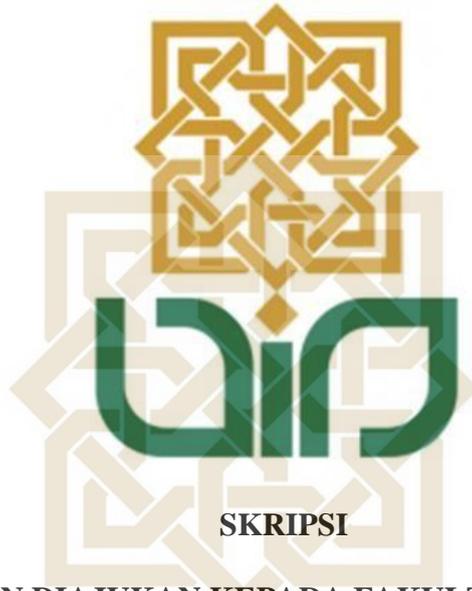


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
PT.KAI STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA PERSPEKTIF
HUKUM ISLAM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

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

OLEH:

DEWI WIDYASTUTI

NIM : 14380082

PEMBIMBING:

RATNASARI FAJARIYA ABIDIN, S.H., M.H

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



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-293/Un.02/DS/PP.00.9/01/2022

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PT KAI STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEWI WIDYASTUTI
Nomor Induk Mahasiswa : 14380082
Telah diujikan pada : Selasa, 25 Januari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 61f3e3ba22161



Penguji II

Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 61f395ab9ccfb



Penguji III

A Hashfi Luthfi, M.H.
SIGNED

Valid ID: 61f416e898f92



Yogyakarta, 25 Januari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 61f6a92902ad3

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dewi Widyastuti
NIM : 14380082
Jurusan : Hukum Ekonomi Syaria'ah (Muamalah)
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BIDANG JASA LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI** 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, 20 Jumadil Akhir 1443 H
24 Januari 2022 M

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Dewi Widyastuti
NIM. 14380082



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Sdri. Dewi Widyastuti

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dewi Widyastuti
NIM : 14380082
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen PT KAI Stasiun Lempuyangan Yogyakarta Perspektif Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen.

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Januari 2022 M
20 Jumadal Akhirah 1443H.

Pembimbing,

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H.,M.H.
NIP. 19781018200801 2 009

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alf	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bâ'	B	Be
ت	Tâ'	T	Te
ث	Sâ'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	J	Je
ح	Hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	Kh	ka dan ha
د	Dâl	D	De
ذ	Zâl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sîn	S	Es

س	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Sâd	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fâ'	F	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lâm	L	el
م	Mîm	M	em
ن	Nûn	N	en
و	Wâwû	W	w
ه	Hâ'	H	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	Yâ'	Y	ye

II. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعدّدة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. *Tā Marbūtah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>Illah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang *al* serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-Auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta'* marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah, dan dammah ditulis t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

<input type="checkbox"/>	fathah	ditulis	a
فعل		ditulis	fa'ala
<input type="checkbox"/>		ditulis	i
ذكر	Kasrah	ditulis	zükira
<input type="checkbox"/>		ditulis	U
يذهب	Dammah	ditulis	yazhabu

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyah
2	fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	ā tansā
3	kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	î karîm
4	dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	û furûḍ

VI. Vokal Rangkap

1	Fathah + yā mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fathah + wau mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

VII. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	ditulis	a'antum
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah, kata sandang yang diikuti oleh Huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya

القران	ditulis	al- Qur'ān
القياس	ditulis	al- Qiyās

2. Bila diikuti Huruf Syamiyyah, ditulis dengan menggandakan Huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf (el) nya.

الشمس	ditulis	asy- Syams
السماء	ditulis	as- Samā'

IX. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang

Disempurnakan (EYD)

X. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	Ẓawī al- Furūd
اهل السنة	ditulis	Ahl as- Sunnah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil.”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk orang tua tercinta dan keluarga.

Teman-teman mahasiswa, rekan dan orang-orang disekitar saya.

Terima kasih atas semua hal baik yang telah diberikan selama ini.



ABSTRAK

Pelayanan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan merupakan sebuah keniscayaan yang harus dijaga dan dipertahankan. Sebab dengan menjalankan pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa kereta api. Maka dalam penelitian ini mengangkat tiga rumusan masalah, yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan stasiun Kereta Api Lempuyangan perspektif hukum Islam? Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen stasiun Lempuyangan perspektif UUPK dan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 tahun 2019? Bagaimana upaya stasiun Lempuyangan dalam perbaikan layanan?

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research, dengan menggunakan pendekatan yuridis dan normatif sebagai dasar dalam meninjau pelayanan dan kepuasan konsumen PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta dengan menggunakan perspektif hukum Islam dan perlindungan konsumen. Metode pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif.

Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang didapatkan di stasiun Lempuyangan Yogyakarta bisa dikatakan relevan karena kepuasan pengguna jasa kereta penumpang merupakan dampak dari pelayanan baik yang memberikan ketertarikan dan keputusan konsumen. Pelayanan para petugas di stasiun yang baik, sopan, ramah dan informatif menjadi nilai lebih dan memuaskan bagi konsumen pengguna kereta api di stasiun tersebut. Selain itu fasilitas yang cukup memadai, mulai dari tempat makan, toilet, tempat ibadah, kursi duduk tunggu dan sistem perbankan sudah sangat membantu para pelanggan atau konsumen di stasiun. Kemudian tentang pelayanan dan kepuasan pengguna jasa sudah sesuai dengan konsep hukum Islam yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efesien, Keadilan yang merata dan Ketepatan waktu.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, hukum perlindungan konsumen.

ABSTRACT

Good service in carrying out service duties is a necessity that must be maintained and maintained. Because by running a good service, it can affect the satisfaction of train passengers. So in this study raised three problem formulations, namely: How is the service quality of the Lempuyangan Railway station from the perspective of Islamic law? How is the service quality and customer satisfaction of Lempuyangan station from the perspective of UUPK and the Regulation of the Minister of Transportation PM. 63 in 2019? How is the Lempuyangan station's efforts in service improvement?

The type of research used in this research is field research, using a juridical and normative approach as a basis for reviewing the service and customer satisfaction of PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta using the perspective of Islamic law and consumer protection. Methods of collecting data by means of observation and interviews. While the data analysis in this study used qualitative analysis methods.

The results in the study indicate that the services obtained at the Lempuyangan station in Yogyakarta can be said to be relevant because the satisfaction of passenger train service users is the impact of good services that provide consumer interest and decisions. The service of the officers at the station who are good, polite, friendly and informative is of added value and satisfying for consumers who use trains at the station. In addition, adequate facilities, ranging from places to eat, toilets, places of worship, waiting chairs and banking systems have greatly helped customers or consumers at the station. Then about service and satisfaction of service users is in accordance with the concept of Islamic law, namely; Simplicity, Clarity and Certainty, Security, Openness, Efficient, Fairness and Punctuality.

Keyword : service quality, customer satisfaction, consumer protection law.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen PT KAI Stasiun Lempuyangan Yogyakarta Perspektif Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen”. Sholawat teriring salam semoga selalu tercurah kan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga nya, para sahabatnya hingga ummatnya.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan, arahan serta bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Gusnam Haris. S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Ibu Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama bimbingan hingga terselesaikan nya skripsi ini.
5. Ibu Zusiana Elly Triantini, S.H.I., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doa dan motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Segenap Dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya dan bimbingan dari awal perkuliahan hingga akhir.
8. Seluruh Staff Tata Usaha (TU) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap Pegawai PT. KAI Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang telah berkenan menjadi narasumber peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Segenap konsumen PT. KAI Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang telah berkenan menjadi narasumber peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kakak Titin Widyanti dan seluruh keluarga besar, sepupu dan keponakan yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat peneliti, Restu Mukti Afyani, Vivi Fitriana, Fathma Dewi, Minatul Chomisah dan Nadia Salsabila yang banyak memberikan dukungan dan masukan serta bantuan kepada peneliti.

13. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan tahun 2014 yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasi selama penelitian ini. Semoga silaturahmi ini selalu terjaga.
14. Teman-teman KKN Krinjing Gendang Sari Gunung Kidul, Vina Alfuziyyana, I'anaturrohmah, Nuris Firori Humidah dan kawan-kawan lain yang tidak bisa disebut satu persatu yang selalu memberi motivasi dan bantuannya. Terimakasih atas motivasi dan rasa kebersamaan yang kalian berikan.
15. Teman-teman senasib seperjuangan Riri Nailufar dan Rahmah Fauziah terima kasih atas semua bantuan dan motivasi nya.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, tetapi telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya.

Peneliti berdoa semoga semua bantuan, bimbingan dan dukungan serta arahan tersebut diterima sebagai amal baik oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 23 Januari 2022



Dewi Widyastuti
14380082

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	iv
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik	12
F. Metodologi Penelitian	26
G. Sistematika Pembahasan	28
BAB II	30
A. Pelayanan Publik dalam Perundangan Hukum Islam	30
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2. Konsepsi Pelayanan Publik.....	34
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	37
4. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	38
5. Pendekatan Pelayanan Publik dalam Islam.....	42
B. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	43
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	43
2. Landasan Hukum	46
3. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Hukum.....	49
BAB III	51
A. Gambaran Umum PT. KAI	51
B. Pelayanan PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta	57
BAB IV	70
A. Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Lempuyangan Perspektif Hukum	

Islam	70
B. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Stasiun Lempuyangan Perspektif UUPK Dan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019...	75
C. Upaya Stasiun Lempuyangan Dalam Perbaikan Layanan	87
BAB V	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari, salah satu transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah kereta api. Kereta Api merupakan salah satu jalur darat yang cepat agar sampai di tujuan, di samping harganya yang terbilang murah. Oleh sebab itu banyak konsumen yang menggunakan alat transportasi ini.¹ Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

PT. Kereta Api Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Berdasarkan data yang dihimpun dari PT. KAI pada tahun 2016, terdapat 420 unit lokomotif, 578 unit KRL, 121 unit KRD, 1.607 unit kereta penumpang dan 6.782 unit gerbong.² Dari jumlah tersebut terbagi ke dalam beberapa jenis kereta api yang beroperasi di Indonesia diantaranya adalah; (a) Kereta penumpang, kapasitas angkut penumpang yang disediakan PT Kereta Api Indonesia di Jawa dan Sumatra adalah sebanyak 106.638 tempat duduk per hari dengan rasio kelas eksekutif (30%), bisnis (22%), dan ekonomi (59%). (b)

¹ Kereta Api Indonesia, Keterbukaan Informasi Publik, 2017, Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://kai.id>, diakses pada tanggal 16 November 2021.

² Kereta Api Indonesia, Keterbukaan Informasi Publik, 2017, Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://kai.id>, diakses pada tanggal 16 November 2021.

Kelas Eksekutif, Kelas Eksekutif adalah kelas layanan tertinggi PT Kereta Api Indonesia, yaitu dengan kereta penumpang berkapasitas 50 orang per kereta. Layanan yang disediakan adalah tempat duduk yang bisa diatur, pendingin udara, hiburan audio visual dan layanan makanan. (c) Kelas Campuran, Kelas campuran adalah kelas layanan kedua tertinggi, dengan kereta penumpang kelas eksekutif (50 penumpang), bisnis (64 Penumpang) dan ekonomi (80-106 Penumpang). (d) Kelas Ekonomi, Dalam rangka pemerataan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat, selain mengoperasikan sejumlah kereta api komersial yang berfungsi sebagai subsidi silang pada pelayanan kereta api kelas ekonomi.³

Selain itu terdapat beberapa jenis kereta api yang bersifat komoditi yaitu; (a) Kereta api lokal. (b) Komuter, Komuter adalah kereta api yang beroperasi dalam jarak dekat, menghubungkan kota besar dengan kota-kota kecil di sekitarnya atau dua kota yang berdekatan. Penumpang kereta ini kebanyakan adalah para penglaju bermobilitas tinggi yang pergi-pulang dalam sehari, misalnya ke tempat kerja atau sekolah. (c) Kereta api bandara, kereta bandara yang menghubungkan stasiun-stasiun sekitar hingga ke bandara baik yang dioperasikan sendiri maupun yang dioperasikan oleh PT Railink. (d) Kereta wisata. (e) Kereta barang, Kereta barang peti kemas, Kereta barang semen, Kereta barang bahan bakar minyak, Kereta barang pupuk, Kereta barang cepat.⁴

³ Kereta Api Indonesia, Keterbukaan Informasi Publik, 2017, Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://kai.id>, diakses pada tanggal 10 Desember 2021.

⁴ Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://cargo.kai.id/produk/komoditi>, diakses pada tanggal 12 Desember 2021.

Menurut UU Perkeretaapian Republik Indonesia, Stasiun Lempuyangan Yogyakarta termasuk ke dalam jenis stasiun yang berkapasitas Sedang. Jenis stasiun tersebut dalam hal pelayanan harus terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang dapat dinikmati oleh beberapa konsumen dan pengunjung diantaranya adalah, ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, pelayanan ticketing, tempat kamar mandi, tempat makan, dan tempat perbankan.⁵

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api hasil pengamatan oleh penulis.⁶ Stasiun Lempuyangan Kota Yogyakarta dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan yang ada. Masih banyak kekurangan yang terjadi pada pelayanan Stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta. Kekurangan yang masih dirasakan yaitu Fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk.⁷ Seharusnya berdasarkan peraturan tersebut yang berlaku yaitu fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk tersedia di stasiun harus cukup untuk menampung pelanggan yang akan bepergian dengan kereta api melalui Stasiun Lempuyangan, akan tetapi masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan ruang tunggu dan tempat duduk yang tersedia.⁸ Kecilnya tempat ruang tunggu, karena

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang "Perkeretaapian", Pasal 56 ayat 1 dan 2.

⁶ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

⁷ Berdasarkan hasil observasi di stasiun Lempuyangan pada tanggal 16 November 2021, dan hasil wawancara dengan beberapa konsumen di stasiun lempuyangan.

⁸ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

terkendalanya ruang tunggu sebagai cagar budaya serta kurangnya jumlah tempat duduk untuk pelanggan menyebabkan banyak pelanggan yang duduk di lantai untuk menunggu jadwal keberangkatan kereta api.⁹

Permasalahan juga terdapat pada pelayanan fasilitas toilet, fasilitas toilet yang ada pada stasiun minimalnya tersedia toilet pria sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat; toilet wanita sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat, akan tetapi menurut data yang dimiliki stasiun Lempuyangan Yogyakarta, toilet yang tersedia di stasiun hanya 4 buah toilet normal untuk pria dan 4 toilet normal untuk wanita, serta tidak tersedianya toilet bagi penyandang cacat yang menyebabkan para penyandang cacat sulit untuk menggunakan fasilitas toilet.¹⁰

Pada fasilitas pelayanan ibadah terdapat juga kekurangan, pada SPM yang berlaku fasilitas ibadah seharusnya mencukupi minimal 4 (empat) orang laki-laki dan 4 (empat) orang wanita. Sedangkan fasilitas toilet yang ada di stasiun Lempuyangan Yogyakarta saat ini hanya mencukupi sekitar 3 sampai 4 orang dan tidak ada pembatas yang jelas.¹¹ Hal ini dirasakan kurang karena banyaknya penumpang yang ingin menunaikan ibadah menjadi tertunda.

Selain itu fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke gerbong KA juga masih dirasakan kurang, masih banyaknya pelanggan terutama anak-

⁹ Hasil observasi dan wawancara dengan bapak Isnanto, konsumen tetap di stasiun Lempuyangan pada hari Rabu, 17 November 2021, pukul 13.17 WIB.

¹⁰ Hasil wawancara dengan beberapa konsumen di stasiun Lempuyangan yang diambil Rabu, 17 November 2021, pukul 13.30 WIB.

¹¹ Hasil wawancara dengan konsumen tetap yaitu Ibu Siti Fatimah Pada hari Kamis, 18 November 2021, pada pukul 09.30 WIB.

anak dan ibu-ibu yang merasakan kesulitan untuk menaiki atau menuruni KA, hal ini disebabkan karena kurang tepatnya peletakan tangga/bancik pada setiap pintu KA, dan kurang sigapnya dari petugas kereta api untuk memindahkan tangga/bancik tersebut. Kecepatan pelayanan terutama pada pelayanan tiket masih belum terlihat efisien, Sebagian besar pelanggan yang ingin membeli tiket di stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta menginginkan adanya pelayanan pembelian tiket yang cepat, akan tetapi masih kurang sigapnya petugas stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta mengenai sistem boarding pass yang menggunakan KTP dalam pembelian tiket membuat pelayanan pembelian tiket menjadi terhambat.¹²

Di dalam Islam sendiri menganjurkan dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini terdapat dalam Al-Quran surat At-Taubah 9: 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝ ١٠٥

Artinya: *"Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".*

(Q.S. At-Taubah: 105).¹³

¹² Berdasarkan hasil observasi di stasiun Lempuyangan pada tanggal 16 November 2021, dan hasil wawancara dengan beberapa konsumen di stasiun lempuyangan.

¹³ At-Taubah (9): 105.

Sudah jelas tertera dalam Al-Qur'an sehingga dapat di katakana bahwa pelayanan adalah sebuah usaha untuk memberikan sebuah kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen atau pengguna jasa yang usaha tersebut tidak boleh merugikan atau membuat tidak nyaman konsumen. Islam pun memandang pelayanan jasa sebagai tolak ukur berkembang nya usaha tersebut.

Dengan melihat permasalahan tersebut di Stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta, keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang ada pada PT KAI di Stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta yang diperoleh pada saat pra-riset mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI di Lempuyangan kota Yogyakarta masih terdapat berbagai kelemahan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penelitian ini penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh PT KAI di Stasiun Lempuyangan kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkeretaapian agar lebih baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen PT. KAI Perspektif Hukum Islam Dan Perlindungan Konsumen*" Dengan harapan bahwa data kajian Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih

perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan stasiun Kereta Api Lempuyangan perspektif hukum Islam?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen stasiun Lempuyangan perspektif UUPK dan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 tahun 2019?
3. Bagaimana upaya stasiun Lempuyangan dalam perbaikan layanan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan stasiun Kereta Api Lempuyangan perspektif hukum Islam.
- b. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen stasiun Lempuyangan perspektif UUPK dan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 tahun 2019.
- c. Untuk mengetahui upaya stasiun Lempuyangan dalam perbaikan layanan.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap kualitas pelayanan yang dijalankan oleh PT. KAI dalam memuaskan konsumen namun

dilihat dari perspektif hukum Islam. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam khasanah hukum ekonomi Islam.

b. Secara Praktis

- 1) Manfaat Bagi Perusahaan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan atau tolak ukur pelayanan yang seharusnya diberikan dan memberikan gambaran tentang pelayanan jasa yang baik sehingga memberikan kepuasan bagi penumpang.
- 2) Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu manajemen sektor publik yang dipelajari semasa kuliah serta menambah pengalaman di bidang penelitian.
- 3) Manfaat bagi pembaca ,hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan bagi pembaca dan pihak lain sebagai bahan informasi serta rujukan untuk penelitian berikutnya.

D. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Dari beberapa peneliti tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa atau pelanggan antara lain:

1. Penelitian yang pertama telah dilakukan oleh Rezky Andryana Raden meneliti mengenai “*Analisis Standar Pelayanan Prima Customer Service dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar*

Cabang Utama Makassar".¹⁴ Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari hasil analisis mengenai standar pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Sedangkan variabel standar pelayanan prima yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sikap, alasannya karena variabel sikap memiliki nilai koefisien regresi yang terbesar jika dibandingkan dengan variabel standar pelayanan prima lainnya.

2. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Wahyu Setiyono yang meneliti mengenai "*hubungan implementasi pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyid)*".¹⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum hasil dari pengolahan data berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syariah dengan menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa variabel-variabel dari pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah KC Bank DKI Syariah. Didapatkan hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila diranking yaitu: tanggung jawab, ketepatan, tindakan, kemampuan, penampilan, sikap, perhatian dan kenyamanan. Implementasi program pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Bank DKI Syariah, sesuai

¹⁴ Rezky Andryana Raden, "Analisis Standar Pelayanan Prima Customer Service dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar", *Skripsi*, (Makasar: Universitas Hasanuddin, 2011)

¹⁵ Wahyu Setiyono yang meneliti mengenai "*hubungan implementasi pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyid)*", *Skripsi*, (Depok: Universitas Indonesia 2017).

dengan variabel-variabel pelayanan prima yang diteliti, pada umumnya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank sudah baik dilakukan dalam melayani kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi, apabila dilihat dari segi variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan pegawai/staff Bank DKI Syariah.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Erlando meneliti mengenai "*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)*".¹⁶ Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh secara nyata secara bersama-sama pada pelayanan prima yaitu kemampuan, penampilan, tindakan, tanggung jawab, ketepatan, sikap, perhatian, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 Jl. Kapten Tendean No. 8. Secara masing-masing variabel- variabel tersebut di atas memiliki pengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 dan variabel sikap, perhatian dan kenyamanan tidak mempunyai pengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 Jl. Pertamina Tendean No. 8.
4. Penelitian keempat oleh Geni Prayogi yang meneliti tentang "*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta*

¹⁶ Erlando, "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)", *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2019).

Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam".¹⁷ Hasil Penelitian ini adalah pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api penumpang variabel yang berpengaruh antara lain; karyawan berkomunikasi dengan baik, karyawan KAI sopan, karyawan PT. KAI memberikan tindakan yang cepat dan tanggap, karyawan PT. KAI memberikan tindakan cepat dan tanggap, karyawan memberikan kemudahan prosedur pelayanan pada pengguna jasa.

5. Penelitian kelima dari Ricko Syahputra P. yang meneliti tentang "*Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dengan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta*".¹⁸ Hasil penelitian ini adalah Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 3,692 dan Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Lempuyangan adalah sebesar 3,888, Tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 4,56 dan Tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Stasiun Lempuyangan adalah sebesar 4,42, Tingkat kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu 0,196 dalam kategori puas dan Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Stasiun Lempuyangan adalah sebesar 0,13 pada kategori luas dan Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan dan harapan Stasiun Tugu dan Lempuyangan sehingga H1 diterima tetapi jika

¹⁷ Geni Prayogi, "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam", *Skripsi*, (Lampung: UIN Raden Intan, 2018).

¹⁸ Ricko Syahputra P. "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dengan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018).

dilihat dari kualitas layanan tidak terdapat perbedaan kualitas layanan Stasiun Tugu dan Lempuyangan.

E. Kerangka Teoritik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.¹⁹ Selanjutnya Monir, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.²⁰ Sedangkan menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

¹⁹ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2010), hal. 243.

²⁰ Harbani Pasolong, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 128.

karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.²¹

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²² Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²³

Definisi pelayanan publik menurut Permenhub Nomor 63 Tahun 2019 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.²⁴ Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 2.

²² Harbani Pasolong, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, hal. 129.

²³ *Ibid.*, hal. 130.

²⁴ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang “Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api”, Pasal 1.

kepentingan masyarakat.²⁵ Menurut Thoha pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.²⁶

Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasanya. Sedangkan menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.²⁷ Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau pengguna jasa, PT. KAI memerlukan pelayanan prima.

Pelayanan atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali memakai transportasi tersebut.²⁸

Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasanya. Setiap perusahaan memerlukan

²⁵ Panji Santosa, *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governace*, (Bandung: Refika Asitama, 2009), hal. 57.

²⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, hal. 250.

²⁷ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal. 161.

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal. 17.

elayanan yang unggul, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Kriteria pelayanan masyarakat yang baik harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api sebagai berikut :²⁹

a) Kesederhanaan

Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b) Kejelasan dan kepastian mengenai :

- 1) Prosedur tata cara pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan yang baik teknik maupun administratif
- 3) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c) Keamanan

Proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d) Keterbukaan

Prosedur/tata cara, persyaratan, satuan/kerja pejabat penanggung jawab, pemberi layanan, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang

²⁹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang “Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api”, Lihat Lampiran peraturan tersebut.

berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

e) Efisien :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam proses pelayanannya masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan instansi pemerintah lain yang terkait.

f) Ekonomis

Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan;

- 1) Nilai barang/jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran.
- 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Keadilan yang merata.

Kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h) Ketepatan waktu.

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Indikator-indikator petunjuk pelayanan yang berkualitas diatas adalah ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya.

2. Kepuasan Konsumen

Dewasa ini banyak perusahaan (terutama perusahaan jasa) menyatakan tujuan perusahaan adalah menjadi perusahaan yang terbaik dalam memuaskan pelanggannya. Cara pengungkapannya beragam, ada yang merumuskan dengan “pelanggan adalah raja”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, “setia melayani anda”, “bagi kami keselamatan anda yang utama”, dan lain sebagainya. Fenomena ini tidak hanya terlihat di perusahaan pemerintah, bahkan di swasta banyak di jumpai slogan-slogan senada. Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa kereta penumpang secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah.³⁰

Pentingnya kepuasan pengguna jasa berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan, tetapi juga oleh kepercayaan dan

³⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), hal. 40.

kesetiaan pengguna jasa terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan pengguna jasa menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain.³¹ Bahkan menurut penelitian, pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan 3 - 5 orang kawannya, tetapi jika mereka tidak puas maka mereka akan bercerita kepada 10 - 15 orang lainnya. Oleh karena itu penting sekali arti dari kepuasan pelanggan untuk referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.³²

Kepuasan pengguna jasa adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah atau melebihi harapan pelanggan.³³ Menurut Kasmir mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau

³¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 78.

³² Erlando, "Meneliti Mengenai Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)". Universitas Hasanuddin, 2010.

³³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Teguh hendra (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hal. 246.

pengguna jasa merupakan penilaian dari pelanggan atau penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Tjiptono mengemukakan bahwa: "Kepuasan pengguna jasa adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa." Sumarwan mengemukakan bahwa: "Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atau pengguna jasa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut".³⁴

Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut :³⁵

- 1) Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas.
- 2) Produk berfungsi seperti yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, dan produk tersebut pun tidak mengecewakan konsumen. Konsumen akan memiliki perasaan netral.
- 3) Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang

³⁴ Richard F. Gerson, *Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Terj. Widyaningrum (Jakarta: PPM, 2002), hal. 3.

³⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 158.

berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan kekecewaan, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Seorang pengguna jasa yang puas adalah konsumen atau pengguna jasa yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pengguna jasa mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau mendapatkan produk yang berkualitas.³⁶ Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Pengguna jasa yang dihadapi saat ini semakin menyadari hak-haknya, sehingga tidak realistis bila suatu perusahaan tidak mengharapkan tidak ada pelanggannya yang tidak puas, sebaliknya perusahaan harus meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.³⁷ Kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh persepsi pengguna jasa atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Pengguna jasa merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pengguna jasa kereta penumpang.

³⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*, hal. 82.

³⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 130.

Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang pengguna jasa terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pengguna jasa bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian jasa.³⁸ Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pengguna jasa akan merasa puas.

3. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

a. Landasan Hukum

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam. Sunnah adalah sumber hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-Quran, dan dapat dijadikan sumber hukum pertama (sumber primer) apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an.

Adapun ijma' adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum syara' mengenai suatu kejadian maupun kasus.³⁹ Ijma' hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak ditemukan penjelasan

³⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hal. 56.

³⁹ Muhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, (Bandung: Al-Ma'arif, 1986), hal. 58-59.

atau norma-norma hukum di dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan qiyas adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nas-Nya kepada kejadian yang ada nash-nya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nash.⁴⁰ Qiyas ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada illat-illat hukum yang terandung di dalamnya.

Sedangkan untuk hukum positif Di Indonesia yang menjadi sumber hukum perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.⁴¹ UUPK bukanlah satu-satunya UU yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umumnya bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen telah ada 20 UU yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen, dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi terbuka kemungkinan

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 66.

⁴¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditia Bakti, 2010), hal. 48.

terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.⁴²

b. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/ berbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *istiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Di dalam UUPK asas perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Asas pokok atau fondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi, yaitu *tauhid* (mengesakan Allah SWT).⁴³ Dari asas ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.⁴⁴ Dari asas tauhid juga melahirkan asas *al-ihsan* (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada

⁴² Lihat secara rinci dapat dilihat dalam penjelasan umum UUPK.

⁴³ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Terj. Zainal Arifin dan Dahlia Husin, (Jakarta: Gema Insani, 1997), hal. 48.

⁴⁴ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, hal. 40-41.

keajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁴⁵

Dari ketiga asas di atas melahirkan asas al-amanah, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembal amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT).⁴⁶ *Ash-shiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran.

Al-adl adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al-khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong, *ta'awun* memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satu pun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara

⁴⁵ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 102-103.

⁴⁶ Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 59.

konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak.⁴⁷

Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu: (1) memelihara agama (*hifdh al-din*), (2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*), (3) memelihara akal (*hifdh al-aql*), (4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁴⁸ Asas at-taradhi (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli di dalam Islam adalah aqad atau transaksi. Aqad atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan *shighat* (ijab-qabul), yaitu segala hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

Dari pembahasan di atas dapat diuraikan bahwa asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan komprehensif dari pada asas-asas perlindungan konsumen di dalam UUPK, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta

⁴⁷ <http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/>, diakses pada tanggal 16 November 2021.

⁴⁸ Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis ala Kapitalis*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hal. 165.

isinya. Sedangkan UUPK hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saja sebagaimana diatur pada Pasal 2.⁴⁹

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research, dengan menggunakan pendekatan yuridis dan normatif sebagai dasar dalam meninjau pelayanan dan kepuasan konsumen PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta dengan menggunakan perspektif hukum Islam dan Perlindungan konsumen.⁵⁰ Pada pendekatan Yuridis dan Normatif menggunakan *Maqosid Al-Syari'ah*. Menurut Wahbah Az-Zuhaili mendefinisikan *Maqasid As-Syari'ah* yaitu makna-makna dan tujuan-tujuan yang dipelihara oleh syara' dalam seluruh hukumnya atau sebagian besar hukumnya, atau tujuan akhir dari syari'at dan rahasia-rahasia yang diletakkan oleh syara' pada setiap hukumnya.⁵¹ *Maqasid As-Syari'ah* lebih banyak menekankan dan mengelaborasi konsep maslahat secara hakiki dalam bentuk menolak mafsadat dan menarik manfaat. Menurutnya taklif harus bermuara pada terwujudnya kemaslahatan manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Berdasarkan penjelasan ini, dapat dikatakan bahwa

⁴⁹ Pasal 2 "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".

⁵⁰ Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 26.

⁵¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Ushul al-Fiqh al-Islami*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1986), hal. 1017.

Izzuddin ibn Abd al-Salam telah berusaha mengembangkan konsep masalah yang merupakan inti pembahasan dari maqashid al-syari'ah.⁵²

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu menggambarkan dan menganalisis praktik pelayanan PT. KAI dan kepuasan terhadap konsumen, kemudian dianalisis menggunakan perspektif hukum Islam dan perlindungan konsumen.⁵³

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah melihat dan mengamati dalam rangka memahami dan mencari jawaban terhadap gejala sosial (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan) dalam beberapa waktu tanpa mempengaruhi kejadian tersebut guna menemukan dan menganalisis secara objektif. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pemantauan dan pengamatan ke PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta.⁵⁴

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan atau mengkonfirmasi fakta. Oleh karena itu, elemen terpenting dalam interaksi tersebut adalah wawasan pemahaman.

3. Metode Analisis Data

⁵² Amir Mu'alim dan YUSDANI, *Konfigurasi Pemikiran Hukum Islam*, (Yogyakarta, UII Press, 2001), hal. 15.

⁵³ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Melton Putra, 1991), hal. 31.

⁵⁴ LEXY J. MOELOENG, *Metode Penelitian Kualitatif.*, hal. 78.

Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan metode analisis kualitatif, agar dapat diperoleh kejelasan masalah yang menjadi pokok pembahasan. Setelah data didapatkan kemudian dianalisis dengan berpikir induktif.⁵⁵ Cara berpikir ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen PT. KAI Lempuyangan Yogyakarta. Untuk selanjutnya dianalisis menggunakan kajian yuridis dan normatif dalam perspektif hukum Islam dan perlindungan konsumen sehingga didapatkan kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan proposal ini diharapkan bida terarah, sistematis, dan saling berhubungan. Sistematika penyusunan terdiri dari lima bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab Pertama, berisi pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, mendeskripsikan secara umum landasan teori tentang kualitas pelayanan publik, perspektif hukum Islam tentang perlindungan konsumen. Tujuannya ialah untuk mendeskripsikan teori-teori yang nantinya dipakai sebagai bahan analisis atas fakta-fakta di lapangan. Teori ini penting untuk melihat suatu praktik yang marak terjadi di tengah masyarakat.

Bab ketiga, berisi paparan data dan hasil penelitian yang memaparkan gambaran umum tentang PT. KAI Lempuyangan kota Yogyakarta.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 162.

Bab Keempat, berisi analisis dari permasalahan yang dibahas di dalam penelitian. Analisis ini menggunakan teori sebagaimana dijelaskan pada bab I, sehingga bisa menjawab rumusan masalah yang telah ada.

Bab Kelima, berisi kesimpulan atas analisis yang dilakukan dan saran rekomendasi baik akademik maupun praktis tentang obyek yang dikaji dalam penelitian.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan data-data diperoleh dalam penelitian maka penulis akan memberikan kesimpulan yang didapat dari penelitian yaitu:

1. Pelayanan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan merupakan sebuah keniscayaan yang harus dijaga dan dipertahankan. Sebab dengan menjalankan pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api penumpang. Pelayanan yang didapatkan di stasiun Lempuyangan Yogyakarta bisa dikatakan relevan karena kepuasan pengguna jasa kereta penumpang merupakan dampak dari pelayanan baik yang memberikan ketertarikan dan keputusan konsumen. Pelayanan para petugas di stasiun yang baik, sopan, ramah dan informatif menjadi nilai lebih dan memuaskan bagi konsumen pengguna kereta api di stasiun tersebut. Selain itu fasilitas yang cukup memadai, mulai dari tempat makan, toilet, tempat ibadah, kursi duduk tunggu dan sistem perbankan sudah sangat membantu para pelanggan atau konsumen di stasiun. Meskipun dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal, atau masih ada beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar.
2. Berdasarkan beberapa temuan yang ada di stasiun Lempuyangan Yogyakarta tentang pelayanan dan kepuasan pengguna jasa sudah sesuai dengan konsep hukum Islam yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Keadilan yang merata dan Ketepatan waktu. Konsep hukum Islam tentang pelayanan publik tersebut,

sudah diterapkan bertahap demi tahap di stasiun Lempuyangan Yogyakarta, baik dari segi pelayanan petugas maupun fasilitas yang harus dipenuhi. Dengan mengedepankan kelima aspek tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang sesuai antara sistem pelayanan di stasiun dengan hukum Islam.

3. Pelayanan di stasiun Lempuyangan secara undang-undang perkeretaapian dan undang-undang tentang angkutan atau kepuasan, secara umum sudah memenuhi standar. Sebab, dalam segi pelayanan dan fasilitasi sudah memenuhi dan banyak yang memberi manfaat di dalamnya. Meskipun semuanya belum maksimal, namun pengadaan fasilitasi dan juga pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam undang-undang.

B. Saran

1. Pemerintah sebagai pihak yang mempunyai peran penting dalam kebijakan dalam proses perbaikan pelayanan jasa transportasi kereta api maka dengan hal itu juga perlu pengawasan baik itu pengelolaan ataupun proses manajemennya dan juga bisa memberikan bantuan berupa pengenalan ataupun sosialisasi kepada masyarakat luas baik itu terprogram ataupun tidak secara terprogram. Kemudian untuk pihak pengelola yang sudah ditunjuk dan dipercaya pemerintah untuk mengelola maka hal ini wajib untuk mengembangkan strategi-strategi yang lebih baik guna untuk memberikan keyakinan pada masyarakat sehingga kedepan dapat lebih

besar dalam memberikan pelayanan sehingga akan lebih besar juga kepuasan pengguna jasa.

2. Perlu adanya penelitian yang sejenis untuk mengetahui variabel lain dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api penumpang.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Hadis

Departemen Agama, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Sygma examedia, 2007

Fiqh dan Ushul fiqh

Aedi, Hasan. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta. 2011.

As-Sabatin, Yusuf. *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis ala Kapitalis*. Bogor: Al-Azhar Press. 2009.

Badroen, Faisal. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana. 2007.

Prayogi, Geni. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam". *Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan. 2018.

Qardhawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Terj. Zainal Arifin dan Dahlia Husin. Jakarta: Gema Insani. 1997.

Yahya, Muhtar dan Fatchurrahman. *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*. Bandung: Al-Ma'arif. 1986.

Shidiq, Ghofar "Teori Al-Maqasid Syariah dalam Hukum Islam" Sultan Agung: 2009.

Buku

Firmansyah, Fatihudin, Didin, and Anang. *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, 2019.

Gerson, Richard F. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Terj. Widyaningrum, Jakarta: PPM. 2002.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan*

- Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Husain, Umar. *Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama. 2010.
- KBBI V Daring. Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Terj. Teguh hendra. Jakarta: Prenhalindo. 2002.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsume*. Jakarta: Sinar Grafika. 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Moeloeng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Pasolong, Harbani. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Salim, Abbas. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo. 2006.
- Santosa, Panji. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Asitama. 2009.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2010.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditia Bakti. 2010.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Melton Putra. 1991.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif fan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media. 2005.
- Waluyo. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam*

Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandarmaju. 2007.

Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Bandung: Alfabeta. 2013.

Skripsi dan Tesis

P. Ricko Syahputra. "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dengan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia 2018.

Raden, Rezky Andryana. "Analisis Standar Pelayanan Prima Customer Service dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar". *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanuddin. 2011.

Setiyono, Wahyu. "Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyid)". *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia. 2017.

W.J.S. Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1995.

Erlando. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)". *Skripsi*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. 2019.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

PT KAI Sub Divisi Regional Lempuyangan, Kota Yogyakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang “Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api”.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia pada tahun 2003.

Website

“Kereta Api Indonesia, Keterbukaan Informasi Publik, 2017”, Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://kai.id>,

<http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/>, diakses pada tanggal 16 November 2021.

<http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/>, diakses pada tanggal 16 November 2021.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA