

**KLAUSUL BAKU BEA *REFUND* DAN BEA *RESCHEDULE* TIKET  
KERETA API DALAM ETIKA BISNIS ISLAM**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

**OLEH :**

**SAPRUDIN  
12380043**

**PEMBIMBING:**

**Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag.**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya. Salah satu transportasi yang di butuhkan banyak orang adalah Kereta Api. Manusia tidak pernah tahu apa yang akan terjadi dikemudian hari adakalanya kita sudah bersiap-siap dengan rencana liburan, terjadi hal yang tidak bisa terperidiksi sebelumnya. Kekecewaan diatas semakin terasa ketika konsumen mengalami kerugian ketika menunda keberangkatan. Selain pembatalan dari pihak konsumen, pihak PT KAI seringkali memambatalkan keberangkatan untuk alasan tertentu, seperti perubahan operasional dari pihak PT KAI, masalah teknis, juga masalah lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktek Bea *Refund* dan Bea *Reschedule* tiket Kereta Api dan pandangan Etika Bisnis Islam terhadap pelaksanaan Bea *Refund* dan Bea *Reschedule* di PT KAI. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun metode penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis Etika Bisnis dalam ketentuan *Refund* dan *Reschedule* yang telah dibuat oleh pihak PT KAI stasiun Tugu Yogyakarta dapat merugikan calon penumpang yang ingin membatalkan tiket atau melakukan perubahan jadwal keberangkatan yang sudah ditentukan. Dengan adanya pemotongan 25% uang tiket yang sudah dibeli dan uang tiket pembatalan bisa dikembalikan oleh pihak PT KAI stasiun Tugu Yogyakarta setelah 1 bulan ataupun hingga 2 bulan dari waktu calon penumpang membatalkan tiket.

Etika bisns dalam Islam memandang ketentuan pembatalan dan perubahan jadwal yang dibuat oleh pihak PT KAI sesuai dengan etika bisnis Islam dengan tepenuhi syarat-syarat yang sudah dilakukan para *stakeholders* dalam menjalankan tugasnya. Namun, yang tidak sesuai adalah ketidaktransparanannya PT KAI terhadap calon pembeli tiket atau calon penumpang sehingga banyak calon penumpang yang merasa dirugikan akibat peneanaan 25% dari membatalkan tiket dan peneanaan administrasi terhadap perubahan jadwal keberangkatan.

**Kata Kunci:** Etika bisnis Islam, klausul baku, prinsip etika bisnis Islam

## ABSTRACT

Transportation can be defined as the business and activity of transporting or carrying goods and passengers from one place to another. One of the transportation that many people need is Train. Humans never know what will happen in the future sometimes we are getting ready with vacation plans, things happen that cannot be predicted beforehand. Disappointment above is increasingly felt when consumers experience losses when delaying departure. In addition to cancellation from the consumer, PT KAI often delays departures for certain reasons, such as operational changes from PT KAI, technical problems, as well as other problems.

This study aims to determine the practice of Customs *Refunds* and Customs *Rescheduling* Train tickets and Islamic Business Ethics views on the implementation of Customs Refunds and Customs Rescheduling at PT KAI. This research is a qualitative research. The research methods are interviews, observation, and documentation.

Analysis of Business Ethics in the *Refund* and *Reschedule* provisions that have been made by PT KAI Tugu Yogyakarta Station can harm prospective passengers who want to cancel the ticket or make changes to the specified departure schedule. With the 25% deduction of the ticket money already purchased and the cancellation ticket money can be returned by PT KAI Tugu Station Yogyakarta after 1 month or up to 2 months from the time the prospective passenger cancels the ticket.

Business ethics in Islam views the terms of cancellation and schedule changes made by PT KAI in accordance with Islamic business ethics with the requirements fulfilled by the stakeholders in carrying out their duties. However, what is not appropriate is PT KAI's lack of transparency towards prospective ticket buyers or prospective passengers so that many potential passengers feel disadvantaged due to the imposition of 25% of canceling tickets and the administration's imposition of changes in departure schedules.

**Keywords: Islamic business ethics, standard clauses, Islamic business ethics principles**

**SURAT PERNYATAAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saprudin  
NIM : 12380043  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 15 Sya'ban 1438 H  
12 Mei 2017 M

Yang menyatakan,

  
Saprudin

NIM. 12380043

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal: Skripsi Saudara Saprudin

Kepada:

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Saprudin

NIM : 12380043

Judul : **"Klausul Baku Bea Refund dan Bea Reschedule Tiket Kereta Api dalam Etika Bisnis Islam"**

Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 15 Sya'ban 1438 H  
12 Mei 2017 M

Pembimbing,



**Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag**

**NIP. 19720903 199803 1001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-312/Un.02/DS/PP.00.9/06/2017

Tugas Akhir dengan judul : KLAUSUL BAKU BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API  
DALAM ETIKA BISNIS ISLAM

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SAPRUDIN  
Nomor Induk Mahasiswa : 12380043  
Telah diujikan pada : Senin, 22 Mei 2017  
Nilai ujian-Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Moh. Tamtowi, M. Ag.  
NIP. 19720903 199803 1 001

Penguji II

Dr. H. Abdul Mujib, M. Ag.  
NIP. 19701209 200312 1 002

Penguji III

Dr. Gasham Haris, S. Ag., M. Ag.  
NIP. 19720812 199803 1 004

Yogyakarta, 22 Mei 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

Dekan



H. Agus Moh. Najib, S. Ag., M. Ag.  
NIP. 19710430 199503 1 001

## MOTTO

**KALAU ORANG LAIN BISA KENAPA KITA TIDAK, JADI BERUSAHALAH SEKERAS  
APAPUN YANG KITA MAMPU DALAM MENJANI HIDUP INI DAN JANGAN LUPA SELALU  
BERDO'A MEMOHON KEPADANYA**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Tiada kata terindah selain ucapan syukur kepada Illahi Rabbi sang pemilik hati yang senantiasa memberikan rahmat dan berkahnya, menjadikan sesuatu sulit menjadi mudah, kesusahan menjadi kebahagiaan dan menjadikan setiap usaha menjadi kesuksesan sesuai kehendaknya.*

*Untuk keluargaku...*

*Orang tua tercinta, mama Hj. Mujahaddah dan abah H. Abdul Muiz yang senantiasa mendampingi dalam setiap prosesku menjadi anak yang berbakti, cerdas, dan membanggakan. Yang selalu mendengar setiap keluh kesahku, orang tua yang dapat aku jadikan contoh dan panutan dalam kehidupan, yang tak lelah bekerja untuk anak-anaknya, yang selalu mendo'ankan anak-anaknya dalam sujudnya. Tetap disini mendampingi aku sampai kapanpun. Adik-adik aku Saniyah, mutma'innah dan fhatur yang tersayang, terima kasih support dan do'anya semoga kita dapat menjadi anak yang berbakti dan membanggakan kedua orang tua kita.*

*Untuk para guru...*

*Usaha tanpa lelah yang kalian lakukan semi mendidik kami, akan terganti dengan kenikmatan surgawi yang telah Allah janjikan. Semua ilmu yang kalian berikan akan kami amalkan dengan baik, semoga kelak kami menjadi penegak hukum yang arif, bijaksana dan adil. Amien....*

## KATA PENGANTAR

Untaian kalimat syukur tak henti tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho, rahmat, serta hidayahnya, yang senantiasa memberikan kemudahan dalam setiao kesulitan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam kita curahkan kepada junjungan Nabi besar SAW yang telah memberikan kita secerah cahaya, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman modern penuh dengan ilmu sehingga kita menjadi manusia yang berakal, beradab, dan santun.

Skripsi yang jauh dari kata sempurna ini, tak akan terlaksana tanpa dukungan, bantuan serta dorongan dari para pihak, untuk itu perkenankan penyusun mencurahkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof, Drs, Yudian Wahyudi, MA. Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Agus Muhammad Najib, S. Ag., M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Saifudin S.H.I, MS.I, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.  
Serta Ibu Zusiana Elly Triantini S.H.I, M.S.I, selaku Seketaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Yasin Baidi, S.Ag, M.Ag, selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktunya selama ini.
5. Bapak Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberika semangat dan dukungan agar bisa menyelesaikan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Untuk kedua orang tua saya, Mama Hj. Mujahaddah dan Abah H. Abdul Muiz. Entah seberapa deras keringat yang tercurur dari jerih payahnya dalam mengayomi segala kebutuhan penulis, pula sebera syahdunya do'a yang tercurah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi inia. Terima kasih atas segala cinta kasih kalian berdua.
7. Ibu Nur dan Ibu Tris selaku T.U. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang selalu menyempatkan waktunya untuk membantu para mahasiswa dan selalu direpotkan dalam hal apapun.
8. Terima kasih untuk Nurul Hidayati yang selalu sabar dalam membimbing penulis, tak pernah lelah memberi semangat dan menghibur disaat penulis merasa stres dalam melaksanan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Anak-anak Muamalat angkatan 2012 yang telah tergiring menjadi teman senasib seperjuangan, jodohmu sudah menunggu sambil menyanggah dagu, akhir kata penulis mengucapkan alhamdulillahirabbilaalamiin semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat meniggalkan barisan kenangan.

10. Kakak-kakak KM-HSU Yogyakarta yang selalu memberikan pengalamannya dan nasehatnya yang positif kepada penulis.
11. Teman-teman IKA RAKHA Yogyakarta yang sama-sama merantau meninggalkan kampung halaman untuk menuntut ilmu di kampung orang, yang selalu memberika supportnya kepada penulis.
12. KKN Kelompok 141, Saipul, Doras, Mila, Eva, Dian, Jazz dan Tiara.
13. Semua pihak yang ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT melindungi dan membalas kebaikan kalian semua, dan semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi Agama, Nusa dan Bangsa. Amien...



Yogyakarta, 7 mei 2017

Penyusun,

Saprudin  
12380043

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, No : 158/1987 dan 0543b/U/1987, tertanggal 22 Januari 1987.

### A. Konsonan Tunggal

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

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Ès (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ĥa (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Eṣ (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaḍ	Ḍ	Ḍe (dengan titik di bawah)
ط	Ṭ	Ṭ	Ṭe (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Ẓet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	... ..	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	.....	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau *ḥarakat*, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
◌ُ	<i>Ḍammah</i>	U	U

Contoh :

كَتَبَ - *Katāba*

فَعَلَ - *Fa'ala*

ذَكَرَ - *Ḍukira*

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara *ḥarakat* dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
◌َ...ي	<i>Fatḥah dan ya</i>	Ai	a dan i
◌َ...و	<i>Fatḥah dan wau</i>	Au	a dan u



*Ta marbūṭah* mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - *Rauḍah al-Aṭfāl*

طَلْحَةَ - *Ṭalḥah*

#### E. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda *tasydīd* . Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا - *Rabbanā*

#### F. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ال . namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsyiyah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf / l / diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung / hubung.

Contoh :

الرَّجُلُ - *ar-Rajul*

الشَّمْسُ - *asy-Syams*

الْبَدِيعُ - *al-Badī'*

الْقَلَمُ - *al-Qalam*

## G. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

1. *Hamzah* di awal :

أَمِرْتُ - *umirtu*

أَكَلَ - *akala*

2. *Hamzah* di tengah :

تَأْخُذُونَ - *ta'khuzūn*

تَأْكُلُونَ - *ta'kulūn*

3. *Hamzah* di akhir :

شَيْءٌ - *syai'un*

النَّوْعُ - *an-nau'*

#### H. Huruf Kapital

Meskipun dalam tulisan Arab tidak mengenal huruf capital, namun dalam transliterasi ini penulis menyamakannya dengan penggunaan dalam bahasa Indonesia yang berpedoman pada EYD yakni penulisan huruf kapital pada awal kalimat, nama diri, setelah kata sandang “al” dan lain-lain.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	xiii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	xiv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan .....	5
D. Manfaat.....	6
E. Telaah Pustaka .....	6
F. Kerangka Teoritik .....	8
G. Metode Penelitian .....	12

H. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN UMUM ETIKA BISNIS DALAM ISLAM .....</b>	<b>16</b>
A. Pengertian dan Dasar hukum .....	16
B. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam .....	21
C. Tinjauan Umum Etika Bisnis .....	23
D. Sistem Etika Islam .....	30
<b>BAB III GAMBARAN UMUM BEA <i>REFUND</i> DAN BEA <i>RESCHEDULE</i></b>	
<b>TIKET PT KAI .....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah PT Kereta Api Indonesia .....	32
B. Sekilas Stasiun Tugu Yogyakarta .....	35
C. Ketentuan <i>Refund</i> dan <i>Reschedule</i> Tiket Kereta Api .....	48
D. Praktek Transaksi <i>Refund</i> dan <i>Reschedule</i> Tiket Kereta Api.....	48
<b>BAB IV ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP BEA <i>REFUND</i></b>	
<b>DAN BEA <i>RESCHEDULE</i> TIKET KERETA API .....</b>	<b>55</b>
A. Analisis Transaksi Mengenai Bea <i>Refund</i> dan Bea <i>Reschedule</i> Tiket Kereta Api .....	55
B. Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Bea <i>Refund</i> dan Bea <i>Reschedule</i> Tiket Kereta Api.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68

B. Saran-saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sektor. Pengertian transportasi berasal dari kata latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.<sup>1</sup> Untuk setiap bentuk transportasi terdapat empat unsur pokok transportasi, yaitu orang yang membutuhkan, barang yang dibutuhkan, kendaraan sebagai alat angkut, jalan sebagai prasarana angkutan dan organisasi sebagai pengelola angkutan.<sup>2</sup>

Aktivitas masyarakat yang padat tanpa disadari memaksa mereka untuk mencari alat transportasi yang mudah dan fungsional. Salah satu transportasi yang di butuhkan banyak orang adalah Kereta Api. Selain cepat ada banyak pilihan harga. Masyarakat dapat memilih kelas kereta yang akan mereka pakai

---

<sup>1</sup> Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori dan Kebijakan* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003) hlm.10.

<sup>2</sup> Ahmad Munawar, *Dasar-dasar Teknik Transportasi* ( Yogyakarta : Bea Offset, 2005) hlm.4.

entah itu kelas ekonomi, bisnis atau kelas eksekutif. Manusia tidak pernah tahu apa yang akan terjadi dikemudian hari adakalanya kita sudah bersiap-siap dengan rencana liburan, terjadi hal yang tidak bisa terprediksi sebelumnya. Seperti kerabat atau saudara yang tak bisa ikut atau sakit, ada jatah lembur di tanggal merah, harus keluar kota untuk pekerjaan dinas, dan alasan-alasan lain yang membuat rencana liburan kita tertunda. Dalam kondisi seperti ini, alasan kekecewaan dialami oleh konsumen pengguna jasa kereta api adalah karena tiket Kereta Api yang sudah dibeli.

Kekecewaan di atas semakin terasa ketika memanfaatkan promo bulanan PT KAI yang biasanya menjual tiket Kereta Api jauh-jauh hari dengan harga murah. Namun meski harga tiket Kereta Api murah tetap saja konsumen mengalami kerugian ketika menunda keberangkatan. Selain pembatalan dari pihak konsumen, pihak PT KAI seringkali memambatalkan keberangkatan untuk alasan tertentu, seperti perubahan operasional dari pihak PT KAI, masalah teknis, juga masalah lainnya.

Solusi permasalahan di atas yaitu *refund* dan *reschedule* tiket kereta api. Apabila pembatalan tiket kereta api berasal dari pihak PT KAI, akan memberitahukan kepada calon penumpang melalui sms, email, dan atau telepon. Maskapai akan memberikan alternatif solusi, calon penumpang akan mendapatkan pengembalian uang tiket, atau pengalihan jadwal keberangkatan lainnya. Untuk alasan pribadi, pembatalan tiket Kereta Api dapat dianggap hangus

atau pengembalian uangnya terpotong sebagian sesuai ketentuan dari pihak PT KAI.

Pembatalan dikarenakan oleh pihak PT KAI akan memberikan *refund* tiket secara penuh, dalam artian pengembalian uang tiket 100% sesuai mata uang yang dibayarkan. Akan tetapi prosesnya pun memakan waktu kurang lebih selama 1 hingga 2 bulan dari tanggal pembatalan tiket. Lain halnya, jika melakukan pembatalan tiket sendiri. Pembatalan harus dilakukan di dalam stasiun, pembatalan tiket dapat dilakukan minimal 30 menit sebelum keberangkatan. Seperti yang tertera didalam tiket Kereta Api, Untuk pembatalan tiket Kereta Api berdasarkan keinginan penumpang sendiri, biasanya dari pihak PT KAI tidak sepenuhnya mengembalikan uang dari total harga tiket yang dibayarkan, terdapat pemotongan sebesar 25% untuk bea pembatalan.<sup>3</sup>

*Reschedule* adalah penjadwalan ulang dari jadwal keberangkatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam *reschedule*, umumnya akan dikenakan biaya administrasi tambahan. Biaya administrasi ini didasarkan pada suasana *low* atau *peak* season. Calon penumpang yang *reschedule* saat suasana *low season* umumnya akan menambah biaya yang tidak banyak. Apabila suasana keberangkatan saat *peakseason*, maka harus menambah biaya yang lebih besar bahkan terkadang setara dengan membeli tiket baru.

---

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan (W), salah satu *Costumer Service* di Stasiun Tugu Yogyakarta, 10 Mei 2017.

*Refund* dan *reschedule* tiket Kereta Api umumnya dapat dipengaruhi oleh kelas tiket. Apabila penumpang memesan kelas bisnis misalnya, maka pengurusannya mudah. Berbeda sekali dengan kelas tiket di bawahnya. Bahkan tiket jenis promo umumnya pada kereta api tertentu tidak bisa dibatalkan atau diubah jadwal, artinya jika calon penumpang tidak jadi berangkat maka tiket akan hangus.

Melihat realita tersebut, kiranya diperlukan suatu pembahasan yang lebih lanjut dan lebih jelas sehingga penulis tertarik untuk mengkaji dalam bentuk bentuk penulisan hukum dengan judul “Bea *refund* dan *reschedule* Tiket Kereta Api dalam Etika Bisnis Islam ( Studi Kasus Pada Stasiun Tugu di Yogyakarta )”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, peneliti merumuskan permasalahan mengenai *refund* dan *reschedule* tiket Kereta Api yaitu :

1. Bagaimana praktik Bea *Refund* dan Bea *Reschedule* tiket Kereta Api oleh PT KAI Stasiun Tugu Yogyakarta?
2. Bagaimana pandangan Etika Bisnis Islam terhadap pelaksanaan Bea *Refund* dan Bea *Reschedule* di PT KAI Stasiun Tugu Yogyakarta?

### C. Tujuan

Dalam penulisan ini, adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis meliputi dua hal yaitu :

#### 1. Tujuan Objektif

Untuk mengetahui praktek *refund* dan *reschedule* tiket Kereta Api dalam etika bisnis Islam (studi kasus pada Stasiun Tugu Yogyakarta)

#### 2. Tujuan Subjektif

Untuk memperoleh data dan bahan-bahan yang berguna dalam penulisan hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum di fakultas syariah dan hukum jurusan muamalat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

### D. Manfaat

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik untuk kepentingan akademik maupun kepentingan praktis, yaitu :

#### 1. Manfaat Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakrawala pengetahuan pada umumnya dan mengenai ilmu hukum perlindungan konsumen yang dikaitkan dengan etika bisnis Islam terutama masalah *refund* dan *reschedule* tiket Kereta Api.

## 2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada seluruh masyarakat, agar tidak hanya mengetahui tetapi juga mengerti dan memahami tentang pelaksanaan pembatalan dan penjadwalan ulang tiket Kereta Api.

## E. Telaah Pustaka

Penelitian ini mencoba melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian dan beberapa studi yang terkait atau serupa dengan penelitian yang akan penulis kaji yaitu di antaranya adalah :

Sofyan S. Hararap dalam bukunya yang berjudul “*Etika Bisnis dalam perspektif Islam*” Etika adalah suatu disiplin ilmu yang menjelaskan sesuatu yang baik dan yang buruk, mana tugas atau kewajiban moral, atau bisa juga mengenai kumpulan prinsip atau nilai moral.<sup>4</sup> Etika atau moral dalam islam merupakan buah dari keimanan, keislaman, dan ketakwaan yang didasarkan pada keyakinan yang kuat pada kebenaran Allah SWT.<sup>5</sup> Islam merupakan sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia yang menyeluruh, termasuk dalam wacana bisnis. Bisnis yang Islami harus lahir untuk kepentingan beribadah kepada Allah SWT dengan niatan akan memenuhi aturan Ilahi.

---

<sup>4</sup> Haharap S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010) hlm. 15.

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm. 70.

Muhammad Djakfar dalam bukunya “*Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praksis*” mendeskripsikan etika bisnis Islam sebagai tataran praksis, bisa bertolak dari sebuah pertanyaan, sejauh manakah nilai-nilai dan norma-norma Islam telah dipraktikkan dalam bisnis. Ini bisa mengukur praktik bisnis di era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan informasi, dimana etika bisnis mulai menipis.<sup>6</sup>

O. P Simorangkir mengemukakan bahwa hakikat etika bisnis adalah analisa tentang asumsi bisnis. Sebagian tugas etika bisnis adalah mengemukakan pertanyaan-pertanyaan tentang sistem ekonomi yang umum dan khusus, sehingga menimbulkan pertanyaan tentang tepat tidaknya pemakaian bahasa moral untuk menilai pemakaian sistem ekonomi. Demikian pula struktur bisnis akan dianalisa dan dinilai.<sup>7</sup>

Adapun skripsi yang membahas tentang etika bisnis sepengetahuan penyusun adalah skripsi karya Hasbi Ma'nawi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Etika Bisnis (Studi kasus di Sentra Industri Pengecoran Logam Batur Ceper Klaten)”, tahun 2008. skripsi ini mengkaji tentang persaingan usaha

---

<sup>6</sup> Djakfar Muhammad, *Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praksis*, (Malang : Press, 2008), hlm. 77.

<sup>7</sup> O. P Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 49-52.

di Batur sangat ketat karena sebagian penduduk Batur adalah pengusaha cor logam, dan hukum Islam diharapkan menjadi solusi dari permasalahan tersebut.<sup>8</sup>

Skripsi karya Endah Lestari yang berjudul “Etika Bisnis di UD, Karya Mandiri Pati Dalam Perspektif Hukum Islam”, tahun 2004. Skripsi ini meneliti tentang pengelolaan bisnis dari UD. Karya Mandiri yang bergerak dalam bidang distribusi pupuk.<sup>9</sup>

Skripsi Karya Muhammad Syaiful Ma’rif dengan judul “Etika Bisnis Dalam Pengambilan Keuntungan Jasa Wartel (Studi Kasus Wartel Kopma UNY)”, tahun 2004. Skripsi tersebut memfokuskan pada mekanisme perhitungan keuntungan jasa wartel ditinjau dari perpektif hukum Islam.<sup>10</sup>

Skripsi karya Adimas Fahmi Firmansyah yang berjudul “*Praktik Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta)*”, tahun 2013 skripsi ini mengkaji pada permasalahan etika yang diterapkan dalam kegiatan bisnis oleh sebuah lembaga bisnis yaitu toko Santri Syariah yang dikaitkan dengan status hukumnya dalam pandangan Islam.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Hasbi Ma’nawi, “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Etika Bisnis (Studi Kasus di Sentra Industri Pengecoran Logam Batur Ceper Klaten)”, skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2008.

<sup>9</sup> Endah Lestari, “Etika bisnis di UD. Karya Mandiri Pati Dalam Perspektif Hukum Islam”, skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2004.

<sup>10</sup> Muhammad Syaiful Ma’arif, “Etika Bisnis Dalam Pengambilan Keuntungan Jasa Wartel (Studi Kasus Kopma UNY)”, skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2004.

<sup>11</sup> Adimas Fahmi Firmansyah, “Praktek Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta)”, skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2013.

Skripsi karya Fitri Roshadina yang berjudul “Pengenaaan Bea Pembatalan dan bea Administrasi Tiket kereta Api dalam Tinjaun hukum Islam (Studi Di Stasiun Tugu Yogyakarta). Pengenaan Bea Pembatalan dan Bea Administrasi akibat pembatalan tiket kereta api adalah salah satu konsekuensi yang diterima oleh konsumen yang membatalkan dan merubah jadwal keberangkatan pada tiket kereta api. Jika pembatalan tiket kereta api dengan jarak dekat maka konsekuensi yang ditanggung adalah tidak ada pengembalian uang sama sekali atau tiket tersebut telah hangus.<sup>12</sup>

Uraian di atas menunjukan skripsi berjudul *Bea Refund* dan *Bea Reschedule* Tiket Kereta Api Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Stasiun Tugu di Yogyakarta) ini belum pernah ada yang membahasnya dalam suatu karya ilmiah. Dalam skripsi ini penyusun berusaha untuk meneliti bagaimana etika yang didalamnya meliputi nilai moral, akhlak, dan peranya dalam kegiatan bisnis pada PT KAI. Inti dari bahasan skripsi ini hanya menitik beratkan pada ketentuan pihak PT KAI terhadap *Bea refund* dan *Bea reschedule*. Kemudian penulis ingin mengetahui apakah etika bisnis yang diterapkan oleh PT KAI telah sesuai atau belum menurut hukum Islam. Untuk mencapai tujuan dari penelitian yang dilakukan, penyusun melakukan observasi dan penelitian semaksimal mungkin serta berusaha menggali dari berbagai sumber literatur,

---

<sup>12</sup> Roshadina Fitri, *Pengenaaan Bea Pembatalan dan Bea Administrasi Tiket kereta Api dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi di stasiun tugu Yogyakarta)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014

sehingga diharapkan akan mendapatkan gambaran mengenai etika bisnis yang sesuai dengan hukum Islam.

## **F. Kerangka Teori**

Untuk membangun sistem etika bisnis Islam, diperlukan pemahaman kerangka kerangka atau konsep dasarnya. Dari kerangka konsep inilah, dibangun teori dan praktik etika Islam. Dalam Islam, ditepkan bahwa tujuan hidup manusia adalah mencapai kemenangan hakiki atau *al-falah* yang juga dapat direfleksikan dalam bentuk pencapaian pertemuan dengan tuhan di surga *jannatun naim*. Untuk mencapai itu , islam memberikan prinsip akidah tauhid. Dasar tauhid ini di padu dengan contoh yang diberikan Rasulullah yang diharapkan akan melahirkan manusia yang memiliki *akhlaqul karimāh*. Akhlak ini sudah dibuktikan Nabi Muhammad SAW, sebagai prototipe akhlak hidup Al-Qur'an.<sup>13</sup>

Etika sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam kaitanya dengan perbuatan baik ataupun buruk, benar atau salah yang mempunyai tujuan untuk membentuk kehidupan yang menghasilkan kebaikan serta memberi faedah kepada sesama manusia. Dengan adanya etika , manusia cenderung untuk melakukan perbuatan baik, meskipun perbuatanya tidak selalu berhasil jika tidak ditaati oleh kesucian agama.

---

<sup>13</sup> Harahap S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010), hlm. 73-74.

Dalam abad modern ini, hubungan antara bisnis dan etika telah melahirkan hal yang problematis. Bisnis dianggap suatu proses untuk mencari keuntungan dan mencukupi kebutuhan hidupnya. Sementara itu etika merupakan ilmu yang berbeda dengan bisnis kerennya terpisah. Dalam kenyataan ini bisnis dan etika dipahami sebagai suatu hal yang tidak berkaitan.<sup>14</sup>

Bisnis Islami dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kuantitas kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya. Namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya (ada aturan halal dan haram).<sup>15</sup> Bisnis dalam dunia perdagangan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan harta dan kekayaan yang sekecil apapun untuk mencukupi berbagai kebutuhannya. Dengan tujuan itulah akhirnya manusia berlomba-lomba bekerja mengejar harta kekayaan dengan cara berbisnis. Oleh sebab itu Islam kemudian mewajibkan kepada umatnya untuk senantiasa bekerja dalam memenuhi segala kebutuhan hidup mereka.<sup>16</sup> Terlebih lagi bahwa Rasulullah SAW adalah pembisnis yang sukses pada masa mudanya.

Al- Qur'an dalam mengajak manusia untuk mengamalkan tuntunan-tuntunanya dalam segala aspek kehidupan seringkali menggunakan istilah-istilah

---

<sup>14</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004), hlm. 15.

<sup>15</sup> Yusanto Ismail Muhammad, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta : Gema Insani, 2002) , hlm. 18.

<sup>16</sup> Arifin Johan, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang : Walisongo Press, 2009), hlm. 81.

yang dikenal dalam dunia bisnis, seperti jual beli, untung rugi dan sebagainya. Dan secara tegas menunjukkan bisnis yang dapat menyelamatkan dari kenistaan dan siska. Dalam konteks ini Al-Qur'an menjelaskan.<sup>17</sup>

يأيتها الذين آمنوا هل أذ لكم على تجارة تنجيكم من عذاب أليم. تؤمنون بالله ورسله وتجاهدون في سبيل الله بأموالكم وأنفسكم, ذلكم خير لكم إن كنتم تعلمون.<sup>18</sup>

Ayat ini memberi pemahaman bahwa adanya proses dan tujuan bisnis tidak semata-mata sementara, sebaliknya bersifat langgeng untuk mendapatkan keuntungan yang sebenarnya. Bisnis yang hakiki adalah bisnis yang dapat menyelamatkan manusia dari azab yang pedih. Tataran bisnis itu berada dalam cakrawala bahwa semua jenis kegiatan bisnis pada dasarnya dibolehkan kecuali yang secara jelas bertentangan dengan nilai-nilai etika itu sendiri yang terdapat dalam paradigma bisnis, atau secara tegas dilarang oleh syari'at. Batasan larangan syari'at diketahui demi kebaikan para pelaku bisnis maupun masyarakat pengguna dengan keadilan dan kejujuran untuk menghilangkan kezaliman. Keadilan dan kejujuran masing-masing pihak yang terlibat dan berdasar pada kehendak serta kesadaran. Prinsip ini diberlakukan dengan tujuan meniadakan paksaan (*koersi*) maupun kemuslihatan (*desepsi*).<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004), hlm. 7.

<sup>18</sup> Ash-Shaff, (61): 10-11.

<sup>19</sup> Muhammad dan Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta : Salemba Diniyah, 2002), hlm. 88-89.

Para pelaku usaha dituntut bersikap tidak kontradiksi secara disengaja antara ucapan dan perbuatan dalam bisnisnya. Pelaku usaha dituntut untuk tepat waktu, tepat janji serta mengakui kelemahan tanpa ditutup-tutupi, selalu memperbaiki kualitas barang atau jasa secara berkesinambungan. Pelaku usaha harus memiliki amanah dengan menampilkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan berbuat yang terbaik dalam segala hal apalagi yang berhubungan dengan pelayanan. Dengan sifat amanah, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk mengamalkan kewajiban-kewajibannya. Sifat tablig dapat disampaikan pelaku usaha dengan bijak sehingga menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang solid dan kuat.

Pengaruh terhadap kemaslahatan umat ataupun masyarakat sekitar juga dianjurkan oleh Islam agar bisnis tidak hanya menguntungkan pelaku bisnis dalam hal ini pemilik modal usaha. Tanggung jawab sosial merupakan prinsip yang berhubungan dengan seluruh perilaku manusia dalam hubungannya dengan masyarakat sehingga memiliki kekuatan untuk mempertahankan keseimbangan dalam masyarakat.<sup>20</sup>

Ekonomi Islam menciptakan keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum, dalam sistem sosial Islam adalah, Islam tidak mengakui hak mutlak dan kebebasan mutlak, tetapi mempunyai batasan-batasan tertentu, termasuk dalam bidang hak milik. Keadilan yang dapat melindungi

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 115.

keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam untuk kepemilikan individu dan umum. Prinsip ini harus tercermin pada setiap kebijakan individu maupun lembaga, ketika melakukan kegiatan ekonomi. Ciri ini jelas berbeda dengan sistem ekonomi kapitalis yang hanya memikirkan kepentingan pribadi dan sistem ekonomi sosialis yang lebih menekankan kepentingan umum.<sup>21</sup>

Adapun beberapa aspek dalam ekonomi Islam yang mencakup aspek *normatif-idealis-deduktif* dan juga *hitoris-empiris-induktif*, yaitu karakteristik ekonomi Islam antara lain.<sup>22</sup>

1. bersumber dari Tuhan
2. bertujuan untuk Tuhan
3. kontrol di dalam dan di luar
4. penggabungan antara yang tetap dan yang lunak
5. keseimbangan antara kemaslahatan individu dan masyarakat
6. keseimbangan antara materi dan spritual
7. realistik
8. universal

---

<sup>21</sup> Nasution Edwin Mustafa, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta : Kencana, 2007), hlm. 24-25.

<sup>22</sup> Mannan Abdul Muhammad, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 1997), hlm.

Konsep ekonomi dalam Islam tidak hanya tampak dalam konsepsi global, namun juga tercermin dalam praktik-praktik aplikatif aktivitas ekonomi. Cerminan ini harus menjadi kesatuan dengan kebijakan politik ekonomi yang diambil dan dianut dalam suatu masyarakat. Walaupun terdapat persamaan dengan sistem ekonomi yang lain, namun dalam sistem ekonomi Islam tetap terdapat perbedaan pandangan dengan sistem ekonomi yang lain dan ini terlihat dan idealitas transaksi pemesanan, jaminan, dan asuransi. Aktivitas-aktivitas itu dapat bernilai ibadah manakala proses yang melingkupi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Islam.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di Stasiun Tugu Yogyakarta, PT KAI merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis penyediaan jasa angkutan. Lokasi ini dipilih karena PT KAI merupakan salah satu perusahaan terbesar yang ada di Indonesia, Sehingga diharapkan telah menggunakan etika bisnis yang baik dan Islami dalam perjalanan bisnisnya. Perusahaan ini juga telah cukup lama berdiri dan mempunyai beberapa cabang di wilayah Indonesia, sebuah pencapaian yang cukup membanggakan bagi dunia bisnis, sehingga dapat lebih mudah diteliti dan diamati

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan. Adapun lokasi penelitian ini adalah di stasiun Tugu Yogyakarta sebagai sumber data primer, sedangkan data sekunder adalah buku-buku fiqh, jurnal dan buku-buku lainnya yang secara langsung maupun tidak berhubungan dengan pokok permasalahan.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut :

### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara yang dilakukan dalam metode kualitatif cenderung tidak formal seperti obrolan-obrolan ringan. Bersifat mendalam dan segala sesuatunya dikembangkan oleh peneliti.<sup>23</sup> Materi wawancara adalah tema yang berkisar pada etika bisnis terhadap ketentuan Bea *refund* dan Bea *reschedule* di PT KAI tersebut, seperti yang tertera dalam rumusan masalah.

Adapun pihak-pihak yang dijadikan informan saat penyusun melakukan wawancara adalah :

---

<sup>23</sup> Mudjahirin Thohir, *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodologi, dan Aplikasi*, (Semarang : Fasindo Press, 2007), hlm. 58.

- 1). Direktur Utama PT KAI di Yogyakarta
- 2). Karyawan PT KAI di Yogyakarta
- 3). Pembeli atau Konsumen.

b. Observasi

yaitu metode pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala (fenomena) yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipan maupun non partisipan. Observasi partisipan yaitu penelitian yang membaaur serta ikut dalam kegiatan obyek yang diteliti. Sedangkan non partisipan jika unsur partisipan tidak terdapat didalamnya.

Denagan metode observasi ini, peneliti telah mengamati perilaku berbisnis pada PT KAI tersebut, serta mangamati dampak-dampak apa yang ditimbulkan oleh adanya PT KAI tersebut.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menelusuri data-data historis, seperti dokumen, arsip-arsip, laporan, catatan, dan bentuk dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan kepentingan penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data yang telah diperoleh dari dua metode di atas.

4. Teknik Analisi Data

Teknik penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan. Reduksi data meliputi proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan mengubah data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.

Reduksi data ini akan terus berjalan selama proses penelitian ini berlangsung. Fungsi reduksi data adalah untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, serta mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Penyajian data adalah sebuah penyajian data yang telah di reduksi.

Menarik kesimpulan merupakan verifikasi selama kegiatan penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penyusun selama penulisan, atau dapat dipahami sebagai suatu tinjauan ulang terhadap catatan yang diperoleh di lapangan. Singkatnya makna-makna muncul dari data harus diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokkan yaitu berupa validitasnya.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Dalam rangka supaya skripsi ini dapat tersusun secara sistematis sehingga penjabaran yang ada dapat dipahami dengan baik, maka penulis membagi pembahasan menjadi lima bab, dan masing-masing bab terbagi dalam beberapa sub bab.

Diawali dengan bab pertama yang berisikan tentang pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang Tinjauan umum tentang Etika Bisnis Islam, menjelaskan tentang Pengertian dan Dasar Hukum Etika bisnis dalam Islam, Prinsip dan Tujuan Etika Bisnis dalam Islam, dan sistem etika Islam.

Bab ketiga, dalam bab ini akan dibahas mengenai subjek pembahasan, yaitu sejarah PT KAI, Visi dan Misi, Tujuan Perusahaan, Tugas Pokok, Makna Logo, Budaya Perusahaan, Sekilas Stasiun Tugu Yogyakarta, dan Ketentuan *Refund* dan *Reschedule* Tiket Kereta Api.

Bab keempat membahas tentang pelaksanaan Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Bea Refund dan Bea Reschedule Tiket Kereta Api di PT KAI meliputi beberapa sub bab, Analisis Transaksi mengenai Bea *Refund* dan *Reschedule* Tiket Kereta Api, Analisis Etika Bisnis Islam terhadap ketentuan Bea *Refund* dan Bea *Reschedule* Tiket Kereta Api.

Bab kelima merupakan penutup, dalam bab ini meliputi kesimpulan yang berhasil ditemukan, berisi saran-saran yang relevan ditemukan dengan hasil penelitian berupa bahan pikiran dari penyusun yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, penutup dan lampiran-lampiran.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan di zaman modern ini dan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sector, kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang dibutuhkan masyarakat untuk melakukan aktivitas berpergian sehari-hari. Selain cepat ada banyak pilihan harga dan masyarakat dapat memilih kelas Kereta yang akan mereka tumpangi entah itu kelas ekonomi, bisnis atau kelas eksekutif.

Dalam ketentuan pembatalan dan perubahan jadwal yang telah dibuat oleh pihak PT KAI stasiun Tugu Yogyakarta dapat merugikan calon penumpang yang ingin membatalkan tiket atau melakukan perubahan jadwal keberangkatan yang sudah ditentukan. Dengan adanya pemotongan 25% uang tiket yang sudah dibeli dan uang tiket pembatalan bisa dikembalikan oleh pihak PT KAI stasiun Tugu Yogyakarta setelah 1 bulan ataupun hingga 2 bulan dari waktu membatalkan tiket.

Etika bisnis dalam Islam memandang ketentuan pembatalan dan perubahan yang dibuat oleh pihak PT KAI stasiun Tugu Yogyakarta sesuai

dengan etika bisnis Islam dengan terpenuhi syarat-syarat yang sudah dilakukan para *stakeholders* dalam menjalankan tugasnya. Namun, yang tidak sesuai adalah ketidak transparanannya PT KAI terhadap calon pembeli tiket atau calon penumpang sehingga banyak calon penumpang yang merasa dirugikan akibat pengenaan 25% dari membatalkan tiket dan pengenaan administrasi terhadap perubahan jadwal keberangkatan.

## **B. Saran**

1. Etika dalam bisnis Islam merupakan sebuah kajian yang sering dikaji dan diteliti dengan berbagai bidang keilmuan. Dalam penelitian ini peneliti berusahanya mengkajinya dengan teori praktik etika Islam. Dalam bidang hukum bisnis. Terkait dalam hasil penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, maka peneliti selanjutnya diharapkan lebih mampu menggali secara mendalam tentang Etika dalam Bisnis Islam dan lebih memvariasikanya dengan teori dan kajian keilmuan yang lain.
2. Waktu 1 bulan penelitian di lapangan terasa masih kurang maksimal untuk mencari data dari responden dan data yang ada di lapangan. Maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya, untuk mempersiapkan diri terlebih dahulu dengan cara observasi awal, agar hasilnya lebih sempurna.
3. Konsumen diberitahukan terlebih dahulu melalui tulisan baik melalui kertas yang ditempelkan pada loket pemesanan atau pembelian tiket, maupun pada

situs resmi PT. KAI agar para konsumen lebih berhati-hati jika ingin membeli tiket agar tiket tidak mudah dibatalkan dan calon penumpang tidak dikenakan Bea pembatalan atau Bea administrasi terhadap perubahan jadwal keberangkatan.

4. Kepada pihak PT. KAI Tugu Yogyakarta di dalam melaksanakan bisnisnya harus sesuai dengan apa yang diterapkan dalam prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam agar tidak merugikan para konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. AL-QUR'AN

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: CV. Sakti Jaya, 1997

### B. KELOMPOK FIQH

Quraish Shihab, *Etika Bisnis dalam Wawasan Al-Qur'an*, dalam *Ulumul Quran* No. 3 VII/1997

### C. KELOMPOK BUKU LAIN

Kamaluddin, Rustian, *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori dan kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003

Munawar, Ahmad, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Yogyakarta: Bea Offset, 2005

Haharap S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2010

Djakfar Muhammad, *Etika Bisnis Islam Tataran Teoritis dan Praktis*, Malang: Press, 2008

Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004

Yusanto Ismail Muhammad, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002

Arifin Johan, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009

Muhammad dan Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002

- Nasution Edwin Mustafa, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2007
- Mannan Abdul Muhammad, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 1997
- Moch Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Mudjaharin Thohir, *Memahami Kebudayaan, Teori, Metodologi dan Aplikasi*, Semarang: Fasindo Press, 2007
- Muslich, *Etika Bisnis dalam Islam (Landasan Filosofis, Normatif dan Subtansi Implementasi)*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004
- Arijanto Agus, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press, 2012
- Untung Budi, *Hukum dan Etika Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012
- Sony A. Keraf, *Etika Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Filsafat, 1998
- Badroen Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006
- Muhaimin, *Perbandingan Praktik Etika Bisnis Etnik Cina dan Pembisnis Lokal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Aziz Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Nejatullah Muhammad, *Kegiatan Ekonomi dalam Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991
- Hasbi Ma'nawi, *Skripsi Tinjauan Hukum Islam Terhadap Etika Bisnis Studi Kasus Sentra Industri Pengecoran Logas Batus Ceper Klaten*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2008
- Endah Lestari, *Etika Bisnis di UD. Karya Mandiri Pati dalam Perspektif Hukum Islam*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2004

Muhammad Syaiful Ma'arif, *Etika Bisnis dalam Pengambilan Keuntungan Jasa Wartel Studi Kasus Kopma UNY*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2004

Adimas Fahmi Firmansyah, *Praktek Etika Bisnis Islam Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013

Roshadina Fitri, *Skripsi Pengeanaan Bea Pembatalan dan Bea Administrasi Tiket Kereta Api dalam Tinjauan Hukum Islam Studi di Stasiun Tugu Yogyakarta*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014

#### **D. INTERNET**

“Kereta Api Indonesi”, [http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta\\_Api\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_Api_Indonesia), Akses 25 April 2017

“Sejarah Kereta Api”, <http://www.kereta-api.co.id/tentang-kami/sekilas-sejarah.html>, Akses, 25 April 2017

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa:

Nama : ruri  
Tempat/Tgl.Lahir : Ciamis, 24-04-1991  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jabatan : Mahasiswa  
Alamat : Ciamis, Jawa Barat

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API DALAM  
ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA)**

Nama : Saprudin  
Nim : 12380043  
Semester : X  
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (MUAMALAH)  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840,  
Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 April 2017



Ruri

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa:

Nama : WINDA  
Tempat/Tgl.Lahir : Purwarejo, 15 Mei 1991  
Pekerjaan : Customer Service  
Jabatan : Customer Service  
Alamat : Jogja

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API DALAM  
ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA)**

Nama : Saprudin  
Nim : 12380043  
Semester : X  
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (MUAMALAH)  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840,  
Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 April 2017

  
WINDA

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa:

Nama : Hanid  
Tempat/Tgl.Lahir : Maris 13 Januari 1992  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jabatan : Mahasiswa  
Alamat : Kost Ibu Widodo Samping Masjid

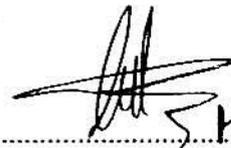
Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API DALAM  
ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA)**

Nama : Saprudin  
Nim : 12380043  
Semester : X  
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (MUAMALAH)  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840,  
Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 April 2017

  
.....Hanid

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa:

Nama : Arief  
Tempat/Tgl.Lahir : Sewon, 07 Okt 1987  
Pekerjaan : Wirawasta  
Jabatan : .....  
Alamat : Jln. Babadan 505 Gedong Kuning  
Banguntapan Bantul Yogyakarta

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API DALAM  
ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA)**

Nama : Saprudin  
Nim : 12380043  
Semester : X  
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (MUAMALAH)  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840,  
Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 April 2017

Arief

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa:

Nama : Galang  
Tempat/Tgl.Lahir : Malang / 03 - 09 - 1997  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jabatan : Mahasiswa  
Alamat : Malang

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**BEA REFUND DAN BEA RESCHEDULE TIKET KERETA API DALAM  
ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA)**

Nama : Saprudin  
Nim : 12380043  
Semester : X  
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (MUAMALAH)  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840,  
Fax.(0274)545614 Yogyakarta 55281

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 - 09 - 2017



Galang

## TERJEMAHAN

BAB I			
No	Hlm	FT	Terjemahan
1		18	Wahai orang-orang yang beriman maukah kamu aku tunjukan suatu perdagangan yang dapat menyelamatkan kamu dari aab yang pedih. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasulnya dan berjihad dijalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagi kamu jika kamu mengetahuinya.

BAB II			
No	Hlm	FT	Terjemahan
2		22	Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahuinya.
3		30	Wahai manusia sungguh, kami telah menciptakan kamu dari seseorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal.
4		31	Wahai orang-orang yang beriman penuhilah janji-janji
5		32	Setiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.

## BIOGRAFI ULAMA

### 1. Drs. Muhammad, M.Ag

Lahir di Pati tanggal 10 April 1966. Gelar keserjanaan nya diperoleh di IKIP Yogyakarta pada tahun 1990. Gelar master diperoleh pada program Magister Studi Islam, konsentrasi Ekonomi Islam. Karya ilmiah yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku antara lai: Prinsip-prinsip Akutansi dalam AL-Qur'an (2000), Visi Al-Qur'an tentang Etika Bisnis (2002), Bank Syariah Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahan, dan Ancaman (2002), Ekonomi Mikro dalam perspektif Islam (2003). Aktif mengisi tulisan ilmiah pada jurnal muqaddimah, jurnal milah, serta serimg menulis di surat kabar berkaitan dengan masalah ekonomi Islami dan perbankan Syariah. Serta aktif menjadi pembicara seminar ekonomi Islam dan perbankan Syariah.

### 2. R. Lukman Faraoni, M.A

Lahir di Garut 2 September 1972. Gelar keserjanaan dicapai tahun 1997 dari jurusan Tafsir Hadits Fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Kalijaga pada tahun 1998 melanjutkan Studi di program Pascasarjana di insitut yang sama pada program studi Agama dan Filsafat konsentrasi Filsafat Islam dan selesai tahun 2001. Karya ilmiah yang pernah ditulis adalah: Tranformasi Sosial menurut Al-Qur'an, Membangun Konstruksi Bisnis Syariah, Etika Bisnis menurut Al-Qur'an, selain aktif mengajar di STIS Yogyakarta, juga aktif sebagai staf penelitian sebuah LSM yang berkonsentrasi dalam studi dan pengembangan sosial-ekonomi dan politik.

### 3. Johan Arifin, S.Ag.MM

Lahir pada 18 september tahun 1971 di Tegal. Mendapatkan gelar keserjanaan di IAIN Walisongo Semarang. Kemudian pada tahun 1998 menempuh pendidikan Pascasarjana dalam Magister Manajemen di IPB angkatanXV dan berhasil diselasaikan pada tahun 2000. Mulai pada tahun 2002 menjadi PNS dan Dosen Fakultas Syariah jurusan Hukum Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang sampai sekarang. Beberapa karya ilmiah yang beliu publikasikan antara lain: Etika Islam tentang pemimpin, Diologtika Etika Islam dan Etika Barat dalam dunia Bisns, Fiqh perlindungan Konsumen. Beliau pernah mengikuti pelatihan diantaranya: Workshop Asosiasi Dosen Ekonomi Islam PTAI, Ditjen PENDIS DEPAG RI STEI Yogyakarta dan PUSLIT IAIN Walisongo.

### 4. Dr. A. Sony Keraf

Lahir 1 Juni 1958 di Lamatera, Lembata, Flores Timur. Setelah lulus SMA San Dominggo Hokeng, Larantuka, ia melanjutkan studi pada Sekolah Tinggi Filsafat Driyarkara Jakarta dan lulus S1 pada 1988. Tahun 1990 menempuh studi lanjut pada Higher Institute of Philosopy, Universiteit leuven, Belgia dan lulus S2 pada 1992 dan S3 pada 1995. Ia pernah menjadi staf editor Penerbit Yayasan Obor Indonesia (1985-1988), dan kini menjadi staf pusat pengembangan Etika dan staf Pengajar Universitas Atma Jaya Jakarta. Beberapa karya ilmiah yang pernah dipublikasikan yaitu Pragmatisme menurut William James (kanisius, 1985), pasar bebas, keadilan dan peran pemerintah. Telaah atas Etika poitik Ekonomi Adam Smith (kanisius 1997). Etika Bisnis. Tuntutan dan Relevansinya (kanisius 1998) merupakan edisi baru dari Etika Bisnis Membangun Citra Bisnis sebagai profesi Luhur (cetakan ke-3, 1995).

## DAFTAR RESPONDEN

NO	NAMA	POSISI
1		Costumer service
2	Winda	Calon penumpang
3	Uul	Calon penumpang
4	Arif	Calon penumpang
5	Hamid	Calon penumpang

## KLAUSUL BAKU TIKET KERETA

### A. Ketentuan Umum

1. Tarif sudah termasuk asuransi.
2. Tarif berlaku berada pada rentang tarif batas atas (TBA) dan tarif batas bawah (TBB) yang ditetapkan oleh Direksi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia dan dapat berubah sewaktu-waktu dalam rentang TBB-TBA dimaksud.
3. Tarif yang disajikan terdiri dari beberapa tingkat tarif yang berbeda dan mengikat pada nomor tempat duduk, penumpang yang melakukan reservasi lebih awal memiliki keleluasaan untuk memilih tingkat tarif yang diinginkan.
4. Semua penumpang dikenakan tarif dewasa dan berhak atas nomor tempat duduk kecuali pada Kereta Api Komuter dapat diberlakukan bebas tempat duduk.
5. Penumpang Anak / Bayi dibawah 3 tahun di atur khusus sebagai berikut :
  - a. Anak usia dibawah 3 tahun ke satu dari satu penumpang dewasa pada kereta api jarak jauh dan menengah jika tidak mengambil tempat duduk sendiri tidak dikenakan bea/tarif.
  - b. Anak usia dibawah 3 tahun ke satu dari satu penumpang dewasa pada kereta api jarak jauh dan menengah jika mengambil tempat duduk sendiri dikenakan tarif dewasa.

- c. Anak usia di bawah 3 tahun ke satu dari satu penumpang dewasa yang tidak dikenakan bea/tarif dapat langsung boarding ke stasiun tanpa reservasi.
6. Penumpang berusia diatas 60 tahun berhak atas reduksi tarif sebesar 20 %, pelayanan penjualan tiket dengan tarif reduksi hanya dilayani langsung di loket stasiun.
  7. Ketentuan tentang tarif reduksi lainnya ditetapkan oleh Direksi
  8. Tiket hanya berlaku untuk pengangkutan dari stasiun keberangkatan ke stasiun kedatangan sebagaimana tercantum dalam tiket.
  9. Dalam hal penumpang memiliki lebih dari satu tiket KA (tiket terpisah), yang memiliki sifat persambungan/terusan, pemegang tiket terlambat akibat KA yang dinaiki sebelumnya terlambat sehingga tertinggal oleh KA yang seharusnya ia dapat naiki maka untuk tiket KA selanjutnya hangus, tidak ada pengembalian bea.
  10. Tiket berlaku dan sah apabila :
    - a. Dipergunakan oleh penumpang yang namanya tercantum pada tiket dibuktikan dengan kartu identitas penumpang yang bersangkutan dan tidak dapat dipindah tangankan.
    - b. Nama dan nomor kereta api, tanggal dan jam keberangkatan, kelas dan relasi yang tercantum dalam tiket telah sesuai dengan Kereta Api yang dinaiki.
  11. Kedapatan tidak memiliki tiket yang sah diatas KA diturunkan dari kereta api distasiun terdekat pada kesempatan pertama.

## **B. Ketentuan Penukaran Tiket**

1. Anda harus mencetak Bukti Pembayaran Tiket Kereta Api sebagaimana dikirim melalui email anda, atau struk pembayaran ATM apabila pembayaran dilakukan melalui fasilitas ATM, dan menukarkannya dengan Tiket di loket Stasiun atau di mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) paling lambat 1 jam sebelum jadwal keberangkatan yang tertera pada tiket
2. Dalam hal bukti Pembayaran disajikan dalam bentuk elektronik (contoh sms notifikasi, email) dan tidak memungkinkan untuk dicetak terlebih dahulu, maka pada saat menukarkan di loket stasiun, penumpang harus dapat menunjukkan bukti transaksi tersebut dan Kartu Identitas asli yang sesuai dengan data penumpang pada bukti pembayaran tersebut serta menyerahkan fotokopi kartu identitasnya
3. Bukti Pembayaran Tiket Kereta Api hanya referensi status pembayaran tiket, status valid adalah status yang ditunjukkan dalam sistem Tiketing PT Kereta Api Indonesia (Persero)

## **C. Ketentuan Pembatalan dan Perubahan Jadwal**

1. Mulai 1 Januari 2015 permohonan pembatalan tiket dan pengambilan bea tiket secara tunai hanya dapat dilakukan di stasiun
2. Permohonan pembatalan dan perubahan jadwal dapat dilakukan di semua stasiun online
3. Permohonan dapat dilakukan selambat-lambatnya 30 menit untuk pembatalan tiket dan 60 menit untuk perubahan jadwal keberangkatan,

sebelum jadwal keberangkatan kereta api sebagaimana tercantum dalam tiket yang telah dibeli

4. Permohonan pembatalan kurang dari 30 menit sebelum jadwal keberangkatan kereta api maka tiket hangus, tidak ada pengembalian bea
5. Tiket promosi (tiket dengan kode subclass x, y dan z) tidak dapat dibatalkan ataupun dilakukan perubahan data terhadapnya
6. Pengembalian bea tiket dapat dilakukan secara tunai atau ditransfer ke rekening pemohon dengan biaya transfer ditanggung KAI
7. Bea pembatalan akan ditransfer atau dapat diambil secara tunai di stasiun yang telah ditentukan pada hari ke-30 sampai dengan hari ke-45 setelah permohonan pembatalan
8. Pembatalan tiket maupun perubahan jadwal dikenakan bea administrasi sebesar 25% dari harga tiket diluar bea pesan dan bea diskon
9. Pemohon mengisi formulir pembatalan tiket dan melampirkan tiket yang akan dibatalkan beserta fotokopi kartu identitas yang sesuai dengan nama yang tercetak pada tiketserta dapat menunjukkan id asli pada saat permohonan dan pengambilan tunai di stasiun
10. Formulir pembatalan terdiri dari rangkap 2, lembar pertama untuk KAI, lembar kedua diberikan kepada Pemohon pembatalan dan dipergunakan sebagai bukti pada saat pengambilan bea pembatalan jika pilihan pengembalian bea secara tunai
11. Pembatalan yang diakibatkan tidak terselenggaranya angkutan karena alasan operasional maka bea tiket diluar bea pesandan atau diskon dikembalikan penuh

## Lain-Lain

1. Perhitungan biaya pembatalan, perubahan jadwal dan reduksi tarif dilakukan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp 1.000,-
2. Berat bagasi tangan yang boleh dibawa ke dalam kabin kereta untuk tiap penumpang maksimum 20 Kg dengan volume maksimum 100 dm<sup>3</sup> ,kelebihan berat begasi dikenakan bea tambahan, begasi lebih dari 20 Kg dan atau volume 200 dm<sup>3</sup> tidak diterima sebagai angkutan begasi
3. Barang yang tidak diperbolehkan diangkut sebagai bagasi tangan adalah binatang, narkotika psikotropika dan zat adiktif lainnya, senjata api dan senjata tajam, semua barang yang mudah menyala/meledak, barang-barang yang karena sifatnya dapat mengganggu/merusak kesehatan, berbau busuk, barang-barang yang menurut pertimbangan pegawai karena keadaan dan besarnya tidak pantas diangkut sebagai bagasi tangan, barang-barang yang dilarang undang-undang
4. Larangan pengangkutan bagi orang dalam keadaan mabuk dan orang yang dapat mengganggu atau membahayakan penumpang lain, orang yang dihinggapi penyakit menular atau orang yang menurut undang-undang dapat dikenakan peraturan pengasingan untuk kesehatannya
5. Semua Perjalanan Kereta Api adalah perjalanan Bebas Asap Rokok, tidak diperkenankan merokok di seluruh rangkaian Kereta Api

GAMBAR KERETA API



GAMBAR STASIUN TUGU YOGYAKARTA



# RESI PEMBATALAN TIKET

FORMULIR PEMBATALAN TIKET	
NAMA	[Redacted]
ALAMAT	[Redacted]
NO TELEPON	[Redacted]
Dengan ini mengajukan <input checked="" type="checkbox"/> Pembatalan <input type="checkbox"/> Ubah Jadwal <input type="checkbox"/>	
Nomor kodebooking: [Redacted]	
<b>KERETA API PENGGANTI</b> (jika ada akan menjadi jadwal)	
NAMA KA	[Redacted]
DARI	[Redacted]
KELAS	<input type="checkbox"/> eksekutif <input type="checkbox"/> bisnis <input checked="" type="checkbox"/> ekonomi
JADWAL	tanggal [Redacted] jam [Redacted]
Bea pengembalian tiket agar dilakukan dengan cara <input type="checkbox"/> TRANSFER BANK	
<input type="checkbox"/> TUNAI	
Stasiun tempat mengambil [Redacted]	
Tanggal Pengambilan [Redacted]	
<b>JUMLAH BEA YANG DIKEMBALIKAN</b> (jika tidak kosong)	
[Redacted]	
<b>Peryaratan dan ketentuan</b>	
1. Pembatalan tiket dapat dilakukan selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api sebagaimana tertera pada tiket yang telah dibeli, dikenakan biaya sebesar 25% dari harga tiket dikurs Resepsion.	
2. Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 24 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api sebagaimana tertera pada tiket, dikenakan biaya sebesar maksimal 25% dari harga tiket dikurs Resepsion, berdasarkan kebijakan KAI.	
3. Tiket yang akan dibatalkan atau diubah jadwalnya serta fotocopy kartu identitas dengan nama sesuai yang tertera pada tiket wajib ditempelkan dalam formulir pembatalan.	
4. Bea pengembalian tiket akan ditransfer ke rekening sebagaimana ditulis diatas, pada hari ke-30 setelah permohonan pembatalan. Dalam hal pengembalian bea dilakukan secara tunai maka dapat diambil di stasiun sebagaimana ditulis diatas pada jam 07.00 - 17.00 with hari ke-30 setelah dibatalkan permohonan pembatalan. Yang berminat tanyan di bawah ini mengenai informasi mengenai persyaratan pembatalan, keabsahan dan prosedur pembatalan.	
[Redacted]	

KERETA API	
<b>Bukti Pembatalan Tiket</b>	
Kode Penjualan	TUTOFJ
No. Seri Tiket	HLT_1878
No. KA	88
Nama KA	LODARA MALAM
Arah Tujuan	BO-VR
Tanggal Berangkat	30-JAN-2014 18:00
Tanggal Tiba	31-JAN-2014 02:00
Nama Penumpang	MARTIN JOSEF SCHULZ
Jumlah Pengembalian	150.000
Alamat	TAL GAK JO BIRANGKAT
Pelepas Beal	LENNYUSANTI
Kode Loket	LKT_2_BO
Tg. Batal	27-JAN-2014 17:00
Tg. Pengembalian	26-FEB-2014
Tipe Pengembalian	TUNAI
Stasiun Pengembalian	BO

FORMULIR PEMBATALAN TIKET	
NAMA	[Redacted]
ALAMAT	[Redacted]
NO TELEPON	[Redacted]
Dengan ini mengajukan <input checked="" type="checkbox"/> Pembatalan <input type="checkbox"/> Ubah Jadwal <input type="checkbox"/>	
Nomor kodebooking: [Redacted]	
<b>KERETA API PENGGANTI</b> (jika ada akan menjadi jadwal)	
NAMA KA	[Redacted]
DARI	[Redacted]
KELAS	<input type="checkbox"/> eksekutif <input type="checkbox"/> bisnis <input checked="" type="checkbox"/> ekonomi
JADWAL	tanggal [Redacted] jam [Redacted]
Bea pengembalian tiket agar dilakukan dengan cara <input type="checkbox"/> TRANSFER BANK	
<input checked="" type="checkbox"/> TUNAI	
Stasiun tempat mengambil [Redacted]	
Tanggal Pengambilan [Redacted]	
<b>JUMLAH BEA YANG DIKEMBALIKAN</b> (jika tidak kosong)	
[Redacted]	
<b>Peryaratan dan ketentuan</b>	
1. Pembatalan tiket dapat dilakukan selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api sebagaimana tertera pada tiket yang telah dibeli, dikenakan biaya sebesar 25% dari harga tiket dikurs Resepsion.	
2. Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 24 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta Api sebagaimana tertera pada tiket, dikenakan biaya sebesar maksimal 25% dari harga tiket dikurs Resepsion, berdasarkan kebijakan KAI.	
3. Tiket yang akan dibatalkan atau diubah jadwalnya serta fotocopy kartu identitas dengan nama sesuai yang tertera pada tiket wajib ditempelkan dalam formulir pembatalan.	
4. Bea pengembalian tiket akan ditransfer ke rekening sebagaimana ditulis diatas, pada hari ke-30 setelah permohonan pembatalan. Dalam hal pengembalian bea dilakukan secara tunai maka dapat diambil di stasiun sebagaimana ditulis diatas pada jam 07.00 - 17.00 with hari ke-30 setelah dibatalkan permohonan pembatalan. Yang berminat tanyan di bawah ini mengenai informasi mengenai persyaratan pembatalan, keabsahan dan prosedur pembatalan.	
[Redacted]	

KERETA API	
<b>Bukti Pembatalan Tiket</b>	
Kode Penjualan	SH242G
No. Seri Tiket	HLT_1881
No. KA	87
Nama KA	LODARA MALAM
Arah Tujuan	VR-BO
Tanggal Berangkat	00-FEB-2014 03:00
Tanggal Tiba	00-FEB-2014 08:37
Nama Penumpang	MARTIN JOSEF SCHULZ
Jumlah Pengembalian	170.000
Alamat	TAL GAKTI NAMA
Pelepas Beal	LENNYUSANTI
Kode Loket	LKT_2_BO
Tg. Batal	27-JAN-2014 17:00
Tg. Pengembalian	26-FEB-2014
Tipe Pengembalian	TUNAI
Stasiun Pengembalian	BO

## CURRICULUM VITAE

1. Nama : Saprudin
2. TTL : Kalanis Murung, 05 November 1993
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Alamat Asal : Desa Kalanis Dusun Kalanis Murung, Rt 07 Rw 03  
Kec. Mangkatip Kab. Barito Selatan
6. Alamat email : [saprudinmuiz@yahoo.com](mailto:saprudinmuiz@yahoo.com)
7. No Hp : 082134318277
8. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : H. Abdul Muiz
  - b. Ibu : Hj. Mujahaddah
9. Pekerjaan Orang Tua
  - a. Ayah : Pedagang Ikan
  - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
10. Riwayat Pendidikan
  - 1999-2005 : SDN Kalanis Murung KALTENG
  - 2006-2009 : MTSN Kalanis KALTENG
  - 2009-2012 : MA RAKHA Amuntai KALSEL
  - 2012-2017 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta