian di loket tiket. Dalam hal ini pihak Stasiun Semarang Poncol memperbolehkan pemesanan tiket kereta api jauh-jauh hari baik pemesanan melalui loket tiket di stasiun atau melalui aplikasi.

Kebanyakan orang yang melakukan pemesanan tiket kereta api pada Pusat Pelayanan Pemesanan Tiket Stasiun Semarang Poncol telah memiliki rencana keberangkatan dengan yakin mengenai tanggal yang dipesan. Pada kenyataannya, tidak sedikit pembeli yang telah memesan tiket kereta api terpaksa menunda atau membatalkan perjalanannya dengan alasan yang beragam. Sejauh ini pembatalan tiket yang terjadi di Stasiun Semarang Poncol memang terhitung sedikit, jika di rata-rata dari perbandingan pemesanan dengan pembatalan tiket yaitu sekitar 0,10%. Alasan yang dikatakan oleh penumpang yaitu tentang alasan pribadi penumpang

sendiri sehingga penumpang tersebut tidak bisa melanjutkan perjalanan sesuai dengan tiket yang telah dipesan.⁷⁸

Penelitian mengenai praktik pembatalan tiket kereta api yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara dilakukan di PT KAI Daop 4 Semarang. Sejauh ini di Stasiun Semarang Poncol terdapat beberapa pembatalan tiket kereta api yang dilakukan oleh calon penumpang dengan berbagai alasan, diantaranya pembatalan yang dilakukan oleh salah satu calon penumpang atas nama Wildan Chamdani. Beliau melakukan pembatalan tiket kereta api dengan rute perjalanan Stasiun Semarang Poncol – Stasiun Tegal dengan alasan:

“Alasan saya membatalkan tiket pada saat itu karena waktu itu saya habis tes wawancara kerja di Semarang, lalu niatnya saya mau pesan tiket pulang ke Tegal untuk tanggal 7 September karena pada saat itu saya tes tanggal 7 September pagi dan sorenya mau langsung pulang. Tetapi pada saat pesan tiket saya tidak sadar salah pencet tanggal keberangkatan yang harusnya tanggal 7 tapi saya pesan tanggal 8 September. Karena saat itu saya panik dan tidak tau kalau ternyata bisa dirubah jadwalnya, maka saat itu saya langsung batalkan tiket saya dengan satang

⁷⁸ Hanisatul, *Supervisor Penjualan Angkatan Penumpang PT KAI Daop IV Semarang*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2022.

langsung ke stasiun dan pesan ulang untuk keberangkatan kereta hari ini”.⁷⁹

Dalam penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menemukan beberapa keresahan yang dirasakan oleh beberapa calon penumpang mengenai proses pembatalan tiket di Stasiun Semarang Poncol. Karena setelah ditelusuri lebih lanjut dalam proses pembatalan tiket kereta api terdapat pembulatan dari dana hasil pembatalan tiket, dimana jika hasil pembatalan tiket terdapat nominal yang tidak bulat dari pihak KAI membulatkan jumlahnya agar memudahkan proses pengembalian dana. Hal tersebut seperti yang dialami oleh calon penumpang atas nama Syafaah Kamilia Irsan. Pada saat itu Syafa melakukan pembatalan tiket kereta api dengan rute Stasiun Semarang Poncol ke Stasiun Surabaya Pasar Turi dengan dana hasil pembatalan sejumlah Rp.13.000. tetapi Syafa mencoba menghitung sendiri jika harga tiket Rp.49.000 jika dikurangi 25% sesuai dengan ketentuan potongan dari pembatalan tiket maka jumlahnya Rp.12.250. Oleh sebab itu didalam proses pembatalan tiket terdapat pembulatan.⁸⁰

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti melalui observasi langsung di Stasiun Semarang Poncol, dimana

⁷⁹ Wildan Chamdani, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022.

⁸⁰ Syafaah Kamilia Irsan, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022

peneliti melakukan praktik pembatalan tiket kereta api dengan rute perjalanan Stasiun Semarang Poncol ke Stasiun Pemalang dengan tarif tiket sebesar Rp.70.000. Kemudian setelah dilakukan proses pembatalan dipotong 25% dari harga tiket, harusnya dana yang didapat sejumlah Rp.52.500. Tetapi pengembalian dana dari proses pembatalan tersebut hanya sejumlah Rp.52.000.⁸¹

Gambar 4.1 Bukti Pembatalan Tiket atas Nama Alfi Nur Fadila

KAI PENUMPANG YANG DIBATALKAN

KALIGUNG (209); 22 JUN 2022; SMC - P.M.L

Nama Penumpang: ALFI NUR FADILA Nomor Identitas: 33XXX No. Tempat Duduk: EKO-1 / 3C

ANDRESETIAWAN | LKT04SMC | 21-Jun-2022 | 10:03

SEMARANG PONCOL 2520

KAI BUKTI TRANSAKSI PEMBATALAN

nomor pembatalan / cancellation number: CLJT954MM001

Tgl Pengembalian / Refund Date: 04 AGU 2022

jml. penumpang / total passenger: 1

kereta api / train: KALIGUNG / 209

nama rek. / account name: ALFI NUR FADILA

no rek. / account number & nama bank / bank name: 699201024655631 / BANK BRI

ANDRESETIAWAN | LKT04SMC | 21-Jun-2022 | 10:03

kode booking / booking code: JT 954 M M

jenis pengembalian / refund type: TRANSFER

jumlah tarif / amount total: Rp 70.000,-

besa pembatalan / cancellation fee: Rp 18.000,-

jumlah pengembalian / refund total: Rp 52.000,-

⁸¹ Alfi Nur Fadila,, *Observasi Langsung*, dilakukan pada tanggal 21 Juni 2022

Banyaknya kasus pembulatan dalam dana hasil pembatalan tiket kereta api menyebabkan banyaknya calon penumpang yang merasa dirugikan, karena selain adanya pembulatan juga dalam proses penerimaan uang hasil pembatalan para calon penumpang harus menunggu selama 30 hari dari proses pembatalan tiket kereta api dilakukan. Setelah konfirmasi langsung kepada pihak KAI di Stasiun Semarang Poncol, alasan dari pihak KAI melakukan pembulatan pada uang hasil pembatalan tiket itu karena jika hasil setelah dikurangi 25% ternyata hasilnya belum bulat maka dibulatkan. Hal tersebut untuk memudahkan proses transaksi pengiriman dana pembatalan, karena dalam transaksi pembatalan dilakukan transfer langsung dari bank. Sebagaimana pendapat yang dikatakan dari salah satu pegawai PT KAI Daop IV Semarang bahwa :

“Pada dasarnya jika dilihat dari Undang-Undang Konsumen kan bea pembatalan yang konsumen terima harus sesuai dengan nominalnya. Tetapi kalau di KAI sendiri itu terdapat peraturan dari kai yaitu ”pembatalan tiket atas permintaan penumpang akan dikenakan bea pembatalan sebesar 25% dari harga tiket diluar bea pesan dengan pembulatan keatas pada kelipatan Rp.1.000”. Hal tersebut dilakukan KAI hanya untuk memudahkan transaksi saja, misalnya hasil pengembalian dana Rp.17.350 kita bulatkan keatas menjadi Rp.18.000. Hal tersebut bukan untuk

keuntungan KAI sendiri, tetapi hanya untuk memudahkan proses transaksi dana pembatalan saja”⁸²

Kemudian terkait lamanya proses pengembalian dana hasil pembatalan tiket dimana dalam KAI proses pembatalan tiket terdapat beberapa ketentuan.

Pengembalian bea pembatalan melalui transfer bank berlaku ketentuan sebagai berikut :⁸³

- a. Bea tiket yang dibatalkan dapat ditransfer ke rekening penumpang melalui bank yang ditetapkan Perusahaan dengan bea transfer ditanggung oleh Perusahaan.
- b. Bea tiket yang dibatalkan ditransfer setelah hari kalender ke-30 (tiga puluh) sejak permohonan pembatalan.

Walaupun terdapat peraturan di KAI terkait jangka waktu pengembalian dana, beberapa konsumen mengeluhkan mengenai lamanya waktu pengembalian dana pembatalan. Dimana konsumen harus menunggu selama 30 hari dari proses pembatalan tiket, jadi jika konsumen membutuhkan uang tersebut saat itu juga menjadi sulit karena harus menunggu 30 hari dahulu

⁸² Febrita, *Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2022.

⁸³ Pasal 47 Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LI.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) Bagian 1 Edisi Tahun 2013.

untuk mendapatkan uang pengembalian.⁸⁴ Terkait hal tersebut dari pihak KAI mengatakan alasan mengapa dalam pembatalan tiket bias sampai 30 hari, dari pihak KAI mengatakan bahwa :

“Dalam pembatalan tiket itu terdapat beberapa proses, pertama verifikasi data terkait penumpang di KAI itu harus sesuai dengan nama pengajuan pembatalan, nama tiket harus sama, kontak hp harus sama, setelah oke kemudian setiap bulan ada rekapan yang kemudian diajukan ke bank untuk proses selanjutnya. Mengapa rekapannya perbulan, karena dari tanggal 1 sampai 30 itu ada namanya pengkolektifan data, dimana pengkolektifan data se jawa-sumatera dijadikan satu untuk diserahkan ke bank. Terkait datanya sama atau tidak dari bank meminta waktu 30 hari untuk pengecekan, karena nantinya terdapat laporan verifikasi keaslian rekening, jadi nama pembatal dengan nomor rekening harus sama persis. Jika terdapat kesalahan verifikasi data pembatal walaupun salah satu huruf saja maka dari bank otomatis membatalkan proses transaksi, lalu dari KAI menginformasikan kepada pembatal melalui notifikasi sms agar diminta datang langsung ke CS dan mengurus pembatalan.”⁸⁵

Dalam kasus praktik pembatalan tiket jasa transportasi kereta api di Stasiun Semarang Poncol didalamnya terdapat pembulatan pada uang hasil pembatalan tiket kereta api diluar dari bea pembatalan tiket. Terdapat perbedaan jumlah nominal uang yang

⁸⁴ Syafaah Kamilia Irsan, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022

⁸⁵ Febrita, *Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2022.

diberikan kepada penumpang dari jumlah yang telah ditentukan sesuai dengan potongan 25%. Seperti contoh, apabila penumpang membatalkan tiket dengan harga tiket Rp.70.000 maka setelah terdapat potongan 25% harusnya uang yang didapat penumpang sejumlah Rp.52.500. Tetapi pengembalian dana dari proses pembatalan tersebut hanya sejumlah Rp.52.000. Oleh sebab itu dalam proses pembatalan tiket didalamnya terdapat pembulatan.

Dalam Islam, suatu pembatalan biasa disebut *fasakh*. *Fasakh* sendiri adalah terlepasnya suatu ikatan akad atau hilangnya hukum akad dari asalnya, seakan-akan akad tidak pernah terjadi. Adakalanya *fasakh* wajib seperti *fasakh* pada akad yang fasid, yaitu menghormati ketentuan Syariah, melindungi kepentingan umum dan khusus, menghilangkan bahaya dan kerugian, menghindari perselisihan akibat pelanggaran terhadap syarat yang ditentukan syari'at. Adakalanya *fasakh* boleh, yaitu dilakukan atas dasar keinginan para pihak yang berakad dan *fasakh* yang didasarkan atas kerelaan dan kesepakatan. Contoh dari *fasakh* adalah *fasakh* karena iqalah yaitu *fasakh* sebab dianggap sebagai adanya komitmen pelaksanaan pihak lain dalam akad, *fasakh* karena khiyar yaitu *fasakh* karena alasan-alasan yang datang kemudian, *fasakh* kemustahilan pelaksanaan yaitu *fasakh* karena bangkrut, *fasakh* karena adanya putusan dari pengadilan dan *fasakh* karena keberhakan terhadap barang akad. Apabila suatu barang yang menjadi suatu

objek jual beli dan terjadi pembatalan jual beli maka salah satunya akan dirugikan. Apabila pembeli membatalkan jual beli, sebaiknya penjual menerima barang dan mengembalikan harga dengan ikhlas. Hal tersebut disebut pembatalan jual beli (*iqalah*), yaitu membatalkan transaksi dan kembalinya kedua orang yang melakukan transaksi dengan sesuatu miliknya, boleh dengan lebih sedikit atau lebih banyak darinya.⁸⁶

Fasakh pada suatu akad dapat dilakukan sepanjang memenuhi syarat-syarat, yaitu :⁸⁷

1. Akad yang difaskh mesti bersifat mengikat para pihak yang melakukan akad pertukaran (*al-mu'awadhat*).
2. Pihak yang berakad melanggar atau tidak memenuhi syarat yang ditetapkan dalam akad.
3. Dalam akad tidak terpenuhi unsur kerelaan seperti adanya unsur cacat (*'aib*), kekeliruan (*ghalat*), pemaksaan (*ikrar*), penipuan (*tadlis*).

Dalam konsep jual beli (*bai'*) dalam Islam, dalam jual beli harus terdapat prinsip saling rela atau '*an taradin*. Dimana jika dalam praktik pemesanan tiket kereta api nantinya terdapat kesalahan atau masalah yang berdampak dengan keberangkatan penumpang atau terjadi kepentingan mendesak dari penumpang itu sendiri

⁸⁶ Abdul Hayyie al-Qatani, *Fiqh Islam Wa Abdillatuhu*, (Jakarta : Darul Insan, 2007), 350.

⁸⁷ Dr. Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2019), 52.

sehingga diharuskan melakukan proses pembatalan tiket, maka dalam hal tersebut penumpang diharuskan mengikuti segala peraturan yang telah diterbitkan oleh KAI serta dalam proses pembatalan hendaknya dilakukan dengan jalan yang benar tanpa adanya pihak yang merasa dirugikan atau merasa tertekan. Sebagaimana dalam Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa ayat 4 : 29)

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa terdapat larangan mengenai mengambil harta orang lain dengan jalan yang tidak baik seperti riba dan gasab (merampas). Jika berdasarkan kerelaan hari masing-masing, maka diperbolehkan melakukan perniagaan. Dijelaskan juga dalam ayat diatas mengenai kegiatan jual beli merupakan salah satu usaha untuk mencukupi kebutuhan hidup yang sangat dianjurkan, tentunya dengan cara yang dibenarkan menurut syariat agama Islam.⁸⁸

Pada praktiknya, dalam pembatalan tiket kereta api beberapa konsumen dan pegawai KAI di Stasiun

⁸⁸ <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-29> (Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022, pukul 23.00 WIB).

Semarang Poncol berpendapat bahwa mereka merelakan mengenai adanya pembulatan dalam proses pembatalan tiket kereta api. Menurut salah satu konsumen yang mengalami pembulatan dalam pembatalan tiket kereta api hal tersebut adalah hal yang wajar dalam suatu kegiatan transaksi jual beli, hal tersebut dilakukan hanya untuk memudahkan proses transaksi dalam pengembalian dana pembatalan. Tetapi setidaknya jika pembulatan yang dilakukan dengan nominal yang sedikit tidak dipermasalahkan bagi sebagian konsumen, tetapi jika pembulatan dengan nominal yang banyak mungkin hal tersebut bisa dipermasalahkan dan dari pihak kai hendaknya memberitahu terlebih dahulu kepada konsumen jika dalam proses pembatalan terdapat pembulatan⁸⁹ Serta dalam proses pembatalan tiket sebelum konsumen menyetujui langkah-langkah pembatalan tiket, sebelumnya konsumen membaca dan menyetujui mengenai syarat dan ketentuan dalam proses pembatalan tiket kereta api dengan menandatangani struk pembatalan tiket kereta. Jika nantinya terdapat pembulatan berarti konsumen otomatis sudah menyetujui mengenai hal tersebut.

Setelah kegiatan analisis yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam proses pembatalan tiket kereta api bisa dilakukan melalui dua acara yaitu dengan datang langsung ke stasiun maupun dilakukan melalui aplikasi

⁸⁹ Wildan Chamdani, *Penumpang Aktif Kereta Api*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 16 September 2022.

KAI Access, serta nantinya uang hasil pembatalan akan didapat melalui transfer bank yang telah ditentukan dari pihak KAI. Cara pembatalan yang diterapkan dalam KAI baik secara offline maupun online sudah banyak diterapkan dalam transaksi jual beli, dimana jual beli offline maupun online tidak bertentangan dengan hukum Islam yang berlaku. Akan tetapi dalam proses pembatalan tiket kereta api didalamnya terdapat pembulatan dimana dalam pembulatan tersebut dari pihak KAI tidak menyampaikan langsung kepada konsumen bahwa dalam pembatalan tiket terdapat pembulatan didalamnya jika hasil pembatalan setelah dikurangi 25% hasilnya tidak bulat.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak KAI, bahwa pada praktik jual beli tiket kereta api termasuk kedalam akad *ijarah* yaitu didalamnya terdapat suatu kegiatan menukarkan sesuatu dengan penggantian atau imbalan. Akad Ijarah memiliki makna *bay' al-manfaah*, yaitu jual beli antara *mal* dengan *manfaah*. Dalam implementasinya, Ijarah dapat dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu *ijarah bi al-quwwah* dan *ijarah bi al-manfaah*. Akad Ijarah bisa dikatakan sebagai *ijarah bi al-quwwah* ketika yang disewakan berupa jasa atau tenaga manusia, sedangkan Ijarah bisa dikatakan *ijarah bi al-manfaah* jika yang disewakan adalah berupa barang. Tetapi keduanya memiliki prinsip yang sama yaitu

menyewa atau menyewakan sesuatu.⁹⁰ Dalam praktik jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol, akad ijarah yang termasuk didalamnya adalah *ijarah bi al-quwwah*, hal ini sesuai dengan pengertiannya yaitu sewa menyewa berupa jasa atau tenaga manusia.

Dalam akad Ijarah terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi bagi kedua belah pihak dalam melakukan sewa menyewa. Rukun Ijarah yang bersifat umum yaitu :⁹¹

1. *mu'jir* (pemberi sewa), yaitu pihak yang menyewakan barang
2. *musta'jir/ajir* (penerima sewa), yaitu pihak yang menyewakan barang
3. *manfa'ah* (manfaat barang atau jasa seseorang), yaitu imbalan yang diterima *musta'jir* karena pengguna barang sewa.
4. *ujrah* (imbalan atas jasa), yaitu imbalan atau upah yang diterima oleh *mu'jir*.
5. *sighat* (pernyataan penawaran dan penerimaan/*al-ijab wa al-qabul*), yaitu akad pernyataan (*ijab*) dan penerimaan (*qabul*) oleh *mu'jir* dan *musta'jir*.

Dalam praktik jual beli tiket di Stasiun Semarang Poncol, jika dikorelasikan dengan rukun akad Ijarah yaitu yang disebut *musta'jir* (penerima sewa) adalah pihak

⁹⁰ Yadi Janwari, *Fikih Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 88

⁹¹ Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Muamalah Maliyyah Akad Ijarah dan Ju'alah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 12-13.

konsumen yang menyewa jasa dari KAI untuk menaiki kereta api dengan melakukan perjalanan ke suatu tempat. Sedangkan yang disebut *mu'jir* (pemberi sewa) adalah dari KAI selaku pihak yang menyewakan jasanya untuk menyediakan transportasi kereta api untuk disewakan kepada konsumen yang telah membeli tiket untuk menaiki transportasi tersebut. Kemudian yang disebut *manfa'ah* (manfaat barang atau jasa seseorang) adalah manfaat atau fasilitas yang diterima *musta'jir* atau konsumen ketika menaiki kereta api dengan diantarkannya sesuai tujuan yang tertulis dalam tiket, fasilitas yang diperoleh selama di kereta, serta pelayanan yang didapat oleh penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di KAI. Sedangkan yang disebut *ujrah* (imbalan atas jasa) adalah konsumen atau penumpang yang membayar tiket dengan harga yang sesuai rute perjalanan yang dipesan sebelumnya. Dan yang disebut *sighat* (pernyataan ijab dan qabul) adalah terjadinya kesepakatan antara penumpang dan pihak KAI dimana penumpang melakukan pesanan tiket kereta api dan pihak KAI menyediakan transportasi berupa kereta api untuk dinaiki penumpang beserta fasilitas dan pelayanan yang sudah disediakan.

Dalam praktik pembatalan jual beli tiket kereta api juga tidak melanggar hukum Islam karena terdapat dua orang yang berakad serta akadnya jelas. Sehingga dalam hukum Islam hal tersebut sudah sah, karena kedua belah pihak saling rela atau *'an taradin* terhadap nominal yang

dibulatkan dari hasil pembatalan tiket, walaupun sebelumnya tidak ada penyampaian langsung dari pihak KAI kepada konsumen mengenai adanya pembulatan, selagi yang dibulatkan dengan nominal yang sedikit maka dari pihak konsumen tidak mempermasalahkan.

B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol

Dalam teori bab 2 telah dikemukakan mengenai hal yang berkaitan dengan praktik pembatalan tiket kereta api dimana didaalmnya terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan. Dimana dalam teori Ijarah dijelaskan mengenai syarat pembatalan dan berakhirnya Ijarah, dimana dalam pembatalan akad ijarah diperbolehkan dengan beberapa ketentuan yaitu :⁹²

1. Terjadinya cacat pada barang sewaan yang terjadi pada tangan penyewa.
2. Rusaknya barang yang disewakan.
3. Rusaknya barang yang diupahkan ma'jur 'alaih, seperti baju yang diupahkan untuk dijahitkan.
4. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan dengan berakhirnya masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.
5. Menurut Hanafiyah, dalam Ijarah boleh dilakukan fasakh (batal) dari salah satu pihak. Seperti contoh

⁹² Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2010), 283.

menyewa toko untuk berdagang, kemudian dagangannya dicuri makai a dibolehkan memfasakhkan sewaan itu.

Dalam praktik jual beli tiket kereta api dimana dalam hal ini termasuk dalam dalam akad *Ijarah Maushufah Fi Dzimmah*, dimana dalam praktiknya akad sewa menyewa dengan manfaat atau jasa yang menjadi objek akadnya belum hadir saat akad dibuat, tetapi hanya dijelaskan sifat-sifatnya dan ketentuannya sehingga menjadi jelas bagi pihak penyewa. Dalam praktik jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol calon penumpang membeli tiket kereta yang nantinya penumpang akan menikmati fasilitas berupa menaiki gerbong kereta api. Dalam proses pemesanan tiket penumpang tidak langsung mendapatkan manfaat dari objek yang disewa, tetapi sudah jelas tentang sifat dan kriteria serta ketentuan yang akan didapat oleh calon penumpang sehingga menjadi jelas bagi pihak penyewa atau calon penumpang.

Ijarah secara sederhana memiliki arti transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu. Ijarah baik dalam bentuk sewa menyewa maupun dalam bentuk upah merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asal akad Ijarah adalah mubah atau boleh jika dilakukan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh

Islam.⁹³ Sedangkan Fasakh merupakan pembatalan suatu akad dengan menghilangkan atau menghapus hukum akad secara keseluruhan seakan-akan akad tersebut tidak pernah terjadi, fasakh dapat terjadi atas dasar kerelaan dari para pihak atau bisa juga terjadi karena paksaan atas putusan hakim. Tetapi dalam praktik pembatalan jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol didalamnya terdapat pembulatan dari uang hasil pembatalan setelah dilakukan proses pemotongan 25% dari proses pembatalan. Dimana dalam proses pembatalan tersebut pihak KAI tidak menginformasikan dengan jelas mengenai adanya pembulatan dalam proses pembatalan tiket kereta api.

Jika dilihat dalam praktik *ijarah* atau sewa menyewa yang terjadi dalam jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol bahwa didalamnya sudah memenuhi rukun dari akad Ijarah, dimana dalam hukum Islam *ijarah* memiliki beberapa rukun diantaranya orang yang berakad (pemberi sewa atau *mu'jir* dan orang yang menyewa atau *musta'jir*), manfaat, *ujrah* (upah/imbalan), dan *sughat* (ijab dan qabul). Akad *ijarah* termasuk dalam suatu perjanjian, yaitu perjanjian untuk menyerahkan sesuatu dan perjanjian untuk melakukan sesuatu. Karena dalam *ijarah* mencakup dalam dua hal, yaitu *pertama*, penyerahan barang atau jasa yang dimanfaatkan oleh

⁹³ Chyntia Tulusiawati dan Machnunah Ani Zulfah, *Fiqh Madrasah Tsanawiyah*, (Jombang : LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021), 39-40

musta'jir dan *kedua*, pembayaran *ujrah* (upah) kepada *mu'jir*. Sehingga hal ini dekat dengan hukum pemburuan yang diimplementasikan dengan perjanjian kerja.⁹⁴

Ujrah sendiri adalah '*iwadh* atau imbalan/upah terhadap manfaat yang diterima oleh *musta'jir*. Dalam kitab *al-Bada'i al-Shana'i* (4/193-194) dijelaskan bahwa syarat *ujrah* adalah *pertama*, *ujrah* harus bernilai dan diketahui, *kedua*, *urrah* tidak boleh dalam bentuk manfaat yang sama dengan manfaat yang diterima *musta'jir*. Ulama sepakat bahwa *ujrah* harus berupa harta yang bernilai dan diketahui oleh para pihak. Dalam konsep akad, syarat tersebut masuk dalam syarat jual beli, dimana *mutsmān* (barang yang diperjualbelikan) dan *tsaman* (harga) harus terhindar dari *gharar*, dimana keduanya harus diketahui oleh penjual dan pembeli. Karena disini *ujrah* dalam akad *ijarah* termasuk sebagai harga (*tsaman*) dan manfaatnya sebagai *mutsmān* maka manfaat dan *ujrah* harus terhindar dari *gharar* dimana keduanya harus diketahui oleh *mu'jir* dan *musta'jir* pada saat akad *ijarah* berlangsung.⁹⁵

Dalam pembayaran *ujrah*, terdapat ketentuan yang harus diperhatikan oleh beberapa pihak agar terhindar dari perselisihan yang mungkin terjadi kedepannya.

⁹⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermasa, 2004), 36

⁹⁵ Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Muamalah Maliyyah Akad Ijarah dan Ju'alah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 22.

Terdapat beberapa ketentuan *ujrah* atau upah sebagai berikut :⁹⁶

1. Ujrah boleh dalam bentuk uang dan selain uang.
2. Jumlah ujrah dan mekanisme perubahannya harus ditentukan berdasarkan kesepakatan.
3. Ujrah boleh dibayar secara tunai atau bertahap (angsur) sesuai kesepakatan
4. Ujrah yang dibayar oleh penyewa setelah akad diakui sebagai milik pemberi sewa.

Ujrah yang diketahui oleh para pihak adalah ujrah yang pasti. Jika manfaat merupakan *mutqan* dan *ujrah* berupa uang (sebagai *tsaman*). Misalnya, upah harian pekerja bangunan adalah 70 ribu rupiah per hari yang dibayarkan setiap Sabtu sore setelah selesai jam kerja. Angka *ujrah* berupa uang sebesar 70 ribu rupiah per hari merupakan angka yang diketahui secara pasti oleh para pihak. Akan tetapi, *ujrah* yang berpotensi mengandung *gharar* adalah *ujrah* yang bersifat kombinasi antara uang dan barang.⁹⁷

Dalam praktik jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol, praktik ujrah yaitu dimana konsumen atau penumpang yang membayar tiket dengan harga yang sesuai rute perjalanan yang dipesan sebelumnya. Nominal

⁹⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 101/DSN-MUI/IX/2016 tentang Akad Al-Ijarah Al-Ma'ushufah Fi Al-Dzimmah, ditetapkan di Jakarta pada tanggal 01 Oktober 2016.

⁹⁷ Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Muamalah Maliyyah Akad Ijarah dan Ju'alah*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 22.

tiket yang dipesan penumpang sudah diketahui ketika proses pemesanan tiket dan diketahui juga oleh pihak KAI. Namun jika terdapat praktik pembatalan dalam pemesanan tiket kereta api, ujah atau imbalan yang diperoleh penumpang setelah proses pembatalan tiket sudah diketahui pada saat mengurus proses pembatalan tike kereta api. Tetapi jika dalam pembatalan tiket terdapat pembulatan setelah proses pembatalan tiket, seringkali dari pihak KAI tidak memberitahu atau menginformasikan mengenai adanya pembulatan serta berapa nominal yang dilakukan pembulatan.

Kemudian rukun yang harus dijalankan dalam praktik jual beli tiket kereta api adalah *sighat* (pernyataan penawaran dan penerimaan/*al-ijab wa al-qabul*), yaitu akad pernyataan (*ijab*) dan penerimaan (*qabul*) oleh *mu'jir* dan *musta'jir*. Dimana yang disebut *sighat* (pernyataan ijab dan qabul) adalah terjadinya kesepakatan antara penumpang dan pihak KAI dimana penumpang melakukan pesanan tiket kereta api dan pihak KAI menyediakan transportasi berupa kereta api untuk dinaiki penumpang beserta fasilitas dan pelayanan yang sudah disediakan. Dalam praktik pembatalan tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol, ketika calon penumpang melakukan proses pembatalan tiket kereta api sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak KAI dimana jika calon penumpang melakukan pembatalan langsung di stasiun dengan melakukan pembatalan oleh

petugas KAI serta dijelaskan mengenai prosedur dan ketentuan yang telah dijelaskan dalam ketentuan. Kemudian petugas memberitahu mengenai dana hasil dari pembatalan tiket kereta api setelah dikurangi 25% yang nantinya disetujui oleh penumpang. Tetapi jika terdapat pembulatan dalam pembatalan tiket petugas tidak memberi tahu kepada calon penumpang, sehingga dalam hal ini ijab qabul yang dilakukan antara petugas KAI dengan calon penumpang belum lengkap sesuai ketentuan Hukum Islam.

Pada kasus pembulatan dalam proses pembatalan tiket kereta api, biasanya terjadi jika setelah dilakukan pemotongan dana hasil pembatalan sebanyak 25% hasil akhirnya tidak bulat maka dari pihak KAI membulatkan jumlahnya. Seperti contoh jika hasil pemotongan dana pembatalan ternyata sejumlah Rp.17.250 maka dari pihak KAI membulatkan menjadi Rp.18.000. hal tersebut dikemukakan oleh salah satu pegawai KAI mengatakan bahwa alasan KAI melakukan pembulatan dalam hasil pembatalan semata-mata bukan untuk keuntungan KAI sendiri, tetapi hanya untuk mempermudah dalam proses transaksi pengembalian dana pembatalan kepada calon penumpang.⁹⁸ Jika dalam proses pembatalan tiket kereta api terdapat pembulatan dari pihak KAI tidak menyampaikan langsung kepada konsumen bahwa dalam

⁹⁸ Febrita, *Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2022.

pembatalan tiket terdapat pembulatan didalamnya jika hasil pembatalan setelah dikurangi 25% hasilnya tidak bulat.

Bagi beberapa calon penumpang jika telah mengetahui adanya pembulatan dalam proses pembatalan tiket kereta api dan mereka tidak mempermasalahkan serta merelakan terhadap nominal yang telah dibulatkan, maka transaksi tersebut hukumnya sah, hal ini sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang terdapat dalam KUHPerdara pasal 1320 dimana disebutkan bahwa “Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya”. Tetapi jika ada salah satu calon penumpang yang merasa tidak rela mengenai adanya pembulatan dalam proses pembatalan tiket kereta api, maka pembulatan yang dilakukan pihak KAI dapat digolongkan sebagai paksaan, sebab konsumen dinyatakan tidak ikhlas atas adanya pembulatan tersebut. Oleh sebab itu jika konsumen meminta haknya atas nominal yang dibulatkan maka dari pihak KAI harus memberi nominal pembatalan sesuai dengan jumlah setelah dikurangi 25% tersebut. Berikut adalah beberapa alasan para konsumen atau calon penumpang melakukan pembatalan tiket kereta api :

**Tabel 4.2 Alasan Konsumen Melakukan Pembatalan
Tiket Kereta Api**

N o.	Nama	Alamat	Status	Nominal Pembulat an	Alasan Pembatalan
1.	Syafa	Suraba ya	Mahasis wi	Rp. 250	Salah pesan tanggal keberangka tan
2.	Wild an	Tegal	Pegawai Bank	Rp. 250	Salah pesan tanggal keberangka tan
3.	Susan ti	Sidoarj o	Ibu Rumah Tangga	Tidak terjadi pembulat an	Saat tanggal keberangka tan mendadak ada acara

Terkait mengenai praktik pembatalan tiket kereta api yang didalamnya terdapat pembulatan dalam dana hasil pembatalan setelah dikurangi 25%, hal tersebut sudah terdapat peraturan pemerintah yang mengatur mengenai pembulatan itu sendiri yaitu mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman

Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan pada Pasal 6 ayat (3) yang berbunyi “Dalam hal Harga Barang dan/atau Tarif Jasa memuat pecahan nominal Rupiah yang tidak beredar, Pelaku Usaha dapat membulatkan Harga Barang dan/atau Tarif Jasa dengan memperhatikan nominal Rupiah yang beredar”.⁹⁹

Selain itu dari pihak KAI juga terdapat peraturan terkait praktik pembatalan tiket kereta api yang didalamnya terdapat pembulatan dalam dana hasil pembatalan setelah dikurangi 25%, hal tersebut sudah terdapat peraturan dari keputusan direksi KAI yang mengatur mengenai pembulatan itu sendiri yaitu mengacu pada Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang pada Pasal 45 ayat (4) huruf (b) yang berbunyi “Pembatalan Tiket atas permintaan penumpang dikenakan bea pembatalan sebesar 25% dari harga Tiket diluar bea pesan dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp.1.000”.¹⁰⁰ Terkait peraturan yang ditetapkan oleh KAI, salah satu pegawai PT KAI Daop IV Semarang mengonfirmasi bahwa :

⁹⁹ Pasal 6 Ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 /M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan, yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 29 Juli 2013.

¹⁰⁰ Pasal 45 ayat (4) huruf (b) Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) Bagian 1 Edisi Tahun 2013.

“Sebetulnya misal nominal 250 itu saat ini masih beredar, cuma dari KAI hanya menjalankan peraturan tertulis pada Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang yang berbunyi “Pembatalan Tiket atas permintaan penumpang dikenakan bea pembatalan sebesar 25% dari harga Tiket diluar bea pesan dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp.1.000”. Jadi mengenai dasar peraturan pembulatan dari KAI tidak dipayungi oleh peraturan PERMENDAGRI melainkan transaksional di KAI diatur dan perizinannya lebih spesifik oleh kementerian BUMN. Walaupun dalam praktiknya BUMN lebih spesifik dari PERMENDAGRI, jika PERMENDAGRI itu perdagangan secara umum dan tidak dijual oleh BUMN. Jadi payung dasar peraturan di KAI ada pada kementerian BUMN dan PERHUB KEMENHUB, dan tidak dilandasi oleh PERMENDAGRI. Karena pada konteksnya KAI segala transaksi lebih ke kementerian BUMN karena profitnya untuk negara, kalau permendagri konteksnya lebih ke umum. Jadi semua uang yang beredar di KAI menegnai segala transaksi dikelola oleh kementerian BUMN”.¹⁰¹

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan pada Pasal 6 ayat (3) dijelaskan bahwa pelaku usaha dapat melakukan pembulatan harga

¹⁰¹ Febrita, *Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang*, Hasil Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2022.

terhadap pecahan nominal yang tidak beredar. Jika dianalisis lebih dalam, pada praktiknya terkait pembulatan yang dilakukan KAI dalam proses pembatalan tiket kereta api terdapat nominal pecahan Rp.100,-, Rp.250,-, Rp.300,-, Rp.500,-. Dimana pada saat ini nominal tersebut masih beredar di Indonesia serta masih mudah dijumpai. Terkait dengan adanya peraturan dari KAI sendiri mengenai pembulatan keatas pada kelipatan RP.1.000,-, tetapi seharusnya dari pihak KAI tetap mengikuti peraturan dari Peraturan Menteri Perdagangan dimana mengatur mengenai jalannya transaksi di Indonesia.

Kemudian dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan pada Pasal 6 ayat (4) yang berbunyi “Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran”. Dalam hal ini dari pihak KAI jika pada praktik pembatalan tiket kereta api terdapat pembulatan dari hasil pembatalan setelah dikurangi 25% tidak menginformasikan kepada konsumen bahwa ada pembulatan pada uang hasil pembatalan tiket serta dari pihak KAI tidak meminta persetujuan dari konsumen mengenai pembulatan tersebut. Walaupun sedari awal konsumen menandatangani tentang syarat dan ketentuan mengenai pembatalan, sebaiknya jika terdapat

pembulatan seberapa kecilpun nilai nominal atas hasil pembatalan tiket kereta api maka hal tersebut tetap menjadi hak konsumen yang wajib dikembalikan. Jika memang terpaksa dilakukan pembulatan, dari pihak KAI harus meminta izin kepada konsumen mengenai hal tersebut pada saat proses transaksi pembatalan. Hal tersebut dimaksudkan agar tidak terjadi perselisihan kedepannya dan menjadi saling merelakan antara konsumen dan pihak KAI.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai wawancara dengan beberapa konsumen terkait adanya pembulatan dalam dana hasil pembatalan setelah dikurangi 25%, mayoritas calon penumpang merelakan pembulatan dari hasil proses pembatalan tiket kereta api. Hal tersebut dikarenakan nominal yang dibulatkan pecahan yang sedikit dan masih dalam batas wajar mengenai nominal yang dibulatkan. Tetapi jika nominal pembulatan yang dilakukan lebih banyak seperti lebih dari Rp.1.000,- maka sebaiknya tidak dilakukan pembulatan, serta jika ternyata terdapat pembulatan hendaknya menginformasikan terlebih dahulu kepada konsumen agar sama-sama saling merelakan.

Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa praktik pembatalan jual beli tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol dimana jika didalamnya terdapat pembulatan dalam dana hasil pembatalan setelah dikurangi 25% diperbolehkan dalam Hukum Islam.

Dimana pada dasarnya setiap orang yang berakad diperbolehkan untuk melakukan praktik akad *ijarah* selagi sudah memenuhi syarat-syarat yang mereka sepakati sebelumnya, kecuali syarat yang memang ketetapan sudah ditentukan oleh hukum yang mutlak baik dalam al-Quran dan as-Sunnah maka kita harus mengikuti ketetapan tersebut sesuai dengan ketetapan yang sudah ada. Sebelum selesainya proses transaksi pembatalan tiket kereta api, dari pihak KAI sudah memberitahukan kepada konsumen mengenai jumlah dana dari hasil pembatalan setelah dikurangi 25%. Jika nantinya hasilnya tidak bulat dan terjadi pembulatan dari hasilnya, sebaiknya dari pihak KAI memberitahu kembali kepada konsumen mengenai adanya pembulatan dari hasil pembatalan tersebut walaupun yang dibulatkan bukanlah nominal yang banyak. Sehingga dari pihak konsumen bisa merelakan uang yang dibulatkan dengan kerelaan hati, serta mengandung unsur kejelasan didalamnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dianalisis oleh penulis dalam bab-bab mengenai “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)”, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis tentang praktik pembatalan tiket kereta api diawali dengan transaksi pemesanan tiket kereta api di Stasiun Semarang Poncol yang terdapat dua cara pemesanan yaitu dengan cara *online* melalui aplikasi KAI Access dan *offline* dengan datang langsung ke loket pembelian tiket di stasiun. Dari data yang telah diperoleh, bahwa pada praktik jual beli tiket kereta api termasuk kedalam akad *ijarah* yaitu didalamnya terdapat suatu kegiatan menukarkan sesuatu dengan penggantian atau imbalan. Mengenai hal yang berkaitan dengan praktik pembatalan tiket kereta api, didalamnya terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan. Dimana dalam teori *Ijarah* dijelaskan mengenai syarat pembatalan dan berakhirnya *Ijarah* yaitu dalam pembatalan akad *ijarah* diperbolehkan dengan beberapa ketentuan. Pada praktik pembatalan tiket kereta api didalamnya terdapat pembatalan atas dana

hasil pembatalan setelah dikurangi 25%. Pembulatan yang terjadi pada praktik pembatalan tiket yang dilakukan oleh pihak KAI, hal tersebut dilakukan semata-mata hanya untuk memudahkan transaksi. Praktik pembulatan atas dana hasil pembatalan tiket kereta api pada dasarnya boleh dilakukan, apabila antara pihak KAI dengan konsumen tidak melanggar syarat dan rukun akad *ijarah* dimana harus memperhatikan mengenai *ujrah* dan *sighat* serta syarat *ijarah* yang lain dalam melakukan transaksi di Stasiun Semarang Poncol. Pada praktik pembulatan atas dana hasil pembatalan tiket kereta api boleh dilakukan apabila antara kedua belah pihak sudah saling rela atau '*an taradin* atas nominal yang dibulatkan serta tidak ada yang merasa dirugikan antara kedua belah pihak yang berakad.

2. Pada praktik pembulatan atas dana hasil pembatalan tiket kereta api menurut Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang pada Pasal 45 ayat (4) huruf (b) dimana dalam peraturan tersebut pembatalan tiket akan dikenakan potongan 25% dengan pembulatan keatas pada kelipatan Rp.1.000. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Pasal 6 ayat (3) dimana dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa jika nominal uang

pecahan yang masih beredar maka pihak usaha wajib mengembalikannya. Dan menurut ketentuan *ujrah* dalam akad *ijarah* dijelaskan bahwa Jumlah *ujrah* dan mekanisme perubahannya harus ditentukan berdasarkan kesepakatan.

B. Saran

1. Untuk pihak KAI diupayakan senantiasa memberikan informasi kepada konsumen tentang adanya peraturan mengenai Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang supaya pegawai KAI tidak langsung membulatkan nominal atas dana hasil pembatalan tiket dan agar konsumen mengetahui jika dalam praktik pembatalan tiket ternyata terdapat pembulatan.
2. Untuk pelaku usaha khususnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebaiknya ketika melakukan pembulatan dalam pembatalan tiket kereta api menginfokan terlebih dahulu kepada konsumen agar prinsip saling rela atau '*an taradin* dapat terpenuhi.
3. Untuk konsumen atau calon penumpang kereta api agar menjadi pembeli yang cerdas serta aktif dalam memperhatikan dan menjalankan semua peraturan serta syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku usaha agar terhindar dari perselisihan dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu dan Chalid Narbuko. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 1997.
- Al-Faifi, Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya. *Ringkasan Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*, Jakarta : Darul Fath Lil I'lamil Arabi, 2009.
- Ali, Zainudin. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Al-Qatani, Abdul Hayyie. *Fiqh Islam Wa Abdillatuhu*, Jakarta : Darul Insan, 2007.
- Ashofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ghazaly, Abrur Rahman. *Fiqh Muamalah*, Jakarta : Kencana, 2010.
- Gunawan, Imam. *Metode Peneitian Kualitatif Teori % Praktis*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Harun. *Fiqh Muamalah*, Surakarta: Muhammadiyah University Pressi, 2017.
- Hasan, Ahmad Farroh. *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori dan Praktek)*, Malang: UIN Maliki Press, 2018.
- Hasan, Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Hasibuan, Sri Wahyuni, dkk. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.

- Janwari, Yadi. *Fikih Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Juanda. *Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Salma Idea, 2016.
- Mubarok, Jaih dan Hasanudin. *Fikih Muamalah Maliyyah Akad Ijarah dan Ju'alah*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*, Nusa Tenggara Barat : Mataram University Press, 2020.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*, Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2010.
- Pudjihardjo dan Nur Faizin Muhith. *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, Malang : UB Press, 2019.
- Sarwat, Ahmad Sarwat. *Fiqh Jual-Beli*, Jakarta : Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2*, Yogyakarta: Suluh Media, 2018.
- Soemitra, Andri. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, Jakarta : Kencana, 2019.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, 2004.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Mu'amalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustakabarupress, 2019.

Suteki dan Galang Taufani. *Metode Penelitian Hukum*, Depok : Rajawali Pers, 2018.

Syafe'I, Rachmat. *Fiqh Muamalah*, Bandung : Pustaka Setia, 2001.

Tulusiawati, Chyntia dan Machnunah Ani Zulfah. *Fiqh Madrasah Tsanawiyah*, Jombang : LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.

Wadji, Farid dan Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2020.

ILMIAH

Fawaid. "Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api dan Perubahan Jadwal Penumpang Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah", *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Volume 4, Nomor 1, April 2020.

Humaira, Putri. "Sistem Refund Pada Pembelian Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijarah Bi Al-Manfa'ah", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2019.

Matondang, Tommy Sambahar. "Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Tiket Kereta Api Akibat Dari Pandemi Covid-19 (Studi Pt. Kai Medan)", *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021.

Roshadina, Fitri. "Pengenalan Bea Pembatalan Dan Bea Administrasi Tiket Kereta Api Dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi Kasus Di Stasiun Tugu Yogyakarta)", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Hukum Muamalah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Shafiradini, Farahdita Dyatma. “Tanggung Jawab Xpress Air Terhadap Penumpang Atas Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus Pembatalan Tiket Xpress Air Nomor Tiket :9990007295760)”, *Skripsi Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 2020.

Susanti, Ressi. “Sejarah Transformasi Uang dalam Islam”, *Journal Of Islam and Plurality*, Volume 2, Nomor 1, Juni 2017.

LAIN-LAIN

<https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us> Diakses pada Tanggal 19 September 2022, pukul 20.09 WIB.

<https://ilmuislam.id/hadits/cari?s=2434> Diakses pada tanggal 01 September 2022, pukul 22:30 WIB.

<https://ilmuislam.id/hadits/cari?s=2951> Diakses pada tanggal 01 September 2022, pukul 23:05 WIB.

<https://tafsirq.com/28-al-qasas/ayat-26> Diakses pada tanggal 24 Juli 2022, pukul 09:43 WIB.

<https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-233> Diakses pada tanggal 24 Juli 2022, pukul 09:19 WIB.

<https://travel.detik.com/travel-news/d-5073680/4-perubahan-tiket-kereta-api-dari-zaman-belanda-sampai-zaman-now> Diakses pada tanggal 18 September 2022 Pukul 20.14 WIB.

https://www.kai.id/corporate/about_kai/ Diakses pada Tanggal 21 September 2022 Pukul 18.37 WIB.

https://www.kai.id/corporate/passenger_services/0 Diakses tanggal 7 Juni 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima.

PT. KAI DAOP IV Semarang, 2022.

Observasi Langsung oleh Alfi Nur Fadila, 21 Juni 2022.

Hasil Wawancara dengan Andre Setiawan (Costumer Service Stasiun Semarang Poncol), 21 Juni 2022

Hasil Wawancara dengan Wildan Chamdani, (Penumpang Aktif Kereta Api), 16 September 2022.

Hasil Wawancara dengan Syafaah Kamilia Irsan, (Penumpang Aktif Kereta Api), 16 September 2022.

Hasil Wawancara dengan Susanti Noviana YS, (Penumpang Aktif Kereta Api), 21 September 2022.

Hasil Wawancara dengan Fenti Artika, (Costumer Service Stasiun Semarang Poncol), 7 September 2022

Hasil Wawancara dengan Hanisatul, (Supervisor Penjualan Angkatan Penumpang PT KAI Daop IV Semarang), 6 Oktober 2022.

Hasil Wawancara dengan Febrita, (Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang), 6 Oktober 2022.

PERATURAN

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.:09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Ijarah.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No:101/DSN-MUI/X/2016 tentang Akad Al-Ijarah Al-Ma Ushufah Fi Al-Dzimmah.

Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LI.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang, (STP) Bagian 1 Edisi Tahun 2013.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 /M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Cara Perhitungan dan Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Wawancara dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang.

1. Apakah dalam waktu dekat ini banyak konsumen yang mengurus pembatalan tiket ?
2. Alasan apa yang sering konsumen katakan sebagai penyebab membatalkan tiket ?
3. Bagaimana proses atau langkah-langkah pembatalan tiket baik langsung di stasiun atau melalui aplikasi ?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai banyaknya kasus pembatalan tiket ?
5. Saya pernah bertanya kepada salah satu CS di loket layanan mengenai Batal petugas dan Batal pembeli, bagaimana penjelasan secara rinci mengenai hal tersebut ?
6. Apakah yang menjadi perbedaan antara Batal petugas dan Batal pembeli ?
7. Dalam proses pembatalan tiket nantinya konsumen akan mendapat potongan sebesar 25% dari harga tiket, 25% tersebut apakah hanya untuk biaya pembatalan atau ada tambahan biaya lain ?
8. Kenapa jangka waktu pengembalian dana sampai 30 hari, apakah tidak terlalu lama ?

9. Setelah saya observasi langsung dalam pengembalian dana pembatalan tiket ternyata didalamnya terdapat pembulatan, jadi dana hasil pembatalan yang didapat konsumen tidak penuh 25%. Apakah hal tersebut termasuk tambahan biaya pembatalan tiket atau memang sengaja dibulatkan ?
 10. Apa alasan KAI melakukan pembulatan pada dana hasil pembatalan tiket ?
 11. Seberapa sering pihak KAI melakukan pembulatan pada dana hasil pembatalan tiket ?
 12. Apakah sampai saat ini ada konsumen yang komplain terhadap pembulatan pada dana hasil pembatalan tiket ?
 13. Bagaimana pendapat anda jika ada konsumen yang tetap meminta uang dari pembulatan tersebut ?
 14. Bagaimana pendapat anda terkait terjadinya pembulatan pada dana hasil pembatalan tiket ?
 15. Apakah anda mengetahui adanya peraturan yang mengatur tentang pembulatan pembayaran ?
- B. Wawancara dengan konsumen atau calon penumpang kereta api yang melakukan pembatalan tiket kereta api.
1. Apa alasan anda melakukan pembatalan tiket ?
 2. Pada saat melakukan pembatalan tiket melalui aplikasi atau datang langsung ke stasiun ?

3. Apakah anda paham bagaimana proses pembatalan tiket kereta api ?
4. Apakah anda pernah mengalami pembulatan pada dana hasil proses pembatalan tiket ?
5. Berapa nominal yang pernah dibulatkan oleh pihak KAI dalam proses pembatalan tiket ?
6. Jika anda pernah mengalami pembulatan dalam pembatalan tiket, apakah anda merelakan hal tersebut ?
7. Jika anda tidak merelakan adanya pembulatan, apakah anda pernah mengajukan komplain kepada pihak KAI tentang hal tersebut ?
8. Bagaimana tanggapan anda mengenai adanya pembulatan yang dilakukan oleh pihak KAI dalam proses pembatalan tiket ?
9. Apakah anda mengetahui tentang adanya prinsip saling rela atau '*an taradin* dalam jual beli ?
10. Apakah anda mengetahui jika ada peraturan undang-undang tentang pembulatan pembayaran ?

Lampiran Foto

1. Foto dengan Pihak KAI Selaku Assistant Manager Pemasaran Penjualan PT KAI Daop IV Semarang



2. Foto dengan Konsumen atau Calon Penumpang Yang Melakukan Proses Pembatalan Tiket Kereta Api



3. Surat Izin Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telp: (024) 7401217, Faksimil: (024) 7404497, Website: <http://iain.walisongo.ac.id/>

Nomor : B-5122/Un.10.1/D1/TL.01/2022 Semarang,
Lampiran :
Hal : Surat Pengantar Ijin Wawancara

Yth.
Pimpinan Daop IV Semarang
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka melengkapi bahan-bahan untuk menyusun skripsi, maka bersama ini kami hadapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara :

N a m a : Alfi Nur Fadila
NIM : 1802036114
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Keperluan : Penelitian dalam rangka menyusun skripsi dengan judul :
"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Aduan Konsumen Tentang Praktik Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Stasiun Semarang Poncol)"

Untuk itu kami mohon agar mahasiswa tersebut diberi izin untuk melaksanakan wawancara di wilayah/ lembaga/ instansi yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo

CONTACT PERSON:
1) Alfi Nur Fadila



Nomor : KE.105/VI/2022-2022 23 September 2022
Sifat : Tertutup
Lampiran : 1 (satu) ltr

Yth.
YAN RINALDI
Manager Angkutan Penumpang Daop IV Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero)
di
Tempat

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Penelitian a.n. Alfi Nur Fadila

1. Menunjuk :

- Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP-MX/KE.105/VI/LKA-2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktik Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penelitian, Kuliner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- Surat Klarifikasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor un.202/VI/2018 tanggal 05 Maret 2018 tentang terbitnya pengumuman pelaksanaan praktik kerja lapangan dan studi banding.
- Nota Dinas DV Nomor L/KS.103/VI/06/NA/2021 Tanggal 19 Februari 2021 Perihal: Ketentuan Pembatasan Kegiatan Perkantoran Pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Mikro sebagai Langkah Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19).
- Nota Dinas SK Nomor L/KE.106/VI/NA/2021 Tanggal 08 Januari 2021 Perihal: Musyawarah Salings Covid-19 Pusat PT KAI About Penyelenggaraan Siklus Tahun 2021.
- Nota Dinas Internal MT Nomor L/KE.105/VI/NA/2021 Tanggal 21 Januari 2021 Perihal: Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penelitian, Kuliner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Secara Online.
- Surat dari UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG Perihal: Permohonan Wawancara.
- Hasil Konfirmasi Penerimaan Mahasiswa/ Penelitian dari SDM Daop IV Semarang.

2. Sehubungan Dengan Hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/ sebagai berikut:

No	NAMA	NIM/NS	UNIT TUJUAN
1.	Alfi Nur Fadila	1802036114	Angkutan Penumpang

Untuk melaksanakan penelitian **Secara Online**. Sehubungan dengan bantuan agar menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi mahasiswa/ dimaksud dalam menyelesaikan tugas penelitian terhitung mulai tanggal 16 September 2022 s.d 30 Oktober 2022.

3. Dalam rangka antisipasi penyebaran virus corona (Covid-19) kepada mahasiswa/ yang bersangkutan diwajibkan untuk menyerahkan Surat Keterangan hasil rapid test non reaktif / hasil PCR negatif yang masih berlaku, apabila berada di lingkungan kantor.

Keseluruhan ketentuan penelitian yang terdapat dalam pedoman, surat, dan surat di atas harus dipatuhi dengan penuh kepatuhan.
Hati-hati dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Yth. a.n. Dekan

- Setelah pelaksanaan tugas selesai, mahasiswa/ diwajibkan mengirim laporan hasil kegiatan ke kantor Pusat PT KAI (Persero). Laporan hasil kegiatan dapat terdapat melalui dan dikirimkan melalui email ke ke@ptkai.co.id atau dikirim langsung ke alamat Jl. Lawe No 23 Kot. Korpriang Kot. Betununggul Kota Bandung, Kode Pos 40271.
- Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Pengembangan & Layanan
a.n. Corporate Deputy Director of Training and Education.



RS/KEKATURAHMAN
Manager Administration and Facility Training Center

Tembusan: Eksternal:
1. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Mahasiswa/ yang bersangkutan

Tembusan Internal:
1. Manager Angkutan Penumpang YAN RINALDI
2. Manager Sumber Daya Manusia dan Sistem AGUS ALIMAZDI
3. Junior Manager Sumber Daya Manusia SHAFIY MAHA KAWATI
4. Asisten Manager Pemasaran Angkutan Penumpang KHARATI YEBBATA
5. Politeknik Sumber Daya Manusia NIKHAR VERINA SINGARASTA
6. Politeknik Sumber Daya Manusia DIANA BAHAMANDI
7. Politeknik Sumber Daya Manusia DIANA HETRIYANA

Lampiran:
1. Alfi Nur Fadila (ijin wawancara.pdf)
2. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.pdf
3. Perizinan Pelaksanaan PKL atau Studi Banding.pdf
4. KEP-NA-105-101-1-KA-2018 (Pedoman Penyelenggaraan PKL, Survey, Observasi, Penelitian, Kuliner dan Penelitian di PT KAI).pdf

Keseluruhan ketentuan penelitian yang terdapat dalam pedoman, surat, dan surat di atas harus dipatuhi dengan penuh kepatuhan.
Hati-hati dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Yth. a.n. Dekan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfi Nur Fadila
 Tempat, Tgl Lahir : Pemalang, 05 Oktober 2000
 No. HP : 0859-1598-24660
 E-Mail : alfinurfadila26@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. Formal :
 - a. SD Negeri 01 Tanahbaya, Pemalang
 - b. MTs Salafiyah Kalimas, Pemalang
 - c. SMK Negeri 01 Randudongkal, Pemalang
2. Pengalaman Organisasi :
 - a. Anggota Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang (IMPP)
 UIN Walisongo Semarang
 - b. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam
 Indonesia (PMII) UIN Walisongo Semarang

Demikian daftar riwayat hidup yang saya buat sebenar-
 benarnya.

Semarang, 13 November 2022

Hormat saya,



Alfi Nur Fadila

NIM.1802036114