

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan 17.000 pulau. Deklarasi Juanda menyatakan bahwa “laut, sungai dan danau” bukanlah pemisah, melainkan pemersatu ribuan pulau dalam satu Negara Kesatuan Republik Indonesia. Angkutan sungai danau dan penyebrangan yang terdiri atas puluhan atau bahkan ratusan armada kapal Ferry, besar atau kecil yang mampu mengangkut penumpang, barang, dan kendaraan untuk berpindah dari satu pulau ke pulau yang telah memperlancar arus barang dan manusia. Menumbuhkan perdagangan antar pulau, menggairahkan sektor pariwisata dan menumbuhkan ekonomi kawasan bagi kemajuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Transportasi merupakan salah satu aspek yang paling penting dan strategis dalam memperlancar roda pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan serta memengaruhi seluruh aspek kehidupan. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan. Pada perkembangannya transportasi meningkat sesuai dengan tuntutan zaman seiring dengan tingkat pertumbuhan penduduk dan taraf kehidupan. Dari beberapa jenis moda transportasi yang ada di Indonesia saat ini, salah satu di antaranya adalah angkutan sungai danau dan penyebrangan.<sup>2</sup>

Angkutan sungai di Indonesia dimulai sejak zaman pra sejarah. Saat itu manusia telah melakukan aktivitas transportasi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Awalnya alat transportasi yang di gunakan berupa rakit bambu atau batang kayu besar yang dibentuk dengan membuat lubang di tengahnya. Perlahan dengan berjalanya waktu, pemikiran manusia semakin maju, maka berbagai jenis alat transportasi sungai mulai tercipta. Mulai dari rakit bambu (getek), perahu lesung, sampan, sampai perahu boat yang menggunakan tenaga mesin. Pada masa

---

<sup>1</sup> Iskandar Abubakar, et. al, *Transportasi Penyebrangan Suatu Pengantar*, Cet.I, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, h. vi.

<sup>2</sup>*Ibid.*, h. 1.

modern pemerintah menggalakan pengangkutan melalui sungai terutama di daerah pedalaman yang belum mempunyai prasarana jalan dan yang didominasi oleh sungai-sungai besar seperti : Kalimantan, Sumatera, dan Papua. Selain untuk perpindahan orang atau mengikat barang, sungai juga dijadikan sarana untuk mengantarkan kayu-kayu hasil tebangan hutan menuju tempat penampungan.<sup>3</sup>

Jasa angkutan laut penumpang sudah ada dan berkembang sejak lama di Indonesia. Masyarakat di pedalaman, pulau-pulau dan pesisir memanfaatkan sungai, danau dan laut sebagai prasarana, serta perahu atau biduk sebagai sarana transportasi air yang murah dan efektif. Mereka melakukan perjalanan atau mobilitas dari satu wilayah ke wilayah lain. Seiring dengan berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka masyarakat menggunakan kapal sebagai alat transportasi.<sup>4</sup>

Masyarakat konsumen hendaknya dilibatkan dalam upaya pengawasan karena pada dasarnya mereka memiliki tiga fungsi yang penting. Pertama, sebagai definer. Artinya konsumenlah penentu layanan yang diinginkan atau yang tidak diinginkan, sehingga konsumen memberikan kontribusi untuk menentukan standar mengenai kenyamanan, kemudahan akses, serta waktu yang dibutuhkan. Kedua, sebagai informan. Artinya konsumen adalah sumber informasi utama mengenai apa yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, sehingga apabila jasa transportasi laut yang diterima konsumen dirasa tidak memuaskan, konsumen dapat menginformasikan keluhannya kepada penyedia jasa atau pihak berwenang lainnya. Ketiga, sebagai evaluator. Konsumen merupakan penerima akhir sebuah pelayanan, maka ia dapat memberikan penilaian yang akurat (baik dan buruk) atas bentuk layanan didapatkannya.<sup>5</sup>

Namun untuk bisa menjalankan fungsi tersebut secara optimal, maka konsumen harus memahami seluk beluk pengetahuan tentang jasa transportasi laut (product knowledge), proses pelaksanaan jasa transportasi laut (business process), infrastruktur, serta sumberdaya manusianya. Artinya konsumen harus mengetahui

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, h. 2.

<sup>4</sup>Syafrilka, "Kajian Perlindungan Konsumen Jasa Angkutan Laut Penumpang di Indonesia," <http://berbuatuntuknegeri-syafrilka.blogspot.co.id/2011/11/kajian-perlindungan-konsumen-jasa.html>, diakses tanggal 30 September 2015, pukul 07.02 wib.

<sup>5</sup>Warta Konsumen, "Peran Konsumen Dalam Keselamatan Transportasi Laut," <http://wartakonsumen.blogspot.co.id/2008/08/peran-konsumen-dalam-keselamatan.html>, diakses tanggal 05 Oktober 2015, pukul 08.30 wib.

bahwa keempat hal tersebut adalah unsur - unsur utama dalam penyelenggaraan jasa transportasi laut yang aman, serta bentuk pelayanan yang baik dan memenuhi standar.<sup>6</sup>

Berdasarkan informasi, sering terjadi keluhan konsumen angkutan laut penumpang, seperti: kehilangan barang, jaminan keselamatan, kenyamanan, dan keamanan. Permasalahan penyediaan fasilitas yang tidak sesuai dengan standar seakan-akan tidak dapat tersentuh atau tidak dapat diganggu-gugat oleh penumpang. Beberapa persoalan di atas berdampak kepada ketidakpuasan konsumen dan pihak konsumen posisinya lemah untuk menuntut semua kerugian yang timbul di lapangan. Dalam kata lain, walaupun angkutan laut penumpang sudah berkembang lama di Indonesia, namun perlindungan terhadap konsumen atau masyarakat pengguna jasa belum dapat diwujudkan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu maka penulis bermaksud meneliti, memfokuskan dan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul. “**Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Jasa Angkutan Laut PT. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan Indonesia Di Pelabuhan Merak Banten Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulisan skripsi yang telah diuraikan sebelumnya, maka akan dikemukakan pokok permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan laut PT. ASDP Indonesia di pelabuhan Merak Banten ?
- b. Bagaimana mengatasi hambatan-hambatan angkutan laut PT. ASDP Indonesia di pelabuhan Merak Banten ?

## **I.3 Ruang Lingkup Penulisan**

Dalam penelitian ini penulis membatasi pembahasan mengenai hambatan-hambatan dalam jasa dan pelayanan dalam transportasi laut dalam hal

---

<sup>6</sup>*Ibid.*

perlindungan hukum konsumen pengguna angkutan laut PT. ASDP Indonesia di pelabuhan Merak Banten.

#### **I.4. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

##### **I.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan laut PT.ASDP Indonesia di pelabuhan Merak Banten.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan angkutan laut PT.ASDP Indonesia di pelabuhan Merak Banten.

##### **I.4.2 Manfaat Penelitian**

Berisi tentang manfaat hasil penelitian baik bagi perkembangan ilmu hukum, maupun bagi pihak pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian adapun manfaat penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan jaminan terhadap perlindungan konsumen pemakai jasa angkutan laut penumpang, sehingga konsumen memperoleh kepastian tentang hak dan kewajibannya.
- b. Untuk memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan sarana dan fasilitas penyediaan jasa transportasi laut di Indonesia dalam mendukung sistem perlindungan konsumen

#### **I.5 Kerangka Teori Dan Konseptual**

##### **I.5.1 Kerangka Teori**

Dalam penulisan skripsi ini ataupun penelitian suatu teori sangat lah dibutuhkan sebagai dasar penelitian. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan teori perlindungan hukum dan teori kepastian hukum.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah : “ Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum ”.

Maria Theresia Geme mengartikan perlindungan hukum adalah : “Berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum

negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang”. Definisi perlindungan dalam definisi di atas, kurang lengkap karena bentuk perlindungan dan subjek yang dilindungi berbeda antara satu dengan lainnya.

Menurut hemat penulis, perlindungan adalah : “ upaya atau bentuk pelayanan yang di berikan oleh um kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang di lindungi ”.<sup>7</sup>

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan atau tujuan perlindungan hukum, meliputi :<sup>8</sup>

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan pelindungan;
- b. Subjek hukum; dan
- c. Objek perlindungan hukum.

Menurut Roscoe Pound dikatakan bahwa adanya kepastian hukum memungkinkan adanya *predictability*. Apa yang dikemukakan oleh Pound ini oleh Van Apeldoorn dianggap sejalan dengan apa diketengahkan oleh Oliver Wendell Holmes dengan pandangan realismenya. Holmes mengatakan, “ *The prophecies of what the Courts will do in fact and nothing more pretentious are what I mean by law.*” Oleh Van Apeldoorn dikatakan bahwa pandangan tersebut kurang tepat karena pada kenyataannya hakim juga dapat memberi putusan yang lain dari apa yang diduga oleh pencari hukum.<sup>9</sup>

Tetapi, pendapat Van Apeldoorn atas pandangan yang dikemukakan oleh holmes juga mempunyai kelemahan. Memang benar hakim mempunyai kebebasan untuk menafsirkan peraturan hukum, memiliki diskresi bahkan bilamana perlu membuat hukum. Namun demikian, adanya peraturan untuk masalah yang konkret dapatlah dijadikan acuan dalam menyelesaikan perkara yang dihadapkan kepadanya. Bahkan putusan hakim yang dibuat bukan atas dasar peraturan, melainkan atas dasar nilai hukum yang hidup dalam bermasyarakat dapat dijadikan landasan bagi hakim berikutnya dalam menghadapi kasus serupa.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Cet.III, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, h. 262

<sup>8</sup>*Ibid.*, h. 263.

<sup>9</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet.VI, Kencana, Jakarta, 2014, h. 136.

<sup>10</sup>*Ibid.*,h. 137.

## I.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai pengarah atau pedoman untuk mengkhususkan fakta-fakta yang sedang diteliti dan mencakup batasan operasional dari penelitian. Terkait dengan maksud tersebut, dalam bagian ini akan diberikan beberapa definisi yang terkait dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, pelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim.<sup>11</sup>
- b. Alur Pelayaran adalah perairan yang dari segi kedalaman, lebar, dan bebas hambatan pelayaran lainnya dianggap aman dan selamat untuk dilayari.<sup>12</sup>
- c. Angkutan Penyebrangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.<sup>13</sup>
- d. Angkutan Sungai Dan Danau adalah kegiatan angkutan dengan menggunakan kapal yang dilakukan di sungai, danau, waduk, rawa, banjir kanal, dan terusan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan sungai dan danau.<sup>14</sup>
- e. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>15</sup>
- f. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>16</sup>
- g. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>17</sup>

---

<sup>11</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 1 ayat 1.

<sup>12</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 45.

<sup>13</sup>Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan, Pasal 1 ayat 7.

<sup>14</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 5.

<sup>15</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 1.

<sup>16</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 2.

- h. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang di tuangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>18</sup>
- i. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>19</sup>
- j. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>20</sup>

## **I.6 Metode Penelitian**

Pada hakekatnya masalah mendasar penelitian ini adalah tentang akibat hukum dari pelayanan jasa angkutan laut khususnya bagaimana implementasi pada praktek pelayanan jasa angkutan laut di Indonesia. Kemudian sebagai pendekatan penelitian, metode pendekatan yang di terapkan untuk membahas permasalahan penelitian adalah melalui pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*) dengan menggunakan penalaran deduktif dan/atau induktif guna mendapatkan dan menemukan kebenaran obyektif. Penelitian ini berdasarkan penelitian hukum normatif dipergunakan dengan titik berat penafsiran hukum dan konstruksi hukum untuk mendapatkan kaidah-kaidah hukum, konsepsi-konsepsi, inventarisasi peraturan hukum serta penerapan hukum yang melandasi akibat hukum dari pelayanan jasa angkutan laut di indonesia. Konsekuensi logis penelitian ini merupakan penelitian normatif atau hukum dogmatik (*dogmatic law reasearch*). Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 5.

<sup>18</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 10.

<sup>19</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 11.

<sup>20</sup>*Ibid.*, Pasal 1 ayat 3.

penelitian ini penulis mengusahakan sedapat mungkin atas informasi dan data-data yang ada relevansinya untuk mendukung penelitian ini. Dengan demikian, dalam rangka penelitian ini di gunakan beberapa pendekatan penelitian guna memperoleh bahan-bahan yang diperlukan. Metode pendekatan analisa data di dalam penelitian ini ada pengolahan dan analisa penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan suatu penelitian dari penelitian dari norma-norma yang tertulis maupun norma-norma hukum yang tidak tertulis. Jenis penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, akan tetapi penelitian ini lebih menitikberatkan pada data sekunder, sedangkan data primer bersifat penunjang dan pelengkap agar hasil penelitian menjadi relatif lebih komprehensif. Adapun sumber data sekunder, berasal dari penelitian kepustakaan dilakukan terhadap berbagai macam sumber bahan hukum yang dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

- a. Bahan Hukum Primer berupa beberapa peraturan perundang-undangan, UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan, UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya.
- b. Bahan hukum sekunder (*secondary research* atau *not authoritat*) berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberikan kejelasan terhadap bahan hukum primer, hasil-hasil penelitian, wawancara penelitian, makalah-makalah dalam seminar, artikel-artikel yang berkaitan dengan pengaturan dan implementasi terhadap asas perlindungan konsumen dalam dalam pelayanan jasa angkutan laut.
- c. Bahan hukum tersier, berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk dan kejelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti berasal dari kamus/leksikon, ensiklopedia dan sebagainya yang terutama berkaitan dengan asas perlindungan konsumen dalam akibat hukum pelayanan jasa angkutan laut.



## **I.7 Sistematika Hukum**

Untuk memberikan gambaran secara garis besar masalah-masalah dalam penulisan skripsi ini, memudahkan dan supaya dapat dipahami permasalahannya secara jelas, maka sistematika penulisan ini di susun dalam bab dan sub-sub sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN UMUM PELAYARAN JASA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bab ini menguraikan mengenai aturan pelayaran laut menurut :

Pelayaran Perairan Pada Umumnya

Definisi Pelayaran.

Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan.

Usaha Jasa Pengurusan Transportasi.

Pelayanan Jasa Transportasi Laut

Persyaratan Pelayanan Minimal Penumpang.

Pelayanan Angkutan Perintis.

Keselamatan Kapal ( ISM Code & IMO )

Perlindungan Konsumen Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999.

### **BAB III ANALISA PELAYANAN JASA TRANSPORTASI LAUT ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN (STUDI KASUS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN PT. ASDP INDONESIA DI PELABUHAN MERAK BANTEN)**

Bab ini penulis akan menganalisa *company profille* (obyek penelitian) dalam hal ini PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Merak Banten.

### **BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PELAYANAN JASA TRANSPORTASI LAUT ANTARA PELAKU USAHA**

DENGAN KONSUMEN DAN LEMBAGA PERLINDUNGAN  
KONSUMEN (STUDI KASUS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA  
DALAM PELAYANAN PT. ASDP INDONESIA DI PELABUHAN  
MERAH BANTEN)

Bab ini penulis akan menjawab permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan jasa transportasi laut, hambatan-hambatan dalam pelayanan jasa antara pelaku usaha dengan konsumen dan lembaga lembaga perlindungan konsumen jika terjadi kerugian dalam hal ini PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Merak Banten.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

