

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PEMESANAN TIKET KERETA API SECARA ONLINE MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 DAN MASLAHAH
*MURSALAH***

(Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya)

SKRIPSI

OLEH

ZIDNY ILMATUN NAVIAH

NIM 16220071



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PEMESANAN TIKET KERETA API SECARA ONLINE MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 DAN MASLAHAH
*MURSALAH***

(Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya)

SKRIPSI

OLEH

ZIDNY ILMATUN NAVIAH

NIM 16220071



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PEMESANAN TIKET KERETA API SECARA ONLINE MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 DAN MASLAHAH
MURSALAH**

(Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya)

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindahkan data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 7 Agustus 2020

Peneliti,



Zidny Ilmatun Naviah

NIM 16220071

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Zidny Ilmatun Naviah NIM:
16220071 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PEMESANAN TIKET KERETA API SECARA ONLINE MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 DAN MASLAHAH
*MURSALAH***

(Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 7 Agustus 2020

Dosen Pembimbing



Dr. Khoirul Hidayah, M.H

NIP. 19780524 200912 2 003

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Zidny Ilmatun Naviah, NIM 16220071, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PEMESANAN TIKET KERETA API SECARA ONLINE MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 DAN MASLAHAH
MURSALAH**

(Studi di PT. KAI Daop 8 Surabaya)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A



Dekan,
Prof. Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum
NIP. 196402052000031001

MOTTO

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ
مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا

Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna. (QS. Al-Isra' : 70)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamini, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul: Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pemesanan Tiket Kereta Api Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan *Maslahah Mursalah* (Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya) dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tentunya tak lupa dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Agung penerang kegelapan, Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang menuntun kita dari jaman kegelapan ke jaman terang benderang yakni dinul Islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari kiamat nanti. Aamiin.

Dengan segala pengajaran, bimbingan, pengarahan, bantuan layanan, dan motivasi yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada tara kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Saifullah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dewan penguji Dra. Jundiani S.H., M.Hum. selaku penguji utama, Dr. H. Moh. Toriquddin, Lc., M.H.I selaku ketua penguji, dan Dr. Khoirul

Hidayah, M.H. selaku sekretaris penguji yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dalam menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

5. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. selaku Dosen Pembimbing penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan, atas segala bimbingan dengan penuh pengertian, perhatian, dan kesabaran untuk bimbingannya.
6. Dr. H. Abbas Arfan, Lc., M.H. selaku dosen wali, yang selama penulis menempuh bangku perkuliahan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, serta motivasi.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang didapatkan berguna dan bermanfaat bagi penulis untuk bekal selanjutnya serta amal Bapak dan Ibu semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
8. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih telah banyak membantu dalam pelayanan akademik selama menimba ilmu di kampus ini.
9. Segenap pihak PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 8 Surabaya yang telah membantu proses penelitian.

10. Kedua orang tua tercinta, yang tiada henti memberikan doa dan kasih sayangnya dalam mendidik dan memberikan nasihat serta motivasi untuk terus menempuh pendidikan.

11. Kepada para pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penelitian, semoga Allah SWT membalas segala amal baiknya dengan berlipat ganda, amin.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya untuk penulis sendiri baik untuk hari ini maupun di masa yang akan datang. Sebagai manusia yang tak luput dari salah dan khilaf, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 7 Agustus 2020

Penulis

Zidny Ilmatun Naviah

NIM 16220071

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam karya ilmiah ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa Arab namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut:

A. Konsonan

Dalam huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

| | | | |
|---|----------------------|----|------------------------------|
| ا | = tidak dilambangkan | ض | = Dl |
| ب | = B | ط | = Th |
| ت | = T | ظ | = Dh |
| ث | = Ts | ع | = ‘ (koma menghadap ke atas) |
| ج | = J | غ | = Gh |
| ح | = H | ف | = F |
| خ | = Kh | ق | = Q |
| د | = D | ك | = K |
| ذ | = Dz | ل | = L |
| ر | = R | م | = M |
| ز | = Z | ن | = N |
| س | = S | و | = W |
| ش | = Sh | هـ | = H |
| ص | = Sh | ي | = Y |

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘) untuk mengganti lambang “ع”.

B. Vokal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”. Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vocal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vocal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh diganti dengan “i” melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat di akhirnya. Begitu juga dengan suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay” seperti contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

C. Ta’ Marbutah (ة)

Ta’ marbutah (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika di tengah kalimat, tetapi ta’ marbutah (ة) tersebut berada di akhir kalimat, maka di transliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة المدرسة menjadi *al-risâlaṭi al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlâf ilayh*, maka di transliterasikan dengan menggunakan huruf “ṭ” yang disambungkan dengan kata berikutnya, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhofah*) maka dihilangkan, contoh:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. *Masyâ’ Allah kâna wa mâ lam yasyâ’ lam yakun*
4. *Billah ‘azza wa jalla*

E. Nama dan Kata Arab TerIndonesiakan

pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terIndonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi, seperti contoh berikut:

“Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais”, dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya.

Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun dari orang Indonesia dan terIndonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd”, “Amîn Raîs”, dan bukan ditulis dengan “shalât”.

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xvi |
| ABSTRACT..... | xvii |
| مستخلص البحث..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Definisi Operasional..... | 9 |

| | |
|---------------------------------|----|
| G. Sistematika Pembahasan | 10 |
|---------------------------------|----|

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Penelitian Terdahulu | 13 |
| B. Kerangka Teori..... | 29 |
| 1. Kajian Umum Tentang Hukum Pengangkutan Kereta Api..... | 29 |
| a. Pengertian Hukum Pengangkutan | 29 |
| b. Tujuan Pengangkutan..... | 30 |
| c. Undang-Undang Pengangkutan dengan Kereta Api | 33 |
| d. Kewajiban dan Hak dalam Pengangkutan Kereta Api..... | 34 |
| e. Tanggung Jawab dalam Pengangkutan Kereta Api | 37 |
| 2. Kajian Umum Tentang <i>Maslahah Mursalah</i> | 39 |
| a. Pengertian <i>Maslahah Mursalah</i> | 39 |
| b. Syarat Berijtihad dengan <i>Maslahah Mursalah</i> | 45 |
| 3. Kajian Umum Tentang Disabilitas..... | 46 |
| a. Pengertian Disabilitas Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas | 46 |
| b. Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas..... | 47 |
| c. Standar Pelayanan Publik..... | 50 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 54 |
| B. Pendekatan Penelitian | 55 |
| C. Lokasi Penelitian | 56 |

| | |
|----------------------------------|----|
| D. Jenis dan Sumber Data | 56 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 57 |
| F. Teknik Pengolahan Data | 59 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Profil Kereta Api Indonesia | 63 |
| B. Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Transportasi Kereta Api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam Pemesanan Tiket Secara Online Ditinjau dari Penjelasan Pasal 19 Huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas | 67 |
| C. Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Transportasi Kereta Api di Daerah Operasional 8 Surabaya Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Ditinjau Berdasarkan <i>Maslahah Mursalah</i> ... | 77 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 84 |
| B. Saran | 84 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Zidny Ilmatun Naviah, 16220071, 2020. **Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pemesanan Tiket Kereta Api Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas dan Masalah Mursalah (Studi di PT. KAI DAOP 8 Surabaya)** Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah), Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Disabilitas, Pemesanan Tiket Online, *Masalah Mursalah*

Sejak dikeluarkannya peraturan baru mengenai pemesanan tiket KAI secara online maka mengharuskan seluruh calon penumpang untuk memesan tiket dengan cara online juga. Akan tetapi aplikasi KAI Access yang digunakan untuk pemesanan tiket masih dalam tahap pengembangan yang menyebabkan belum adanya fitur khusus bagi penyandang disabilitas.

Rumusan masalah yang ditarik dari latar belakang di atas adalah bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket KAI secara online di wilayah DAOP 8 Surabaya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis (*socio legal approach*). Sumber data yang digunakan berupa data primer, sekunder, dan tersier dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket KAI secara online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas di DAOP 8 Surabaya masih belum terpenuhi dengan baik dikarenakan belum adanya fasilitas yang aksesibel dalam mendukung proses pemesanan tiket. Sedangkan menurut *masalah mursalah* belum sepenuhnya memberikan kemaslahatan dikarenakan masih terdapat diskriminasi yang disebabkan oleh belum tersedianya fitur yang mendukung bagi penyandang disabilitas.

ABSTRACT

Zidny Ilmatun Naviah, 16220071, 2020. **Accessibility of Person with Disabilities for Booking Train Tickets in Online on the According of Law Number 8 Year 2016 about Disabilities and *Maslahah Mursalah* (Study at PT KAI Operational Area 8 Surabaya)** Thesis, Program of Islamic Economic Law, Sharia Faculty, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Keywords: Accessibility, Persons with Disabilities, Booking Tickets Online, *Maslahah Mursalah*.

Since the issuance of new regulations regarding KAI ticket ordering online, it requires all prospective passengers to order tickets in online too. However, the KAI Access application which is used for ticket reservations is still in the development stage which causes no special features for persons with disabilities.

The formulation of the problem is how the accessibility of persons with disabilities in ordering KAI tickets online in the DAOP 8 area of Surabaya according to Law Number 8 of 2016 concerning Disabilities and *masalah mursalah*.

The type of research used is empirical juridical research with a sociological juridical approach (socio legal approach). Sources of data used are primary, secondary, and tertiary data with data collection methods in the form of interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate that accessibility for persons with disabilities in ordering KAI tickets online according to Law Number 8 of 2016 concerning Disabilities in DAOP 8 Surabaya is still not well fulfilled due to the absence of accessible facilities to support the ticket booking process. Meanwhile, according to *masalah mursalah* has not fully provided benefit because there is still discrimination due to the unavailability of supporting features for persons with disabilities.

مستخلص البحث

زدنى علما النافعة، 16220071، 2020، إمكانية الوصول المعجز لحجز تذكرة القطار بالإنترنت على القانون رقم 8 لعام 2016 بشأن الإعاقة و المصلحة المرسله (دراسة الحالة المحدودة القطار الأندونيسيا بمنطقة العمليات 8 سورابايا). البحث الجامعي، قسم حكم الإقتصادية الشريعة. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفة : خير الهداية الماجستير

كلمة مفتاحية : إمكانية الوصول، معجز، بيع القطار بالإنترنت، المصلحة المرسله

منذ إصدار القانون الجديد المتعلق بطلب التذاكر KAI عبر الإنترنت ، فيلزم لجميع الركاب المحتملين طلب التذاكر عبر الإنترنت أيضاً. ولكن KAI المستخدم لطلب التذاكر لا يزال

في مرحلة التطوير الذي يسبب ليس تكون ميزات خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

صياغة المشكلة من تلك الخليفة هي كيفية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في طلب تذاكر KAI عبر الإنترنت في منطقة 8 DAOP في سورابايا وفقاً للقانون رقم 8 لعام 2016 بشأن الإعاقة والمصلحة المرسله.

نوع البحث المستخدم هو بحث تجريبي قانوني بمنهج قانوني اجتماعي (نهج قانوني اجتماعي). مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والثانوية والثالثية مع طرق جمع البيانات في شكل المقابلات والملاحظات والتوثيق.

تشير نتائج هذه البحث إلى أن إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة في طلب تذاكر KAI عبر الإنترنت وفقاً للقانون رقم 8 لعام 2016 بشأن الإعاقة في 8 DAOP سورابايا لا تزال غير مستوفاة بشكل جيد بسبب عدم وجود مرافق يمكن الوصول إليها لدعم عملية حجز التذاكر. وفي الوقت نفسه ، وفقاً لمصلحة مرسله ، لم تقدم فائدة كاملة لأنه لا يزال هناك تمييز بسبب عدم توفر الميزات الداعمة للأشخاص ذوي الإعاقة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi merupakan era dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat yang tentunya hal ini sebanding dengan meningkatnya mobilitas yang terjadi di masyarakat. Meningkatnya mobilitas tersebut tentunya harus diimbangi oleh sarana dan prasarana yang memadai berupa alat transportasi. Alat transportasi terbagi menjadi tiga macam yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Salah satu bentuk transportasi darat yaitu berupa kereta api yang digunakan oleh banyak golongan di Indonesia untuk bepergian.

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.¹ PT. Kereta Api Indonesia yang selanjutnya disebut sebagai PT. KAI adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan usaha perkeretaapian di Indonesia. Pengangkutan darat dengan kereta api diadakan berdasarkan perjanjian antara badan Penyelenggara Pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang.²

¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), 8.

Pasal 132 Undang-Undang Perkeretaapian menyebutkan bahwa PT KAI sebagai pengangkut berkewajiban membawa penumpang yang telah mempunyai karcis. Penumpang yang telah mempunyai karcis berhak untuk dilayani sesuai dengan tingkat pelayanan yang sudah dipilih. Karcis merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian pengangkutan orang. Tentunya konsumen yang telah memiliki karcis harus membeli terlebih dahulu sesuai dengan akad yang ada, yaitu akad jual beli. Dalam Al-Qur'an disebutkan bahwa :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. [Al Baqarah : 275].³

Terdapat berbagai jenis armada pengangkutan kereta api yang disediakan oleh PT. KAI yang terdiri dari beberapa kelas, yakni kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Pengguna jasa layanan kereta api pun beragam, yaitu dewasa, anak-anak bahkan bayi dan lansia serta pengguna berkebutuhan khusus yang dalam hal ini disebut sebagai penyandang disabilitas. Mengingat banyaknya pengguna jasa layanan kereta api ini tentunya pihak penyedia armada juga harus menyediakan fasilitas yang memadai, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Semakin banyaknya antusias dari masyarakat menyebabkan penumpukan konsumen pengguna jasa layanan ini dalam hal pemesanan tiket pada saat di stasiun. Khususnya di kota-kota besar seperti Malang dan

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30 Edisi Terbaru* (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006), 58.

Surabaya. Dikarenakan banyaknya pelajar yang ada di dua kota tersebut berakibat antrian yang sangat panjang, khususnya saat menjelang liburan maupun *weekend*. Dalam sehari jumlah pembeli tiket kereta api bisa mencapai ratusan orang yang tentunya pembeli harus antri selama berjam-jam di stasiun.

PT. KAI sebagai abdi negara tentunya juga terus memberikan berbagai pembaruan menyangkut fasilitas sebagai upaya dalam memberikan layanan jasa yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu kepuasan penumpang juga harus diutamakan agar banyak masyarakat yang memilih jasa layanan kereta api untuk bepergian. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh PT. KAI adalah dengan pemesanan tiket secara online melalui aplikasi KAI Access. Hal ini tentunya merupakan suatu inovasi yang sangat bagus dari PT. KAI. Selain dapat mengurangi antrian di stasiun pada saat pemesanan tiket juga dapat mengurangi penggunaan kertas untuk mencetak tiket yang telah dibeli, karena pada saat pemesanan tiket secara online, konsumen hanya akan menerima *barcode* yang bisa discan pada saat *check in*.

Namun tentunya kebijakan pemesanan tiket secara online tersebut juga mempunyai kekurangan, dikarenakan aplikasi KAI Access masih dalam proses pengembangan, dimana aplikasi tersebut belum menyediakan layanan yang dapat digunakan bagi penyandang disabilitas, lebih khususnya lagi yaitu bagi penyandang disabilitas tuna netra. Tentunya mereka membutuhkan bantuan orang lain jika ingin membeli tiket. Jika dulu pemesanan tiket kereta api lokal dapat dilakukan minimal H-7 dan H-90 bagi kereta antar kota dengan mendatangi loket yang ada di stasiun lalu dapat dilayani oleh petugas secara

langsung, maka sejak tanggal 1 September 2019 khususnya bagi pemesanan tiket kereta api lokal hanya dapat dilakukan melalui aplikasi KAI Access. Selain secara online, tiket juga dapat dipesan secara *go show* di loket stasiun tiga jam sebelum keberangkatan. Pemesanan tiket dengan cara ini dapat dilayani apabila tempat duduk masih tersedia. Akan tetapi risiko untuk tidak mendapat tempat duduk sangat besar mengingat jumlah konsumen yang sangat banyak. Dalam masa peralihan ini tentunya pengguna jasa layanan kereta api khususnya penyandang disabilitas membutuhkan kejelasan tentang kemudahan pelayanan dalam pemesanan tiket secara online. Disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas, bahwa hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak: a) memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan b) pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.⁴ Lebih jelasnya lagi disebutkan dalam Penjelasan Pasal 19 huruf b bahwa Fasilitas yang mudah diakses berbentuk, antara lain alat media, sarana, dan prasarana.⁵ Para penyandang disabilitas sekaligus pengguna jasa layanan kereta api ini tentunya juga merupakan warga negara Republik Indonesia yang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Kedudukan yang setara bagi seluruh warga negara adalah penting dalam rangka mewujudkan pelayanan di Daerah Operasional 8 Surabaya.

⁴ Pasal 19 Ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas

⁵ Penjelasan Pasal 19 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas

Dalam Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api tidak disebutkan mengenai perlakuan khusus dalam hal pemesanan tiket online oleh penyandang disabilitas, peraturan itu hanya mengatur tentang standar pelayanan minimum di stasiun kereta api dan dalam perjalanan. Bagi penyandang disabilitas tentunya hal ini merupakan suatu ketidakadilan karena masih terdapat ketidaknyamanan mengenai fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara pengangkut kereta api. Seharusnya PT KAI dapat membekali fasilitas yang digunakan dengan fitur seperti yang terdapat dalam Google Voice maupun huruf braile sehingga memudahkan penyandang disabilitas dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian sudah mengatur sanksi apabila PT KAI selaku penyelenggara jasa angkutan tidak dapat melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian Pasal 2 menyebutkan bahwa:

“perkeretaapian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, teratur, dan efisien. Penyelenggaraan perkeretaapian sebagaimana dimaksud ditujukan untuk menunjang pemerataan pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.”

Tujuan dari penyelenggaraan perkeretaapian ini tentunya diharapkan dapat memberikan kemanfaatan bagi masyarakat. Jika dikaitkan dengan hukum Islam yang juga mempunyai tujuan untuk mencegah kerusakan dan mendatangkan kemashlahatan atau kebaikan bagi manusia maka dirasa cukup

relevan. Hukum Islam yang sejalan dalam hal ini yaitu terkait *masalah mursalah*. Bila dilihat dari pengertian *masalah mursalah* sendiri secara bahasa yaitu kebaikan yang dikirimkan atau kebaikan yang terkandung yang artinya dapat memberikan manfaat.⁶ Sedangkan dalam hukum Islam beberapa tokoh ulama memberikan definisi yang berbeda mengenai *masalah mursalah*. Dalam kitab *al-Mustasyfa*, Al-Ghazali memberikan definisi yaitu apa-apa (*masalah*) yang tidak ada bukti baginya dari syara' dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memerhatikannya.⁷ Sedangkan Abd al-Wahhab al-Khallaf memberikan rumusan berupa *masalah mursalah* ialah *maslahat* yang tidak ada dalil syara' datang untuk mengakuinya atau menolaknya.⁸ Dari beberapa rumusan definisi diatas, teori *masalah mursalah* memiliki arti setiap segala sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan atau menghindari keburukan bagi manusia, yang baik menurut akal juga selaras dengan tujuan syara; dalam menetapkan hukum serta tidak ada petunjuk syara' yang menolaknya secara khusus dan tidak ada petunjuk syara' yang mengakuinya.⁹ Dengan demikian, prinsip umum *masalah mursalah* adalah menarik manfaat dan menghindari kerusakan bagi kehidupan. Inovasi yang dikeluarkan oleh PT KAI terkait pemesanan tiket secara online tentunya diharapkan memberikan dampak positif bagi orang yang membutuhkan, namun masih menjadi kendala bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan konsep *masalah mursalah* di atas,

⁶ A. Basiq Djalil, *Ilmu Ushul Fiqh Satu dan Dua* (Jakarta: Kencana, 2010), 160.

⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2* (Jakarta: Kencana Prenadamedia group, 2008), 377.

⁸ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, 378.

⁹ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, 379.

maka sangat relevan jika dihubungkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas serta pasal penjelasannya yang mana berisikan aturan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak dalam pelayanan publik berupa penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya yang meliputi fasilitas yang mudah diakses berbentuk, antara lain alat media, sarana, dan prasarana.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan yang terjadi dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pemesanan Tiket Kereta Api Secara Online Perspektif Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas dan *Maslahah Mursalah* (Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 8 Surabaya).”

B. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis akan membahas tentang pengangkutan niaga dalam kereta api dimana lebih difokuskan pada aksesibilitas penyandang disabilitas di PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya dalam proses pemesanan tiket oleh penyandang disabilitas merujuk pada Penjelasan Pasal 19 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi kereta api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam pemesanan tiket secara online ditinjau berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas?
2. Bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi kereta api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam pemesanan tiket secara online ditinjau berdasarkan *masalah mursalah*?

D. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi kereta api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam pemesanan tiket secara online ditinjau berdasarkan Pasal 19 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas.
2. Menganalisis aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi kereta api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam pemesanan tiket secara online ditinjau berdasarkan *masalah mursalah*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bahwa seluruh bagian dan hasil penelitian yang diperoleh dapat menambah wawasan. Selain itu, penelitian ini bersifat fokus pada hukum positif dan hukum Islam mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam transportasi

kereta api berkenaan dengan pemesanan tiket secara online di Daerah Operasional 8 Surabaya, sehingga diharapkan bagi yang berkepentingan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi, bahan pertimbangan maupun bahan masukan kepada pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan secara teoritis bagi penulis khususnya civitas akademika pada umumnya tentang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam transportasi kereta api berkenaan dengan pemesanan tiket secara online di Daerah Operasional 8 Surabaya.

F. Definisi Operasional

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu hal yang dapat dijadikan akses; keterkaitan, hal yang dapat dijadikan saluran.¹⁰ Istilah aksesibilitas muncul dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas Pasal 1 ayat 8 dimana di dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan mengenai pengertian aksesibilitas yaitu suatu kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

2. Penyandang Disabilitas

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas Pasal 1 ayat 1 yaitu penyandang disabilitas adalah setiap orang

¹⁰ Risa Agustin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Serba Jaya, 2011), 22.

yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

3. *Masalah Mursalah*

Masalah mursalah yang dirumuskan oleh Al-Ghazali dalam kitab yang berjudul *al-Mustasyfa* yaitu apa-apa (*masalah*) yang tidak ada bukti baginya dari syara' dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memperhatikannya.¹¹

4. Tiket Online

Tiket online atau dalam bahasa Indonesia disebut elektronik tiket (*e-ticket*) merupakan tiket yang berbentuk elektronik. Jika beberapa tahun yang lalu tiket masih berwujud buku serta dapat dilihat bentuk fisiknya, maka yang terjadi saat ini adalah tiket yang berwujud elektronik. *E-ticket* biasanya berisi data rincian perjalanan penumpang.¹²

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan serta penafsiran pengertian terhadap permasalahan yang diangkat, penulis membagi menjadi 5 bab yang terdiri dari sub bab yang mana hal itu saling berkaitan dan disusun sesuai

¹¹ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, h. 377.

¹² Sukmawati dan Didi Susianto, "Perancangan Sistem Pemesanan E-Tiket Pada Wisata di Lampung Berbasis Web Mobile," *Onesismik*, Vol. 2 No. 2 (2019): 62 <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/onesismik/article/view/269/130>.

urutan dari pembahasan masalah yang ada. Berikut ini sistematika pembahasan yang telah disusun penulis:

BAB I : Pendahuluan, yang meliputi sub-sub bab yang berisi : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian pustaka. Dari kajian pustaka ini diharapkan dapat memberikan bayangan atau gambaran suatu permasalahan yang ada dalam objek penelitian. Kajian pustaka ini diserasikan dengan permasalahan yang terdapat di lapangan yang menjadi tempat obyek penelitian. Sehingga teori tersebut bisa dijadikan sebagai analisis yang sesuai dengan data-data yang dikumpulkan.

BAB III : Metodologi Penelitian yang dijadikan instrumen dalam penelitian untuk menghasilkan penelitian yang lebih jelas, terarah dan konkrit. Dalam metode penelitian akan dijabarkan secara runtut mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, merupakan hasil dari penelitian penulis terkait fasilitas dalam pengangkutan niaga kereta api yang dimana lebih difokuskan pada proses pemesanan tiket oleh penyandang disabilitas ditinjau berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah* serta upaya PT. Kereta Api Indonesia

DAOP 8 Surabaya dalam memberikan hak konsumen terhadap penyandang disabilitas dalam proses pemesanan tiket Kereta Api secara online.

BAB V : Kesimpulan dan Saran, yang mana kesimpulan pada bab ini merupakan bagian ringkas dari jawaban rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, sedangkan saran adalah anjuran terhadap berbagai pihak yang berkaitan dengan tema yang peneliti teliti, serta usulan atau anjuran terhadap penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu antara lain:

1. Nurulia Nufianti

Skripsi yang ditulis oleh Nurulia Nufianti, merupakan mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2016 yang berjudul “Pemenuhan Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Kereta Api DAOP VIII Surabaya Perspektif Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan *Maslahah*”.¹³ Masalah yang dikaji adalah mengenai bagaimana pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus menurut Pasal 54 Undang-undang No. 23 Tahun 2007 dan juga menurut *Maslahah*. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus menurut Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan juga menurut *Maslahah*. Peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis empiris serta pendekatan penelitian berupa pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*).

Dalam penelitian tersebut peneliti mewawancarai beberapa petugas kereta api, salah satunya yaitu manajer sarana terkait dan petugas di Stasiun Gubeng, dari hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa

¹³ Nurulia Nufianti, “Pemenuhan Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Kereta Api DAOP VIII Surabaya Perspektif Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan *Maslahah*” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016), <http://etheses.uin-malang.ac.id/2787/>

pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sedangkan fasilitas bagi penyandang cacat atau difabel yang sesuai dengan Undang-Undang memang masih banyak yang belum disediakan oleh pihak pengangkut. Selain petugas kereta api, peneliti juga mewawancarai beberapa penumpang yang ada di Stasiun Gubeng. Hasil yang didapat kebanyakan penumpang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api, hanya saja masih ada sedikit fasilitas yang kurang terpenuhi dari pihak PT Kereta Api. Meskipun ada fasilitas yang kurang terpenuhi tetapi ada petugas yang selalu siap membantu bagi penumpang yang membutuhkan bantuan.

Hasil penelitian tersebut ialah tidak sesuainya pemenuhan fasilitas seperti apa yang dijabarkan dalam perundang-undangan bagi pengguna jasa layanan kereta api penumpang berkebutuhan khusus yang ada di DAOP VIII Gubeng Surabaya. Dalam hal ini PT Kereta Api tidak bermaksud untuk tidak memenuhi fasilitas yang diamanatkan oleh Undang-Undang, tetapi karena untuk memenuhi segala fasilitas tersebut juga tidak mudah dikarenakan tata letak yang sudah ada di stasiun Gubeng sulit untuk dirubah. Dampak dari tata letak tersebut adalah kenyamanan yang dirasa kurang maksimal bagi penumpang dikarenakan terbatasnya prasarana yang ada.

2. Yala Wana Angkasa

Skripsi yang ditulis oleh Yala Wana Angkasa, merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2017 yang berjudul

“Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api (Studi di DAOP 8 KA Wilayah Jatim Stasiun Kota Baru Malang).”¹⁴ Masalah yang dikaji yaitu mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi kereta api di Kota Malang ditinjau dari Pasal 131 ayat 1 Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dan bentuk tanggung jawab penyelenggara kereta api di Kota Malang dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak penyandang disabilitas pada transportasi kereta api. Peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis dimana penulis melihat hukum sebagai perilaku manusia dalam masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui kuisisioner mengenai pendapat responden tentang penggunaan kereta api, sebanyak 50% dari 10 responden penyandang disabilitas masih enggan untuk menggunakan jasa layanan transportasi kereta api. Alasan yang dikemukakan karena alat transportasi umum berupa kereta api, khususnya di stasiun Kota Baru Malang masih tergolong sukar diakses bagi penyandang disabilitas. Selain itu mengenai pendapat responden tentang fasilitas kereta api, peneliti mendapatkan hasil angket yang dijawab oleh 5 responden yang mengemukakan bahwa fasilitas yang ada di kereta api belum mencukupi kepentingan bagi penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan oleh para penyandang disabilitas yang masih merasa sukar

¹⁴ Yala Wana Angkasa, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api (Studi di DAOP 8 KA Wilayah Jatim Stasiun Kota Baru Malang)” (Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang, 2017), <http://eprints.umm.ac.id/36219/>

menggunakan kereta api jika tanpa bantuan dari orang lain karena belum lengkapnya fasilitas yang disediakan dari pihak penyelenggara pengangkutan. Lain halnya mengenai pendapat responden tentang kemudahan aksesibilitas pada di Stasiun Kota Baru Malang. Berdasarkan tabel dari hasil kuisisioner yang dijawab oleh 5 responden yang sebelumnya pernah memakai jasa layanan umum transportasi berupa kereta api menegaskan bahwa pengguna jasa layanan kereta api belum memperoleh kemudahan akses ketika bepergian dengan kereta api. Hal ini dikarenakan belum adanya jalur khusus bagi pengguna kursi roda yang berada di depan pintu masuk stasiun Kota Baru Malang yang mana hal ini akan menyebabkan kesulitan serta mempersempit ruang gerak bagi penggunaannya, belum lagi jika stasiun sedang padat maka akan semakin mempersulit penyandang disabilitas untuk bergerak. Sejalan dengan hal tersebut, ketika penyandang disabilitas juga masih merasa kesulitan ketika akan membeli tiket karena akses yang masih sulit, juga belum tersedianya ruang tunggu yang khusus bagi penyandang disabilitas sehingga dirasa masih cukup sulit fasilitas aksesibel bagi penyandang disabilitas di stasiun Kota Baru Malang.

Berdasarkan Pasal 131 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian yang menyebutkan penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia. Sebenarnya sudah terdapat beberapa fasilitas yang

tersedia di stasiun Kota Baru Malang namun dalam hal penyediaannya belum dimaksimalkan sehingga menyurutkan kemandirian serta kemudahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas saat menggunakan jasa layanan kereta api. Hal ini menyebabkan penerapan dari Pasal 131 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian kurang sesuai yang mana disebabkan oleh belum terpenuhinya unsur kemudahan yang didapat oleh penyandang disabilitas.

Selain itu mengenai tanggung jawab pihak penyelenggara angkutan umum kereta api di Kota Malang masih belum maksimal dalam memberikan perlindungan hukum kepada kaum penyandang disabilitas. Hal ini didasarkan pada angket yang disebar oleh peneliti mengenai pendapat responden tentang perlindungan hukum bahwa sebanyak 40% dari 10 responden sudah mengetahui terhadap peraturan yang menjamin mengenai hak bagi penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa layanan transportasi kereta api. Namun 60% dari 10 responden belum mengetahui terhadap adanya peraturan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa masih belum tersosialisasinya aturan mengenai perlindungan hukum yang menyangkut hak penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa layanan kereta api dengan baik dikarenakan masih banyaknya pengguna layanan kereta api yang yang tidak tahu akan aturan tersebut. Selain itu bentuk tanggung jawab sebagai perlindungan hukum hak bagi penyandang disabilitas di stasiun Kota Baru Malang yaitu dengan disediakan fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi dalam

penyediaannya, fasilitas tersebut masih belum mencapai derajat kesetaraan dikarenakan masih kurangnya fasilitas yang mendukung bagi kegiatan pengangkutan, sehingga kemandirian aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dirasa masih belum cukup. Hal ini berlaku bagi berbagai fasilitas yang ada di stasiun maupun juga di gerbong kereta api.

3. Yuni Lastantri Damasningrum

Skripsi yang ditulis oleh Yuni Lastantri Damasningrum, seorang mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta pada tahun 2015 dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”¹⁵ Masalah yang dikaji yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan kereta api berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bentuk tanggung jawab penyedia jasa kereta api (PT KAI) apabila terjadi kecelakaan yang merugikan pengguna jasa layanan kereta api (konsumen). Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif atau yang biasa disebut dengan penelitian hukum kepustakaan. Sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dimana pada pendekatan ini peneliti didasarkan pada data-data yang dikemukakan oleh responden baik secara lisan atau tulisan, dan juga perbuatan yang riil, diteliti dan dipelajari sebagai satu kesatuan yang menyeluruh.

¹⁵ Yuni Lastantri Damasningrum, “Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” (Undergraduate thesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2015) https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262_pendahuluan.pdf

Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa sudah terdapat aturan yang membahas tentang perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan kereta api, hal ini bisa dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu juga terdapat beberapa pasal yang membahas mengenai perlindungan terhadap konsumen, yaitu Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 19 ayat (1), Pasal 23, dan Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2). Sedangkan bentuk tanggung jawab dari PT KAI jika terjadi kecelakaan antara lain mengambil cara lain sebagai tindakan agar lalu lintas kereta api tidak terhambat; menghandel para korban kecelakaan; mengevakuasi penumpang, barang bawaan serta barang kiriman ke moda transportasi lain atau kereta api lain supaya perjalanan tetap bisa diteruskan sampai di stasiun tujuan; membuat laporan bahwa ada kecelakaan untuk diteruskan kepada menteri, pemerintah provinsi, kabupaten maupun kota; menyiarkan terjadinya kecelakaan kepada penumpang serta masyarakat umum, juga menangani klaim asuransi dari korban kecelakaan.

4. Lelly Nuraviva

Jurnal yang ditulis oleh Lelly Nuraviva yaitu merupakan mahasiswa dari Universitas Diponegoro yang berjudul “Áksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta”.¹⁶ Penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas

¹⁶ Lelly Nuraviva, “Áksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta,” *Journal of Politic and Government Studies*, no. 7.1(2017): 1-10 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/19073>

publik, dan menjelaskan penyebab keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan bersifat deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. Selain itu penulis juga menggunakan triangulasi sumber dan teori dalam upaya menyempurnakan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) instansi yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu Dinas Sosial, BAPPEDA, Dinas Pekerjaan Umum, dan Dinas Perhubungan. Selain itu juga terdapat LSM *SHG (Self Help Group)*, TAD (Tim Advokasi Difabel), dan Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC). Terdapat beberapa asas yang harus dipenuhi jika ingin mengatakan bahwa pelayanan publik tersebut mendapat predikat baik. Asas-asas tersebut yaitu meliputi kemudahan dan kejangkauan, kecepatan, ketepatan waktu, rentran, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, akuntabilitas, keterbukaan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, partisipatif, keprofesionalan, keseimbangan hak dan kewajiban, kesamaan hak, kepastian hukum serta kepentingan umum.

Hasil dari penelitian ini Kota Surakarta sudah mempunyai regulasi tersendiri terkait penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Regulasi tersebut dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 2 Tahun 2008 tentang Kesetaraan Difabel yang kemudian dilengkapi dengan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 9 Tahun 2013 tentang

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 2 Tahun 2008 tentang Kesetaraan Difabel. Dengan tersedianya peraturan ini Pemerintah Kota Surakarta sudah dirasa berhasil dalam menyediakan aturan dikarenakan sudah mempunyai payung hukum yang jelas. Namun jika dilihat dari sisi penerapannya, fasilitas publik yang terdapat di Kota Surakarta belum terlaksana secara maksimal terhadap aksesibilitas bagi penyandang disabilitas

Dari sisi penerapannya, belum maksimalnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik di Kota Surakarta dapat dilihat dari beberapa fasilitas yang terdapat dalam angkutan umum, bangunan umum, jalan umum maupun pada pertamanan dan pemakaman yang belum ramah bagi penyandang disabilitas. Namun, tidak seluruhnya fasilitas publik yang ada di Kota Surakarta ini melenceng dari acuan aksesibilitas yang telah dibuat, artinya terdapat fasilitas publik yang sudah cukup baik akan tetapi masih banyak yang belum dimaksimalkan, hal ini dikarenakan:

- a. Aparatur negara sebagai pemangku kebijakan (*policy maker*) maupun pemilik atau pengelola fasilitas publik kurang memahami dan mengerti acuan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- b. Penyandang disabilitas kurang memahami hak yang seharusnya didapatkan yang berimbas pada terabaikannya kebutuhan mereka sebagai sesama warga Indonesia (*citizen*).

- c. Kurangnya angka penyandang disabilitas yang mempunyai kedudukan sebagai *policy maker* dalam mempengaruhi kebijakan sehingga kebutuhan mereka diabaikan.
- d. Keterlibatan banyak pihak berupa Bappeda, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Dinas Perhubungan, Dinas Tata Ruang dan Kota, Dinas Sosial, BPPKAD, DPRD, TAD, LSM, Desa/kelurahan, serta pihak swasta tetapi fasilitas publik belum sepenuhnya terpenuhi memberi pemahaman bahwa keikutsertaan dari banyak pihak membuat keadaan menjadi tidak efektif dalam implementasi sebuah kebijakan.
- e. Anggaran yang dikeluarkan tidak spesifik yang menyebabkan penyediaan fasilitas publik tidak optimal sehingga aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tidak terpenuhi.
- f. Belum adanya kerjasama yang dilakukan oleh Dinas sosial dengan dinas-dinas yang lain ketika dinas tersebut membangun fasilitas publik.

5. Nico Saputra

Jurnal yang ditulis oleh Nico Saputra seorang mahasiswa Universitas Islam Malang dengan judul “Peran Pemerintah Terhadap Penyediaan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas Ditinjau dari Pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.”¹⁷ Jenis

¹⁷ Nico Saputra, “Peran Pemerintah Terhadap Penyediaan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas Ditinjau dari Pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas,” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* no. 25(2019): 7 <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/3286>

penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan secara sosiologis. Sedangkan sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat bagaimana pemenuhan infrastruktur sarana prasarana bagi penyandang disabilitas di Kota Malang serta untuk mengetahui bagaimana fungsi pemangku kebijakan yang dalam hal ini berupa pemerintah dalam pelaksanaan atau penerapan regulasi infrastruktur sarana prasarana penyandang disabilitas. Penulis menjabarkan bahwa sebenarnya pemerintah menunjukkan keseriusannya dalam hal menjamin hak bagi penyandang disabilitas dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas. Tetapi kenyataan yang ada saat ini penyandang disabilitas masih belum mendapatkan perlakuan khusus dari masyarakat, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perlakuan kurang baik atau *bulliyng*. Sejalan dengan hal tersebut, infrastruktur dalam fasilitas umum juga masih belum terlalu dipedulikan oleh pemerintah. Sudah ada beberapa infrastruktur yang sesuai bagi penyandang disabilitas, contohnya seperti penyediaan trotoar yang berlokasi di Jalan Trunojoyo, Kecamatan Klojen yang sudah dilengkapi *guiding block* yang mempunyai fungsi untuk penunjuk bagi disabilitas tuna netrayang berupa ubin berpola. Namun, fasilitas tersebut dirasa kurang efektif karena ada beberapa *guiding block* yang terputus oleh jalan, selain itu juga adanya mobil yang terparkir di atas trotoar bahkan juga ada tukang parkir yang menata sepeda motor di

trottoar tersebut sehingga menghalangi pejalan kaki yang melintas di kawasan tersebut.

Lain halnya untuk persoalan berupa transportasi sepertinya pemerintah belum terlalu memperhatikan bagaimana seharusnya transportasi yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Contohnya dalam angkutan transportasi bus belum ada angkutan yang dapat digunakan dengan mudah bagi tuna daksa sehingga masih menimbulkan hambatan gerak yang mengharuskan bagi penyandang disabilitas tuna daksa harus menggunakan kendaraan pribadi jika ingin bepergian. Beberapa faktor yang membuat infrastruktur sarana prasarana umum bagi penyandang disabilitas tidak dapat dipenuhi yaitu tidak tercukupinya anggaran yang disediakan oleh pemerintah dalam memenuhi segala aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan juga dikarenakan letak geografis yang tidak memadai.

Kesimpulan dari penelitian ini berupa masih banyaknya infrastruktur yang masih belum terpenuhi dilihat dari banyaknya sarana prasarana umum yang masih belum aksesibel bagi penyandang disabilitas. Tampaknya pemerintah Kota Malang masih belum terlalu memperhatikan keberadaan para penyandang disabilitas.

6. Fitri Yaini

Skripsi yang ditulis oleh Fitri Yaini seorang mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung ditulis pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 18 Tentang Penyediaan Hak Aksesibilitas Bagi

Penyandang Disabilitas (Studi Pada Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung).”¹⁸ Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi dan data sekunder dari berbagai buku referensi. Teknik pengumpulan data dengan cara metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil yaitu guru atau karyawan Sekolah Luar Biasa Pembinaan/pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (SLB PKK) sebanyak 50 orang serta siswa-siswi tunarungu sebanyak 89 orang, sehingga total populasi secara keseluruhan sebanyak 139 orang. Sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 10 orang dari total 139 orang yang terdiri dari 1 orang kepala sekolah, 1 orang wakil kepala sekolah, 1 orang waka sarana prasarana, 3 orang guru, dan 4 orang siswa siswi sekolah menengah luar biasa khusus penyandang disabilitas tunarungu atau wicara.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan serta pandangan hukum Islam terhadap Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 Pasal 18 tentang penyediaan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang terdapat di Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Hasil yang

¹⁸ Fitri Yaini, “Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 18 Tentang Penyediaan Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Pada Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung)” (Undergraduate thesis, Universitas Raden Intan Lampung, 2020) <http://repository.radenintan.ac.id/9888/1/FITRI%20TAMBAHAN.pdf>

didapat yaitu penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 18 tentang Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Provinsi Lampung, sudah terlaksana dengan baik hanya saja belum secara maksimal. Sama halnya dengan pandangan hukum Islam, penerapan hak penyandang disabilitas juga sudah terlaksana hanya saja belum sepenuhnya maksimal.

Tabel 1: Perbandingan Penelitian Terdahulu

| Judul Penelitian | Perbedaan | | Persamaan |
|---|--|--|---|
| | Penelitian Terdahulu | Penelitian Sekarang | |
| Pemenuhan Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Kereta Api DAOP VIII Surabaya Perspektif Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan <i>Maslahah</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Objek kajiannya berupa fasilitas dari PT KAI bagi penyandang disabilitas secara umum. - Kajian hukum positif menggunakan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian | <ul style="list-style-type: none"> - Objek kajiannya berupa fasilitas dari PT KAI bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket secara online. - Kajian hukum positif menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian yang digunakan sama, yaitu yuridis empiris. - Pandangan yang digunakan menurut hukum positif dan hukum Islam. |
| Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa | <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian berada di Stasiun Kota Baru Malang | <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian berada di Kantor Daerah | <ul style="list-style-type: none"> - Aksesibilitas dalam penyediaan fasilitas yang aksesibel |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>Transportasi Kereta Api (Studi di DAOP 8 KA Wilayah Jatim Stasiun Kota Baru Malang)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian dikaji dengan menggunakan Undang-Undang Perkeretaapian | <p>Operasional 8 Surabaya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian dikaji dengan menggunakan Undang-Undang Disabilitas | <p>bagi pengguna berkebutuhan khusus dalam angkutan kereta api.</p> |
| <p>Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Upaya dari pengguna KAI dalam pemenuhan hak konsumen apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh PT KAI. - Jenis penelitian menggunakan yuridis normatif | <ul style="list-style-type: none"> - Upaya dari PT KAI DAOP 8 dalam memenuhi hak konsumen bagi pengguna layanan kereta api. Jenis penelitian menggunakan yuridis empiris | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas umum yang diteliti berupa alat transportasi kereta api. - Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>Áksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang diteliti berupa fasilitas publik secara keseluruhan - Narasumber yang diambil meliputi 4 (empat) instansi yaitu Dinas Sosial, BAPPEDA, Dinas Pekerjaan Umum, dan Dinas Perhubungan. Selain itu juga terdapat LSM <i>SHG (Self Help Group)</i>, TAD (Tim Advokasi Difabel), dan Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC). | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang diteliti hanya berupa aplikasi KAI Access - Narasumber hanya dari petugas DAOP 8 Surabaya | <ul style="list-style-type: none"> - Metode penelitian menggunakan kualitatif dan bersifat deskriptif - Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. |
| <p>Peran Pemerintah Terhadap Penyediaan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas Ditinjau dari Pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang diteliti berupa fasilitas publik secara keseluruhan - Tempat penelitian berada di Kota Malang | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang diteliti hanya berupa aplikasi KAI Access - Tempat penelitian berada di wilayah DAOP 8 Surabaya | <ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian yuridis empiris - Kajian hukum positif menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas |
| <p>Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi yang digunakan penelitian | <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi yang digunakan penelitian | <ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian yuridis |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 18 Tentang Penyediaan Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Pada Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung) | - berada di Kota Bandar Lampung Objek penelitian berupa fasilitas yang ada di Sekolah Luar Biasa | - berada di bawah naungan DAOP 8 Kota Surabaya Objek penelitian berupa aplikasi pemesanan tiket KAI secara online | - empiris (<i>field research</i>) Kajian hukum positif menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas |
|---|---|--|--|

B. Kerangka Teori

1. Kajian Umum Tentang Hukum Pengangkutan Kereta Api

a. Pengertian Hukum Pengangkutan

Hukum pengangkutan yaitu sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.¹⁹

Ditinjau dari hukum keperdataan, arti hukum pengangkutan dapat ditunjuk sebagai keutuhan berbagai peraturan, baik di dalam maupun di luar kodifikasi (KUH Perdata; KUHD) yang berlandaskan asas dan mempunyai tujuan untuk mengatur berbagai hubungan hukum yang timbul karena adanya pemindahan barang dan/atau

¹⁹ Sution Usman Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990) h. 6-7.

orang dari satu tempat ke tempat lainnya untuk memenuhi perikatan yang sudah lahir dari hasil perjanjian tertentu, termasuk sebuah perjanjian untuk memberikan perantara.

b. Tujuan Pengangkutan

Tujuan dari sebuah pengangkutan secara umum yaitu membawa penumpang atau barang yang dibawa untuk sampai di tempat yang dituju dengan selamat, selain itu juga untuk menambah nilai fungsi atau guna dari penumpang atau barang tersebut. Dapat dikatakan sampai di tempat yang dituju apabila pengalihan penumpang atau barang dapat berlangsung dengan lancar dan tepat waktu seperti yang diinginkan. Dengan selamat berarti penumpang tiba dalam keadaan sehat, tidak ada bahaya yang sampai mengakibatkan luka, sakit maupun sampai meninggal dunia. Apabila yang diangkut berupa barang maka selamat mempunyai arti bahwa barang tersebut tidak rusak, hilang, kurang maupun musnah. Sedangkan meningkatkan nilai guna berarti nilai sumber daya penumpang maupun barang menjadi lebih tinggi ketika sampai di tempat tujuan.

Sebuah perjanjian perlu dilakukan apabila diinginkan sebuah pengangkutan. Perjanjian dilakukan oleh pengangkut yang dalam hal ini adalah PT KAI sebagai penyedia jasa layanan dan penumpang atau pengirim barang yang mana biaya pengangkutan harus dilunasi terlebih dahulu lalu dibuktikan dengan adanya karcis penumpang atau

surat pengangkutan barang. Pengangkutan orang atau barang harus dilakukan sesuai dengan kesepakatan perjanjian dan Undang-Undang Perkeretaapian (Pasal 132 dan 141 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007). Penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan jasa berdasarkan fasilitas yang telah dipilih, misalnya, penumpang yang telah membeli karcis kereta api Bima akan mendapatkan fasilitas sesuai dengan yang tertera di peraturan.

Pengangkut yang dalam hal ini adalah PT KAI berkewajiban mengangkut penumpang yang telah membeli karcis sesuai dengan tingkat pelayanan yang telah disepakati, begitu pula dengan pengangkutan barang maka pengangkut wajib mengirim barang orang yang telah memiliki surat pengangkutan barang. Apabila terjadi kerugian akibat kelalaian pengangkut maka pengangkut berkewajiban mengganti kerugian penumpang atau pengirim barang sesuai dengan kesepakatan perjanjian dan ketentuan Undang-Undang Perkeretaapian. Begitu pula jika terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh pengangkut maka pelayanan jasa wajib diberikan sesuai dengan batas kelayakan yang disesuaikan dengan kemampuan pengangkut selama menunggu waktu keberangkatan.

Jika pengguna jasa layanan kereta api yang telah mendapatkan karcis atau mendapatkan surat pengangkutan barang berniat menunda ataupun membatalkan perjalanannya atau pengiriman barangnya maka diberlakukan aturan-aturan yang ada dalam perjanjian dan Undang-

Undang Perkeretaapian. Pembayaran ongkos jasa pengangkutan akan diberikan kembali kepada penumpang atau pemilik barang akan tetapi akan dipotong biaya kerugian yang diakibatkan oleh pembatalan tersebut.

Undang-Undang Perkeretaapian tidak menjelaskan pengertian dari stasiun, akan tetapi disebutkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa stasiun yaitu tempat menunggu kereta api; tempat pemberhentian kereta api untuk mengangkut atau menurunkan penumpang.²⁰ Kereta api harus berangkat dan berhenti di stasiun untuk melayani penumpang maupun untuk muat bongkar barang yang akan diangkut, kecuali ditetapkan lain oleh pengangkut yang disebabkan karena ada hal-hal tertentu.

Tujuan pengangkutan dengan kereta api secara khusus yaitu untuk:

- 1) Memindahkan penumpang atau barang dalam jumlah besar atau massal dengan aman, selamat, cepat dan lancar, nyaman, tertib dan teratur, tepat, serta efisien.
- 2) Menunjang pertumbuhan, pemerataan, pendorong, stabilitas, dan penggerak pembangunan nasional.

Dalam jumlah besar atau massal mempunyai arti bahwa kereta api berkemampuan untuk membawa orang atau barang dalam jumlah banyak dalam sekali pengangkutan. Aman berarti perjalanan kereta

²⁰ Agustin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* , h. 573.

api jauh dari gangguan faktor luar, berupa gangguan alam ataupun manusia. Selamat berarti perjalanan kereta api terbebas dari kecelakaan yang diakibatkan oleh faktor dalam. Cepat dan lancar berarti perjalanan kereta api tidak membutuhkan waktu yang lama juga terhindar dari gangguan. Nyaman berarti terlaksananya ketentraman dan ketenangan pengguna jasa selama dalam perjalanan. Tertib dan teratur berarti perjalanan kereta api berjalan tepat dengan jadwal serta peraturan perjalanan yang ada. Tepat berarti perjalanan kereta api terlaksana berdasarkan waktu yang telah diperkirakan. Sedangkan efisien berarti penyelenggaraan kereta api dapat bermanfaat dengan maksimal.²¹

c. Undang-Undang Pengangkutan dengan Kereta Api

Pengangkutan darat dengan kereta api diatur dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65). Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api (Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007). Pada saat undang-undang ini mulai berlaku, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 47; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3479) dicabut dan

²¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), 16-17.

dinyatakan tidak berlaku. Undang Nomor 23 Tahun 2007 mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 25 April 2007.

Penyelenggaraan pengangkutan dengan kereta api dimulai dengan adanya perjanjian antara Badan Penyelenggara Pengangkutan yang dalam hal ini adalah PT KAI dengan pengguna jasa layanan kereta api yaitu penumpang atau pemilik barang. Sesuai dengan Pasal 132 dan 141 Undang-Undang Perkeretaapian bahwa karcis penumpang dan surat pengangkutan barang adalah tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan antara penumpang atau pengirim barang. Karcis penumpang diterbitkan atas nama (*on name*), berarti orang yang namanya tercantum dalam karcis tersebut mempunyai hak untuk diangkut. Begitu pula dengan surat pengangkutan barang yang juga diterbitkan atas nama (*on name*), berarti setiap orang yang namanya tercantum dalam surat pengangkutan barang merupakan pemilik dan berhak untuk menerima barang. Karena berkaitan dengan klaim asuransi apabila terjadi musibah maka karcis penumpang dan surat pengangkutan barang atas nama tidak dapat dipindahtangankan kepada orang lain.²²

d. Kewajiban dan Hak dalam Pengangkutan Kereta Api

PT KAI sebagai pengangkut berkewajiban untuk mengangkut pengguna jasa layanan kereta api yang sudah mempunyai karcis, hal ini didasarkan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang

²² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 7-8.

Perkeretaapian. Penumpang yang sudah mempunyai karcis berhak untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati. Sesuai dengan Pasal 132 Undang-Undang Perkeretaapian bahwa karcis adalah tanda bukti telah terjadinya perjanjian dalam pengangkutan orang. Dalam Pasal 133, PT Kereta Api Indonesia berkewajiban:

“dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggaraan sarana perkeretaapian wajib:

- 1) Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
- 2) Mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
- 3) Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- 4) Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif pengangkutan kepada masyarakat;
- 5) Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api; dan
- 6) Mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas.”

Juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 131 ayat 1 bahwa pihak penyelenggara perkeretaapian berkewajiban untuk menyediakan fasilitas khusus terhadap penyandang disabilitas. Pasal tersebut berbunyi:

“penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia”.

Jika dalam keberangkatan perjalanan kereta api terjadi pembatalan maka PT KAI berkewajiban membayar semua biaya yang telah dikeluarkan oleh pembeli karcis tersebut. Tetapi jika pembeli yang melakukan pembatalan keberangkatan sampai batas waktu

keberangkatan dan tidak lapor kepada pengangkut maka pembeli tiket tidak mendapatkan pengembalian biaya karcis. Namun apabila pembeli membatalkan keberangkatan sebelum waktu yang dijadwalkan lalu melapor kepada PT KAI, pembeli mendapatkan pengembalian uang sebesar 75% dari harga asli karcis. Lain halnya apabila dalam perjalanan ada halangan maupun gangguan yang berakibat kereta api tidak bisa membawa penumpang sampai stasiun tujuan, maka sesuai Pasal 134 Undang-Undang Perkeretaapian, PT KAI berkewajiban:

“apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan yang disepakati, penyelenggara sarana perkeretaapian wajib:

- 1) Menyediakan pengangkutan kereta api lain atau moda pengangkutan lain sampai stasiun tujuan atau
- 2) Memberikan ganti kerugian senilai harga karcis.”

Sesuai dengan Pasal 136 Undang-Undang Perkeretaapian, bahwa:

“dalam kegiatan pengangkutan orang dengan kereta api, petugas PT KAI berwenang untuk :

- 1) Memeriksa karcis yang dimiliki pengguna jasa (penumpang);
- 2) Menindak pengguna jasa (penumpang) yang tidak mempunyai karcis;
- 3) Menertibkan pengguna jasa (penumpang) kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api; dan
- 4) Melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api.”

Menurut Pasal 90 Undang-Undang Perkeretaapian disebutkan bahwa:

“hak dan wewenang penyelenggaraan prasarana perkeretaapian meliputi:

- 1) Mengatur, mengendalikan, dan mengawasi perjalanan kereta api;
- 2) Menghentikan pengoperasian sarana perkeretaapian apabila dapat membahayakan perjalanan kereta api;
- 3) Melakukan penertiban terhadap pengguna jasa kereta api yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pengguna jasa kereta api di stasiun;
- 4) Mendahulukan perjalanan kereta api di perpotongan sebidang dengan jalan;
- 5) Menerima pembayaran dari penggunaan prasarana perkeretaapian; dan;
- 6) Menerima ganti kerugian atas kerusakan prasarana perkeretaapian yang disebabkan oleh kesalahan Penyelenggara Sarana Perkeretaapian atau pihak ketiga.”

e. Tanggung Jawab dalam Pengangkutan Kereta Api

PT KAI selaku pihak penyelenggara angkutan umum sarana Perkeretaapian mempunyai tanggung jawab terhadap penumpang maupun pengguna jasa lainnya yang meninggal dunia, menderita kerugian maupun luka-luka yang disebabkan karena adanya transportasi kereta api. Dimulai dari stasiun keberangkatan sampai stasiun tujuan yang disepakati, tanggung jawab tersebut dibebankan kepada penyelenggara sarana perkeretaapian. Tanggung jawab dinilai sesuai kerugian riil dialami oleh pengguna jasa. Akan tetapi PT KAI tidak bertanggung jawab terhadap pengguna jasa yang meninggal dunia, menderita kerugian maupun luka-luka yang tidak disebabkan karena adanya transportasi kereta api. Keadaan ini didasarkan pada keterangan Pasal 157 Undang-Undang Perkeretaapian.

Berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh kegiatan pengangkutan kereta api, maka

penyelenggara sarana pengangkutan perkeretaapian tidak dapat bertanggung jawab, kecuali apabila pihak ketiga tersebut bisa menunjukkan bahwa kerugian yang dialami olehnya disebabkan oleh pihak penyelenggara sarana perkeretaapian sebagai pihak pengangkut. Berdasarkan Pasal 159 Undang-Undang Perkeretaapian, pihak ketiga dapat mengajukan permintaan ganti rugi dan keberatan kepada sarana penyelenggara pengangkutan perkeretaapian paling lambat 30 hari terhitung dimulai dari tanggal terjadinya kerugian.

Selain itu, pihak penyelenggara angkutan yaitu PT KAI wajib bertanggung jawab atas hak yang seharusnya diperoleh oleh pengguna jasa layanan kereta api yaitu penyandang disabilitas. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perkeretaapian, yaitu:

“Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

- a. asas manfaat;
- b. asas keadilan;
- c. asas keseimbangan;
- d. asas kepentingan umum;
- e. asas keterpaduan;
- f. asas kemandirian;
- g. asas transparansi;
- h. asas akuntabilitas; dan
- i. asas berkelanjutan.”

Pada huruf f disebutkan bahwa salah satu asas dalam perkeretaapian adalah asas kemandirian. Asas tersebut merupakan unsur yang harus dipenuhi bagi penyandang disabilitas dalam penyediaan fasilitas dikarenakan semua penumpang kereta api tidak terkecuali penyandang disabilitas juga mempunyai hak untuk

mendapatkan kemandirian dalam melakukan berbagai aktifitasnya secara mandiri tanpa memerlukan bantuan orang lain. Sehingga hak yang harus didapatkan oleh penyandang disabilitas dapat terpenuhi sebagaimana hak yang didapatkan oleh pengguna jasa yang lain.

Karyawan awak dan sarana perkeretaapian wajib diasuransikan oleh PT KAI. Begitu juga dengan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh kelalaian pengoperasian pengangkutan kereta api, hal ini disebutkan dalam Pasal 169 Undang-Undang Perkeretaapian. Selain itu, menurut Pasal 170 Undang-Undang Perkeretaapian penyelenggara prasarana dan PT Kereta Api Indonesia mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi kepada pihak yang menyebabkan kerugian terhadap prasarana dan PT Perkeretaapian Indonesia serta orang yang dipekerjakan.

2. Kajian Umum Tentang *Maslahah Mursalah*

a. Pengertian *Maslahah Mursalah*

Mashlahah (مصلحة) berasal dari kata *shalaha* (صلاح) dengan penambahan “alif” di awalnya yang secara arti kata berarti “baik” lawan dari kata “buruk” atau “rusak”. Ia adalah mashdar dengan arti kata *shalah* (صلاح), yaitu “manfaat” atau “terlepas daripadanya kerusakan”.

Secara istilah terdapat beberapa definisi yang dirumuskan oleh para ulama. Salah satu rumusan yang disebutkan oleh al-Ghazali yaitu:

المُحَافَظَةُ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ

“Memelihara tujuan syara’ (dalam menetapkan hukum).”²³

Al-Khawarizmi juga memberikan definisi yang mirip dengan yang dirumuskan oleh al-Ghazali, yaitu:

المُحَافَظَةُ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ بِدَفْعِ الْمَفَاسِدِ عَنِ الْخَلْقِ

“memelihara tujuan syara’ (dalam menetapkan hukum) dengan cara menghindari kerusakan dari manusia.”²⁴

Pengertian *maslahah* dalam bahasa Arab berarti perbuatan-perbuatan yang mendorong kepada kebaikan manusia. Secara umum mempunyai arti setiap segala sesuatu yang berguna bagi manusia, baik dalam arti menarik atau menghasilkan seperti menghasilkan keuntungan atau kesenangan; atau bisa juga diartikan sebagai menolak atau menghindari seperti menolak kemudharatan atau kerusakan. Jadi segala sesuatu yang mempunyai manfaat patut disebut *mashlahah*. Jadi dapat disimpulkan bahwa *mashlahah* mempunyai dua arti yang berbeda namun sama hakikatnya, yaitu menarik atau mendatangkan kemashlahatan dan menolak atau menghindari kemudharatan.²⁵ Jika dilihat pengertian dari segi bahasa maka terkesan yang menjadi tolak ukurnya berupa hawa nafsu, akan tetapi jika dilihat dari pengertian secara istilah maka bisa dilihat yang menjadi ukurannya berupa tujuan syara’ yaitu berupa menjaga agama (*din*), jiwa (*nafs*), akal (*akal*), kehormatan dan keturunan (*arad*) dan

²³ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, 368.

²⁴ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, 368.

²⁵ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, 367-368.

harta (*mal*). Artinya, apabila seseorang berbuat suatu perbuatan yang ditujukan untuk menegakkan dari kelima aspek di atas untuk tujuan syara' maka dikatakan *maslahah*. Selain itu berbagai upaya yang dilakukan untuk menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang juga berkaitan dengan kelima aspek di atas untuk tujuan syara' maka dikatakan juga dikatakan *maslahah*. Menurut as-Syatibi, kemaslahatan dunia maupun akhirat tidak dibedakan, karena apabila tujuan kemaslahatan tersebut untuk memelihara kelima tujuan syara' di atas itu tetap dinamakan *maslahah*.

Maslahah dapat dikategorikan berdasarkan kekuatannya sebagai hujjah dalam menetapkan hukum, kandungan kemaslahatan, berubah atau tidaknya kemaslahatan, dan keberadaan *maslahah*.²⁶ Dilihat berdasarkan kekuatannya sebagai hujjah dalam menetapkan hukum, ulama ushul fiqh membaginya kedalam 3 tingkatan (*dhawabith*) yaitu: 1) *maslahah dharuriyah*, yaitu kemaslahatan yang harus ada dalam kehidupan manusia yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta; 2) *maslahah hajiyyah*, yaitu kemaslahatan yang dibutuhkan untuk melengkapi kemaslahatan utama yang berbentuk keringanan untuk mempertahankan dan menjaga kebutuhan dasar manusia; 3) *maslahah tahsiniyah*, yaitu kemaslahatan yang bersifat pelengkap berupa kelonggaran yang melengkapi kemaslahatan sebelumnya. Sedangkan jika dilihat dari segi kandungan

²⁶ Ahmad Qorib dan Isnaini Harahap, "Penerapan Maslahah Mursalah Dalam Ekonomi Islam," *Analytica Islamica*, Vol. 5, No. 1 (2016): 57
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/view/480>

masalah, ulama ushul fiqh membagi menjadi 2 yaitu: 1) *masalah ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak, dalam hal ini bukan berarti kepentingan semua orang akan tetapi lebih kepada kepentingan dari mayoritas umat; 2) *masalah khassah*, yaitu kemaslahatan bagi perseorangan atau pribadi yang sangat jarang terjadi. Apabila dilihat dari berubah atau tidaknya *masalah*, maka *masalah* itu dibagi menjadi 2, yaitu: 1) *masalah sabithah*, yaitu *masalah* yang bersifat tetap dan tidak akan berubah sampai kapanpun, contohnya seperti kewajiban dari ibadah berupa shalat, puasa, zakat, dan haji; 2) *masalah mutaqayyirah*, yaitu *masalah* yang berubah-ubah sesuai dengan tempat, zaman, dan subjek hukum. Jika dilihat dari segi keberadaan *masalah* menurut syara', maka *masalah* dibagi menjadi 3, yaitu: 1) *masalah mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh dalil syara', artinya ada dalil khusus yang menjadi dasar penunjuk terhadap adanya *masalah* yang menjadi sebab dalam menetapkan hukum; 2) *masalah mulghah*, kemaslahatan yang ditolak oleh syara' karena bertentangan dengan ketentuan *dalil yang ada*; 3) *masalah mursalah*, yaitu sesuatu yang dipandang baik menurut akal, tidak bertentangan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum, namun tidak ada dalil yang menyetujuinya dan tidak ada pula dalil yang menolaknya.

Berdasarkan beberapa kategori *masalah* di atas, *masalah mursalah* merupakan bagian dari *masalah* berdasarkan

keberadaannya. *Maslahah mursalah* terdiri dari dua kata yang hubungan keduanya dalam bentuk *sifat-maushuf*, atau dalam bentuk khusus yang menunjukkan bahwa ia merupakan bagian dari *al-mashlahah*.²⁷

Al-Mursalaat (المرسلة) adalah isim maf'ul (objek) dari *fi'il madhi* (kata dasar) dalam bentuk *tsulasi* (kata dsar yang tiga huruf), yaitu رسل, dengan penambahan huruf “alif” di pangkalnya, sehingga menjadi ارسل. Secara etimologis (bahasa) artinya “terlepas”, atau dalam arti مطلقة (bebas). Kata “terlepas” dan “bebas” di sini bila dihubungkan dengan kata *mashlahah* maksudnya adalah terlepas atau bebas dari keterangan yang menunjukkan boleh atau tidak boleh dilakukan.

Secara terminologi, ulama ushul fiqh mendefinisikan *masalahah mursalah* secara berbeda, namun masing-masing mempunyai kesamaan dan tidak jauh berbeda dalam mendefinisikannya. Dalam kitab *al-Mustasyfa*, al-Ghazali mendefinisikan *masalahah mursalah* sebagai berikut:

مَا لَمْ يَشْهَدْ لَهُ مِنَ الشَّرْعِ بِالْبُطْلَانِ وَلَا بِالْإِعْتِبَارِ نَصٌّ مُعَيَّنٌ

“*Apa-apa (masalahah) yang tidak ada bukti baginya dari syara' dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memperhatikannya.*”

²⁷ Ahmad Qorib dan Isnaini Harahap, “Penerapan *Maslahah Mursalah* Dalam Ekonomi Islam,” 58.

Sedangkan dalam kitab *Irsyad al-Fuhul*, al-Syaukani berpendapat bahwa *masalah mursalah* adalah:

الْمُنَاسِبُ الَّذِي لَا يَعْلَمُ أَنَّ الشَّرَّعَ أَلْعَاهُ أَوْ عُنْبَرَهُ

“Maslahah yang tidak diketahui apakah syari’ menolaknya atau memperhitungkannya.”

Jika dilihat dari rumusan definisi di atas maka hakikat dari *masalah mursalah* adalah sebagai berikut:

- 1) *Maslahah mursalah* merupakan segala sesuatu yang baik berdasarkan akal dengan harapan bisa melahirkan kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia;
- 2) Sesuatu yang baik berdasarkan akal tersebut, juga sebanding dan sepadan berdasarkan maksud dari syara’ dalam menetapkan hukum;
- 3) Sesuatu yang baik berdasarkan akal dan sebanding juga berdasarkan maksud dari syara’ tersebut tidak dijumpai petunjuk syara’ secara spesifik yang menolaknya, serta juga tidak ditemukan petunjuk syara’ yang membenarkannya. Diantara ulama yang dikenal banyak memakai *mashlahah mursalah* dalam menetapkan hukum adalah Malik bin Annas atau yang dikenal dengan sebutan “Imam Malik.”²⁸

²⁸ Djalil, *Ilmu Ushul Fiqh Satu dan Dua*, h. 161.

b. Syarat Berijtihad dengan *Maslahah Mursalah*

Dikarenakan tidak ada petunjuk yang secara khusus di dalam nash maupun ijma' yang membahasnya, para ulama berbeda pendapat dalam mendudukkannya sebagai dalil dalam hukum syara'. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa *mashlahah mursalah* dapat dijadikan dalil hukum dengan alasan bahwa hal tersebut mengandung kebaikan atau maslahat dan tidak ada pula isyarat khusus yang menolaknya. Kelompok ini mendasarkan pendapatnya pada dalil Al-Qur'an maupun Hadist Nabi dalam memerebolehkannya. Selain itu juga terdapat beberapa syarat khusus yang bisa digunakan untuk berijtihad dalam menggunakan *mashlahah mursalah*, syarat yang dikemukakan tersebut diantara yaitu:²⁹

- 1) Mashlahah mursalah merupakan mashlahah yang mendasar serta bersifat umum yang berarti bisa ditangkap dan diterima oleh akal sehat bahwa ia benar-benar membawa manfaat untuk manusia juga menghindarkan keburukan bagi manusia secara menyeluruh.
- 2) Yang diperhitungkan oleh akal sehat sebagai suatu mashlahah yang mendasar dan benar-benar sudah sepaham dengan maksud serta tujuan syara' ketika merumuskan berbagai hukum, yaitu dapat melaahirkan kebaikan atau kemashlahatan bagi seluruh manusia.
- 3) Yang diperhitungkan oleh akal sehat sebagai suatu mashlahah yang mendasar dan benar-benar sudah sepaham dengan maksud serta

²⁹ Syarifuddin, *Ushul Fiqh 2*, h. 383.

tujuan syara' ketika merumuskan berbagai hukum tersebut tidak bertentangan dengan nash yang telah ada, baik yang ada dalam Al-Qur'an maupun Sunnah, serta ijma' ulama yang telah lampau.

4) *Mashlahah mursalah* itu digunakan ketika sedang memerlukan, dalam arti jika masalah yang ada tidak diselesaikan dengan menggunakan *mashlahah mursalah* maka umat manusia akan mengalami kesempitan hidup, oleh karena itu cara ini harus ditempuh untuk menjauhkan umat manusia dari kesulitan.

3. Kajian Umum Tentang Disabilitas

a. Pengertian Disabilitas Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas

Disabilitas adalah kata bahasa Indonesia yang berasal dari serapan kata bahasa Inggris yaitu *disability* yang mengandung arti cacat atau ketidakmampuan.³⁰ Ada juga yang menyebutkan bahwa sebutan disabilitas berasal dari bahasa Inggris yang mempunyai asal kata *different ability* yang berarti manusia yang mempunyai kemampuan berbeda. Sebutan tersebut dipakai untuk mengganti istilah penyandang cacat yang dinilai mengandung makna negatif dan terkesan diskriminatif. Penggunaan kata disabilitas didasarkan pada kenyataan yang ada bahwa setiap makhluk hidup diciptakan dengan kekurangan dan kelebihan masing-masing. Sehingga sebenarnya yang

³⁰ Kartika Gabriela Rompis, "Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif Hukum Hak Asasi Manusia," *Lex Administratum*, Vol. IV, No. 2 (2016) : 172 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/11441/11030>

ada hanya merupakan sebuah perbedaan, bukan kecacatan maupun suatu ketidaknormalan.

Sedangkan pengertian disabilitas menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Penyandang disabilitas bukan hanya orang yang mengalami kecacatan sejak dilahirkan namun juga korban bencana alam maupun perang yang mendapatkan kecacatan dalam hidupnya dan juga seseorang yang menderita penyakit yang mengakibatkan seseorang itu tidak bisa melakukan aktifitas secara normal.³¹

b. Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas telah disebutkan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik. Disabilitas dapat diderita sejak orang tersebut dilahirkan maupun terjadi selama masa hidup. Seperti yang telah tertuang dalam undang-undang tersebut, beragam jenis penyandang diabilitas adalah:

³¹ Sugi Rahayu, Utami Dewi, dan Marita Ahdiyana, "Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Socia*, Vol. 10 No. 2 (2013) : 108-119, 110 <https://journal.uny.ac.id/index.php/socia/article/view/5347/4650>

1) Disabilitas fisik

Disabilitas fisik diartikan sebagai gangguan yang terjadi pada tubuh yang dapat membatasi fungsi fisik dari salah satu anggota tubuh maupun lebih atau membatasi kemampuan motorik seseorang. Suatu gangguan yang membatasi sisi lain dari kehidupan seseorang juga dikatakan sebagai disabilitas fisik. Contohnya berupa: amputasi, lumpuh layu atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), lumpuh akibat stroke, difabel akibat kusta, dan lainnya.³²

2) Disabilitas Intelektual

Pengertian dari disabilitas intelektual sangatlah luas yang mencakup berbagai kekurangan intelektual yang diantaranya juga merupakan keterbelakangan mental. Seseorang yang menderita disabilitas intelektual dapat ditandai dengan tingkat IQ yang di bawah rata-rata, sulit memproses suatu informasi, dan keterbatasan dalam bersosialisasi, berkomunikasi, dan juga kepekaan terhadap lingkungannya. Dalam kasus ini, disabilitas intelektual dapat muncul pada penderitanya dalam usia berapapun. Contoh dari disabilitas intelektual seperti Down Syndrom, Cretinism atau Stanted, Microcephali, Macrocephali, Schapocephali, dan penyandang disabilitas intelektual lain.

3) Disabilitas Mental

³² Dyah Puspita Wisnuwardani, "Ada 4, Kenali Ragam Disabilitas," *Liputan 6*, 4 Desember 2019, diakses 18 Mei 2020, <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4126110/ada-4-kenali-ragam-disabilitas#>

Disabilitas mental sering digunakan pada anak-anak yang mempunyai kemampuan intelektual di bawah rata-rata, tetapi bukan hanya itu saja, disabilitas mental juga dapat diartikan sebagai ungkapan yang menunjukkan berbagai macam kondisi emosional dan mental seseorang. Disabilitas mental sering dihubungkan dengan gangguan kejiwaan apabila secara signifikan mengganggu kinerja aktivitas hidup yang besar, misalnya seperti mengganggu konsentrasi, komunikasi, bekerja dan lain sebagainya. Contoh dari disabilitas seperti Skizofrenia, Demensia, Afektif Bipolar, Retardasi Mental, dan lainnya.

4) Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik yaitu gangguan yang terjadi pada panca indra. Sebutan ini biasanya dipakai bagi penyandang disabilitas yang mengacu pada gangguan penglihatan atau tuna netra, gangguan pendengaran atau tuna rungu, dan gangguan dalam hal berbicara atau yang sering disebut dengan tuna wicara.

5) Disabilitas ganda

Penyandang disabilitas ganda merupakan keadaan dimana seseorang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas.

Sekurangnya ada empat azas yang dapat menjamin kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam fasilitas umum khususnya kereta api yang semestinya harus dipenuhi oleh pemerintah yaitu:

- 1) Azas kemudahan, azas ini berarti bahwa setiap orang dapat mengakses berbagai tempat maupun fasilitas umum dalam suatu wilayah.
- 2) Azas kegunaan, azas ini berarti bahwa setiap orang dapat mempergunakan semua tempat atau fasilitas umum dalam suatu lingkungan.
- 3) Azas keselamatan, artinya setiap bangunan atau fasilitas umum harus mengutamakan keselamatan untuk penggunaannya termasuk bagi penyandang disabilitas juga.
- 4) Azas kemandirian, artinya semua orang yang menggunakan fasilitas umum harus bisa mencapai dan menggunakan fasilitas tersebut tanpa membutuhkan bantuan orang lain.³³

c. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyebutkan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani warga negara dan penduduknya dalam memenuhi hak dan berbagai kebutuhannya dalam kerangka pelayanan publik.

Disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

³³ Sugi Rahayu, Utami Dewi, dan Marita Ahdiyana, *Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*, h. 111

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.³⁴ Pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik beserta pasal penjelasannya, disebutkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu aturan berupa undang-undang yang menjadi tolak ukur dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Persyaratan, merupakan ketentuan yang harus ditaati ketika mengurus suatu bentuk pelayanan, berupa ketentuan teknis juga administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, merupakan tata cara dalam pelayanan yang telah diresmikan untuk penerima dan pemberi pelayanan, termasuk juga dalam hal pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, merupakan waktu yang diberikan untuk merampungkan semua kegiatan pelayanan dari berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan.
- 5) Biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

³⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- 6) Produk pelayanan, merupakan hasil dari pelayanan yang diserahkan juga didapat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, merupakan alat dan pelayanan yang dibutuhkan agar terselenggaranya pelayanan, yang juga mencakup alat dan fasilitas bagi kelompok tertentu.
- 8) Kompetensi pelaksana, merupakan keahlian yang harus dikuasai oleh Pelaksana yang mencakup keahlian, pengetahuan, pengalaman serta keterampilan.
- 9) Pengawasan internal, merupakan pengaturan yang langsung dilakukan oleh pimpinan dalam kelompok kerja atau atasan.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, merupakan aturan mengenai tata cara pengoperasian penyelesaian pengaduan serta tindak lanjutnya.
- 11) Jumlah pelaksana, berupa tersedianya tenaga kerja yang dibutuhkan yang disesuaikan dengan beban kerja.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan, yaitu kejelasan dalam memberikan perasaan aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguguan.

14) Evaluasi kinerja pelaksana, merupakan pengukuran untuk melihat seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang disesuaikan dengan standar pelayanan.

Disebutkan juga dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen yang dalam hal ini yaitu penyandang disabilitas calon penumpang kereta api mempunyai hak-hak sebagai berikut:

“hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian seketika perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

PT KAI selaku pihak penyelenggara angkutan sudah selayaknya memenuhi hak-hak yang harus didapatkan oleh konsumennya. Bisa dilihat dalam ayat tujuh pada aturan di atas bahwa konsumen berhak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam kegiatan penelitian. Metode penelitian pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.³⁵ Perihal tentang ini penulis menggunakan beberapa instrumen penelitian yang serasi dengan metode penelitian yang dijabarkan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.³⁶ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap kenyataan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.³⁷ Hal ini berupaya untuk menggali fasilitas dalam pengangkutan niaga kereta api yang dimana lebih difokuskan pada proses pemesanan tiket

³⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1986) h. 6.

³⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002) h. 15.

³⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, h. 16.

oleh penyandang disabilitas di DAOP 8 Surabaya menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah*.

B. Pendekatan Penelitian

Selaras dengan jenis penelitian yang dijabarkan di atas, pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis (*socio legal approach*). Dalam pendekatan ini hukum dikonsepsikan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan gejala sosial yang ada.³⁸ Dapat disebut juga bahwa pendekatan yuridis sosiologis merupakan studi sosiolegal yang mana melakukan studi tekstual, pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan dan kebijakan dapat dianalisis secara kritis dan dijelaskan makna dan implikasinya terhadap subjek hukum. Dalam hal ini, dapat dijelaskan bagaimanakah makna yang terkandung dalam pasal-pasal tersebut merugikan atau menguntungkan kelompok masyarakat tertentu dan dengan cara bagaimana.³⁹

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis karena menggunakan perundangan-undangan untuk menganalisis permasalahan yang ada di masyarakat. Dimana dalam memperoleh datanya peneliti mencari informasi secara langsung terkait permasalahan yang ada dengan melakukan wawancara kepada petugas DAOP 8 Surabaya mengenai aksesibilitas pemesanan tiket KAI secara online terhadap penyandang disabilitas yang

³⁸ Amiruddin, dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Depok: Rajawali Pers, 2019) h. 133.

³⁹ Jonaedi Efendi, dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: Kencana, 2016) h. 153-154.

selanjutnya dianalisis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah*.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Maka dari itu penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Daerah Operasional 8 Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pandangan bahwa permasalahan yang diajukan pada penelitian ini dapat diperoleh data, jawaban, dan dokumentasi dari para informan dan narasumber. Selain itu juga karena DAOP 8 Surabaya merupakan salah satu daerah operasi kereta api yang ada di Jawa Timur.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis dan sumber data berupa:

1. Sumber hukum primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.⁴⁰ Sumber data didapat dari lapangan secara langsung dengan metode observasi, wawancara, dan pendapat dari sumber informasi dari DAOP 8 Surabaya serta dokumen yang mendukung kelengkapan data penelitian lainnya.
2. Sumber hukum sekunder merupakan sumber hukum yang beranjak pada bahan hukum primer, baik itu yang berwujud peraturan perundang-undangan maupun putusan hakim, bahan hukum sekunder sendiri

⁴⁰ Amiruddin Asikin dan Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006) h. 30.

merupakan sumber hukum yang mengulas bahan-bahan hukum primer yang akan dijadikan sumber penelitian,⁴¹ dalam hal ini bahan hukum sekunder peneliti menggunakan peraturan perundang-undangan⁴², tepatnya pasal dalam Undang-Undang Disabilitas, dan sumber yang berasal dari Al-Qur'an dan buku yang berkaitan dengan pengangkutan niaga kereta api yang dimana lebih difokuskan pada proses pemesanan tiket oleh penyandang disabilitas ditinjau berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *masalah mursalah* serta upaya PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan hak konsumen terhadap penyandang disabilitas dalam proses pemesanan tiket Kereta Api secara online.

3. Bahan hukum tersier merupakan bahan yang dapat memberikan keterangan terkait bahan hukum primer dan sekunder agar mudah dipahami sehingga dapat dengan mudah menemukan maksud dari bahan hukum primer dan sekunder.⁴³ Bahan hukum tersier diantaranya ensiklopedia, kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), leksikon dan lain sebagainya.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

⁴¹ Dyah Ochtorina Susanti, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015) h. 88.

⁴² Dyah Ochtorina Susanti, *Penelitian Hukum (Legal Research)* h. 57.

⁴³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, h. 158.

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung antara penulis dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.⁴⁴ Pada prosesnya penulis akan melaksanakan wawancara kepada beberapa narasumber.

Penggalan sumber data primer dilaksanakan dengan cara wawancara semi terstruktur dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu secara sistematis, akan tetapi dalam pelaksanaannya wawancara dilakukan dengan lebih fleksibel. Hal ini dimaksudkan supaya pewawancara bisa mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan detail terkait permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Bramantya Candrika selaku Asisten Manajer Humas Eksternal PT KAI DAOP 8 Surabaya.
- b. Ibu Dian selaku Manajer Angkutan Penumpang DAOP 8 Surabaya

2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan tindakan yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data dengan cara melihat kejadian pada suatu masyarakat tertentu dalam waktu tertentu pula.⁴⁵ Pada metode observasi, penulis mengamati secara langsung bagaimana ketersediaan fasilitas berupa fitur yang ada di aplikasi KAI Access dalam pemesanan tiket secara online oleh pihak DAOP 8 Surabaya yang diterapkan untuk

⁴⁴ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015) h. 161.

⁴⁵ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, h. 167-168.

menjamin hak bagi penyandang disabilitas sebagai konsumen pengguna jasa layanan kereta api.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara melakukan pencarian data dari sumbernya yang dapat berupa dokumen, arsip maupun catatan. Hal ini dilakukan dengan cara dokumentasi pada buku-buku, artikel dan beberapa referensi lainnya yang berkenaan dengan pemenuhan fasilitas yang seharusnya diperoleh bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket kereta api secara online serta upaya PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya dalam memenuhi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket secara online.

F. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena yang menjadi pokok bahasan penelitian. Setelah analisis dilakukan, selanjutnya dilakukan pengolahan data terhadap data yang sudah terkumpul. Metode yang dilakukan penulis dalam pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan ulang (*Editing*)

Pada proses editing, penulis meneliti kembali semua bahan yang digunakan dari hasil wawancara dengan staf Humasda dan Angkutan Penumpang dari DAOP 8 Surabaya. Penulis dalam hal ini memeriksa data yang diperoleh apakah sudah lengkap, jelas, dan sesuai dengan data-data yang dibutuhkan. Data yang telah diperoleh tersebut kemudian

dihubungkan dengan teori berupa Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas dan *Maslahah Mursalah* sehingga peneliti dapat menemukan hubungan yang tepat antara fakta yang ada di masyarakat dengan teori yang ada sekaligus mendapatkan solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada.

2. Klasifikasi (*Classifying*)

Pada tahap klasifikasi penulis mengelompokkan data primer berupa data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan staf Humasda dan Angkutan Penumpang dari DAOP 8 Surabaya dengan bahan hukum sekunder berupa perundang-undangan, ayat Al-Qur'an serta buku-buku yang berkenaan dengan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pembelian tiket kereta api secara online. Pengklasifikasian data yang dipaparkan sesuai dengan sub bab yang mana dikelompokkan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas.

3. Verifikasi (*Verifying*)

Setelah tahap pengklasifikasian selanjutnya yaitu tahap verifikasi data yang mana penulis mengecek dan mencocokkan kembali data-data yang telah diperoleh selama melakukan wawancara dengan staf Humasda dan Angkutan Penumpang dari DAOP 8 Surabaya untuk mengetahui kebenaran datanya. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil wawancara sudah sesuai dengan apa yang penulis paparkan.

4. Analisis (*Analysing*)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif yang mana teknik kualitatif merupakan suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan cara tertulis maupun lisan dan juga perilaku yang nyata, yang diteliti serta dipelajari sebagai satu kesatuan yang menyeluruh.⁴⁶ Dalam penelitian ini analisis kualitatif deskriptif adalah suatu cara analisis dengan menjabarkan berbagai sumber hukum, primer dan tersier yang diperoleh penulis dari DAOP 8 Surabaya terkait aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pembelian tiket kereta api secara online maupun dari buku-buku terkait untuk dijabarkan secara rinci agar mudah dimengerti oleh pembaca. Analisis dilakukan setelah data diperoleh dan digunakan untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah data-data yang diperoleh dari penelitian mempunyai relevansi antara satu dengan yang lainnya.

5. Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dilakukan penulis untuk menarik kesimpulan atau jawaban terhadap masalah yang diteliti. Penulis menuliskan inti dari permasalahan berupa aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap pemesanan tiket kereta api secara online ditinjau dari Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan *masalah mursalah* serta upaya DAOP 8 Surabaya dalam memenuhi hak

⁴⁶ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, h. 192.

konsumen penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket kereta api secara online.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kereta Api Indonesia

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau selanjutnya akan disebut sebagai PT KAI adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api yang ada di Indonesia. Namun seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan tuntutan pasar, PT KAI juga menyediakan jasa layanan lainnya dengan menggunakan sumber daya lainnya yang dimilikinya. Beberapa jasa lainnya yang juga disediakan oleh kereta api antara lain berupa pengelolaan properti yang terkait dengan penggunaan jasa layanan kereta api, kegiatan pariwisata yang berbasis kereta api, restoran yang terdapat di kereta api (*on train services*) dan di stasiun, termasuk juga jasa katering dan distribusi logistik.

PT KAI mempunyai visi untuk menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders. Sedangkan misi dari PT KAI yaitu menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

Gambar 1: Logo PT. Kereta Api Indonesia



Sumber: Anonim, *Profil Perusahaan*, 2019.⁴⁷

Arti dari logo di atas adalah sebagai berikut:

1. Anak panah melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan pelayanan prima.
2. Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai visi dan misinya
3. Warna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan

⁴⁷ Anonim, *Profil Perusahaan*, h.15.

dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal terkecil sehingga dapat melesat.

4. Warna jingga melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Budaya Perusahaan yang diusung oleh PT. KAI dalam meningkatkan pelayanannya meliputi lima nilai utama (*main values*), yaitu yang pertama adalah integritas. Karyawan PT. KAI diharuskan untuk bekerja secara konsisten yang mana harus sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan juga kode etik perusahaan. Selain itu juga diharuskan mempunyai pengetahuan dan kemauan untuk beradaptasi dengan peraturan dan etika tersebut serta bekerja secara konsisten meskipun sukar untuk melakukannya. Kedua, yaitu profesional. Dalam hal ini karyawan PT KAI diharapkan dapat bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta menguasai berbagai bidang yang terkait dengan pekerjaannya, mampu mengendalikan untuk menggunakan, mengembangkan, dan memberikan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya kepada orang lain. Ketiga, yaitu keselamatan. Yaitu mempunyai sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam melaksanakan atau mewujudkan suatu sistem kerja yang memiliki potensi risiko yang rendah dalam hal terjadinya kecelakaan serta menjaga aset perusahaan dari peluang terjadinya kerugian dan kerusakan. Keempat, yaitu inovasi. PT. KAI diharapkan untuk selalu mengembangkan berbagai ide gagasan baru demi memaksimalkan pelayanan yang ditujukan bagi masyarakat luas serta melaksanakan kegiatan perbaikan yang kontinyu, juga

menciptakan lingkungan yang mendukung untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambahan bagi penyelenggara kepentingan. Kelima, yaitu pelayanan prima. PT. KAI diharuskan dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar kualitas yang memuaskan dan juga sesuai dengan harapan atau lebih bagi pelanggan kereta api, yang mana harus memenuhi 6A unsur pokok, yaitu: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

Wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya merupakan daerah operasi yang mempunyai panjang lintas sejauh 530.168 km. Wilayahnya melintasi 11 kabupaten/kota di Jawa Timur. Pusat kedudukan Kantor Daop 8 di Jl. Gubeng Masjid No.1 Surabaya. Kabupaten/Kota di Jawa Timur yang dilalui jalur KA Wilayah Daop 8 Surabaya yaitu meliputi daerah:

1. Kabupaten Bojonegoro
2. Kabupaten Lamongan
3. Kabupaten Gresik
4. Kota Surabaya
5. Kabupaten Sidoarjo
6. Kabupaten Mojokerto
7. Kota Mojokerto
8. Kabupaten Pasuruan
9. Kabupaten Malang
10. Kota Malang

11. Kabupaten Blitar

B. Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Transportasi Kereta Api di Daerah Operasional 8 Surabaya dalam Pemesanan Tiket Secara Online Ditinjau dari Penjelasan Pasal 19 Huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas

Berdasarkan Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan suatu bentuk kemudahan yang khusus diberikan kepada penyandang disabilitas untuk menciptakan kesamaan kesempatan dalam berbagai aspek kehidupan sebagai bentuk kemudahan dalam menggunakan berbagai fasilitas yang ada sehingga penggunaanya bisa menggunakan secara mandiri. Contohnya yaitu dalam penggunaan fasilitas umum berupa kereta api. Setelah dikeluarkannya kebijakan baru oleh PT KAI melalui media online bahwa mulai tanggal 1 September 2019 semua pemesanan tiket kereta api lokal tidak lagi dilayani di stasiun, terkecuali untuk pemesanan tiket keberangkatan dadakan atau hari itu juga. Pemesanan tiket dapat dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh PT Kai berupa aplikasi KAI Access. Dikarenakan aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan maka belum ada fitur yang mendukung bagi penyandang disabilitas. Lain halnya jika pemesanan tiket dapat dilakukan di stasiun secara langsung yang mana sudah terdapat fasilitas bagi penyandang disabilitas. Hal ini disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api bahwa tersedia loket dan/atau *vending machine* khusus bagi penumpang

berkebutuhan khusus dan juga loket yang tersedia didesain berdasarkan tingginya kurasi roda.

Disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 bahwa:

- “hak pelayanan publik untuk penyandang diabilitas meliputi hak:
1. Memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
 2. Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.”

Selanjutnya juga disebutkan dalam Penjelasan Pasal 19 huruf b bahwa fasilitas yang mudah diakses berbentuk, antara lain alat media, sarana, dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Bramantya Candrika selaku Asisten Manajer Humas Eksternal PT KAI DAOP 8 Surabaya menyebutkan bahwa dalam pemesanan tiket kereta api, penyandang disabilitas mendapatkan hak-hak berupa:

“untuk seluruh calon penumpang kereta api baik yang sehat maupun berkebutuhan khusus, berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik yang mampu memenuhi kebutuhan seluruh calon penumpang. Bagi penumpang berkebutuhan khusus, sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api pada Bab IV mengenai Penumpang Berkebutuhan Khusus, menyebutkan bahwa penyedia jasa wajib menyediakan loket khusus penyandang disabilitas. Dalam hal pemesanan tiket secara online, calon penumpang berkebutuhan khusus dapat melakukan pemesanan tiket melalui vending machine di stasiun yang dibantu oleh petugas khusus ataupun melalui website kai.id, aplikasi KAI ACCESS, Contact Center KAI di (021)121. Selain itu calon penumpang juga bisa membeli tiket melalui mitra resmi yang telah bekerja sama dengan KAI.”⁴⁸

⁴⁸ Bramantya Candrika, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020)

Sejalan dengan jawaban yang diberikan oleh staf Angkutan Penumpang DAOP 8 bahwa penumpang dengan penyandang disabilitas mendapatkan hak-hak sebagai berikut:

“hak yang didapat penyandang disabilitas meliputi:

1. menjamin penyandang disabilitas memiliki hak dan perlindungan hukum yang setara
2. kemudahan yang disediakan oleh Kereta Api bagi semua orang termasuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan dan kesempatan yang setara terhadap fasilitas dan layanan lainnya yang terbuka atau tersedia untuk public.”⁴⁹

Dapat dilihat bahwa sebenarnya PT KAI DAOP 8 sudah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung bagi terlaksananya pemesanan tiket dalam pengangkutan kereta api terhadap calon penumpang penyandang disabilitas merujuk pada Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Hanya saja fasilitas yang diberikan berupa loket dan/atau *vending machine* khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus dan juga loket yang tersedia didesain berdasarkan tingginya kurasi roda. Dimana fasilitas ini hanya bisa dinikmati oleh penyandang disabilitas ketika membeli tiket secara langsung di stasiun. Sedangkan ketika harus membeli melalui aplikasi KAI Access fasilitas tersebut tidak bisa dinikmati oleh calon penumpang disabilitas. Aplikasi KAI Access belum mempunyai fitur yang ramah bagi penyandang disabilitas yang ingin menggunakan sehingga aplikasi tersebut belum aksesibel dan hak-hak yang seharusnya diperoleh belum terpenuhi. Hak-hak tersebut berupa adanya fitur seperti yang terdapat dalam Google Voice maupun huruf braile yang mana hal tersebut akan memudahkan

⁴⁹ Dian, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020)

penyandang disabilitas dalam proses pemesanan tiket kereta api. Berdasarkan Pasal 19 yang menyebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan publik yang optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi belum dapat terwujud. Padahal disebutkan juga dalam Penjelasan Pasal 19 huruf b bahwa fasilitas dalam pelayanan publik yang mana dalam hal ini adalah kereta api yang mudah diakses tersebut juga berupa alat media yang diperoleh dari aplikasi KAI Access selain dari sarana dan prasarana yang bisa dinikmati di stasiun.

Semua warga negara Indonesia mempunyai hak untuk memperoleh berbagai pelayanan jasa yang adil dan sama dari pemerintah, begitu pula dengan warga negara penyandang disabilitas atau yang berkebutuhan khusus. Menurut Sutjipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan cara untuk melindungi keperluan seseorang yang dilakukan dengan cara mendistribusikan sesuatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk berperilaku dalam memenuhi kebutuhannya.⁵⁰

Perlindungan hukum merupakan berbagai hal yang digunakan untuk melindungi subyek hukum dengan menggunakan aturan yang berlaku yang mana dalam pelaksanaannya dipaksakan dengan adanya sanksi. Perlindungan hukum menurut Muchsin yang dikutip dari jurnal yang berjudul Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa

⁵⁰ Satjipto Raharjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003) h. 121.

Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta karya Dyah Permata Budi Asri dibagi menjadi dua, yaitu:⁵¹

1. Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan hukum yang diberikan pemerintah dalam hal mencegah suatu pelanggaran sebelum pelanggaran itu terjadi. Perlindungan hukum ini terdapat di peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan untuk mencegah pelanggaran itu sendiri dan memberikan batasan dalam melaksanakan suatu kewajiban.
2. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan akhir yang berupa transaksi seperti denda, penjara, dan hukuman lainnya yang diberikan jika terjadi sengketa maupun suatu pelanggaran.

Dalam perlindungan hukum preventif, dapat dikatakan bahwa Aplikasi KAI Access belum aksesibel bagi seluruh penggunanya, hal ini dapat dilihat dari aplikasi tersebut yang belum menyediakan fitur khusus bagi penyandang disabilitas. Selain itu juga belum tersedianya aturan mengenai standar pelayanan minimum dalam pemesanan tiket kereta api secara online menyebabkan ketidakadilan bagi penyandang disabilitas. Aturan yang ada hanya mengarah pada pelayanan sarana dan prasarana yang terdapat di stasiun, padahal pemesanan tiket secara online juga merupakan prasarana yang wajib dipenuhi oleh PT KAI meskipun tidak terdapat di stasiun.

Sedangkan dalam perlindungan hukum represif, pihak penyelenggara angkutan umum kereta api yaitu PT KAI dapat dikenakan sanksi administratif

⁵¹ Dyah Permata Budi Asri, "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta," *Journal of Intellectual Property*, Vol. 1 No. 1(2018): 18 <https://journal.uii.ac.id/JIPRO/article/view/11142/8509>

berupa teguran tertulis, pembekuan izin, dan pencabutan izin operasi apabila tidak kunjung membuat peraturan tentang standar pelayanan minimum dalam hal pemesanan tiket secara online melalui KAI Access.

Sejalan dengan hal tersebut maka calon penumpang penyandang disabilitas masih mendapatkan ketidakadilan atau diskriminasi karena belum ada aturan khusus terkait pemesanan tiket secara online. Berkenaan hal tersebut staf Humas DAOP 8 mengatakan:

“Segala bentuk pelayanan yang dilakukan perusahaan sudah mengacu pada PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.”⁵²

Akan tetapi jika dilihat lagi pada aturan tersebut terlihat jelas bahwa tidak ada pasal yang menyebutkan mengenai pemesanan tiket secara online. Fasilitas yang disebutkan dalam aturan tersebut hanya berkenaan dengan sarana dan prasarana yang didapatkan ketika di stasiun. Jelas dalam hal ini calon penumpang kereta api penyandang disabilitas belum mempunyai perlindungan hukum yang jelas. Padahal telah dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Namun pada kenyataannya hak konsumen tersebut belum bisa dipenuhi oleh PT KAI dan konsumen belum mendapatkan haknya secara layak.

⁵² Bramantya Candrika, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020).

Sedangkan dari segi perlindungan hukum represif, PT KAI selaku pihak penyelenggara angkutan dapat dikenai *sanksi* administratif berupa teguran tertulis sesuai peraturan yang berlaku apabila tetap tidak memberikan fasilitas kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket kereta api secara online.

Dalam pemesanan tiket kereta api secara online terdapat hambatan yang dialami oleh DAOP 8. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan staf Humas DAOP 8 mengatakan bahwa:

“hambatan tersebut berupa:

- a. “Penumpang terkadang kebingungan bagaimana cara melakukan pemesanan secara online
- b. Penumpang terkadang tidak bisa mengakses aplikasi pemesanan tiket kereta secara online dikarenakan jaringan yang kurang baik/kuat.”⁵³

Berkaitan dengan poin pertama yang disebutkan di atas maka kesulitan tersebut relevan dengan kesulitan yang dialami oleh penyandang disabilitas. Calon penumpang disabilitas merasa kebingungan dengan aplikasi KAI Access dikarenakan belum ada fitur yang aksesibel. Belum tersedianya yang aksesibel ini menyebabkan calon penumpang disabilitas yang ingin membeli tiket harus meminta bantuan kepada orang lain dimana hal ini bertentangan dengan azas kemandirian dalam fasilitas layanan publik yang mana seharusnya fasilitas umum itu harus dapat dipergunakan tanpa harus membutuhkan bantuan orang lain.

Bagi penyandang tuna netra khususnya, aplikasi ini belum mempunyai fitur seperti yang dimiliki oleh Google Voice, dimana ketika kita berbicara

⁵³ Bramantya Candrika, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020).

maka secara otomatis mesin pencari akan bekerja sesuai dengan yang diinginkan.

Aplikasi KAI Access memang belum mempunyai fitur yang mendukung bagi penyandang disabilitas, khususnya bagi tuna netra yang mana menyebabkan calon penumpang belum bisa mandiri dalam mengakses aplikasi tersebut. Namun sejalan dengan permasalahan itu, PT KAI selaku pihak penyelenggara pengangkutan tidak tinggal diam mengenai permasalahan yang ada. PT KAI sebagai pihak penyelenggara pengangkutan terus berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna jasa layanan kereta api.

Terkait upaya yang dilakukan oleh PT KAI DAOP 8 Surabaya dalam memberikan hak konsumen terhadap penyandang disabilitas dalam proses pemesanan tiket Kereta Api secara online, Staf Humas DAOP 8 Surabaya memberikan keterangannya sebagai berikut:

“PT KAI telah mempermudah penjualan tiket secara online dengan cara menyediakan berbagai layanan penjualan tiket resmi melalui berbagai channel agar diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan mudah, diantaranya:

1. Vending machine di stasiun dengan bantuan petugas khusus
2. Contact center KAI di (021)121
3. Website kai.id
4. Aplikasi KAI ACCESS.
5. Mitra resmi yang telah bekerja sama dengan KAI (Indomaret, Alfamaret, Traveloka, Tiket.com, dan sebagainya).⁵⁴

Sedangkan staf Angkutan Penumpang memberikan keterangan yang tidak jauh berbeda, yaitu:

⁵⁴ Bramantya Candrika, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020)

“Kereta Api Indonesia Persero telah memberikan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi KAI Access, yaitu berupa:

1. Cukup melakukan pembayaran di channel yang telah disediakan
2. Cukup menunjukkan bukti lunas di menu kode booking untuk mendapatkan tiket
3. Identitas penumpang dapat disimpan pada device untuk memudahkan pemesanan berikutnya
4. Terintegrasi dengan sistem kalender ponsel sehingga mengingatkan calon penumpang kapan akan berangkat
5. Dapat memilih tempat duduk

Pemesanan tiket secara online sudah dibuat semudah mungkin agar penumpang dapat membeli tiket secara cepat dan tanpa antri di Stasiun loket pemesanan.”⁵⁵

Dalam “Pasal 11 Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api” menyebutkan sebagai berikut:

“(1) Penyelenggara Prasarana dan/atau Sarana Perkeretaapian wajib melaksanakan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.
(2) Dalam melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Prasarana dan/atau Sarana Perkeretaapian harus menyediakan sarana dan prasarana layanan yang aksesibel bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.”

Keterangan lanjutan mengenai hal tersebut selanjutnya tertuang dalam Pasal 13 yang berbunyi:

“penyelenggara sarana dan prasarana Perkeretaapian wajib menyediakan personil atau sumber daya manusia yang dapat membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan dibekali pelatihan terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus, baik sarana maupun di prasarana Perkeretaapian.”

Dapat disimpulkan bahwa aturan tersebut menyebutkan jika pemesanan tiket secara online melalui KAI Access yang merupakan prasarana dari perkeretaapian dapat dibantu oleh petugas terkait. Hanya saja cara ini bisa dinikmati oleh penyandang disabilitas jika ia mau datang ke stasiun

⁵⁵ Dian, Wawancara, (Surabaya, 23 Juni 2020).

terlebih dahulu. Tentunya hal ini akan sangat menyulitkan penyandang disabilitas karena tidak efisien waktu dan membutuhkan lebih banyak biaya untuk sampai ke stasiun terlebih dahulu. Dalam pelayanan pemesanan tiket online bagi disabilitas pun tidak terdapat prosedur khusus dalam melayaninya. Para petugas yang terkait hanya bertugas sesuai dengan visi dan misi yang diusung oleh PT KAI sebagai pihak penyelenggara angkutan.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, disebutkan bahwa:

“Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

- j. asas manfaat;
- k. asas keadilan;
- l. asas keseimbangan;
- m. asas kepentingan umum;
- n. asas keterpaduan;
- o. asas kemandirian;
- p. asas transparansi;
- q. asas akuntabilitas; dan
- r. asas berkelanjutan.”

Berdasarkan hal tersebut, pihak penyelenggara angkutan yaitu PT KAI wajib bertanggung jawab atas hak yang seharusnya diperoleh oleh pengguna jasa layanan kereta api yaitu penyandang disabilitas. Pada huruf f disebutkan bahwa salah satu asas dalam perkeretaapian adalah asas kemandirian. Asas tersebut merupakan unsur yang harus dipenuhi bagi penyandang disabilitas dalam penyediaan fasilitas dikarenakan semua penumpang kereta api tidak terkecuali penyandang disabilitas juga mempunyai hak untuk mendapatkan kemandirian dalam melakukan berbagai aktifitasnya secara mandiri tanpa memerlukan bantuan orang lain. Sehingga hak yang harus didapatkan oleh

penyandang disabilitas dapat terpenuhi sebagaimana hak yang didapatkan oleh pengguna jasa yang lain.

Meskipun dalam aplikasi KAI Access belum terdapat fitur yang aksesibel bagi penyandang diabilitas akan tetapi PT KAI DAOP 8 sudah mengusahakan secara maksimal agar calon penumpang penyandang disabilitas tetap dapat membeli tiket secara mandiri. Walaupun belum memudahkan bagi penyandang disabilitas secara maksimal akan tetapi setidaknya upaya yang dilakukan di atas dapat sedikit meringankan bagi penggunanya. Dapat dilihat bahwa sebenarnya PT KAI sudah mengupayakan pemesanan tiket secara online dengan maksimal. Hanya saja seperti pembahasan yang sudah dijelaskan di atas, kemudahan yang diberikan tersebut tidak mencakup dalam proses pemesanan tiket secara online melalui aplikasi KAI Access.

Selain itu PT KAI juga sering melakukan sosialisasi mengenai pemesanan tiket secara online secara rutin dan kontinu melalui berbagai media masa baik media cetak maupun online agar sosialisasi yang disampaikan mampu mencakup seluruh kalangan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, PT KAI juga sering melakukan sosialisasi kepada penyandang disabilitas yang dilakukan di atas kereta api kepada sekolah luar biasa.

C. Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Transportasi Kereta Api di Daerah Operasional 8 Surabaya Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Ditinjau Berdasarkan *Maslahah Mursalah*

Dilihat dari pengertian *masalah mursalah* sendiri yaitu merupakan sesuatu yang baik menurut akal yang diharapkan dapat membawa kebaikan dan menjauhkan keburukan yang sejalan dengan tujuan syara' serta tidak ada dalil yang membenarkan maupun menolaknya.

Dalam permasalahan yang ditulis oleh penulis yaitu aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket secara online melalui KAI Access dari sudut pandang *masalah mursalah*, PT KAI selaku pihak penyelenggara angkutan umum kereta api bukan tidak ingin memenuhi hak dari penyandang disabilitas, akan tetapi memang saat ini aplikasi tersebut masih dalam tahap pengembangan. Hal itu menyebabkan beberapa fasilitas pendukung yang diperlukan oleh penyandang disabilitas masih belum tersedia.

Masalah mursalah dibagi menjadi beberapa jenis. Dilihat berdasarkan kekuatannya sebagai hujjah dalam menetapkan hukum, ulama ushul fiqh membaginya berdasarkan tiga tingkatan (*dhawabith*). Pertama, *masalah dharuriyah* yang mempunyai arti kemaslahatan yang harus ada dalam kehidupan manusia yaitu memelihara agama, jiwa, akal keturunan, dan harta. Bisa dilihat bahwa pemesanan tiket kereta api secara online bukan termasuk ke dalam kategori tersebut, hal ini disebabkan karena permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini merupakan kebutuhan tambahan yang jika tidak terwujudpun tidak akan menimbulkan permasalahan yang serius. Kedua, *masalah hajiyyah*, yaitu kemaslahatan yang dibutuhkan untuk melengkapi kemaslahatan utama yang berbentuk keringanan untuk

mempertahankan dan menjaga kebutuhan dasar manusia. Apabila masalah ini tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, maka tidak sampai secara langsung menyebabkan rusaknya kelima untuk pokok seperti yang disebutkan di atas, akan tetapi memang secara tidak langsung bisa mengakibatkan kerusakan. Jika tidak ada aturan mengenai pemesanan tiket secara online maka tidak akan menimbulkan masalah yang serius dikarenakan calon pengguna jasa layanan kereta api masih bisa membeli tiket secara offline di stasiun hanya saja akan menimbulkan beberapa kesulitan seperti pemesan harus antre, menghabiskan banyak waktu dan tenaga. Ketiga, *masalah tahsiniyah*, yaitu kemaslahatan yang bersifat pelengkap berupa kelonggaran yang melengkapi kemashlahatan sebelumnya. Pemesanan tiket kereta api secara online dapat dikategorikan sebagai kebutuhan tambahan yang bersifat penunjang, sama halnya dengan pengertian masalah ini yang mana kebutuhan tersebut perlu dipenuhi dalam rangka memberi kesempurnaan bagi kehidupan manusia.

Sedangkan jika dilihat dari kandungan masalah, ulama ushul fiqh membagi menjadi dua. Pertama, *masalah ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak, dalam hal ini bukan berarti kepentingan semua orang, akan tetapi lebih kepada kepentingan mayoritas umat. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket kereta api secara online bukan merupakan kepentingan semua orang, hanya penyandang disabilitas yang dalam hal ini merupakan kebutuhan sebuah kelompok khusus yang memerlukan fasilitas tambahan dalam pemesanan

tiket online. Kedua, *masalah khassah*, yaitu kemaslahatan bagi perseorangan atau pribadi yang sangat jarang terjadi. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan bagi kelompok khusus berupa penyandang disabilitas yang mana kelompok tersebut membutuhkan beberapa fasilitas tambahan dalam pemesanan tiket kereta api secara online.

Apabila dilihat dari berubah atau tidaknya masalah, maka masalah itu dibagi menjadi dua. Pertama, *masalah sabithah*, yaitu *masalah* yang bersifat tetap dan tidak akan berubah sampai kapanpun, contohnya seperti kewajiban dari ibadah berupa shalat, puasa, zakat, dan haji. Fasilitas yang terdapat dalam KAI Access bisa berubah kapanpun sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, sehingga aplikasi ini bukan merupakan aplikasi yang mempunyai fitur tetap, seiring bertambahnya waktu maka fitur yang ada juga akan bertambah, hal ini dikarenakan aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan yang sewaktu-waktu akan mengalami perubahan. Kedua, *masalah mutaqqayyirah*, yaitu *masalah* yang berubah-ubah sesuai dengan tempat, zaman, dan subjek hukum. *Maslahah* ini sesuai dengan permasalahan yang penulis paparkan dikarenakan aplikasi KAI Access akan terus berkembang seiring berkembangnya zaman dan bertambahnya pengguna jasa layanan kereta api.

Jika dilihat dari segi keberadaan masalah menurut syara', maka masalah dibagi menjadi tiga. Pertama, *masalah mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh dalil syara', artinya ada dalil khusus yang menjadi dasar penunjuk terhadap adanya masalah yang menjadi sebab dalam

menetapkan hukum. Tidak terdapat petunjuk syara' yang secara langsung maupun tidak langsung yang mengatur tentang aksesibilitas pemesanan tiket kereta api secara online, sehingga tidak ada hukum tetap yang membahasnya. Kedua, *masalah mulghah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh syara' karena bertentangan dengan ketentuan dalil yang ada. Berknaan dengan hal ini, tidak ada dalil khusus yang mengatur mengenai aksesibilitas pemesanan tiket kereta api secara online dan jika dilihat dari segi kemaslahatan maka terdapat beberapa kebaikan yang didapat seperti semakin efisiennya waktu dalam memesan tiket. Ketiga, *masalah mursalah*, yaitu sesuatu yang dipandang baik menurut akal, tidak bertentangan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum, namun tidak ada dalil yang menyetujuinya dan tidak ada dalil pula yang menolaknya. Pemesanan tiket kereta api secara online dipandangan baik menurut akal dikarenakan membawa kemaslahatan bagi penggunaanya serta tidak ada dalil yang bertentangan dengan hal ini, begitu juga tidak ada dalil yang menyetujui maupun menolaknya.

Dalam mendukung pembangunan suatu negara, angkutan mempunyai andil yang cukup penting sebagai upaya memajukan berbagai fasilitas publik demi kesejahteraan umum. Keadaan ini selaras dengan apa yang dimandatkan oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Penjelasan dari Pasal 19 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Difabel yang mana penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pelayanan publik berupa fasilitas yang mudah diakses, fasilitas tersebut berbentuk antara lain alat media, sarana, dan prasarana. KAI Access merupakan alat media dan juga

prasarana yang disediakan oleh PT KAI untuk menunjang proses pengangkutan penumpang. Akan tetapi aplikasi ini belum menyediakan fitur khusus bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas akan mendapatkan kemudahan dan bantuan jika ia membeli tiket secara langsung di stasiun dikarenakan sudah banyak disediakan fasilitas dan petugas yang akan membantu penyandang disabilitas.

Perkeretaapian diselenggarakan berdasarkan asas kemandirian, keadaan ini sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Dalam menggunakan sarana dan prasarana yang mendukung proses pengangkutan, semua orang yang menggunakan fasilitas umum harus bisa mencapai dan mempergunakan fasilitas tersebut tanpa membutuhkan bantuan orang lain. Akan tetapi kenyataannya penyandang disabilitas masih harus membutuhkan bantuan dari orang lain untuk mengakses aplikasi KAI Access jika ingin membeli tiket. Tentunya hal ini belum memberikan kemaslahatan secara penuh bagi penyandang disabilitas dikarenakan masih terdapat unsur yang menyulitkan bagi yang penggunanya.

Saat ini, pemesanan tiket secara online melalui KAI Access bagi penyandang disabilitas jika ditinjau dari segi *masalah mursalah* maka memberikan dampak positif sebagai berikut:

1. Penyandang disabilitas dapat membeli tiket dengan mudah tanpa harus bersusah payah pergi ke stasiun terlebih dahulu.
2. Penyandang disabilitas tidak perlu lama menunggu dalam pemesanan tiket karena harus mengantre.
3. Dapat mengatur ulang jadwal dengan mudah.

4. Tidak perlu antri terlalu lama untuk mencetak *e-boarding pass* ketika akan *check in*.

Tujuan dari PT KAI dalam memberikan inovasi melalui pemesanan tiket secara online melalui KAI Access tentunya untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada penggunanya, khususnya bagi penyandang disabilitas sendiri. Salah satu tujuannya yaitu untuk memudahkan para pembeli untuk membeli tiket. Hal ini sejalan dengan pengertian *masalah mursalah* itu sendiri yaitu suatu perbuatan yang mendorong kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia dan yang baik itu sejalan dengan tujuan syara' serta tidak ada syara' yang secara khusus menolaknya atau menerimanya, akan tetapi belum tersedianya fitur yang dapat digunakan bagi penyandang disabilitas akan menyebabkan tindakan diskriminasi yang mana akan menimbulkan ketidakadilan bagi yang menerima perlakuan tersebut.

Dalam hal aksesibilitas aplikasi KAI Access ditinjau dari *masalah mursalah* bagi penyandang diabilitas, aplikasi ini belum cukup aksesibel. Hal ini tentunya akan menyulitkan bagi penyandang disabilitas karena dalam pemesanan tiket masih membutuhkan bantuan orang lain. Meskipun tujuan dari kebijakan baru yang mewajibkan semua pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi ini baik, tetapi penyandang disabilitas akan kesusahan untuk menggunakannya selama belum ada fitur khusus yang mendukung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket KAI secara online di DAOP 8 Surabaya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas masih belum terpenuhi dengan baik dikarenakan belum adanya fasilitas yang aksesibel dalam mendukung proses pemesanan tiket tersebut.
2. Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket KAI secara online di DAOP 8 Surabaya menurut *masalah mursalah* belum sepenuhnya memberikan kemaslahatan dikarenakan masih terdapat diskriminasi yang disebabkan oleh belum tersedianya fitur yang mendukung bagi penyandang disabilitas.

B. Saran

1. Sebaiknya pihak DAOP 8 Surabaya segera memenuhi fasilitas yang mudah diakses yang berbentuk alat media bagi penyandang disabilitas dalam pemesanan tiket KAI secara online.
2. Sebaiknya pihak DAOP 8 Surabaya segera membuat peraturan mengenai standar pelayanan minimum pemesanan tiket KAI secara online supaya penyandang disabilitas dapat diperlakukan secara adil dan terhindar dari diskriminasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Adji, Sution Usman, dkk. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Agustin, Risa. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Serba Jaya, 2011.
- Anonim. *Profil KAI Access*.
- Anonim. *Profil Perusahaan 2019*.
- Asikin, Amiruddin, dan Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Amiruddin, dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Depok: Rajawali Pers. 2019.
- Dewata, Mukti Fajar Nur, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Djalil, A. Basiq. *Ilmu Ushul Fiqh Satu dan Dua*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Efendi, Jonaedi, dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana. 2016.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013.
- Raharjdo, Satjipto. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kompas, 2003.

RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30 Edisi Terbaru*.

Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1986.

Susanti, Dyah Octorina. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh 2*. Jakarta: Kencana Prenadamedia group, 2008.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Jurnal dan Karya Ilmiah

Angkasa, Yala Wana. “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api (Studi di DAOP 8 KA Wilayah Jatim Stasiun Kota Baru Malang)”, Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang, 2017.
<http://eprints.umm.ac.id/36219/>

Asri, Dyah Permata Budi. “Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta,” *Journal of Intellectual Property*, Vol. 1 No. 1(2018): 13-23
<https://journal.uui.ac.id/JIPRO/article/view/11142/8509>

Damasningrum, Yuni Lastantri. “Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Umum Kereta Api Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Undergraduate thesis,

Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2015.

https://eprints.uns.ac.id/23764/1/E0008262_pendahuluan.pdf

Nufianti, Nurulia. “Pemenuhan Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Kereta Api DAOP VIII Surabaya Perspektif Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan Masalah”, Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016.
<http://etheses.uin-malang.ac.id/2787/>

Nuraviva, Lelly. “Áksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta,” *Journal of Politic and Government Studies*, no. 7.1(2017): 1-10
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/19073>

Qorib, Ahmad dan Isnaini Harahap. “Penerapan Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam,” *Analytica Islamica*, Vol. 5, No. 1 (2016): 55-80
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/view/480>

Rahayu, Sugi, Utami Dewi, dan Marita Ahdiyana. “Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Socia*, Vol. 10 No. 2 (2013): 108-119
<https://journal.uny.ac.id/index.php/sosia/article/view/5347/4650>

Rompis, Kartika Gabriela. “Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif Hukum Hak Asasi Manusia,” *Lex Administratum*, Vol. IV, No. 2 (2016) :171-177
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/11441/1030>

Saputra, Nico. “Peran Pemerintah Terhadap Penyediaan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas Ditinjau dari Pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas,” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* no. 25(2019): 7
<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/3286>

Sukmawati, dan Didi Susianto. “Perancangan Sistem Pemesanan E-Tiket Pada Wisata di Lampung Berbasis Web Mobile,” *Onesismik*, Vol. 2, No. 2 (2019): 60-71
<https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/onesismik/article/view/269/130>.

Yaini, Fitri. “Analisis Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 18 Tentang Penyediaan Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Pada Sekolah Luar Biasa Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung)”, Undergraduate thesis, Universitas Raden Intan Lampung, 2020.
<http://repository.radenintan.ac.id/9888/1/FITRI%20TAMBAHAN.pdf>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

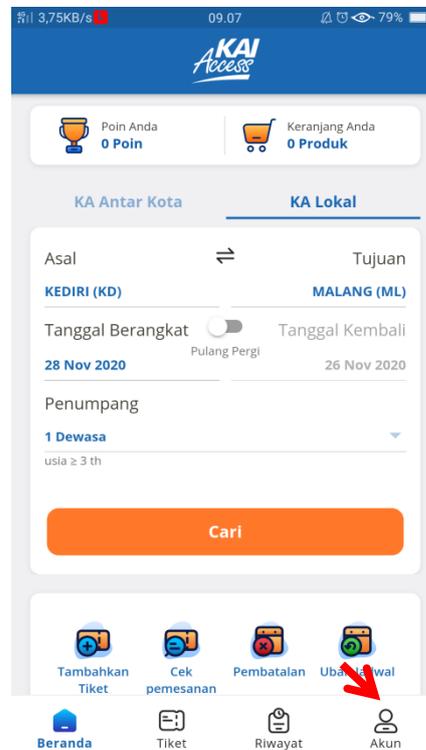
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas

Internet

Wisnuwardani, Dyah Puspita. “Ada 4, Kenali Ragam Disabilitas,” *Liputan 6*, 4 Desember 2019, diakses 18 Mei 2020, <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4126110/ada-4-kenali-ragam-disabilitas#>

LAMPIRAN

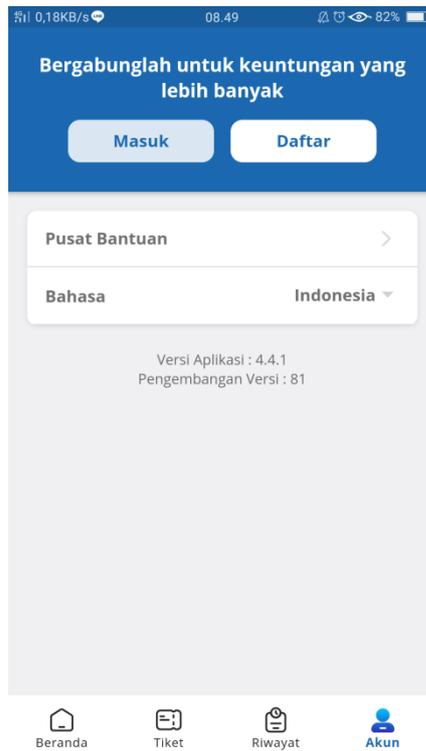
Cara pemesanan tiket KAI melalui aplikasi KAI Access



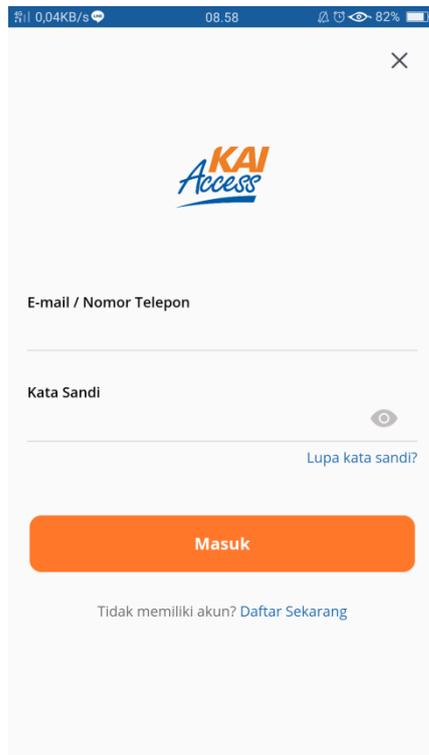
Menu utama yang terdapat dalam KAI Access.

Klik opsi Akun yang berada di kanan bawah jika ingin registrasi maupun *Log*

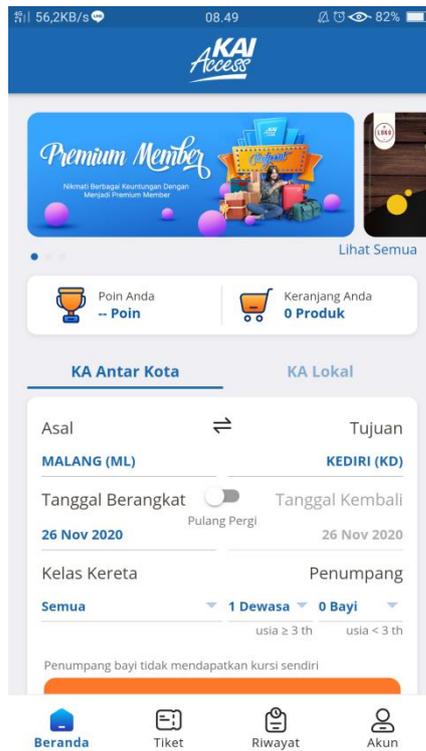
In



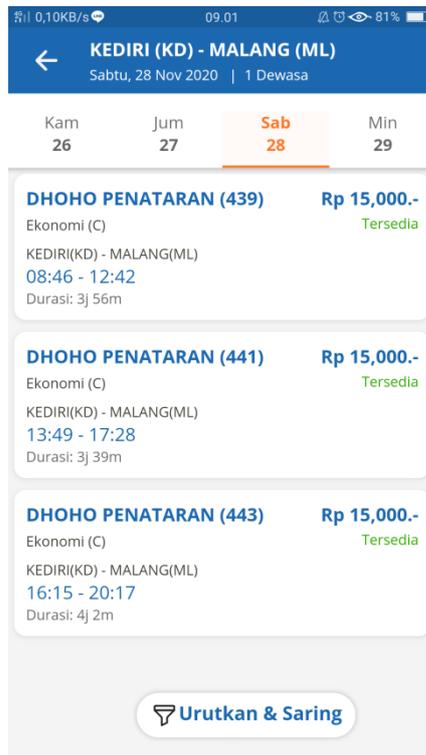
Selanjutnya terdapat menu untuk “masuk” jika sudah pernah mendaftar dan menu “daftar” jika calon penumpang belum pernah melakukan pemesanan tiket melalui KAI Access. Sebelum memesan tiket, calon penumpang diwajibkan untuk mengisi data diri sesuai dengan identitas yang ada.



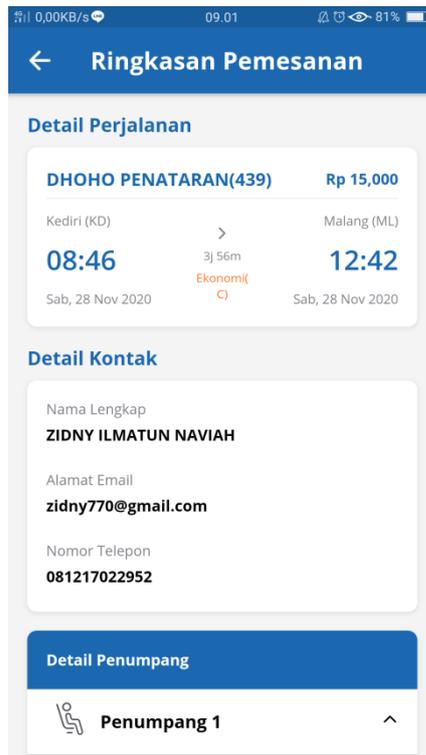
Setelah melakukan registrasi, calon penumpang dapat memasukkan e-mail atau nomor telepon beserta kata sandi yang telah dibuat. Selanjutnya klik opsi “masuk”.



Lalu tampilan layar akan kembali seperti semula. Calon penumpang dapat memilih akan bepergian menggunakan kereta api antar kota maupun kereta api lokal. Selanjutnya mengisi asal dan tujuan perjalanan beserta tanggal keberangkatan maupun kepulangan serta jumlah penumpang.



Setelah memilih tujuan dan tanggal keberangkatan, calon penumpang dapat memilih jenis kereta beserta jam keberangkatan yang diinginkan. Juga terdapat tarif kereta yang bisa dipilih.



Disini penulis memilih jenis kereta ekonomi dengan nama kereta Dhoho Penataran untuk tujuan Kediri-Malang pada jam keberangkatan pukul 08.46 WIB dengan tarif Rp 15.000,-.

Ringkasan Pemesanan

ZIDNY ILMATUN NAVIAH

Alamat Email
zidny770@gmail.com

Nomor Telepon
081217022952

Detail Penumpang

Penumpang 1

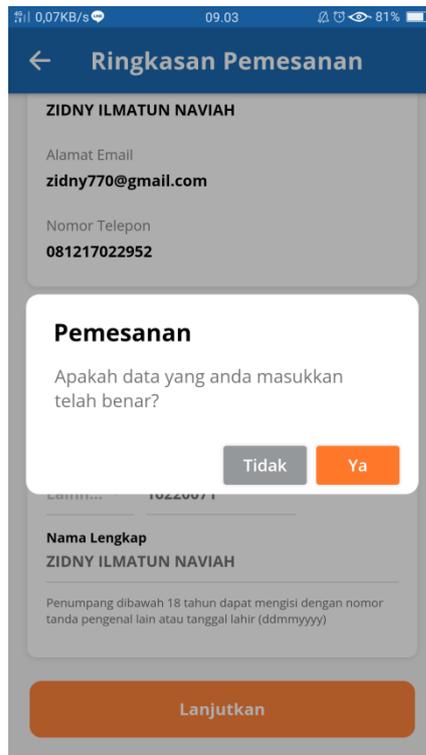
Tipe ID No ID
Lainn... 16220071

Nama Lengkap
ZIDNY ILMATUN NAVIAH

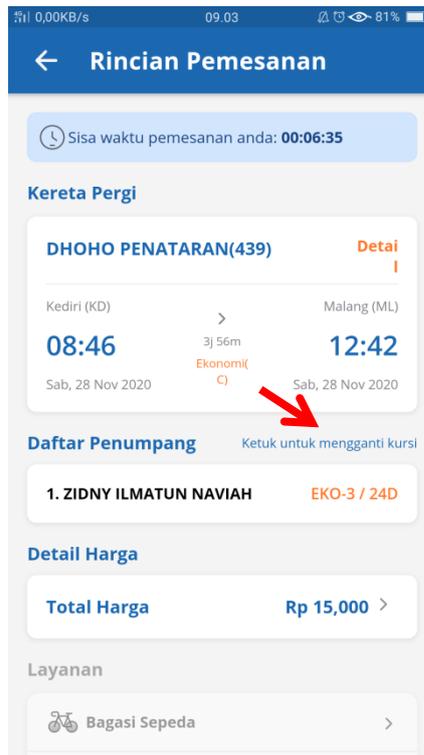
Penumpang dibawah 18 tahun dapat mengisi dengan nomor tanda pengenal lain atau tanggal lahir (ddmmyyyy)

Lanjutkan

Pastikan data diri yang dimasukkan sudah benar karena ketika *check in* petugas akan memeriksa kecocokan yang terdapat dalam kartu identitas dan yang ada di aplikasi. Selanjutnya klik opsi “lanjutkan”.



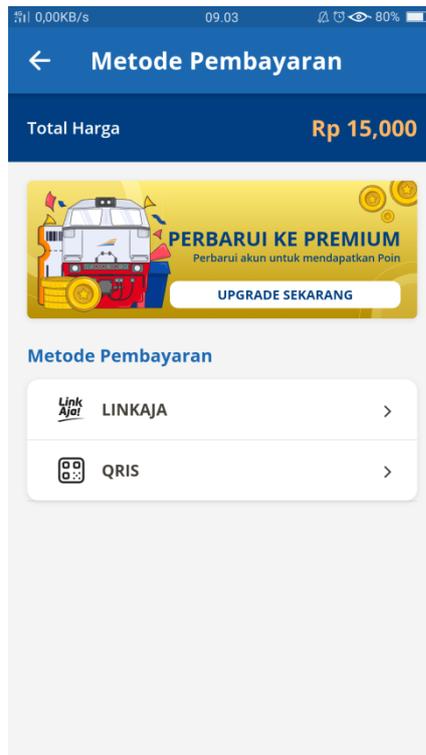
Klik opsi “ya” jika data diri yang dimasukkan sudah benar atau klik “tidak” jika terdapat kesalahan dalam memasukkan data diri. Calon penumpang dapat membetulkan terlebih dahulu data diri yang salah.



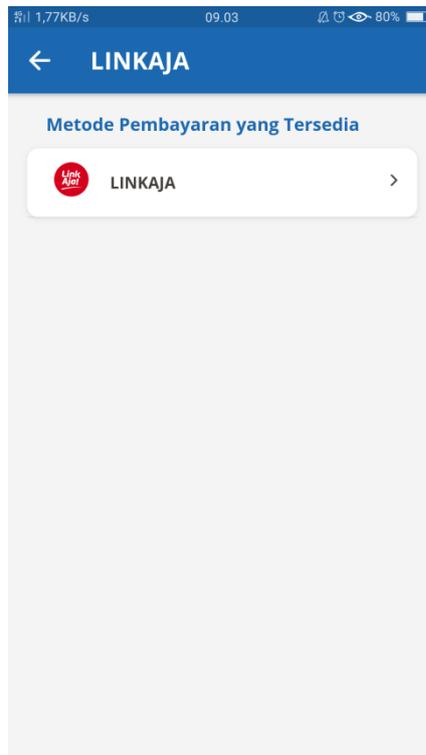
Selanjutnya calon penumpang akan diarahkan pada tab rincian pemesanan seperti yang terdapat di atas. Calon penumpang juga dapat mengganti nomor kursi yang diinginkan apabila masih terdapat kursi lain yang kosong.



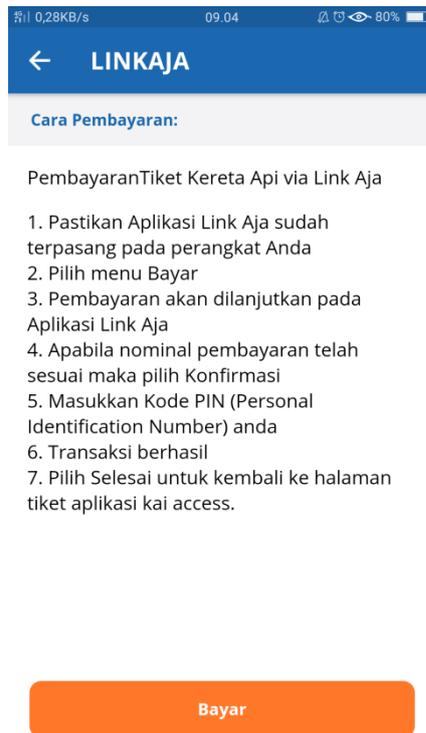
Pastikan untuk klik kolom bahwa anda telah membaca dan setuju terhadap syarat dan ketentuan yang ada. Selanjutnya klik opsi “bayar sekarang”.



Pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi LinkAja dan Qris. Klik salah satu opsi yang disediakan.

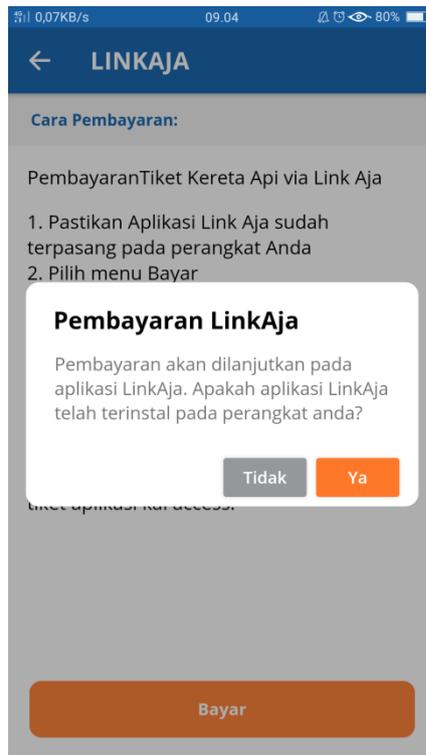


Saat ini penulis akan mencoba menggunakan aplikasi LinkAja. Pastikan calon penumpang sudah mempunyai aplikasi yang digunakan serta saldo yang ada mencukupi.

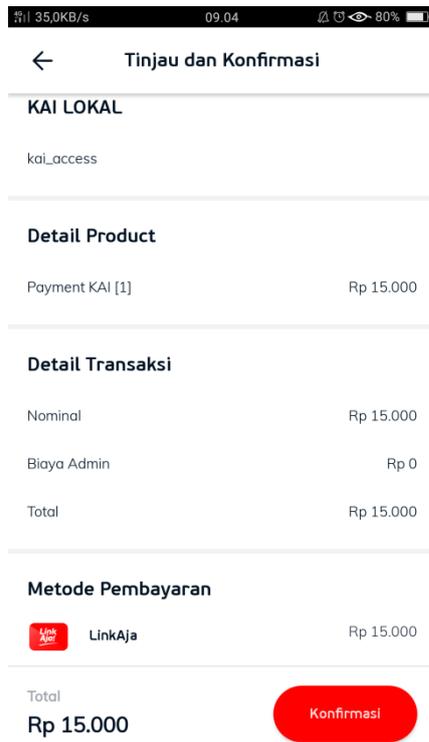


Baca dan pelajari tata cara pembayaran tiket kereta api menggunakan aplikasi

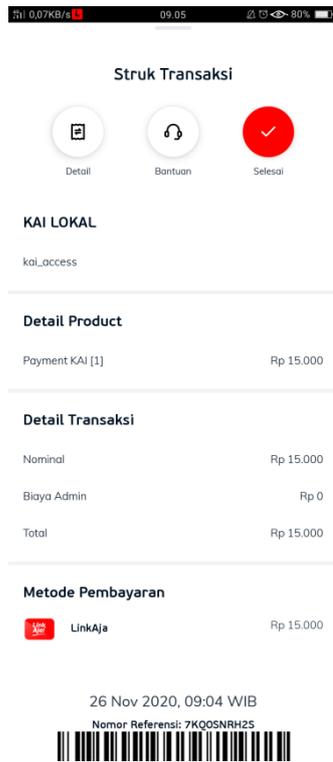
LinkAja. Selanjutnya klik opsi “bayar”.



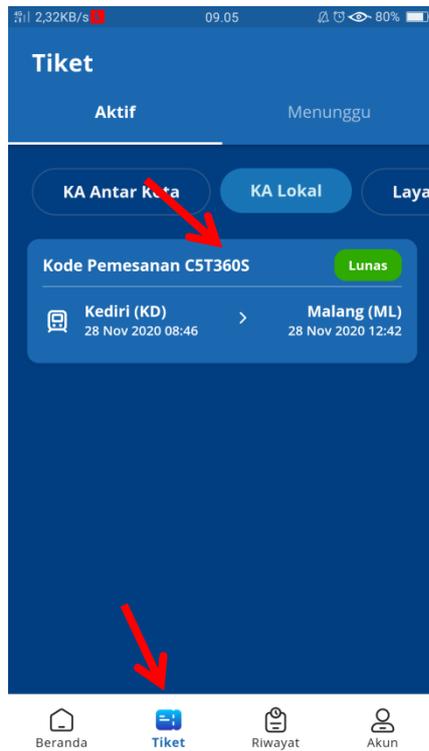
Klik opsi “ya” jika sudah menginstal aplikasi LinkAja atau “tidak” jika aplikasi belum terinstal.



Calon penumpang akan diarahkan ke aplikasi LinkAja untuk melakukan pembayaran. Jika keterangan yang ada sudah sesuai maka klik opsi “konfirmasi”.



Jika sudah muncul tab seperti gambar di atas maka pembayaran dianggap sukses.



Calon penumpang dapat kembali ke aplikasi KAI Access dan memilih menu “tiket” untuk mengecek tiket yang sudah dibeli. Detail tiket dapat dilihat dengan cara klik *bar* pemesanan.



Tampilan detail tiket yang sudah berhasil dipesan.



Gambar di atas merupakan *e-ticket* yang digunakan ketika akan *check in*.

Jika dilihat dari menu yang terdapat dalam KAI Access maka dapat disimpulkan belum terdapat menu yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Semua opsi yang harus diklik belum bisa menggunakan fitur suara dan tidak terdapat huruf braile yang bisa digunakan.