



Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kapal Laut di Pelabuhan Penyeberangan Kendari

INFO PENULIS INFO ARTIKEL

Rifkah Anniza Rahman	ISSN: xxxx-xxxx
Universitas Sulawesi Tenggara	Vol. 1, No. 2, Agustus 2021
rifkahaniza94@gmail.com	http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
+6281388226370	

© 2021 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Rahman, R. A. (2021). Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kapal Laut di Pelabuhan Penyeberangan Kendari. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (2), 22-31.

Abstrak

Pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa di Pelabuhan penyeberangan Kendari hanya dalam bentuk perlindungan hukum preventif dan Upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari mengacu pada Pasal 47 dan pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan dua cara yaitu melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan melalui pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelabuhan penyeberangan

Abstract

The implementation of legal protection for consumers using services at the Kendari Ferry Port is only in the form of preventive legal protection and legal remedies that can be taken by consumers who are disadvantaged for services at the Kendari Ferry Port refer to Article 47 and Article 48 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection This can be done in two ways, namely through dispute resolution outside the court and through court.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Ferry Port.

A. Pendahuluan

Indonesia sebagai salah satu negara kepulauan terbesar, tentu saja sangat tergantung dengan angkutan laut dalam menghubungkan orang-orang dari satu pulau ke pulau lain maupun untuk kepentingan kelancaran pembangunan nasional yang menggunakan jasa transportasi laut.

Transportasi merupakan pemindahan manusia atau barang dari satu ke tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Ismayanti (2005) menyatakan bahwa transportasi dipergunakan dalam rangka memudahkan manusia untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Definisi lain mengenai transportasi

dikemukakan oleh Abbas Salim (2006) yang menyatakan bahwa transportasi adalah kegiatan pemindahan barang muatan dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Transportasi memiliki posisi yang strategis dan vital dalam mendukung pembangunan bangsa dalam rangka pewujudan pembangunan nasional dan direfleksikan dalam kebutuhan mobilitas seluruh sektor dan wilayah. Pentingnya transportasi dapat terlihat dari meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari satu daerah ke daerah lain.

Transportasi laut sebagai bagian dari system transportasi nasional perlu dikembangkan dalam rangka perwujudan wawasan nusantara yang mampu mempersatukan wilayah Indonesia termasuk lautan nusantara sebagai satu kesatuan wilayah nasional. Pengembangan transportasi laut haruslah mampu berfungsi sebagai penggerak pembangunan nasional.

Jasa angkutan kapal laut penumpang sudah lama diselenggarakan di Indonesia. Pada masa dahulu, pemanfaatan transportasi laut digunakan perahu sebagai sarana transportasi air yang murah dan efektif dalam memanfaatkan sungai, danau dan laut sebagai prasarana dalam melakukan perjalanan dari satu wilayah ke wilayah lain. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perlahan masyarakat mulai menggunakan kapal sebagai alat transportasi laut. Sejak tahun 1983, pemerintah mulai mengadakan pengadaan kapal khusus penumpang dalam menjangkau daerah terpencil, pedalaman serta lintasan yang belum komersial dengan kapal-kapal yang sudah disubsidi oleh pemerintah.

Tidak dapat dipungkiri bahwa sarana transportasi laut di negara kepulauan seperti Indonesia telah menjadi tulang punggung utama dalam menggerakkan distribusi barang dalam skala besar dengan menggunakan kapal laut. Data Badan Pusat Statistik dalam laporan Tahun 2019, menyatakan jumlah barang yang diangkut oleh transportasi laut sepanjang tahun tersebut tercatat sebesar 130,4 juta ton yang mengalami peningkatan dari periode sebelumnya di tahun lalu yang hanya mencapai 128,7 juta ton.

Berbicara mengenai moda transportasi air atau laut, maka tidak akan bisa dilepaskan sama sekali dengan kapal sebagai alat transportasi utama yang didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Pasal 1 angka 36) sebagai kendaraan anir dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan oleh tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Ditinjau dari segi konstruksi bangunan kapal dan sifat muatan yang diangkut, maka ada empat jenis kapal yaitu a)Kapal Barang (cargo ship), kapal yang dibangun khusus untuk mengangkat barang menurut jenisnya., b)Kapal Penumpang (passenger ships), kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang, dimana kapal ini terdiri dari beberapa geladak seperti kapal penumpang berbagai kelas, c)Kapal barang-penumpang (cargo-passenger ship), kapal yang dibangun untuk mengangkut barang dan penumpang secara bersama-sama, dimana kapal ini terdiri atas beberapa geladak untuk barang dan kamar untuk penumpang, dan d)Kapal barang dengan akomodasi penumpang terbatas, dimana kapal ini hanya diizinkan membawa penumpang dalam jumlah terbatas (maksimum 12 orang) yang ditempatkan di dalam kamar dan bukan di geladak (Prayoga : 2013).

M. Syamsuddin (2008) mengemukakan bahwa angkutan penumpang mempunyai tiga (3) standar layanan yang harus diterima oleh konsumen jasa angkutan kapal yaitu :

- a. Layanan dalam pemesanan tiket. Hal tersebut merupakan standar layanan yang tersedia meliputi system komputerisasi yang menyeluruh baik secara online dalam seluruh cabang dan biro perjalanan, pemesanan tiket sekali jalan maupun tiket pulang pergi, adanya system antrian, informasi dan pemesanan melalui internet, call center untuk complain dan informasi.
- b. Layanan pada terminal mencakup standar yang meliputi : informasi keberangkatan dan kedatangan kapal, tempat tunggu terminal dan makanan ringan bagi penumpang khusus pada kelas I dan II, jalur yang khusus dari terminal ke kapal maupun sebaliknya, adanya buruh pengangkut, pelayanan pada penimbang barang kenyamanan dan keamanan dalam terminal maupun pada kapal.
- c. Standar pelayanan selama dalam kapal meliputi ketertiban selama embarkasi dan debarkasi penumpang, jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tepat, duduk sesuai keterangan dengan tiket, kelengkapan peralatan tidur untuk penumpang, informasi fasilitas dan pelayanan di kapal, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan penumpang di kapal, fasilitas kamar mandi dan sarana ibadah dan lain sebagainya.

Pembinaan pelayaran dilakukan dengan mencermati seluruh aspek kehidupan masyarakat dan diarahkan untuk memperluas arus perpindahan orang dan atau barang secara massal

melalui perairan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdayaguna dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Angkutan Perairan Air Darat berfungsi sebagai angkutan penyeberangan bagi penumpang dan atau barang agar sampai pada suatu tujuan, dimana salah satunya menghubungkan antara daratan Kota Kendari dan Pulau Wawonii (Kabupaten Konawe Kepulauan) dengan menggunakan kapal Feri.

Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang berfungsi dalam penyelenggaraan angkutan transportasi laut yang menghubungkan antara Kendari dan Pulau Wawonii (Kabupaten Konawe Kepulauan). Adapun operator yang menyelenggarakan angkutan transportasi laut tersebut adalah PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Persero yang merupakan salah satu BUMN di lingkup Kementerian Perhubungan RI yang berfungsi sebagai operator kapal Feri yang menghubungkan dua atau lebih wilayah laut.

Posisi dari Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii sangatlah vital yang menghubungkan dua wilayah sehingga mobilitas orang dan atau barang dari wilayah Kendari ke Langara dan sebaliknya dapat tercapai sekaligus mendongkrak pertumbuhan dan pengembangan wilayah terutama di wilayah Kabupaten Konawe Kepulauan yang sedang berkembang.

Meningkatnya jumlah penumpang dari Kendari ke Wawonii dan sebaliknya tentu saja perlu dibarengi dengan aspek perlindungan konsumen yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang dalam rangka pemenuhan hak bagi konsumen pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kendari- Wawonii.

Penyelenggaraan transportasi laut juga merupakan salah satu item yang harus memenuhi persyaratan terkait perlindungan hukum yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam hal ini setiap penyelenggaraan transportasi termasuk transportasi laut perlu untuk memenuhi hak-hak konsumen dalam hal ini pengguna jasa transportasi.

Kristiyanti (2011) mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu kegiatan usaha yang sehat. Dalam kegiatan usaha dan bisnis yang sehat akan mencakup keseimbangan dalam perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen. Dalam suatu kegiatan ekonomi yang dilakukan terhadap konsumen dan pelaku usaha yang tidak memiliki suatu perlindungan hukum yang seimbang, sering kali akan menimbulkan posisi lemah bagi konsumen.

Faktanya, peraturan terkait perlindungan konsumen sudah lama dikeluarkan oleh pemerintah yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal 4 Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menikmati barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta hak dalam memperoleh kompensasi dan ganti rugi.

Beberapa penelitian relevan yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi telah dilakukan oleh Muhammad Taufiq Hidayat (2016) yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan udara yang mencermati mengenai masih lemahnya regulasi terkait perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi terutama di angkutan udara sehingga aturan umum harus dibantu dengan aturan pelaksana dalam bentuk Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Penelitian lain yang membahas mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi telah dilakukan oleh Fahimatul Ilyah (2014) yang menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen bagi pengguna jasa angkutan Trans Jogja diatur secara umum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Berdasarkan latar belakang ini pula, serta masih kurangnya penelitian terkait perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi di wilayah Sulawesi Tenggara serta besarnya peranan jasa penyeberangan laut terutama di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii yang menghubungkan dua kabupaten yaitu Kota Kendari dan Kota Langara (Kabupaten Konawe Kepulauan) dalam mendukung pembangunan di kedua daerah tersebut serta layanan penyelenggaraan transportasi yang lebih humanis, aman, nyaman dan selamat mendorong penulis untuk mengambil judul penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Kapal Laut di Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Sehingga penelitian

melakukan kajian tentang bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di pelabuhan penyeberangan Kendari-Wawonii?.

B. Metodologi

Lokasi Penelitian ini adalah Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Pelabuhan Penyeberangan Kendari adalah salah satu pelabuhan penyeberangan yang tersibuk di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara yang juga menjadi cerminan pelayanan penyelenggaraan angkutan transportasi laut di Provinsi Sulawesi Tenggara yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Sugiyono (2009) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Arikunto (2002) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian sehingga dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff dan pimpinan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari – Wawonii dan pihak operator penyeberangan laut yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Kendari- Wawonii (PT. ASDP Persero), serta Pimpinan beserta Staf Bidang Angkutan Pelayaran Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang berkoordinasi langsung dengan pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari - Wawonii.

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa pemilihan sampel sebagai informan dalam penelitian ini dengan cara purposive sampling. Yaitu, teknik penarikan sampel sebagai informan sebagai sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian.

Alasan menggunakan teknik purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki criteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, sehingga penulis memilih teknik ini dengan pertimbangan bahwa yang menjadi sampel dalam penelitian ini mengetahui terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii.

Adapun yang menjadi sampel sebagai informan dalam penelitian ini :

Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Kepala Seksi Badan Usaha dan Jasa Terkait Angkutan pelayaran dan Staff di Bidang Angkutan Pelayaran Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang menangani urusan perizinan ASDP dan transportasi laut, Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari – Wawonii dan atau yang mewakili, Pihak PT. ASDP (Persero) di Pelabuhan Penyeberangan Kendari yang bertanggung jawab terhadap operasional Kapal Feri yang melayani penumpang dari Kendari – Wawonii dan Para penumpang dan pengguna jasa transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii.

Jenis Data Penelitian ini terdiri dari primer dan sekunder, dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti, terdiri dari jawaban hasil pertanyaan kepada narasumber (informan) yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, catatan, laporan maupun arsip resmi yang diperoleh dari lokasi penelitian ataupun instansi terkait.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Wawancara (Interview) adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk menjawab secara lisan pula. Wawancara dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada beberapa informan (narasumber) yang mengetahui dengan jelas terkait aspek perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa (penumpang) di Pelabuhan Penyeberangan Kendari.

Observasi yaitu pengamatan yang turun langsung ke lapangan guna mendapatkan data yang dibutuhkan baik data primer maupun data sekunder. Observasi dalam penelitian ini adalah mengamati kegiatan dan aktivitas yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari.

Studi dokumentasi/pengumpulan data dalam bentuk dokumen tertulis. Data yang dimaksud bisa merupakan undang-undang peraturan, kliping koran, hasil studi /riset, pernyataan, teori yang relevan serta bahan lain yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

Analisis data dalam penelitian ini digunakan dengan menganalisis data kualitatif yang terkumpul secara deskriptif yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan

intrepetasi data dan pemahaman hasil analisis. Data dalam penelitian ini akan diuraikan kedalam kalimat- kalimat yang tersusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap konsumen di pelabuhan penyeberangan Kendari

Sebagai negara kepulauan, Transportasi laut menjadi sangat vital dan strategis untuk menghubungkan satu pulau ke pulau lainnya. Transportasi laut sebagai salah satu unsur transportasi yang ada di Indonesia dilihat dari segi geografis sangat besar perannya.

Hal ini disebabkan transportasi laut merupakan sarana yang sangat penting dalam memperlancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara.

Hal itu juga dinyatakan oleh salah satu Informan penelitian ini, Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, (Bapak Drs. Laode Temu) dalam hasil wawancara sebagai berikut :

“Transportasi laut di negara kita sangat besar peranannya. Hal itu juga dalam transportasi di wilayah provinsi Sulawesi Tenggara yang terdiri dari banyak pulau-pulau. Transportasi laut menjadi salah satu sarana dalam mempersatukan kita semua. Transportasi laut menjadi jawaban dalam memperkokoh persatuan dan kesatuan di negara kita serta sarana dalam mempercepat akselerasi pertumbuhan ekonomi di semua wilayah kita termasuk di pulau-pulau yang dimiliki oleh bangsa ini. Pemerintah Provinsi tidak ingin yang maju hanya daerah Kendari saja, makanya dengan hadirnya sarana transportasi laut, daerah atau pulau sekitar kendari juga harus dimajukan. Caranya apa? Yaitu dengan menghadirkan sarana transportasi yang aman, nyaman, selamat, humanis dan berkelanjutan. Salah satunya ya Pelabuhan Penyeberangan Kendari ke daerah Wawonii (Kabupaten Konawe Kepulauan). (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)”.

Senada dengan pernyataan Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Kepala Tata Usaha UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari – Wawonii (Ibu Suni Laota) menjelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“Sederhana pandangan saya, bahwa dengan adanya sarana transportasi laut yang dihadirkan oleh pemerintah kepada masyarakat mampu mempercepat pemerataan ekonomi dari satu pulau dengan pulau lain juga menjadi sarana pemersatu bangsa ini. (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Hal itu juga diakui oleh Bapak Nazwaldi, SE (Pihak PT. ASDP (persero) dalam wawancara sebagai berikut

“Alhamdulillah, PT. ASDP (Persero) ikut bangga dalam berkontribusi mempersatukan negara ini dalam bentuk penyelenggaraan transportasi laut. PT. ASDP (persero) sudah berkomitmen untuk mampu melayani seluruh pulau di tanah air dengan angkutan penyeberangan yang baik. (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Manfaat dari sarana transportasi laut seperti Kapal Feri yang melintas Kendari- Wawonii dan sebaliknya diakui oleh beberapa narasumber penelitian dalam hal ini pengguna jasa pelabuhan penyeberangan Kendari, Bapak Asman, 32 Tahun dalam wawancara sebagai berikut

“Saya pribadi merasakan banyak manfaatnya adanya Kapal Feri ini. Saya terbantu untuk bisa beraktivitas dari Kendari ke Langara dan sebaliknya, karena tuntutan pekerjaan (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Pengguna jasa lainnya sebagai salah satu narasumber penelitian (Bapak Syamsuddin, S.Pd) juga menyatakan manfaat yang dirasakannya karena kehadiran kapal Feri ini dalam hasil wawancara sebagai berikut

“Ya, banyak gunanya lah dengan adanya kapal Feri ini. Profesi saya sebagai guru di Langara, terkadang mengharuskan saya untuk sering berkoordinasi dengan pihak Dinas pendidikan tingkat Provinsi (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Dari hasil wawancara pada keempat informan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa transportasi laut terutama angkutan penyeberangan yang dilakukan oleh pemerintah dan bekerjasama dengan operator angkutan penyeberangan PT. ASDP (Persero) selain untuk menyatukan persatuan dan kesatuan bangsa juga untuk pemercepatan pemerataan ekonomi di seluruh wilayah tanah air.

Pengangkutan melalui alat transportasi laut dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan. Demikian juga yang terjadi pada peningkatan penumpang pada feri yang melintas di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii

Hal itu diungkapkan oleh Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Bapak Drs. Laode Temu) dalam hasil wawancara sebagai berikut

“Pelabuhan Penyeberangan Kendari- Wawonii merupakan asset daerah yang penting dalam menunjang pendapatan daerah (PAD). Tapi percayalah bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara tidak sekedar mencari PAD namun juga memberikan pelayanan publik maksimal bagi masyarakat. Alhamdulillah, dari tahun ke tahun, tingkat mobilitas pergerakan penumpang barang dan kendaraan dari Kendari ke Wawonii dan sebaliknya mengalami peningkatan. Itu perlu disyukuri namun juga menjadi tantangan bagi kami, untuk memperbaiki sarana dan prasarana penunjang serta memperbaiki standar pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan dan tentu saja lebih memperhatikan lagi aspek perlindungan hukum bagi para pengguna jasa pelabuhan penyeberangan (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)”.

Hal itu juga dikuatkan oleh narasumber lain, Kepala Seksi Badan Usaha dan Jasa Terkait Angkutan pelayaran (Bapak Sayyid Ahmad, SE.,M.Si) dalam wawancara sebagai berikut

“Negara haruslah hadir dalam melayani masyarakat. Jadi pelayanan ataupun bentuk kehadiran negara dan pemerintah bukan hanya sekedar mencari uang atau PAD namun juga pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terkait pelabuhan penyeberangan Kendari-Wawonii yang menjadi salah satu UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, pelabuhan penyeberangan ini menjadi salah satu pintu masuk terpenting terutama bagi masyarakat di Kabupaten Konawe Kepulauan yang belum lama berdiri otonomi sendiri. Tentu saja, sebagai salah satu pintu masuk suatu daerah, pergerakan dan mobilitas orang dan barang akan ikut meningkatkan pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)”.

Hasil wawancara pada kedua narasumber penelitian menjelaskan bahwa pelayanan penyelenggaraan transportasi laut oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara bukan hanya sekedar mencari Pendapatan Asli Daerah namun juga amanat dalam pemberian pelayanan transportasi umum kepada masyarakat.

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen di Pelabuhan Penyeberangan Kendari yang merupakan penjabaran dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dan diuraikan dalam wawancara pada beberapa narasumber penelitian sebagai berikut :

Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Bapak Drs. Laode Temu) menjelaskan dalam wawancara sebagai berikut

“Ini amanat undang-undang yang harus dijalankan oleh semua instansi termasuk instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pelaku usaha. Tidak bisa ditawar-tawar bagi setiap instansi pemerintah untuk menerapkan ini dalam setiap pelayanan kepada masyarakat (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)”.

Narasumber lain, Kepala Tata Usaha UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii, Ibu Suni Laota menjelaskan sebagai berikut

“Undang-Undang ini harus diikuti oleh setiap instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Ini juga supaya pegawai di instansi tersebut juga punya tujuan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Senada dengan dua narasumber dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, narasumber dari PT. ASDP (Persero) Bapak Nazawaldi, SE menjelaskan pemahamannya mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam wawancara sebagai berikut

“Menurut saya pribadi, Undang-Undang ini adalah kewajiban bagi para pelaku usaha termasuk PT. ASDP (Persero) kepada para konsumen atau pelangganya dan juga merupakan jaminan bagi para konsumen untuk mendapatkan pelayanan prima tanpa mengabaikan hak-hak mereka sebagai konsumen (Wawancara tertanggal 5 April 2021)”.

Hasil wawancara pada ketiga narasumber penelitian ini menyimpulkan sudah adanya pemahaman yang baik pada para pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi untuk mengimplementasikan perlindungan konsumen sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Prabowo (2010) menyatakan beberapa hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi termasuk transportasi laut adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4) menyatakan bahwa hak-hak konsumen adalah sebagai berikut

- a. Hak dalam memperoleh kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c. Hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hal yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penelitian ini hanya mengobservasi beberapa hak konsumen (dalam hal ini pengguna jasa) di Pelabuhan Penyeberangan Kendari antara lain : hak dalam memperoleh kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Uraian penjelasan terkait penegakan hak konsumen di Pelabuhan Penyeberangan Kendari akan dilihat pada hasil wawancara pada beberapa narasumber penelitian ini.

Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Bapak Drs. Laode Temu) menjelaskan mengenai penerapan setiap hak-hak konsumen yaitu para pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Kendari dalam hasil wawancara sebagai berikut

“Terkait hak dalam penumpang memperoleh kenyamanan dan keselamatan, menurut saya pribadi, sudah kami laksanakan. Contohnya, kami berikan fasilitas asuransi dalam setiap tiket yang penumpang beli, lalu kami juga bekerjasama dengan pihak Syahbandar (KSOP) dalam hal pemeriksaan kelaikan dan kelayakan kapal sebelum berlayar untuk memastikan bahwa kapal sudah benar-benar layak untuk diberangkatkan, lalu dalam situasi pandemic Covid-19 ini, kami juga terkadang bekerjasama dengan pihak Kantor Kesehatan Pelabuhan untuk melakukan pemeriksaan terkait Covid-19 kepada setiap penumpang dan ABK Kapal. Lalu hak kedua yang ditanyakan terkait hak mendapat informasi yang benar serta jelas, sudah juga kami lakukan, dalam hal pemberian informasi ketika misalnya perubahan jadwal kapal serta tiket tariff jika ada perubahan. Hak ketiga yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, itu juga sudah kami lakukan. Petugas kami sudah kami latih dan edukasi untuk siap menerima keluhan, kritikan bahkan demo terkait pelayanan kami. Dan hak keempat yang ingin dibahas disini yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi jika terjadi pelayanan yang tidak maksimal. Kami siap melaksanakan hak konsumen ini, tapi sepengetahuan kami yang belum lama pindah di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, di Pelabuhan Penyeberangan Kendari belum pernah melaksanakan hak ini karena memang selama ini pelayanan yang kami berikan maksimal kepada setiap para penumpang (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)”.

Hal senada dijelaskan oleh narasumber lain penelitian, Ibu Suni Laota (Kepala Tata Usaha UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari- Wawonii) ini dalam wawancara sebagai berikut

“Yang bisa saya jelaskan terkait rincian 4 hak konsumen tersebut di Pelabuhan Penyeberangan, secara umum sudah kami laksanakan dan penuhi Insya Allah. Terkait hak bagi penumpang dalam mendapat kenyamanan dan keamanan berlayar bisa dilihat dalam bentuk asuransi di setiap tiket kapal feri yang kami keluarkan untuk penumpang, bentuk lain juga bisa dilihat dalam bentuk kerjasama yang erat kami dengan pihak syahbandar apakah kapal yang berlayar ini layak jalan atau tidak, semuanya itu untuk penumpang. Hak

terkait mendapat informasi yang jelas dan rinci, sudah terpenuhi juga, karena setiap ada informasi keberangkatan kapal ataupun perubahannya kami menginformasikan kepada setiap calon penumpang baik ditempel di kantor ataupun via media sosial. Lalu hak bagi penumpang untuk didengar keluhan dan sarannya, kantor ini terbuka kok untuk setiap penumpang atau calon penumpang kalau mau mengeluhkan pelayanan yang kami berikan. Lalu hak penumpang dalam mendapatkan kompensasi, belum pernah kami lakukan karena selama ini belum pernah ada pelayanan yang kami berikan kepada pengguna jasa yang tidak optimal dan layak yang harus kami lakukan pergantian kepada mereka (Wawancara tertanggal 5 April 2021)".

Narasumber lain dalam penelitian ini, pihak PT. ASDP (Persero) yang diwakili oleh Bapak Nazawaldi, SE menjelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut :

"Kami (PT. ASDP Persero) bekerja dengan standar tinggi..Kami mempunyai etika perilaku yang tinggi yang memberikan jaminan bahwa kami bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kepatutan dalam bekerja. Bagi kami, penumpang adalah pelanggan yang wajib kami jaga, harga dan penuhi hak-haknya terutama dalam pelayaran bersama kami. Di seluruh wilayah manapun, itu standar bekerja dari PT. ASDP (Persero). Bentuk tanggung jawab kami sekaligus penunaian hak-hak konsumen kami seperti kami dituntut untuk mengutamakan kualitas dalam setiap produk barang dan jasa yang kami jual kepada pelanggan termasuk harga pelayanan yang wajar, lalu kami dituntut untuk selalu mengutamakan faktor keselamatan para pengguna jasa kami, kami juga diwajibkan untuk mengutamakan kepuasan dan loyalitas para pelanggan kami, lalu kami haruslah memberikan informasi relevan dan transparan kepada para pelanggan kami. Hak-hak yang disebutkan tadi kami sudah laksanakan selama ini di Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Mungkin yang belum pernah kami laksanakan hanya hak bagi penumpang menerima kompensasi jika ada pelayanan yang tidak prima yang kami berikan kepada penumpang. (Wawancara tertanggal 5 April 2021)".

Perspektif lain terkait pemenuhan hak-hak konsumen di Pelabuhan Penyeberangan Kendari diuraikan oleh dua narasumber penelitian yang merupakan pengguna jasa pelabuhan Penyeberangan Kendari sebagai berikut

Bapak Asman (32 Tahun) yang rutin menyeberang Kendari-Wawonii 6 hingga 8 kali dalam sebulan menjelaskan sebagai berikut :

"Saya pikir semua hak-hak yang ditanyakan tadi, sudah terpenuhi semua dalam perspektif saya suka bolak balik Kendari-Wawonii melalui kapal feri, seperti hak konsumen dalam nyaman dan aman berlayar, hak untuk mendapat informasi terkait pelayaran, hak untuk mengeluh dan hak untuk mendapat kompensasi jika ada pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang dipersyaratkan. Semuanya sudah terpenuhi menurut pengalaman saya pribadi (Wawancara tertanggal 5 April 2021)".

Penumpang lain, Bapak Syamsuddin, S.Pd (51 Tahun) yang rutin menyeberang Kendari-Wawonii 6-8 kali sebulan juga senada dengan pernyataan Bapak Asman diatas sebagai berikut :

"Pengalaman saya secara pribadi, hak-hak tersebut sudah terpenuhi semua. Selama ini, saya tidak pernah merasa tidak aman dan nyaman ketika berlayar dengan Kapal Feri lintasan kendari-wawonii, lalu saya juga selalu mendapat informasi terkait pelayaran ini, hak untuk mengeluh itu dibuka lebar-lebar oleh pihak kapal (ASDP) maupun pihak dinas perhubungan dan saya sangat yakin pengelola pelabuhan juga akan menyiapkan kompensasi atau ganti rugi jika pelayanan yang kami terima tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku (Wawancara tertanggal 5 April 2021)".

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa narasumber penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen di Pelabuhan Penyeberangan Kendari seperti hak dalam memperoleh kenyamanan dan keselamatan dalam mengkomsumsi barang dan atau jasa, hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sudah dijalankan dan dilaksanakan oleh penyelenggara Pelabuhan (pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii dan PT. ASDP (Persero) serta diakui oleh beberapa pengguna jasa pelabuhan penyeberangan.

Terkait dengan bentuk perlindungan hukum yang sudah dijalankan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari dijelaskan dalam hasil wawancara pada beberapa narasumber penelitian berikut ini.

Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Bapak Drs. Laode Temu) menguraikan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari dalam wawancara sebagai berikut :

Secara umum bentuk atau jenis perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan transportasi, yang saya tahu ada dua yaitu jenis preventif dan jenis represif. Yang saya pahami, jika preventif itu pencegahan dan represif biasanya dalam bentuk sanksi. Pemahaman saya, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang bersifat preventif itu ya aturan perundang-undangan seperti Undang-Undang perlindungan konsumen, undang-undang pelayaran dan lain sebagainya. Kalau jenis represif ya mungkin berupa sanksi kepada aparat kami yang melanggar ataupun dalam bentuk ganti rugi (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)

Narasumber lain dalam penelitian ini, Kepala Seksi Badan Usaha dan Jasa Terkait Angkutan pelayaran (Bapak Sayyid Ahmad, SE.,M.Si) mengungkapkan sebagai berikut

Perlindungan hukum secara umum itu ada dua yaitu Perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Secara spesifik di penyelenggaraan transportasi, menurut saya, preventif itu ya sebagai regulator, kita sudah menyiapkan atau mengimplementasikan dalam bentuk aturan seperti Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran, Undang-Undang 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, petunjuk teknis terkait keselamatan transportasi. Itu semua adalah aturan yang memberikan batasan terkait hak dan kewajiban yang harus dipatuhi baik oleh pelaku usaha (penyedia jasa). Kalau perlindungan hukum berjenis represif ya biasanya berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan oleh penyedia jasa atau pelaku usaha baik itu sanksi perdata, sanksi administrasi bahkan sanksi pidana. Hanya memang secara spesifik, belum ada aturan baku terkait perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi terutama transportasi laut (Wawancara tertanggal 30 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara pada kedua narasumber penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen di Pelabuhan Penyeberangan Kendari baru diimplementasikan dalam bentuk perlindungan hukum preventif.

E. References

- Abdulkadir, M. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung .
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dirdjosisworo, S. (2003). *Pengantar Ilmu Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Gultom, E. (2017). *Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol 19 No 3 (Agustus 2017). pp 419-444.
- Hadisoeparto, H. (2000). *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Liberty. Yogyakarta.
- Hidayat, M. T. (2016). *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Perspektif Peraturan perundang-undangan tentang Penerbangan*. Jurnal Al'Adl Volume VIII Bomor 3, September-Desember 2016.
- Nasution, H.M. (1996). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ilyah, F. (2014). *Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transyogya, Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Ishaq. (2009). *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta .
- Ismayanti. (2005). *Pengantar Pariwisata*. Grasindo. Jakarta
- Jusna. (2016). *Peranan Transportasi Laut dalam menunjang arus barang dan orang di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna*. Universitas Haluoleo. Kendari
- Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Kusumatmadja, M. (2002). *Konsep-konsep Hukum dalam Pembangunan*. Alumni. Bandung .
- Syamsuddin, M. (2008). *Perlindungan Hukum Konsumen Penumpang Kapal Laut (Studi di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya)*. Jurnal Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang .
- Miru, A, & Yado, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta .
- Hadjon, M., & Phillipus. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu. Surabaya.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Magister Ilmu Hukum Program pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Meleong. L. (2007). *Metodologi Penelitian kualitatif*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pustaka Baru. Yogyakarta.
- Paikah, N. (2018). *Perlindungan Hukum terhadap keselamatan penumpang kapal laut berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran di Indonesia*. Jurnal Al-Adaalah Vol 3 No 2, Juli 2018, Halaman 117-127.
- Prabowo, M. S. (2010). *Perlindungan Hukum Jemaah Haji Indonesia*. Rangkang. Yogyakarta .
- Prayoga. A. (2013). *Perlindungan Hukum atas Keselamatan Penumpang KM Kirana IX dalam Hal Terjadi Kecelakaan Kapal (Studi di PT. Dharma Lautan Utama Surabaya)*. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Raharjo, S. (2005). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti. Surabaya,
- Soeroso, R. (2000). *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta .
- Salim, A. (2006). *Manajemen Transportasi*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Sandy, N. (2019). *Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Kapal laut yang mengalami kerugian akibat kecelakaan di Laut* Fakultas Hukum Universitas Jember. . Jember .
- Setiono. (2004). *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Soerjono, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press. Jakarta.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. x Alfabeta. Jakarta.
- Suryadi. (2007). *Diklat dasar-dasar hukum perlindungan konsumen*. Universitas Jenderal Sudirman. Purwokerto .
- Syahrani, R. (2009). *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Purwokerto : Citra Aditya Bakti. Purwokerto .
- Wahyuni, L. (2017). *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang dalam pengangkutan kapal penyeberangan di Kawasan Medan Belawan (Studi pada Kantor PT. Peln)*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Medan .
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kharisma Putra. Jakarta.