

**Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI *Access* pada Pengguna Kereta Api  
Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami  
(Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**Vinta Yunita**

**9.313.179.16**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi dengan judul:**  
**Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI *Access* pada Pengguna Kereta Api**  
**Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami**  
**(Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri)**

Ditulis Oleh:  
**Vinta Yunita**  
**9313.179.16**

Telah disetujui untuk diujikan:  
Kediri, 19 Maret 2021

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE.,MM.**  
**NIP. 19691025 200312 1 001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi dengan judul:**  
**Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI *Access* pada Pengguna Kereta Api**  
**Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami**  
**(Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri)**

Ditulis Oleh:  
**Vinta Yunita**  
**NIM. 9313.179.16**

Telah disetujui untuk diujikan:  
Kediri, 26 Maret 2021

Pembimbing II



**Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I**  
**NIP. 19840815 2018012 001**




## HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PEMBELIAN TIKET MELALUI KAI ACCESS PADA PENGGUNA  
KERETA API LOKAL-DHOHO DITINJAU DARI PERILAKU KONSUMEN  
ISLAMI  
(Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri)

VINTA YUNITA  
9.313.179.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 April 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Jamaludin A. Khalik, Lc., MA**  
**NIP. 19750913 200801 1 014**   
(.....)
2. Penguji I  
**Achmad Munif, SE., MM**  
**NIP. 19691025 200312 1 001**   
(.....)
3. Penguji II  
**Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I**  
**NIP. 19840815 201801 2 001**   
(.....)

Kediri,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : VINTA YUNITA  
NIM : 9.313.179.16  
Judul : ANALISIS PEMBELIAN TIKET MELALUI KAI  
ACCESS PADA PENGGUNA KERETA API LOKAL-  
DHOHO DITINJAU DARI PERILAKU KONSUMEN  
ISLAMI (STUDI KASUS DI STASIUN BESAR KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat  
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian  
akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan  
harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan  
terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**(Ahmad Munif, SE.,MM.)**  
NIP.19691025 200312 1 001

Pembimbing II



**(Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I)**  
NIP. 19840815 201801 2 001

## NOTA PEMBIMBING

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

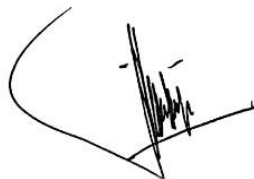
Nama : VINTA YUNITA  
NIM : 9.313.179.16  
Judul : ANALISIS PEMBELIAN TIKET MELALUI KAI  
ACCESS PADA PENGGUNA KERETA API LOKAL-  
DHOHO DITINJAU DARI PERILAKU KONSUMEN  
ISLAMI (STUDI KASUS DI STASIUN BESAR KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa  
petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah  
yang dilaksanakan pada tanggal 12 April 2021, kami dapat menerima dan  
menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan  
terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**(Ahmad Munif, SE., MM.)**  
NIP.19691025 200312 1 001

Pembimbing II



**(Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I)**  
NIP. 19840815 201801 2 001

## MOTTO

قُلْ يَا عِبَادِ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا  
حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ  
حِسَابٍ

Artinya : Katakanlah Muhammad, “Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman! Bertakwalah kepada Tuhanmu.” Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini akan memperoleh kebaikan. Dan Bumi Allah itu luas. Hanya orang-orang yang bersabarlah yang disempurnakan pahalanya tanpa batas.

( QS. Az-Zumar 39:10 )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT dan segala doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan penuh syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan terselesaikan. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Bapak dan Ibu, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kelancaran dan kesuksesan penulis, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling khusyu' selain doa yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terima kasih saja takkan cukup untuk membalas kebaikan orang tua. Oleh karena itu, terimalah persembahan bukti dari bakti dan cintaku untuk kalian Bapak dan Ibuku.
3. Kakakku tersayang, yang selalu memberikan dukungan dan doa serta ikut andil membantu kesana kemari dalam proses penyelesaian skripsi penulis.
4. Orang tercinta yang selalu mensupport, membantu, menemani dalam menyelesaikan skripsi penulis.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian yang sudah mensupport, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua keluarga yang sangat saya cintai dan sayangi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Amin



## TRANSLITERASI

### A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	Ḍ
ب	B	ط	Ṭ
ت	T	ظ	Ẓ
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	Ḥ	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	Ṣ	ي	Y

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*shaddah*) yang bersumber dari *ya' nisbah* (*ya'* yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya.

احمدي : Ditulis *Ahmadīyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan *ya' nisbah* ditulis dobel hurufnya

دل : Ditulis *Dalla*

### C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis “ah”:

جماعة : Ditulis *Jamā'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis “at”:

نعمة الله : Ditulis *ni'mat Allah*

زكاة الفطر : Ditulis *zakāt al-fiṭr*

### D. Vokal Pendek

*Fathah* ditulis a, *kasrah* ditulis I, *dhammah* ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

### E. Vokal Panjang

a panjang ditulis a, i panjang ditulis i, u panjang ditulis u, masing-masing coretan diatas huruf a, i, u.

### F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (اي) dan (او).

### G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf *qamariyah* maupun diikuti huruf *syamsiyah*, huruf al ditulis:

الجامعة : Ditulis *al-Jāmi'ah*

الشية : Ditulis *al-Shī'ah*

## **H. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

## **I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat**

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : Ditulis *Shaikh al-Islām*

## **J. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nash*, *al-Quran*, *hadist*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## ABSTRAK

VINTA YUNITA, Dosen Pembimbing: Achmad Munif, SE., MM. dan Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I, Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI *Access* pada Pengguna Kereta Api Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami (Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri), Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2021.

Kata Kunci: KAI *Access*, Perilaku Konsumen Islami

Persaingan dunia bisnis di dalam perusahaan kini kian ketat, maka dari itu perusahaan yang ingin berkembang berusaha menciptakan terobosan inovasi terbaru untuk dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen terkait suatu produk dan jasa yang telah ditawarkannya. Kini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Besar Kediri menerapkan aplikasi KAI *Access* sebagai layanan jasa pembelian tiket pada pengguna kereta api Lokal-Dhoho, yang bertujuan memberikan berbagai manfaat dan kemudahan untuk menarik para pengguna dalam menentukan keputusan pembelian tiket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* pada pengguna kereta api Lokal-Dhoho ditinjau dari perilaku konsumen Islami.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kediri sudah berhasil menarik konsumen dengan menggunakan layanan *online* yaitu aplikasi KAI *Access* untuk melakukan pembelian tiket kereta api Lokal-Dhoho yaitu dengan jadi beli tiket melalui aplikasi KAI *Access*. Dalam penelitian ini, sudah sesuai perilaku konsumen Islami dalam mengkonsumsi jasa yaitu menganut prinsip keadilan, prinsip kebersihan, prinsip kesederhanaan, prinsip kemurahan hati, dan prinsip moralitas. Dimana kelima prinsip ini, konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa semata-mata untuk mencari ridha Allah SWT. Penelitian ini sudah sesuai dengan ajaran Islam yang tertuang dalam surat An-Nisa' ayat 29 yang dijelaskan bahwa pembelian barang maupun jasa harus atas dasar suka sama suka, dimana pengguna kereta api Lokal-Dhoho ini sudah merasakan tingkat kepuasannya terhadap layanan prima berbasis *online* yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kediri kepada konsumen dalam pembelian tiket melalui KAI *Access* sebagai kebutuhan alat transportasi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI *Access* pada Pengguna Kereta Api Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami (Studi Kasus di Stasiun Besar Kediri)” hingga di titik akhir terselesaikan dengan baik.

Penulis dalam menyelesaikan proses skripsi telah menerima banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Achmad Munif, SE.,MM.selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta sabar dalam membimbing, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh staff DAOP 7 Madiun yang telah membantu selama proses perizinan penelitian.
5. Seluruh staff PT. Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Besar Kediri yang telah banyak membantu selama melakukan penelitian.

6. Orang tua tercinta dan kakakku beserta segenap keluarga lainnya yang tiada henti memberikan doa, dukungan, serta kasih dan sayang kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
7. Orang tercinta yaitu Vando yang selalu ada untuk mensupport dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh sahabat-sahabatku DEMA Prodi Ekonomi Syariah Periode 2019/2020, sahabat karibku Lala dan Dilla, beserta lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016, teman-teman KKN 55 Plabuhan-Jombang, teman-teman PPZ Lazisnu Nganjuk, dan PKS BRI Syariah KCP Ngronggo yang telah memberikan dukungan dan doa.
10. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas semua doa dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan amal baik yang diberikan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Amin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Perilaku Konsumen .....	20
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
3. Pengertian Pembelian.....	23
4. Proses Keputusan Pembelian .....	23
5. Pengertian Perilaku Konsumen Islami .....	26
B. Teori Konsumsi Islam .....	27
1. Pengertian Konsumsi .....	27

2. Dimensi Perilaku Konsumsi.....	27
3. Pengertian Konsumsi Islam.....	29
4. Prinsip-Prinsip Konsumsi dalam Islam.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Kehadiran Peneliti.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Pengajuan Keabsahan Data.....	42
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	43
<b>BAB IV PAPAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	45
1. Sejarah Kereta Api Dhoho.....	45
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
3. Tujuan, Sasaran dan Strategi Perusahaan.....	47
4. Logo Perusahaan.....	50
5. Pilar Perusahaan.....	51
6. Struktur Organisasi.....	53
7. Job Description.....	53
8. Pelayanan Prima PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	55
9. Bidang Usaha PT. Kereta Api Indonsesi (Persero).....	57
10. Prosedur Pemesanan Tiket Melalui KAI <i>Access</i> .....	58
11. Tips Pembatalan Tiket.....	59
12. Persyaratan Perjalanan Kereta Api.....	60
B. Paparan Data.....	61
C. Temuan Penelitian.....	80
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pembelian Tiket Melalui KAI <i>Access</i> pada Pengguna KA Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen.....	84



B. Analisis Pembelian Tiket Melalui KAI <i>Access</i> pada Pengguna KA Lokal-Dhoho Ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami .....	88
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Manifest Lokal Kereta Api Dhoho Periode 5 bulan terakhir 2019 .....	5
Tabel 1.2 Data Manifest Lokal Kereta Api Dhoho Periode 3 tahun terakhir 2019 .....	6
Tabel 1.3 Data Manifest Naik-Turun Penumpang KA Lokal-Dhoho Periode tahun 2020 .....	7
Tabel 4.1 Tarif Kereta Api Lokal-Kelas Ekonomi.....	58
Tabel 4.2 Data Mengenali Pembelian Konsumen.....	64
Tabel 4.3 Data Pencarian Informasi Konsumen .....	68
Tabel 4.4 Data Evaluasi Alternatif Konsumen .....	72
Tabel 4.5 Data Keputusan Pembelian Konsumen.....	75
Tabel 4.6 Data Perilaku Konsumen Pasca Membeli.....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |          |   |   |
|----------|---|---|
| Lampiran | 1 | Pedoman Wawancara   |
| Lampiran | 2 | Dokumentasi Foto  |
| Lampiran | 3 | Surat Izin Penelitian untuk DAOP 7 Madiun   |
| Lampiran | 4 | Surat Izin Penelitian untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero)<br>Stasiun Besar Kediri dari IAIN Kediri |
| Lampiran | 5 | Balasan Surat Penelitian dari DAOP 7 Madiun   |
| Lampiran | 6 | Surat Keterangan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero)<br>Stasiun Besar Kediri                        |
| Lampiran | 7 | Daftar Konsultasi Skripsi   |
| Lampiran | 8 | Daftar Riwayat Hidup Penulis  |