

BAB III

LOKASI PENELITIAN

1.1. Letak Geografis dan Sejarah Panyabuangan Kabupaten Mandailing Natal

3.1.1. Letak Geografis Kabupaten Mandailing Natal

Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu daerah otonom baru yang berada di Provinsi Sumatera Utara, yang terbentuk melalui pemekaran wilayah dari Kabupaten Tapanuli Selatan. Pada tahun 1992, Dewan Perwakilan Rakyat Tingkat I Provinsi Sumatera Utara mengambil keputusan untuk melakukan pemekaran wilayah, dengan prioritas utama membentuk Kabupaten Mandailing Natal sebagai Daerah Tingkat II. Selanjutnya, pada tanggal 23 November 1998, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal, yang secara resmi diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada 9 Maret 1999. Berdasarkan undang-undang tersebut, Kabupaten Mandailing Natal, yang sering disingkat MADINA, pada awal pembentukannya terdiri dari delapan kecamatan (Marcelliani, 2022, 40–42).

Pada 29 Juli 2003, Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2003 mengenai pembentukan kecamatan, dan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2003 tentang pemekaran desa. Kedua peraturan ini menambah jumlah kecamatan menjadi 17, yang mencakup 322 desa dan 7 kelurahan. Selanjutnya, pada 15 Februari 2007 diterbitkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2007, yang membentuk lima kecamatan baru, yakni Ranto Baek, Huta Barget, Puncak Sorik Marapi, Pakantan, dan Sinunukan, sehingga jumlah kecamatan bertambah menjadi 22 dengan 349 desa dan 32 kelurahan.

Kemudian, pada 7 Desember 2007, Kabupaten Mandailing Natal mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 45 Tahun 2007 dan Nomor 46 Tahun 2007 terkait pemekaran desa dan pembentukan Kecamatan Naga Juang, yang

mencakup desa Tambiski, Tarutung Panjang, Humbang I, Sayur Matua, Banua Rakyat, Banua Simanosor, dan Tambiski Nauli. Dengan peraturan ini, total Wilayah administratif Kabupaten Mandailing Natal bertambah menjadi 23 kecamatan, 27 kelurahan, dan 377 desa.

Secara geografis, Kabupaten Mandailing Natal terletak di bagian selatan Provinsi Sumatera Utara, pada koordinat $0^{\circ}10'-1^{\circ}50'$ Lintang Utara dan $98^{\circ}10'-100^{\circ}10'$ Bujur Timur, dengan ketinggian wilayah yang bervariasi antara 0 hingga 2.145 meter di atas permukaan laut. Kabupaten ini menempati posisi paling selatan Provinsi Sumatera Utara dan berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatera Barat. Batas-batas wilayah Kabupaten Mandailing Natal dapat dijabarkan sebagai berikut: (Marcelliani, 2022, hlm. 40–42).

Batas bagian Utara	Kab. Tapanuli Selatan dan Kab. Padang Lawas
Batas bagian Timur	Provinsi Sumatera Barat
Batas bagian Selatan	Provinsi Sumatera Barat
Batas bagian Barat	Samudera Hindia

Sumber Data: <https://go.wps.com/seC2tZPHFZuN>

Kabupaten yang memiliki Panyabungan sebagai ibu kota ini mencakup wilayah perencanaan seluas $\pm 6.134,00 \text{ km}^2$, yang setara dengan 8,40 persen dari total wilayah Provinsi Sumatera Utara. Kondisi iklim di daerah ini menunjukkan suhu udara berkisar antara 23°C hingga 32°C , dengan tingkat kelembapan relatif berada pada rentang 80–85% (Marcelliani, 2022, 40–42).

1.2.2 Sejarah Singkat Kabupaten Mandailing Natal

Kabupaten Mandailing Natal berposisi sebagai wilayah penyangga antara dua komunitas yang memiliki sistem kekerabatan berbeda, yaitu Batak Toba di Tapanuli Utara yang menganut sistem patrilineal, dan Minangkabau di Sumatera Barat yang menerapkan sistem matrilineal. Posisi sebagai zona pertemuan dua kebudayaan ini menyebabkan masyarakat Mandailing mengalami proses akulturasi melalui interaksi budaya yang intensif, sehingga nilai-nilai dari kedua komunitas tersebut dapat diinternalisasi dan

memperkaya karakter masyarakat Mandailing. Hasil akulturasi ini tercermin dalam budi pekerti yang menonjolkan kelugasan dan ketegaran khas masyarakat utara, sekaligus kecerdikan dan keterampilan yang menjadi ciri masyarakat selatan. Fakta ini menunjukkan bahwa sejak akhir abad ke-14, suku bangsa dan wilayah yang dikenal sebagai Mandailing telah memperoleh pengakuan. Namun demikian, selama lebih dari lima abad berikutnya, keberadaan Mandailing cenderung tidak mendapat sorotan signifikan dalam catatan sejarah (Agustina, 2019, 36–39).

Memasuki abad ke-19, ketika Belanda mulai menguasai wilayah Mandailing yang kaya sumber daya alam, Mandailing mencatat babak sejarah baru. Terdapat beberapa versi mengenai asal-usul penamaan Natal. Satu versi menyebutkan bahwa bangsa Portugis yang pertama kali memberi nama tersebut, karena saat tiba di pelabuhan di pesisir barat Mandailing, mereka menilai pelabuhan ini menyerupai Pelabuhan Natal di ujung selatan Benua Afrika. Versi lain mengemukakan bahwa armada Portugis mendarat di pelabuhan ini tepat pada hari Natal, sehingga nama pelabuhan diambil dari hari tersebut. Ada pula versi yang menegaskan bahwa penamaan Natal sama sekali tidak terkait dengan pelabuhan Natal di Afrika Selatan maupun dengan hari Natal itu sendiri (Agustina, 2019, 36–39).

Puti Balkis A. Alisjahbana, adik kandung sastrawan Sutan Takdir Alisjahbana, mengemukakan bahwa istilah Natal berasal dari dua bentuk ungkapan singkat yang berakar dari bahasa Mandailing dan bahasa Minangkabau. Dalam bahasa Mandailing dikenal ungkapan *natarida*, yang bermakna “sesuatu yang tampak”, merujuk pada pandangan wilayah dari kaki pegunungan Sorik Marapi di Mandailing. Seiring perkembangan bahasa dan penggunaan masyarakat, istilah tersebut kemudian mengalami penyederhanaan menjadi *Natar*. Hingga saat ini, penyebutan *Natar* masih banyak digunakan oleh masyarakat Mandailing untuk merujuk pada Natal, termasuk dalam penamaan Batang Natar sebagai sebutan lain dari Batang Natal.

Secara geografis dan kultural, wilayah Bukittinggi bagian utara berbatasan dengan kawasan Mandailing, dengan Panyabungan menempati posisi penting sebagai pusat kebudayaan tradisional. Keturunan tokoh leluhur Nasution, yaitu Si Baroar, tidak hanya memerintah sebagai raja-raja di sekitar Panyabungan, tetapi juga memegang kekuasaan di berbagai wilayah lain, seperti Muara Botung di Mandailing Julu yang dikenal pula sebagai Mandailing Kecil atau Klein Mandailing dan kini berada di Kecamatan Kotanopan sebelum terjadinya pemekaran wilayah serta di Muarasoma, Muara Parlampungan, dan Aek Nangali di kawasan Batang Natal. Selain itu, kekuasaan mereka juga meluas hingga Lumban Dolok dan Sihepeng yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Siabu. Seluruh raja tersebut tergabung sebagai anggota rapat adat yang berpusat di Panyabungan Tonga.

Dengan latar belakang historis tersebut, Kota Panyabungan dapat dipahami sebagai wilayah yang memiliki perjalanan sejarah yang panjang serta didukung oleh potensi ekonomi yang signifikan. Dalam konteks pemerintahan daerah pada masa Kabupaten Tapanuli Selatan, Panyabungan telah berkembang sebagai kota yang nyata dan fungsional, menempati posisi kedua setelah Padangsidempuan. Oleh karena itu, secara historis, kultural, dan ekonomis, Panyabungan dinilai layak untuk ditetapkan sebagai ibu kota kabupaten. (Agustina 2019, 36-39).

Secara empiris, Kota Panyabungan memiliki sejumlah karakteristik strategis. *Pertama*, wilayah ini terletak pada kawasan dataran rendah yang luas dan memiliki tingkat kesuburan tanah yang tinggi. *Kedua*, Panyabungan berfungsi sebagai Pusat Wilayah Pembangunan bagi kawasan Mandailing. *Ketiga*, kota ini berperan sebagai simpul distribusi utama komoditas pertanian sekaligus menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi regional. *Keempat*, sejak lama Panyabungan telah menjadi lokasi penempatan Pembantu Bupati Tapanuli Selatan, yang menunjukkan peran administratifnya dalam struktur pemerintahan daerah. Berdasarkan kondisi tersebut, penetapan suatu kota sebagai ibu kota tidaklah tepat apabila semata-mata didasarkan pada

pertimbangan historis. Keterbatasan pendekatan yang hanya mengandalkan aspek sejarah dapat dipahami dengan meninjau sejumlah kota bersejarah di Indonesia yang tidak berkembang menjadi ibu kota negara hingga saat ini. Beberapa di antaranya ialah Palembang yang pernah menjadi pusat Kerajaan Sriwijaya dengan kekuasaan yang meluas di wilayah Nusantara, Mojokerto sebagai bekas ibu kota Kerajaan Majapahit, Yogyakarta yang pernah berfungsi sebagai ibu kota Republik Indonesia pada masa Republik Indonesia Serikat, Bukittinggi sebagai pusat Pemerintahan Darurat Republik Indonesia (PDRI), serta Bogor yang pada masa kolonial Belanda menjadi kedudukan Sekretaris Jenderal pemerintah dan memiliki istana megah. Apabila dikaji secara komprehensif dari berbagai aspek, kota-kota tersebut tidak menunjukkan tingkat kelayakan yang melampaui Jakarta sebagai Ibu Kota Republik Indonesia. Analogi yang sama dapat diterapkan dalam menilai kelayakan Panyabungan sebagai ibu kota Kabupaten Mandailing Natal. Selain memiliki rekam jejak sejarah keterbukaan yang relatif panjang, Panyabungan juga didukung oleh potensi ekonomi yang signifikan sebagai modal utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan daerah. (Agustina 2019, 36-39).

3.2 Profile Loret Travel Yang Menerapkan Uang Tambahan di Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

3.2.1 Gambaran Umum Loret Travel di Panyabungan

Panyabungan sebagai Ibu Kota Kabupaten Mandailing Natal, merupakan pusat aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat dari desa ke kota serta menuju provinsi lain. Tingginya kebutuhan transportasi mendorong kemunculan sejumlah loret travel yang menyediakan layanan angkutan penumpang. Usaha travel di daerah ini telah berkembang sejak tahun 1970 an dan masih bertahan hingga saat ini, menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat yang terus meningkat terhadap layanan transportasi cepat dan fleksibel.

Beberapa loket travel yang menjadi objek penelitian seperti PT. Travel Tersanjung, PT. TKB (taxi kita bersama), PT. Dinasty, PT. Duta Madina dan PT. Mandailing Bersaudara Xpress. Mewakili karakteristik usaha transportasi masyarakat Panyabungan yang dibangun atas dasar kebutuhan lokal. Semua loket tersebut berkembang dengan dukungan masyarakat, perluasan rute, serta penyesuaian terhadap perubahan zaman. Gambaran umum ini memberikan dasar bagi analisis lebih lanjut dalam Perspektif *Ijarah Terhadap Uang Tambahan Dalam Layanan Jasa Travel*.

1. Sejarah Singkat Locket Travel di Panyabungan

Travel TKB merupakan salah satu loket travel tertua di Panyabungan, berdiri sejak 1975 yang didirikan oleh Bapak H. Hasbullah dan awal terbentuknya loket travel ini beralasan dari CV, sebelum berkembang menjadi PT Taxi Kita Bersama. Locket travel ini mempunyai latar belakang pendirian usaha berasal dari kepedulian pendiri yang berasal dari daerah setempat serta pengalamannya sebagai anggota DPR, sehingga memahami kebutuhan mobilitas masyarakat. Sejak awal operasionalnya, travel TKB mendapat sambutan baik dari masyarakat, terutama karena layanan menjangkau daerah-daerah pedesaan di Sumatera Utara. Pelayanan pada awalnya bersifat lokal antar kota dalam provinsi, kemudian diperluas menjadi antar provinsi. Sistem pemesanan masih menggunakan metode manual dan komunikasi melalui via WhatsApp. Perubahan manajemen pernah terjadi setelah pendiri utama meninggal dunia, dan kini usaha dilanjutkan oleh Bapak H. Sarifudin selaku sebagai anak dari pendiri utama dan menjadi generasi penerus. Locket travel TKB ini pernah mengalami tantangan pada saat pandemi COVID-19, pada saat inilah usaha loket ini mengalami penurunan jumlah penumpang. Akan tetapi sekarang sudah normal lagi. (Sarifudin, 2025)

Adapun visi dan misi Locket Travel PT. TKB di Panyabungan adalah:

Visi:

Menjadi penyedia jasa travel unggulan yang mampu menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat dengan layanan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi.

Misi:

- a. Menyediakan jasa transportasi yang aman, terjangkau, dan sesuai dengan standar pelayanan yang baik.
- b. Mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang responsif dan komunikatif.
- c. Menjalin hubungan kerja yang baik antara perusahaan, karyawan, dan pengguna jasa.
- d. Melakukan inovasi layanan guna meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. (Sarifuddin, 2025)

Begitu juga dengan PT. Dynasty yang didirikan oleh ibu Miska Dynasty pada 15 Januari 2011. Loker ini mempunyai latar belakang pendiriannya diandasi oleh kondisi penjualan tiket pesawat di Panyabungan yang saat itu didominasi oleh pihak luar daerah. Hal tersebut mendorong pendiri untuk membuka usaha travel sekaligus sebagai bentuk kontribusi bagi daerah dalam menyediakan layanan transportasi dan peluang kerja. Sejak awal, Travel Dynasty langsung membuka layanan antar kota antar provinsi serta penjualan tiket pesawat, sehingga menjadi salah satu loker yang memiliki layanan terlengkap. Sistem pelayanan yang digunakan tetap manual, yakni dengan datang ke kantor atau melalui telepon/*WhatsApp*. Menurut pemilik loker ini, system manual dianggap lebih efektif karena memungkinkan penumpang memilih kursi secara langsung. PT. Dynasty ini tidak pernah mengalami pergantian manajemen hingga sekarang. Yang menjadi tantangan bagi PT. Dynasty ini adalah persaingan usaha dan keberadaan travel ilegal yang dapat mempengaruhi perkembangan usaha. (Dynasty, 2025)

Adapun visi dan misi Loker Travel PT. Dynasty di Panyabungan adalah:

- a. Memberikan layanan perjalanan yang aman & berkualitas, sesuai standar profesional dan kebutuhan pelanggan.

- b. Menyediakan jasa rental mobil, pengiriman paket, dan jasa transportasi antar kota yang terjangkau, dengan fasilitas terbaik dan pendampingan yang amanah.
- c. Meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui pelayanan ramah, informatif, dan responsif.
- d. Mengembangkan inovasi produk dan layanan agar mampu bersaing di industri travel modern.
- e. Menjalin kerja sama dengan mitra terpercaya baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.
- f. Mengedepankan nilai kejujuran, amanah, dan keselamatan sebagai budaya kerja perusahaan. (Dinasty, 2025)

Selanjutnya, Locket Travel Tersanjung yang didirikan pada tahun 2021 oleh Bapak Herman. Pendirian usaha ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat kampung dan daerah sekitar Panyabungan. Pada awal beroperasi, usaha ini mendapatkan respons positif dan dukungan penuh dari masyarakat karena melayani rute-rute yang sulit dijangkau. Pada mulanya, Travel Tersanjung hanya melayani rute antar kota dalam Kabupaten Sumut, namun kemudian berkembang menjadi rute antar kota antar provinsi. Sistem pelayanan masih bersifat manual melalui pemesanan langsung, telepon, atau WhatsApp. Hingga saat ini, kepemilikan masih berada di bawah naungan pendiri tanpa perubahan manajemen. Perkembangan usaha mulai menghadapi persaingan dengan bertambahnya jumlah pengusaha travel di Panyabungan (Herman, 2025).

Adapun visi dan misi Locket Travel PT. Tersanjung di Panyabungan adalah:

Visi:

Menjadi perusahaan jasa travel yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat.

Misi:

- a. Menyelenggarakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan beretika.
- b. Menjamin kepastian layanan melalui pengelolaan operasional yang tertib dan bertanggung jawab.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan melalui evaluasi dan perbaikan sistem kerja.
- d. Membangun kepercayaan pelanggan dengan mengedepankan kejujuran dan profesionalisme.

Loket travel Duta Madina, didirikan pada tahun 2019 oleh Bapak Furqon, sebagai bentuk respon terhadap meningkatnya kebutuhan transportasi masyarakat Panyabungan, khususnya untuk perjalanan antar kota dan antar provinsi. Pada masa awal pendiriannya, jumlah penyedia travel di wilayah Panyabungan masih sangat terbatas, sehingga masyarakat lebih banyak bergantung pada bus antarkota atau kendaraan pribadi. Kehadiran Duta Madina menjadi alternatif baru yang lebih fleksibel, terutama karena menawarkan sistem keberangkatan yang tidak bergantung pada terminal dan memberikan kenyamanan bagi penumpang. Pada awal operasionalnya, Duta Madina hanya melayani rute Panyabungan–Padang, menyesuaikan dengan kebutuhan terbesar masyarakat saat itu yang banyak melakukan perjalanan untuk bekerja, kuliah, dan urusan lain. Seiring meningkatnya permintaan, layanan trayek kemudian diperluas hingga mencakup perjalanan antar kota dan antar provinsi, termasuk Medan dan wilayah lainnya. Dari sisi operasional, sistem pelayanan yang digunakan masih bersifat manual, seperti pencatatan nama penumpang di buku dan konfirmasi jadwal melalui telepon. Namun, perkembangan teknologi dan peningkatan jumlah pengguna jasa travel mendorong perbaikan manajemen layanan, sehingga pemesanan kini dapat dilakukan melalui WhatsApp dengan jadwal keberangkatan yang lebih teratur dan pengelolaan armada yang lebih tertata. (Furqon, 2025)

Meskipun mengalami beberapa perubahan dalam struktur kerja, kepemilikan usaha tetap berada di tangan pendiri, sedangkan perubahan lebih banyak terjadi pada aspek manajemen operasional, penambahan kru, serta penyesuaian sistem pelayanan. Perkembangan Duta Madina tidak terlepas dari meningkatnya mobilitas masyarakat, bertambahnya jumlah mahasiswa dan pekerja yang bepergian secara rutin, munculnya travel-travel baru sebagai kompetitor, serta kondisi infrastruktur jalan yang semakin baik di kawasan Mandailing Natal. Respon masyarakat sejak awal berdiri cukup positif karena kehadiran travel ini dianggap mempermudah perjalanan tanpa harus menuju terminal dan menawarkan waktu keberangkatan yang lebih fleksibel. Namun demikian, perjalanan usaha ini juga menghadapi tantangan, salah satunya saat pandemi COVID-19, ketika jumlah penumpang menurun drastis akibat pembatasan mobilitas. Selain itu, fluktuasi harga bahan bakar dan perubahan regulasi transportasi menjadi tantangan lain yang harus dihadapi dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. (Furqon, 2025)

Adapun visi dan misi Locket Travel PT. Duta Madina di Panyabungan adalah:

Visi:

Menjadi perusahaan jasa travel yang terpercaya dan profesional dalam menyediakan layanan transportasi antar kota yang aman, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan di wilayah Mandailing Natal dan sekitarnya.

Misi:

- a. Menyelenggarakan layanan transportasi yang mengutamakan keselamatan, ketepatan waktu, dan kenyamanan penumpang.
- b. Memberikan pelayanan yang transparan dan bertanggung jawab dalam setiap proses pemesanan dan perjalanan.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna mendukung pelayanan yang ramah dan profesional.

- d. Mengembangkan sistem operasional yang efisien dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Furqon, 2025)

Loket Travel Mandailing Xpress mulai beroperasi pada tahun 2015 dan didirikan oleh Ibuk Rani sebagai bentuk inisiatif lokal untuk menyediakan layanan transportasi yang lebih terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat Panyabungan. Pada waktu itu, pilihan angkutan umum antarkota di daerah ini masih terbatas, sementara kebutuhan masyarakat untuk bepergian ke wilayah-wilayah luar daerah semakin meningkat. Mandailing Xpress kemudian hadir sebagai solusi, dengan sistem keberangkatan yang lebih fleksibel dibandingkan moda transportasi konvensional seperti bus antarkota. Pada awal pendiriannya, Mandailing Xpress hanya membuka beberapa rute tertentu sesuai kebutuhan penumpang pada saat itu, khususnya untuk perjalanan dari Panyabungan menuju kota-kota besar di Sumatera Utara. Sejalan dengan meningkatnya permintaan transportasi, armada dan jalur keberangkatan pun bertambah hingga mencakup perjalanan antarprovinsi. Sistem pemesanan pada mulanya dilakukan secara sederhana, yakni melalui pencatatan langsung di loket dan konfirmasi nomor kursi melalui panggilan telepon. Namun, seiring berkembangnya teknologi komunikasi dan meningkatnya jumlah pelanggan, Mandailing Xpress mulai mengadaptasi sistem pemesanan melalui WhatsApp sehingga proses reservasi menjadi lebih cepat dan efisien, tanpa mengharuskan penumpang datang langsung ke kantor. (Rani, 2025)

Dari sisi manajemen, usaha ini masih berada di bawah kepemilikan pendiri, namun pengelolaannya telah mengalami penyesuaian sesuai perkembangan usaha, seperti penambahan petugas operasional serta pengaturan jadwal keberangkatan yang lebih sistematis. Pertumbuhan Mandailing Xpress didorong oleh beberapa faktor, antara lain semakin banyaknya masyarakat yang bepergian untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun kebutuhan layanan kesehatan di kota besar. Selain itu,

meningkatnya kualitas infrastruktur jalan di Mandailing Natal turut memperlancar arus transportasi darat sehingga membuka peluang usaha bagi penyedia jasa travel. (Rani, 2025)

Sejak awal keberadaannya, masyarakat memberikan sambutan positif terhadap Mandailing Xpress karena layanan yang ditawarkan dianggap lebih mudah dijangkau, praktis, dan mampu menjangkau daerah-daerah yang tidak terlayani angkutan umum besar. Walaupun demikian, usaha ini juga tidak terlepas dari berbagai tantangan. Masa pandemi COVID-19 menjadi periode yang paling berat, karena pembatasan perjalanan mengakibatkan penurunan jumlah penumpang secara signifikan. Selain itu, persaingan dengan penyedia travel baru serta naik-turunnya biaya operasional seperti bahan bakar juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga keberlanjutan usaha. Namun hingga saat ini, Mandailing Xpress tetap bertahan dan berkembang dengan terus menyesuaikan sistem pelayanan agar memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat Mandailing Natal. (Rani, 2025)

Adapun visi dan misi Loker Travel PT. Mandailing Express di Panyabungan adalah:

Visi:

Menjadi perusahaan jasa travel yang adaptif terhadap perkembangan zaman dan dikenal sebagai penyedia layanan transportasi yang cepat, aman, dan terpercaya.

Misi:

- a. Memberikan layanan transportasi yang mengedepankan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan perjalanan.
- b. Menerapkan sistem pelayanan yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna jasa.
- c. Menjaga komitmen terhadap kualitas layanan dan profesionalitas dalam setiap kegiatan operasional.
- d. Mendukung mobilitas masyarakat dengan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan penumpang. (Rani, 2025)

2. Sistem Pelayanan dan Mekanisme Pembayaran

Kelima loket travel yang menjadi objek penelitian peneliti memiliki pola pelayanan yang hamper sama, yaitu:

a. Pelayanan langsung (tatap Muka)

Penumpang datang ke loket untuk mendaftar dan memilih kursi secara langsung.

b. Pemesanan melalui telepon atau *WhatsApp*

Langkah ini memudahkan pelanggan yang berada jauh dari loket.

c. Tidak menggunakan sistem digital berbasis aplikasi

Alasan utamanya karena masyarakat lokal lebih nyaman dengan system manual, dan menghindari kesalahan input yang bisa menyebabkan penumpang berpindah ke travel lain. (Hamidah, 2025)

Mekanisme pembayaran umumnya dilakukan dengan:

a. Pembayaran tunai di loket

Pembayaran tunai di loket adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung oleh konsumen kepada penyedia jasa dengan menggunakan uang tunai di tempat atau loket pembayaran. Dalam sistem inilah penyerahan uang dan penerimaan bukti pembayaran terjadi secara bersamaan, sehingga transaksi dianggap selesai pada saat pembayaran dilakukan. (Sahwa, 2025)

b. Transfer bank/QRIS

Pembayaran melalui Transfer/Qris adalah metode pembayaran non tunai yang dilakukan dengan memanfaatkan system layanan pembayaran digital. (Sahwa, 2025)

Adapun Mekanisme Pembayaran biasanya dilakukan sebelum keberangkatan.

1.2.2 Sistem Pembayaran dan Penerapan Uang Tambahan

Sitem pembayaran dilakukan melalui:

1. Tunai

Sistem pembayaran tunai adalah metode pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan uang tunai yang diserahkan secara langsung oleh

konsumen kepada penyedia jasa travel pada saat transaksi berlangsung, baik di loket maupun kepada petugas yang berwenang. Dalam sistem ini, pembayaran dilakukan secara langsung tanpa perantara lembaga keuangan, sehingga pelunasan kewajiban konsumen terjadi seketika setelah uang diterima oleh pihak travel. (Nur, 2025)

2. Transfer Bank

Sistem pembayaran transfer adalah metode pembayaran non-tunai yang dilakukan dengan cara memindahkan sejumlah dana dari rekening konsumen ke rekening penyedia jasa travel melalui lembaga perbankan atau layanan pembayaran digital. Pembayaran dianggap sah setelah dana masuk dan terkonfirmasi pada rekening pihak travel. Sistem ini memberikan kemudahan, keamanan, serta pencatatan transaksi yang lebih tertib dan transparan. (Nur, 2025)

3. Pembayaran saat dijemput

Sistem pembayaran saat dijemput adalah metode pembayaran yang dilakukan oleh konsumen pada saat layanan transportasi mulai diberikan, yaitu ketika penumpang dijemput oleh pengemudi atau petugas travel di lokasi yang telah disepakati. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau menggunakan metode lain yang telah ditentukan sebelumnya. Sistem ini didasarkan pada kepercayaan antara konsumen dan penyedia jasa, serta memberikan fleksibilitas bagi konsumen yang belum melakukan pembayaran sebelum keberangkatan. (Nur, 2025)

Pembayaran biasanya dilakukan sebelum keberangkatan kecuali pada kasus tertentu.

Penetapan uang tambahan:

Dalam penetapannya, uang tambahan muncul dalam beberapa bentuk antara lain:

1. Biaya penjemputan ke lokasi jauh

Jika pelanggan berada diluar rute standar.

2. Biaya bagasi berlebih

Dikenakan untuk barang dengan volume besar.

3. Biaya perubahan jadwal mendadak

Jika penumpang meminta perubahan pada saat keberangkatan.

4. Biaya khusus untuk rute yang tidak biasa

Misalnya permintaan mengantar hingga rumah di daerah terpencil.

(Nur, 2025)

Penetapan uang tambahan ini penting untuk dianalisis dalam perspektif *ijarah* apakah dibolehkan atau tidak. Dalam fikih muamalah, *ijarah* adalah akad sewa-menyewa atas manfaat jasa dengan imbalan tertentu. *Ijarah* didefinisikan sebagai akad untuk mengambil manfaat dari suatu objek yang dibolehkan dengan imbalan yang diketahui, baik manfaat atas barang maupun jasa (Az-Zuhaili, 2011). Dalam konteks travel, *ijarah* terjadi antara: penumpang sebagai *musta'jir* (penyewa jasa), dan loket travel sebagai *mu'jir* (penyedia jasa). Dimana manfaat yang diperoleh berupa jasa pengantaran dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu.

Untuk memastikan keabsahan akad *ijarah*, beberapa hal yang harus diperhatikan:

1. Objek manfaat harus jelas, yaitu jasa pengantaran dari titik A ke titik B.
2. Upah (*ujrah*) harus ditentukan secara jelas di awal.
3. Tidak boleh ada unsur *gharar* (ketidakjelasan) atau *riba*.
4. Tambahan biaya harus memiliki alasan yang sah (*ujrah bi sabab*).
(ghazaly, dkk, 2010)

Berdasarkan gambaran umum loket. Uang tambahan diperbolehkan dalam *ijarah* apabila: tidak dipaksakan, dijelaskan sejak awal, ada sebab tambahan manfaat (misal jarak lebih jauh atau fasilitas lebih). Namun menjadi tidak sesuai *ijarah* jika: tidak diinformasikan sejak awal, menimbulkan

ketidakjelasan harga total, memberatkan penumpang tanpa alasan manfaat tambahan.

3.2.3. Jumlah dan Lokasi Locket Travel Yang Menjadi Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada beberapa locket travel yang beroperasi di wilayah Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Pemilihan objek dilakukan berdasarkan pertimbangan aksesibilitas, representativitas, serta relevansinya dengan praktik layanan jasa travel yang menjadi fokus kajian penelitian ini. Locket-loket tersebut berada pada jalur strategis perkotaan yang menghubungkan kawasan perdagangan, perkantoran, serta pusat mobilitas masyarakat. Secara umum, lokasi-lokasi ini berada pada area dengan lalu lintas padat yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi travel antar daerah.

Adapun jumlah locket travel yang diteliti sebanyak lima locket, yaitu:

1. Locket Travel Tersanjung
2. Locket Travel Mandailing Express
3. Locket Travel TKB
4. Locket Travel Duta Madina
5. Locket Travel Permata Dinasty

Kelima locket ini dipilih untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang variasi pelayanan, sistem operasional, dan mekanisme penentuan tarif yang berlaku di lapangan, khususnya terkait praktik penambahan biaya dalam layanan travel.

Lokasi locket travel yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Locket Travel Tersanjung

Locket Travel Tersanjung berlokasi sesudah Simpang Pasar Jonjong sebelah kanan jika datang dari arah pusat kota Panyabungan. Lokasi ini berada di area yang dekat dengan aktivitas pasar, sehingga memiliki arus penumpang yang tinggi terutama pada jam-jam keramaian. Posisi locket yang tidak jauh dari simpang utama

membuatnya mudah diakses oleh masyarakat yang hendak bepergian menuju Medan atau daerah lain di Sumatera Utara. (Herman, 2025)

2. Locket Travel Mandailing Express

Locket ini terletak sesudah Simpang Pasar Jonjong sebelah kiri, berhadapan atau berdekatan dengan arus yang sama dengan Locket Tersanjung namun berada di sisi jalan yang berbeda. Kondisi penempatan dua locket yang berdekatan ini menunjukkan tingginya persaingan layanan travel dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Mandailing Express termasuk salah satu penyedia layanan yang cukup dikenal karena memiliki jadwal keberangkatan yang lebih sering. (Rani, 2025)

3. Locket Travel TKB

Locket Travel TKB berada sebelum lampu merah Jalan Abri sebelah kiri. Lokasi ini dikenal sebagai salah satu titik pertemuan arus kendaraan yang cukup padat menuju kawasan utama Panyabungan. Letaknya yang dekat dengan persimpangan strategis memberikan keuntungan secara operasional karena memudahkan pengemudi menjemput dan menurunkan penumpang sebelum masuk ke jalur utama keberangkatan. (Sarifuddin, 2025)

4. Locket Travel Duta Madina

Locket ini juga terletak sebelum lampu merah Jalan Abri sebelah kiri, tidak jauh dari lokasi TKB. Kedekatan ini memiliki implikasi terhadap dinamika kompetisi antar penyedia travel di wilayah tersebut. Duta Madina memiliki karakteristik pelayanan yang cenderung menekankan kenyamanan dan ketepatan jadwal, sehingga keberadaannya menjadi salah satu rujukan masyarakat sekitar. (Furqon, 2025)

5. Locket Travel Permata Dynasty

Locket Permata Dynasty berlokasi sesudah lampu merah Jalan Abri sebelah kanan, tepatnya di samping Bank Sumut. Lokasi ini sangat strategis karena berada di jalur yang sering dilalui masyarakat yang beraktivitas di pusat keuangan dan perkantoran. Keberadaan bank sebagai tetangga langsung turut memengaruhi tingginya intensitas mobilitas masyarakat di sekitar loket tersebut. Kondisi ini berpotensi memberikan keuntungan bagi Permata Dynasty karena menjadi titik transit masyarakat setelah selesai melakukan aktivitas perbankan. (Dynasty, 2025)

