

**ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT DI
KABUPATEN SIMEULUE DITINJAU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008
TENTANG PELAYARAN
(Analisis Berdasarkan Konsep Islam)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAHMAT ILHAM

NIM. 150106018

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2020 M/ 1441 H**

**ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT DI
KABUPATEN SIMEULUE DITINJAU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008
TENTANG PELAYARAN
(Analisis Berdasarkan Konsep Islam)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Hukum

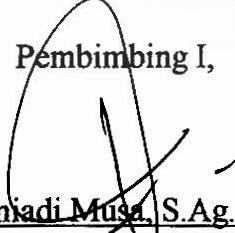
Oleh:

RAHMAT ILHAM

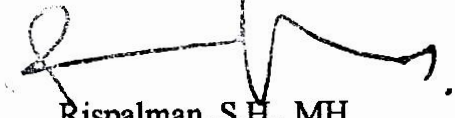
NIM. 150106018
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


Dr. Armiadi Musa, S.Ag., MA
NIP. 19711121993031003

Pembimbing II,


Rispalman, S.H., MH
NIP. 198708252014031002

**ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT DI
KABUPATEN SIMEULUE DITINJAU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008
TENTANG PELAYARAN
(Analisis Berdasarkan Konsep Islam)**

SKRIPSI

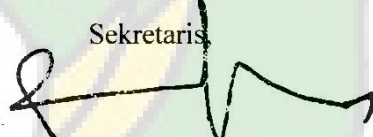
Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: Sabtu, 29 Agustus 2020 M
10 Muharram 1442 H
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

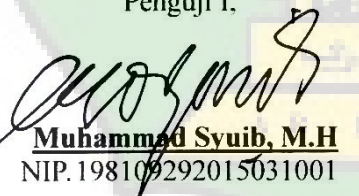
Ketua,


Dr. Armiadi Musa, S.Ag., MA
NIP.19711121993031003

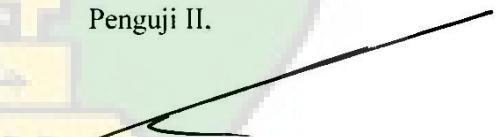
Sekretaris


Rispalman, S.H., M.Ag
NIP.198708252014031002

Penguji I,

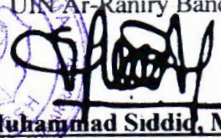

Muhammad Syuib, M.H
NIP.198109292015031001

Penguji II,


Badri, S.HI, M.H
NIP.197806142014111002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Muhammad Siddiq, MH, Ph.D.
NIP.197703032008011015



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Ilham
NIM : 150106018
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;
5. mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 29 Agustus 2020
Yang Menyatakan,



Rahmat Ilham

ABSTRAK

Nama : Rahmat Ilham
NIM : 150106018
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Analisis Pelayanan Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Analisis Berdasarkan Konsep Islam)
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2020
Tebal Skripsi : 60 Halaman
Pembimbing I : Dr.Armiadi Musa, S.Ag., MA
Pembimbing II : Rispalman, SH., MH
Kata kunci : *Pelayanan, jasa, standar*

Buruknya pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue menjadi masalah yang sangat rumit dan di lematasi bagi para pengguna jasa dikarenakan lemahnya aturan dan pengawasan dari Pemerintah terhadap penyedia jasa yang tidak memperhatikan standar kelayakan, kenyamanan, dan keselamatan terhadap penumpang/pengguna jasa sewaktu pelayaran. Kajian ini untuk menjawab permasalahan sebagai berikut: Pertama, bagaimanakah pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Kedua, bagaimana pendapat pengguna jasa transportasi laut di Kabupaten Simeulue tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia ferry. Ketiga, bagaimanakah pelayanan yang sesuai dengan standar di dalam konsep Islam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data dari responden penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung (*guidance interview*). Perolehan data kemudian diolah dan disusun menjadi suatu pembahasan deskripsi ke dalam bentuk tabulasi. sedangkan teknik pengumpulan data penulis dapatkan melalui penggabungan antara library research dan field research. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai dengan ketentuan yang di amanahkan di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran maupun peraturan pemerintah terkait. Hal ini dibuktikan dengan tidak sesuainya pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa terhadap pengguna jasa, seperti ketidaknyamanan selama pelayaran, minimnya fasilitas keamanan dan keselamatan didalam kapal, hingga tidak sesuainya harga tiket, dan masalah ketepatan waktu. Begitu juga dengan tanggapan pengguna jasa yang merasa kecewa terhadap penyedia jasa atas layanan yang diberikan yang sifatnya tidak berpihak pada perlindungan hak-hak konsumen, demikian juga apabila ditinjau berdasarkan dengan konsep Islam maka pelayanan transportasi yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai sebagaimana dengan konsep Islam.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لو لا أن هدانا الله، اللهم صل وسلم على سيدنا
مُحَمَّد، وعلى آله وأصحابه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. أما بعد:

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah kesehatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Selawat dan salam tidak pernah hentinya penulis persembahkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah membawa ummatnya dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul *Analisis Pelayanan Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Analisis Berdasarkan Konsep Islam)* telah selesai penulis kerjakan berkat ketekunan, doa dari kedua orang tua dan juga bimbingan dari para dosen yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Muhammad Siddiq, PHD selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-raniry
2. Dr. Khairani, M.Ag selaku Ketua prodi Ilmu Hukum UIN Ar-raniry
3. Dr. Armiadi Musa, S,Ag.,MA pembimbing pertama
4. Rispalman S,H., M,H selaku pembimbing kedua
5. Ibu Siti Mawar S,Ag, M.A selaku penasehat akademik
6. Bapak Erlianto, sebagai Plt UPP/Syahbandar Kabupaten Simeulue yang telah memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ayah dan ibunda tercinta

8. Abang-abang dan kakak serta
9. kepada teman-teman leting 15 ilmu hukum

Buat semua pihak yang telah membantu dan yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan bantuannya. Semoga bantuannya tersebut dapat dibalaskan dengan pahala oleh Allah SWT selaku Yang Maha Kuasa. Akan tetapi dalam penulisan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat diperlukan oleh penulis demi kesempurnaan dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca.

Banda Aceh 20 Januari 2020

Penulis,

Rahmat Ilham

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	t}ā'	t}	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	b	Be	ظ	z}a	z{	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	t	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	S a'	s\	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	g	Ge
ج	Jīm	j	Je	ف	Fā'	f	Ef
ح	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	q	Ki
خ	Khā'	kh	ka dan ha	ك	Kāf	k	Ka
د	Dāl	d	De	ل	Lām	l	El
ذ	Ẓāl	z	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	m	Em
ر	Rā'	r	Er	ن	Nūn	n	En
ز	Zai	z	Zet	و	Wau	w	We
س	Sīn	s	Es	ه	Hā'	h	Ha
ش	Syīn	sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	S{ad	s}	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	y	Ye
ض	D{a d	d{	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fath{ah</i>	ā	A
ِ	<i>Kasrah</i>	ī	I
ُ	<i>D{amah</i>	ū	U

2) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
يَ...	<i>Fath{ah dan yā'</i>	ai	a dan i
وَ...	<i>Fath{ah dan wāu</i>	au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba
 فَعَلَ - fa'ala
 ذُكِرَ - zukira
 يَذْهَبُ - yazhabu
 سُئِلَ - su'ila
 كَيْفَ - kaifa
 هَوَلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... إَ... يَ...	<i>Fath{ah dan alīf atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ...	<i>Kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ...	<i>D{ammah dan wāu</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*
رَمَى - *ramā*
قِيلَ - *qīla*
يَقُولُ - *yaqūlu*

4. *Tā' marbūt*{ah}

Transliterasi untuk *tā' marbūt*{ah} ada dua, yaitu *tā' marbūt*{ah} hidup dan *tā' marbūt*{ah} mati, berikut penjelasannya:

1. *Tā' marbūt*{ah} hidup
Tā' marbūt{ah} yang hidup atau mendapat harakat *fath*{ah, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.
2. *Tā' marbūt*{ah} mati
Tā' marbūt{ah} yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.
3. Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūt*{ah} diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *tā' marbūt*{ah} itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - *raud*{ah *al-at*}*fāl*
- *raudatul atfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - *al-Madīnah al-Munawwarah*
- *al-Madīnatul-Munawwarah*
طَلْحَةُ - *T*{alh}{ah}

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbanā*
نَزَّلَ - *nazzala*
الْبِرُّ - *al-birr*
الْحَجَّ - *al-h*{ajj}
نُعِمُّ - *nu*‘‘*ima*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu *al*, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- <i>ar-rajulu</i>
السَّيِّدَةُ	- <i>as-sayyidatu</i>
الشَّمْسُ	- <i>asy-syamsu</i>
القَلَمُ	- <i>al-qalamu</i>
البَدِيعُ	- <i>al-badi'u</i>
الْجَلَالُ	- <i>al-jalālu</i>

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- <i>ta'khuḏūna</i>
النَّوْءُ	- <i>an-nau'</i>
شَيْءٌ	- <i>syai'un</i>
إِنَّ	- <i>inna</i>
أُمِرْتُ	- <i>umirtu</i>
أَكَلَ	- <i>akala</i>

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ *Wa auf al-kaila wa-almīzān*

Wa auful-kaila wal-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ *Ibrāhīm al-Khalīl*

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا *Bismillāhi majrahā wa mursāhā*

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ *Walillāhi ‘alan-nāsi h{ijju al-baiti*

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا *man istat}ā ‘a ilaihi sabīla.*

Walillāhi ‘alan-nāsi h{ijjul-baiti

Manistat}ā ‘a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ *Wa mā Muh{ammadun illā rasūl*

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي *Inna awwala baitin wud{i ‘a linnāsi lallażī*

بِبَكَّةٍ مُبَارَكَةٍ *bibakkata mubārakan*

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ *Syahru Ramad{ān al-lażī unzila fih al -Qur’ānu*

Syahru Ramad{ānal-lażī unzila fihil Qur’ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ *Wa laqad ra ‘āhu bil-ufuq al-mubīn*

Wa laqad ra ‘āhu bil-ufuqil-mubīni

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alh{amdu lillāhi rabbi al- ‘ālamīn*

Alh}amdu lillāhi rabbil ‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ *Nas}run minallāhi wa fath{un qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī'an*

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ *Wallāha bikulli syai'in 'alīm*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: S{amad ibn Sulaimān.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Mis}r; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR TABLE

Table 1 Luas Kecamatan	45
Table 2 Daftar Informan dan Responden	56
Table 3 Jawaban para responden	57



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR TABLE.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
 BAB SATU PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
D. Penjelasan Istilah	12
E. Kajian Pustaka	15
F. Metodologi Penelitian.....	16
 BAB DUA TINJAUAN UMUM STANDAR PELAYANAN DI DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DAN DI DALAM KONSEP ISLAM.	
A. Pengertian Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan	20
B. Standar Pelayanan Penumpang Berdasarkan Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran	34
C. Unsur-Unsur Pelayanan Dalam Trasnportasi	37
D. Konsep Pelayanan Dalam Islam	39
E. Standar Pelayanan Dalam Konsep Islam	42
 BAB TIGA STANDAR PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT DI KABUPATEN SIMEULUE BERDASARKAN UNDA-NG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 DAN DI DALAM KONSEP ISLAM.	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Pelayanan Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue	51

C.	Persepsi Pengguna Jasa Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue Tentang Pelayaran PT ASDP Indonesia Ferry	58
D.	Tinjauan Konsep Islam Terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue.....	60
 BAB EMPAT PENUTUP		
A.	Kesimpulan	64
B.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan barang atau manusia terjadi akibat adanya perbedaan tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (place utility) maupun nilai waktu(timeutility).

Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan Negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi itu tercermin pada penyelenggaraannya yang mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara serta semakin meningkatnya kebutuhan jasa transportasi bagi mobilitas orang dan barang dalam negeri maupun luar negeri. Disamping itu, bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tetapi belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Siregar dalam buku nya menjelaskan menjelaskan bahwa transportasi merupakan suatu pelayanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghubungkan lokasi-lokasi yang banyak dan tak menentu jumlahnya, dimana aktivitas-aktivitas itu berada. Dengan demikian, lokasi-lokasi tersebut bukan merupakan suatu yang berdiri sendiri, namun merupakan bagian dari sosial ekonomi yang mengarah pada suatu daerah, wilayah dan atau suatu bangsa.¹

¹ Siregar. *Sapi Perah: Jenis Teknik Pemeliharaan dan Analisa Usaha*. Penebar swadaya. Jakarta: Gramedia,1990,Hlm.95

Misi transportasi adalah pengantaran dengan sempurna supply jarring-jaring yang dimaksudkan untuk pergerakan manusia maupun barang. Di dalam jarring-jaring tersebut terdapat prasarana angkutan serta terminal, dimana terjadi proses perpindahan angkutan dari suatu moda ke moda lainnya. Jaring-jaring itu dapat berupa fisik seperti jalan raya, jalan kereta api atau bersifat navigasional seperti jalur laut dan udara. Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi diperairan harus ditata dalam satu kesatuan system transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah dan efisien.

Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi diperairan harus ditata dalam satu kesatuan system transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah dan efisien.

Pulau-pulau di Indonesia hanya bisa tersambung melalui laut-laut di antara pulau-pulaunya. Laut bukan pemisah, tetapi pemersatu berbagai pulau, daerah dan kawasan Indonesia. Hanya melalui perhubungan antar pulau antar pantai, kesatuan Indonesia dapat terwujud. Pelayaran yang menghubungkan pulau-pulau, adalah urat nadi kehidupan sekaligus pemersatu bangsa dan Negara Indonesia. Sejarah kebesaran Sriwijaya atau Majapahit menjadi bukti nyata bahwa kejayaan suatu Negara di nusantara hanya bisa dicapai melalui keunggulan Laut. Karenanya, pembangunan industry pelayaran nasional sebagai sektor strategis perlu diprioritaskan agar dapat meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global. Karena nyaris seluruh komoditi untuk perdagangan

internasional diangkut dengan menggunakan sarana dan prasarana transportasi Laut, dan menyeimbangkan pembangunan kawasan (antara kawasan timur Indonesia dan barat) demi kesatuan Indonesia, karena daerah terpencil dan kurang berkembang (yang mayoritas berada di kawasan Indonesia timur yang kaya sumber daya alam) membutuhkan akses ke pasar dan mendapat layanan, yang seringkali hanya bisa dilakukan dengan transportasi Laut.

Transportasi secara harfiah adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain secara fisik dalam waktu yang tertentu dengan menggunakan atau digerakkan oleh manusia, hewan, atau mesin. Secara umum transportasi dibagi menjadi tiga yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Manfaat terpenting dari transportasi itu sendiri adalah untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam prakteknya masyarakat sangat membutuhkan transportasi untuk melakukan aktivitasnya masing-masing. Untuk memenuhi kebutuhan akan transportasi itu maka pemerintah mengadakan adanya transportasi umum agar kebutuhan akan transportasi bisa terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini transportasi merupakan kebutuhan publik yang artinya bahwa kebutuhan dan pelayanan akan transportasi harus bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat dan tugas Negara adalah memenuhi semua kebutuhan akan transportasi tersebut melalui transportasi umum.

Di Indonesia, sebagai negara bahari, perahu dan kapal merupakan alat transportasi dan komunikasi penting sejak awal peradaban Nusantara. Tidak heran, alat transportasi yang paling banyak ragamnya di Indonesia adalah perahu dan kapal. Setiap daerah berpantai di Indonesia memiliki jenis perahu tradisional dengan bentuk dan ornamen khas. Misalnya, Pinisi dari Makasar, Sope dari

Jakarta, Alut Pasa dari Kalimantan timur, Lancang kuning dari Riau, Gelati dari Perairan Bali, dan Kora-kora Dari Maluku. Di beberapa daerah di Indonesia, misalnya Kalimantan, jalur penghubung utama antar wilayah adalah sungai. Transportasi utama yang digunakan adalah perahu. Mulai dari perahu kecil, yang disebut klotok atau ketinting yang bisa memuat 10 penumpang, hingga buss air berupa perahu panjang (Long Boat) yang bisa mengangkut puluhan penumpang.

Dalam pandangan Islam sendiri alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan manusia dalam melakukan aktivitasnya seperti berlayar dilautan atau melakukan penyeberangan ke tempat tujuan yang mungkin hanya bisa dilalui dengan berlayar, islam jauh hari sebelumnya telah mengenal pelayaran hal ini bias dibuktikan sebagaimana firman Allah Swt.

اللَّهُ الَّذِي سَخَّرَ لَكُمُ الْبَحْرَ لِتَجْرِيَ الْفُلُكُ فِيهِ بِأَمْرِهِ ۖ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ ۚ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Allah-lah yang menundukkan lautan untuk mu supaya kapal- kapal dapat berlayar padanya dengan seizin-Nya dan supaya kamu dapat mencari karunianya dan mudah-mudahan kamu bersyukur (QS. Al-Jatsiyah' 12)

Di samping penjelasan dalam Islam tentang pelayaran Menurut Hadihardaja dkk, dalam buku Sistem transportasi mereka memberikan definisi transportasi adalah proses pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (*movement*) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain.² Sedangkan menurut Kamaludin mengutip dari buku karangan Musa dan Setiono, transportasi adalah mengangkut atau membawa suatu barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dengan kata lain yaitu merupakan suatu gerakan pemindahan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain.

² Hadihardaja, j. 1997. Rekayasa Lingkungan. Penerbit Gunadarma. Jakarta, hlm 23

Indonesia merupakan sebuah negara maritim yang seluruh wilayah nya dikelilingi oleh laut, sehingga untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau-pulau lain dilakukan melalui pelayaran. Pelayaran menjadi salah satu transportasi yang penting bagi Indonesia, dengan berlayar bangsa ini menjadi saling terkait satu sama lain sehingga Indonesia dapat memenuhi kebutuhan dalam sumber daya alam lebih yang lebih merata.³

Sebagai negara kepulauan yang mempunyai lebih dari 3.700 pulau dan wilayah pantai sepanjang 80.000 Km atau dua kali keliling dunia melalui khatulistiwa. Kegiatan angkutan pelayaran sangat diperlukan untuk menghubungkan antar pulau seperti pelabuhan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang digunakan setiap elemen masyarakat. Berbicara mengenai moda transportasi air, maka tidak terlepas dari kapal sebagai alat transportasi utama, Pengangkutan perairan dengan kapal diatur dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran, yang saat ini diubah menjadi Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dan sekaligus menjadi Undang-Undang terbaru.

Di Kabupaten Simeulue (Aceh) Terdapat sebuah pelabuhan kapal penyeberangan yaitu pelabuhan kolok, desa kota batu, kota Sinabang yang menghubungkan masyarakat baik dari kota-kota lain untuk menuju kepulauan Simeulue, maupun masyarakat Simeulue untuk menuju ke kota-kota lain, seperti menuju Labuhan Haji Aceh Selatan, Aceh Singkil, Meulaboh Aceh Barat, Dan Calang Aceh jaya. Untuk menuju ke tempat tujuan tersebut masyarakat menggunakan sarana angkutan transportasi laut yang berupa kapal

³ A. Djohan Tunggal, 2008. Hukum Laut, Jakarta: Havarindo, hlm. 11

penumpang / komersial yang biasa disebut juga dengan kapal ferry, Dengan jarak penyeberangan ditempuh 85 mil laut (157,42 km). Tidak terkecuali, didalam penggunaan kapal ferry ini banyak juga yang harus diketahui oleh masyarakat sebagaimana mestinya, yang memenuhi standar baik dalam konsep Islam, Maupun yang diatur pemerintah terkait, terutama yang dimuat didalam Undang- Undang No 17 Tahun 2008, Tentang Pelayaran.

Begitu juga apabila ditinjau berdasarkan konsep Islam didalam memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia, merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan kepada siapa saja yang melakukannya, didalam Al-Quran telah dijelaskan mengenai kewajiban didalam memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, firman Allah :

.... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ ﴿٢٠٠﴾

Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah maha berat siksanya (QS.Al-maidah : 2)

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan sungguh amat beratlah siksa yang Allah berikan. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batas diatas. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.⁴ Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan

⁴ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, Hlm. 59

membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang yang melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.⁵

Berbicara mengenai pelayanan transportasi laut di Provinsi Aceh Setidaknya terdapat 11 pelabuhan yang ada Provinsi Aceh dan digunakan untuk keperluan angkut muat barang dan penumpang. Salah satunya adalah pelabuhan Kolok, Kota Sinabang, Kabupaten Simeulue. Di pelabuhan ini aktivitas pelabuhan masih aktif berjalan dalam melayani kegiatan seperti bongkar muat barang dan penumpang, Tidak terkecuali didalam penggunaan jasa transportasi kapal ini masih banyak yang belum diketahui oleh pengguna jasa sebagaimana mestinya.

Diantaranya kelayakan kapal, fasilitas yang belum tertata dan begitu juga dengan Faktor kepuasan pengguna jasa. Yang diuraikan sebagai berikut:

1. Belum adanya ruang khusus untuk perokok

Bisa dibayangkan ibu-ibu yang membawa serta anaknya harus duduk berdekatan dengan para perokok selama berjam-jam. Berapa banyak asap rokok yang harus mereka hirup, parahnya lagi perokok itu seolah-olah tidak peduli dengan penumpang lain yang ada disekitarnya, mereka dengan asyiknya menikmati rokoknya dengan anak-anak. Di tegur pun rasanya tidak berani karena kebiasaan itu sudah merupakan kebiasaan yang dianggap lumrah bagi penumpang. Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor: SE 29 Tahun 2014 Tanggal 03 Desember 2004. Tentang larangan merokok diseluruh angkutan umum sepertinya tidak berpengaruh sama sekali, ini tentu erat kaitannya dengan kesadaran individu serta lemahnya pengawasan dan penerapan hukum bagi perokok. Perintah agar memasang stiker bertuliskan

⁵ *Ibid*

“Dilarang merokok” di setiap angkutan juga tidak ada pengaruhnya sama sekali.

2. Kelebihan penumpang

Over kapasitas penumpang selalu menjadi masalah dari tahun ke tahun, hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang sepertinya seadanya. Membeludaknya penumpang khususnya pada hari raya dan waktu liburan sepertinya menjadi lahan penghasilan tambahan sehingga faktor keselamatan dan kenyamanan dikesampingkan. Dan hal ini penulis rasakan ketika waktu libur hendak pulang ke kampung halaman. Kapal terlihat menampung penumpang yang sangat berlebihan akibatnya suasana panas dan tidak nyaman yang dirasakan. Pemerintah dan pengelola jasa seolah tutup mata akan hal ini padahal kelebihan penumpang paling banyak mengakibatkan kecelakaan dan hal ini sendiri telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran pada pasal 302 Ayat 1.

3. Masalah Keamanan dan keselamatan

Keamanan menjadi faktor yang sangat penting bagi penumpang, mulai dari tidak cukup tersedianya pelampung sampai pada masalah kehilangan barang bawaan penumpang adalah hal yang sudah biasa ditemui. Padahal pelampung beserta fasilitas penunjang keselamatan lainnya merupakan standar keselamatan yang harus cukup dan tersedia untuk mengantisipasi kecelakaan atau dalam keadaan emergency yang dapat mengintai sewaktu-waktu selama pelayaran

4. Masalah Kebersihan

Semerautnya pelayanan di kapal ferry mengakibatkan ketidaknyamanan menaikinya. Sampah-sampah berserakan, kursi-kursi yang dipakai banyak yang patah serta toilet yang tersumbat dan bau menjadi pemandangan yang lumrah. Di tengah berdesak-desakan penumpang,

suasana panas, bauk mengakibatkan kondisi yang tidak nyaman selama pelayaran berlangsung hingga berlabuhnya kapal di tujuan

5. Masalah Perbedaan Harga.

Masalah perbedaan harga antara yang tertulis di tiket dan yang dibayar bukanlah masalah yang baru muncul tapi sejatinya perbedaan harga pada transportasi angkutan umum maupun angkutan transportasi laut adalah masalah lama yang terus menerus berlangsung dan tidak menjadi perhatian dari pihak pengelola jasa maupun pemerintah sehingga merugikan pengguna jasa secara materiil akan tetapi tidak di tindak secara tegas dari pihak yang berwenang.

6. Masalah Ketepatan Waktu.

Masalah ketepatan waktu Merupakan salah satu hal yang paling dikeluhkan oleh para penumpang. Jadwal keberangkatan tidak sesuai dengan yang tertulis di tiket membuat sebagian pengguna jasa bosan dalam menunggu keberangkatan. Dan juga tentu masih banyak yang harus dibenahi agar konsumen semakin nyaman menggunakan transportasi khususnya kapal ferry. begitu juga sebaliknya dibutuhkan kesadaran penumpang agar lebih tertib mengikuti peraturan dan standar keselamatan Dan juga tentu masih banyak yang harus dibenahi agar konsumen semakin nyaman menggunakan transportasi khususnya kapal ferry. Begitu juga sebaliknya dibutuhkan kesadaran penumpang agar lebih tertib mengikuti peraturan dan standar keselamatan.

Payung Hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Dalam pemberdayaan konsumen menjadi lemah dan tidak memiliki peran dalam hal ini dikarenakan faktor keengganan konsumen untuk menuntut haknya merupakan permasalahan yang menjadi krusial dalam upaya perlindungan konsumen itu sendiri.⁶

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pertama, konsumen penumpang sudah merasa puas dan cukup ketika sudah mencapai tujuan dengan selamat. Ketidaknyamanan selama perjalanan dan tingginya harga tiket di atas harga ketentuan tidak dipermasalahkan lagi.

Kedua, adalah keengganan penyedia jasa angkutan memenuhi kewajibannya. Untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana ketentuan, penyedia jasa angkutan perlu mengeluarkan biaya tambahan dan juga berarti mengurangi harapan keuntungan yang diterima. Dalam penyediaan jasa angkutan laut membutuhkan modal yang cukup besar dengan tingkat pengembalian relatif rendah. Rute-rute transportasi laut seringkali hanya dilayani oleh satu atau dua perusahaan kapal tertentu. Padahal, Indonesia, yang merupakan negara kepulauan, memiliki banyak pulau dan daerah yang belum dapat dijangkau oleh transportasi selain laut, Salah satunya adalah Kabupaten Simeulue.

Dimana seharusnya hak dan tanggung jawab sebagaimana mestinya harus diberikan oleh penyedia jasa guna memenuhi tanggung jawabnya agar tidak ada pihak-pihak yang dirugikan sehingga mampu memberikan pelayanan maksimal terhadap para pengguna jasa sebagaimana yang telah di amanatkan didalam Undang-undang dan peraturan pemerintah lainnya.

Berangkat dari persoalan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana proses pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue yang berbasis kapal (cargopassenger ship) kapal yang dibangun untuk mengangkut barang dan penumpang secara bersamaan di samping untuk mengetahui standar pelayanan penumpang transportasi laut berdasarkan Undang Undang No 17 Tahun 2008 serta peraturan Menteri Perhubungan No 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut dan juga untuk mengetahui pelayanan dalam konsep Islam.

B. Rumusan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan transportasi laut yang ada di kabupaten Simeulue ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008?
2. Bagaimanakah pendapat pengguna jasa Transportasi laut di Kabupaten Simeulue tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry?
3. Bagaimanakah pelayanan yang sesuai dengan standar didalam Konsep Islam?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue ditinjau berdasarkan Undang-Undang No 17 Tahun 2008.
2. Untuk Mengetahui pendapat pengguna jasa Transportasi laut di Kabupaten Simeulue tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry.
3. Untuk mengetahui pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada didalam Konsep Islam.

Manfaat penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang untuk hasil pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum pada umumnya serta ilmu hukum pada khususnya mengenai pelayanan

transportasi di bidang kemaritiman yaitu transportasi laut di Kabupaten Simeulue sebagai salah satu kabupaten terluar Indonesia yang membutuhkan transportasi laut sebagai akses utama untuk bisa terhubung dengan daratan Sumatera.

2. Secara Praktis

Bagi Pemerintah daerah, pengelola pelabuhan dan kapal ferry serta pihak-pihak yang terkait diharapkan sebagai bahan pertimbangan kedepan terhadap pengambilan keputusan strategis yang bertujuan memaksimalkan pengelolaan pelabuhan dan pelayanan kapal ferry terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut di Kabupaten Simeulue yang dalam hal ini adalah pengguna jasa atau penumpang.

D. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible) pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan yang kemudian diberikan kepada konsumen atau pelanggan pengguna suatu jasa *Customer service* (pelayanan) adalah setiap kegiatan yang secara umum diperuntukan atau ditujukan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna suatu jasa atau pelanggan.⁷

Menurut R.ASupriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan suatu organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen

⁷ Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.22

dan akan menimbulkan kesan tersendiri, Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁸

2. Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain

Menurut berbagai pakar di bidang transportasi, ada beragam definisi yang sangat beragam, Menurut Kamaluddin, Transportasi berasal dari kata latin *Tranpotare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa, Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) kesebelah lain atau dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Abbas, Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan menurut Sakti transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari satu tempat asal (*Origin*) ke tempat tujuan (*destination*).⁹ Secara umum, ada tiga jenis transportasi yang digunakan oleh manusia yaitu meliputi transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi air.

⁸ Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, Hlm. 152

⁹ Analisa pengaruh pelayanan Asep Fery Antono Fakultas Teknik, UMP 2016

Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan

3. Kapal

Kapal laut menjadi salah satu alat transportasi yang sangat dibutuhkan didalam setiap operasional laut, selain digunakan untuk mengangkut penumpang, Kapal juga bisa berguna untuk mengangkut segala jenis barang melalui transportasi laut.

Suranto, mendefinisikan kapal menurut Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999, yaitu “ Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau di tunda termasuk kendaraan berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah- pindah”.

Sedangkan menurut Suyono, Mendefinisikan secara singkat “kapal yaitu kendaraan pengangkut penumpang dan barang dilaut”. Sedangkan menurut KKBI (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*) Kapal ferry adalah Kapal yang berfungsi sebagai alat penyeberangan antar pulau secara tetap. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut, dan sungai seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah Inggris, dipisahkan antara ship yang lebih besar dan boat yang lebih kecil Kapal penumpang adalah kapal yang digunakan untuk angkutan penumpang. Untuk meningkatkan efisiensi atau melayani keperluan yang lebih luas kapal penumpang dapat berupa kapal Ro-Ro, ataupun untuk perjalanan pendek terjadwal dalam bentuk kapal feri

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bisa disimpulkan pengertian dari kapal ferry adalah alat transportasi yang digunakan di air yang

mengangkut barang atau penumpang yang melayani rute antar pulau di Indonesia.

E. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian lain yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, Maka penulispun melakukan penelusuran lebih lanjut terhadap penelitian yang memiliki kesamaan dalam fokus pembahasan namun berbeda dalam lokasi dan objek penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang berjudul “Kualitas jasa transportasi laut di PT. PELNI cabang surabaya” (Studi tentang peranan PELNI dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi laut terhadap penumpang yang disusun oleh Mira Kaimudin. Kesimpulan dari skripsi ini adalah bahwa pelni telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanannya akan tetapi yang terjadi di lapangan banyak pengguna jasa yang merasa masih jauh dari kata kenyamanan hal ini karena masih terbatasnya dalam sumber daya manusia.¹⁰

Kedua, skripsi yang berjudul “Pelayanan transportasi laut dipelabuhan penyeberangan pammatata kabupaten kepulauan slayar (Studi kasus dipelabuhan penyebrangan pammatata Kabupaten Kepulauan Selayar)” yang disusun oleh Andi Angga Pratama Putra. Kesimpulan dari skripsi ini adalah kualitas pelayanan pada beberapa dimensi seperti, *tangible* (Berwujud), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Keresponsipan) sudah sangat baik.¹¹

Ketiga, skripsi yang berjudul “Optimalisasi pelayanan transportasi laut kabupaten flores timur” yang disusun oleh Putri Wulandari. Kesimpulan dari

¹⁰ Mira kaimudin,”Kualitas jasa transportasi laut di PT PELNI cabang surabaya”, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, (2003)

¹¹ Andi Angga Pratama Putra,”Pelayanan transportasi laut di pelabuhan penyebrangan pammatata kabupaten kepulauan selayar”, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Hasanuddin Sulawesi selatan, (2014)

skripsi ini adalah upaya dalam peningkatan kapasitas pelayanan di kabupaten flores timur sudah optimal.¹²

Terakhir, Skripsi yang berjudul “Tanggung jawab pelayanan jasa transportasi laut oleh PT PELNI Terhadap penumpang” yang disusun oleh Ahmad Suyudi. Kesimpulan dari skripsi ini adalah kapal yang disediakan oleh pengangkut harus memiliki syarat keselamatan (Laik Laut). Syarat Keselamatan Kapal ditentukan melalui klasifikasi kapal untuk dapat menentukan peruntukan dan trayek kapal tertentu, jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas muatan kapal, dan awak kapal yang sudah memenuhi persyaratan yang diatur dalam undang-undang, serta kelengkapan kapal yang sudah sesuai dengan undang-undang dan standar operasional prosedur yang berlaku.¹³

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut perlu dilakukan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.¹⁴ Dalam penulisan penelitian ini, diperlukan metode yang jelas dan terperinci agar dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang sempurna, dalam hal ini penulis menggunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang “Analisis Terhadap Jasa Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue Ditinjau Menurut Undang-Undang No 17 Tahun 2008

¹² Putri Wulandari, “Optimalisasi Pelayanan Teransportasi Laut Kabupaten Flores Timur,” Skripsi, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang, (2015)

¹³ Ahmad suyudi, “Tanggung jawab pelayanan jasa teransportasi laut oleh PT PELNI Terhadap Penumpang,” Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, (2017)

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Kajian Singkat* (Jakarta: Rajawali Press, 1985), hlm. 1

tentang Pelayaran” Merupakan Penelitian hukum yang bersifat yuridis sosiologis dengan maksud untuk menggali faktor-faktor fenomena yang mungkin muncul dalam analisis transportasi laut di Kabupaten Simeulue.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data secara *Purposive* dan *Snowbal*, tehnik pengumpulan dengan triangulasi (Gabungan). analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁵

3. Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, Yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data data yang berasal dari sumber utama, yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak-pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti, Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan yang terlibat dalam permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya yaitu data yang diperoleh dari wawancara dengan Dinas-dinas terkait serta masyarakat yang menggunakan jasa transportasi laut di Kabupaten Simeulue.

b. Data Skunder

Data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Undang-undang nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran.
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar pelayanan angkutan laut.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. ke-12 (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 13

3. Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia 2012 Nomor 215 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia 2012 Nomor 5357).

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data mempunyai kaitan erat dengan sumber data karena dengan pengumpulan data akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisis sesuai permasalahan sehingga diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

5. Teknik wawancara atau interview

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan pola tanya jawab dengan narasumber yang bersangkutan untuk memperoleh informasi yang diinginkan dari para responden maupun informan.

a. Studi kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan suatu teknik memperoleh data dengan cara mencari dan mengumpulkan data serta mempelajari buku- buku ilmiah, jurnal dan lain-lain.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang ingin diteliti dengan maksud untuk meyakini kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.

6. Objektivitas dan validitas data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik analisa secara deksriptif kualitatif adalah metode analisa data yang mengelompokkan dalam menyeleksi data yang diperoleh dari berbagai sumber dan peristiwa kongkrit yang menjadi objek penelitian, kemudian dilakukan analisa berdasarkan

interpretasi penulis dengan menggunakan rujukan dari bahan hukum yang terkait, baik dari bahan hukum primer, skunder, maupun bahan lainya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bab yang terdiri dari sub-sub bab, dan masing-masing bab itu saling berkaitan satu sama lainnya, sehingga membentuk suatu rangkaian kesatuan pembahasan.

Bab pertama pendahuluan, merupakan bab yang memberikan ilustrasi guna memberikan informasi yang bersifat umum dan menyeluruh serta sistematis, terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua landasan teoritis bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian mengenai pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dan tinjauan didalam Konsep Islam.

Bab tiga hasil penelitian dan pembahasan merupakan bab yang berisi hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan ditambah dengan pembahasan mengenai pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue.

Bab empat penutup merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan atas seluruh rangkaian bab-bab sebelumnya yang dibuat berdasarkan uraian penelitian, serta saran agar dapat dimanfaatkan di masa yang akan datang

BAB DUA

TINJAUAN UMUM TENTANG STANDAR PELAYANAN DI DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DAN DI DALAM KONSEP ISLAM

A. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

1. Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, Proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.¹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Penyelenggaraan pelayanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip Berikut:

- a. *Aman*; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat. Kalau untuk manusia, prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.

¹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

- b. *Nyaman*; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.
- c. *Mudah*; tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.
- d. *Ekonomis*; murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.
- e. *Lancar*; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. *Ramah Lingkungan*; tidak berdampak negative (misalnya getaran, kebisingan dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

Untuk memperjelas pengertian tentang pelayanan maka penulis coba mengutip beberapa pendapat para ahli:

- a. Loina

Dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dalam publik mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentuk citra perusahaan baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada pemimpin pemerintahan serta publik lainya yang berkepentingan.²

- b. Sinambela

Mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap

² Loina Perangin Angina, *Hubungan Masyarakat: Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, Bandung: CV Lalolo, 2001, hlm. 38

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

c. Mahmoedin

Mutu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

d. Zein

Menurut Zein pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik

e. Menurut Kotler

Dalam pandangan Kotler mendefinisikan pelayanan (*Service*) sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat di klasifikasikan menjadi:

1. High contact service : klasifikasi pelayanan jasa di mana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut
2. Low contact service: klasifikasi pelayanan jasa di mana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

f. Moenir

Di dalam bukunya tentang manajemen pelayanan umum di Indonesia, ia mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai

tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.³

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*) dalam Mardikawati & Farida mereka menyatakan “*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pada awalnya instrument untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*)

³ A.S Moenir. 1992.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta :Bumi Aksara.Hlm.13-18

dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat intangible (tidak nyata/tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur. Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni penilaian pada pengguna layanan/pelanggan (service user) dan penilaian pada penyedia layanan (service provider). Parasuraman dan Berry mengembangkan service quality dalam sebuah model instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan servqual dengan menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi, yakni, tangible (nyata/berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (cepat tanggap), assurance, (jaminan) dan empathy (empati). Sedangkan menurut Aryani dan Rosinta dalam penelitiannya mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai tingkat perbedaan persepsi dan harapan. Hasil penelitian tersebut Menunjukkan bahwa dimensi pembentuk kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Sebagai bagian dari upaya penting dan konsistensi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana pelayanan umum, merumuskan definisi operasional tentang pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi Negara sebagai abdi Negara untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik timbul dari kepentingan pribadi

atau himpunan kepentingan dari sekelompok orang atau masyarakat dengan intensitas yang berbeda tetapi tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku, di samping itu pemenuhan layanan kepentingan publik juga sangat tergantung pada faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan menjadi landasan kerja pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor organisasi dan sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan, dan faktor keterampilan petugas dan sarana/fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan pelayanan prima menurut Elhaitamy, adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan, (*customer satisfaction*) yang tentunya didapat sebagai akibat dari kualitas layanan yang baik yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) pelanggan, serta semakin profesionalnya kinerja (*performance*) dari unit pelayanan.

Kata kualitas juga mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikanya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Pelayanan juga diartikan dengan jasa, kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau di rasakannya.

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gaspersz, Pengertian kualitas secara konvensional adalah, Menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sedangkan definisi strategi dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.⁴

Menurut Feigenbaum, Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis dalam buku karangan Tjiptono kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi melebihi apa yang menjadi harapan”.⁵

Kualitas pada dasarnya terkait pada pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pemberi pelayanan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan, Wycko menjelaskan dalam buku karangan Tjiptono, Mengartikan kualitas jasa atau layanan yaitu “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.⁶

Menurut Lijan, Dalam buku karangannya yang berjudul Reformasi pelayanan publik teori kebijakan dan implementasi. Menyebutkan bahwa Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari.⁷

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁴ Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Hlm : 5

⁵ Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & satisfaction*. Andi Offset Yogyakarta. Hlm : 5

⁶ *ibid* Hlm. 58

⁷ Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta. Hlm : 6

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat untuk dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan serta mudah dimengerti.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalanya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah.⁸

- 1. Kesederhanaan, yaitu prosuder pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Berdasarkan definisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

3. Teori Kepuasan Konsumen/Pengguna Jasa

Menurut Tjiptono, kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Lebih dalam lagi, Oliver menjelaskan bahwa kepuasan

pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar. Hampir senada dengan Oliver, Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan

Kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Westbrook & Reilly mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Sementara Kandampully menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda

Teori Kotler & Keller “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa orang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, hasilnya tidak memuaskan. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas atau senang”. Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.

Hussen. Menganalisis tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan dua alat ukur dan menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan responden adalah pemegang polis asuransi dan masyarakat yang tinggal di kota Adama. Teknik mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dengan lima dimensi. Hasilnya terdapat gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dari lima

dimensi Assurance memiliki indikasi gap terendah, hal ini menunjukkan bahwa persepsi Assurance telah mendekati ekspektasi dari pelanggan/pemegang polis asuransi. Sedangkan dimensi *tangibility* memiliki indikasi gap tertinggi, yang berarti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan/pemegang polis asuransi. Parthiban, Melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan asuransi jiwa swasta di Kota Chennai dan mengukur dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan pada asuransi jiwa swasta di Kota Chennai. Hasilnya terdapat hubungan signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan asuransi jiwa swasta di Kota Chennai, karena semua nilai p pada uji korelasi menunjukkan angka di kurang dari 0,01 ($p < 0,01$). Dan dari hasil regresi berganda, ditemukan bahwa koefisien determinasi ganda (R^2) adalah 0,661 dan nilai R^2 adalah 0,637 mengindikasikan bahwa model regresi adalah layak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sekitar 63,7% dari variasi dalam variabel dependen (Kepuasan Pelanggan Keseluruhan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (Dimensi Kualitas Layanan). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman.

Sementara itu, setiap perusahaan yang memiliki kepentingan dalam membentuk komunitas pelanggan yang puas serta telah berhasil membentuk focus pada kepuasan pelanggan, dijelaskan oleh Tjiptono dan Diana dalam Subroto dan Yamit , memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. Visi dan Komitmen.
2. Pensejajaran dengan pelanggan.
3. Kemauan mengidentifikasi masalah pelanggan.
4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan.
5. Mendekati pelanggan.
6. Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan karyawan.
7. Penyempurnaan produk dan proses terus menerus.

Peranan pelayanan adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, maka setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Menurut Elhaitamy menyatakan bahwa *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan, Menurut Fandu Tjyptono ada empat unsur pokok dalam konsep ini:

1. Kecepatan.
2. Ketepatan.
3. Keramahan.
4. Kenyamanan.

Tingkat *excellence* dapat dicapai dengan cara setiap karya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagi lainnya, mampu berkomunikasi. yang baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional. Perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar, bila hal tersebut dapat dilakukan.

Fandy Tjiptono menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa.

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar/ sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian berdasarkan determinan- determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relative perusahaan di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan- determinan utama berdasarkan persepsi pelanggan.

2. Mengelola Harapan Pelanggan.

Tidak jarang suatu perusahaan membuat promosi yang berlebihan kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicu. Hal ini dapat menjadi boomerang bagi perusahaan jika perusahaan tidak dapat memenuhi janji sesuai dengan apa yang telah dipromosikan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan terhadap perusahaan. Peluang untuk tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan pun semakin besar. Perusahaan tidak perlu memberikan janji yang tidak realistis untuk diwujudkan namun lebih baik dapat memberi lebih dari apa yang dijanjikan.

3. Mengelola Bukti (evidence) Kualitas Jasa.

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta- fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas jasa. Bukti- bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas jasa (gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan pemberi jasa, perlengkapan, peralatan yang digunakan untuk memberi jasa, biaya jasa, logo perusahaan. Selain itu sebagai faktor seperti lokasi gedung, interior ruangan, dan atmosfer

(situasi dan kondisi dimana terjadinya proses keberlangsungan jasa) dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

4. Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi

Upaya membentuk budaya dapat dilakukan melalui pengembangan satu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu : pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kinerja, pengembangan karier, survey opini, perlakuan yang adil, dan *profit sharing*.

6. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan kurang sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

7. Menindaklanjuti Jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek- aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. Mengembangkan System Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

B. Standar Pelayanan Penumpang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan, dalam Pasal 94 dijelaskan “memberi pelayanan kepada pengguna jasa sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah”. Dalam hal pemerintah yang berarti pelayanan berada dibawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub), tentang standar pelayanan dan standar keselamatan (PM) N0 37 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan penumpang angkutan laut, Dan Peraturan Menteri (PM) Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Standar Keselamatan. Kedua Peraturan Menteri (PM) ini. Merupakan upaya kementerian perhubungan untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi pengguna moda transportasi laut. Dalam peraturan Menteri Perhubungan (PM) No 37 Tahun 2015 tentang Standar

Pelayanan Angkutan Laut bertujuan untuk menjamin terpenuhinya jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa angkutan laut. Standar pelayanan penumpang angkutan laut meliputi standar pelayanan angkutan laut di terminal dan standar pelayanan di atas kapal, sebagaimana yang dimaksud pada pasal 5 ayat 1 huruf (d) Standar pelayanan yang harus dijamin selama di atas kapal atau dalam suatu meliputi :

- a. Pelayanan keselamatan, meliputi informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan.
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban, meliputi fasilitas, petugas, dan gangguan keamanan.
- c. Pelayanan kehandalan, meliputi ketepatan jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan.
- d. Pelayanan kenyamanan, meliputi kapasitas angkut, lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu, fasilitas kebersihan, toilet, ruang ibadah, kafetaria, dan informasi larangan merokok.
- e. Pelayanan kemudahan, meliputi informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai karcis/tiket, informasi mengenai ruang kapal, pelabuhan yang akan disinggahi, dan informasi gangguan kapal.
- f. Pelayanan kesetaraan, meliputi tempat tidur prioritas untuk difable, dan kursi roda.

Sedangkan standar pelayanan di terminal dijelaskan dalam pasal 3 ayat 1 meliputi:

- a. Pelayanan Keselamatan di terminal, meliputi informasi dan fasilitas keselamatan.
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban, meliputi fasilitas ruang tunggu penumpang, pos dan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan serta peralatan dan pendukung kemanan.
- c. Pelayanan kehandalan meliputi, kemudahan untuk mendapat kan tiket, serta informasi kedatangan dan keberangkatan kapal.

- d. Pelayanan kenyamanan di terminal, meliputi ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, lampu penerangan, fasilitas kebersihan, pengatur suhu, ruang pelayanan kesehatan dan area merokok.
- e. Pelayanan kesetaraan di area terminal, meliputi fasilitas penyandang difable dan ruang ibu menyusui.

Sedangkan PM Nomor 20 Tahun 2015 Pada Pasal 2 Ayat (2) dijelaskan Tentang Standar Keselamatan pelayaran meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana Standar Operasional Prosedur (SOP) lingkungan serta sanksi. Pelanggaran terhadap keselamatan pelayaran akan dikenakan sanksi pidana maupun sanksi administratif berupa pemberhentian personal dari jabatan atau pencabutan izin bagi operator sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari aspek SDM sanksi akan dikenakan kepada pemilik operator kapal dan nakhoda berupa pidana penjara paling lama enam bulan atau denda paling banyak RP. 100.000.000, Pasal 304 UU No 17 Tahun 2008. Dalam pasal 128 ayat 2, pemilik operator kapal dan nakhoda wajib membantu pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian. Sedangkan dari segi SOP, Pada pasal 126 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menyebutkan, dalam hal terjadi kecelakaan kapal setiap orang yang berada diatas kapal yang mengetahui terjadi kecelakaan dalam batas kemampuannya harus memberi pertolongan dan memberi tahu nakhoda atau abk kapal, pelanggaran terhadap pasal ini, dikenakan pidana penjara paling lama satu tahun atau denda paling tinggi seratus juta rupiah sesuai pasal 331 Undang-undang Nomor 17 tahun 2008.

C. Unsur-Unsur Pelayanan Dalam Transportasi

Dalam proses kegiatan pelayanan transportasi publik terdapat beberapa faktor atau unsur-unsur yang mendukung jalanya kegiatan. Menurut Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain meliputi.⁹

1. Sistem, Prosedur, dan Metode, Yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus professional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat paker yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sedangkan Menurut Brata terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, Yaitu:

1. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang, (*good*) atau jasa-jasa (*Service*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen (*Customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

⁹ Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara. Hlm 19

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkualitas erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Sedangkan menurut Surjadi, esensi suatu pelayanan yang prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu (Cepat, tepat, akurat, dan berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.
3. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima layanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

D. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Terkait dengan judul sub bab diatas, konsep pelayanan dalam islam telah diatur didalam Al-Quran sebagaimana firman Allah dalam Surah Al-Baqarah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Hai orang-orang yang beriman Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(QS. Baqarah 267)

Ayat diatas bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang sangat berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Menurut Thorig G dan Utus H dalam bukunya yang berjudul *Marketing Muhammad* menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut tentu

loyalitas konsumen akan semakin kokoh pula.¹⁰ Adapun prinsip dalam konsep pelayanan perspektif islam yaitu:

Pertama Prinsip Persamaan (Musawah). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu tanah dan dari diri yang satu yakni adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal usul manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal dua golongan manusia, golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, mulia, bertaqwa, dan mulia disisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah. Sebagaimana firman Allah dalam AL-Quran Surah AL-Hujarah:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Wahai manusia, Kami ciptakan kamu dari laki- laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal, sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling taqwa, Sesungguhnya Allah maha mengetahui dan maha mengenal”.(QS.Al-Hujarat :13)

Dari ayat diatas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita. Membedakan bangsa, agama, suku, ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.¹¹

Kedua, Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*).Rasa saling mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, di mana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memberlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri, Sebagaimana telah dijelaskan di dalam Al-Quran. Dan juga dalam sebuah hadis yang diriwayatkan

¹⁰ Thorig G. dan Utus H.2006 *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press

¹¹ Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*,(Jakarta:Yayasan Obor Indonesia,1987,Hlm.124

oleh sahabat Anas bin Malik RA. “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori)

Ketiga, Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana dalam sebuah Hadis yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, Maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Quran surah Ali-Imran 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْ تُكَونَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (QS. Ali-Imran 159)

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar.¹² Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah ahlak Rasulullah Saw yang mana beliau diutus dengan membawa ahlak yang mulia ini”.

Keempat Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Quran:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara, sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antar kedua saudaramu itu dan

¹² Ibnu Katsir, Muassasah Qurthuba Tafsir Al-A'zhim (Jakarta: Lentera Hati, 2002), Hlm.233.

takutlah terhadap Allah supaya kamu mendapatkan rahmat”(QS. AL-Hujarat ayat 10)

Secara majasi kata ukhuwah (Persaudaraan) mencakup persamaan salah satu seperti suku, agama, profesi, dan perasaan, sehingga dalam Al-Quran dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraanseagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukannya karena agama.¹³

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadi suatu kesulitan dalam memberi pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadi kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik dalam Al-Quran maupun hadis memberi pedoman tertentu dalam masalah tata kerama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seseorang pelaku bisnis Muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan didalam Al-Quran dan Sunnah. sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

E. Standar Pelayanan Dalam Konsep Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan /jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun

¹³ Muhammad Quraish Sihab, *Wawasan Al Quran: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat* (Bandung: Mizan, 1996) Hlm. 486.

pelayanan /jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan didalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267.

Hai orang-orang yang beriman Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini dapat dilakukan semauanya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-quran dan Hadis. Fasilitas dalam islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada peroses penggunaanya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan, islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana yang terdapat dalam Hadis Rasulullah Saw yang diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya:

Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: Bagaimana cara menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada orang yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagal bisnis yang dijalankanya. Sebagaimana dalam Al-quran Surah Ali-Imran:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu, karena itu maafkanlah mereka, Mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertaqwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya. (QS. Ali-Imran 159)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia di tuntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutnya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Sedangkan Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi Syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Yang Pertama bisa disebut daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surah Al-Maidah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَمِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكُّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١٠١﴾

Hai orang-orang yang beriman penuhilah janji-janji. (QS. Al-Maidah 1). Dan juga profesional dalam bekerja sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surah Al-Insyirah

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) Tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (QS. Al-Insyirah 7)

Kedua, Keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan oleh Nabi Muhammad Saw. Dalam Al-quran Surah Al-Ahzab

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۖ

Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagi dirimu yaitu orang-orang yang mengharapkan rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah. (Al-ahzab 21)

Ketiga Jaminan (*Insurance*) dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah di dalam Al-quran pada surah Al Syu'ara:

﴿ أَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ ﴾

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar (QS. Syu'ara 181-182).

Keempat, perhatian (*Empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan kepada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan firman Allah di dalam surah An-Nahl:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat. (QS. An-Nahl 90)

Kelima, Kemampuan fisik (*Tangible*) Misalnya santun dalam berbusana/pakaian sebagaimana telah dijelaskan dalam Surah Al-A'raf

يٰۤاَيُّهَا اٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰیكَ لِبَاسًا يُّوَارِي سَوْءَتَكَمْ وَرِيشًا وَلِبَاسًا تَقْوٰی ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ اٰیَةِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

Wahai anak cucu Adam, sungguh Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan bulu (sebagai bahan pakaian untuk menghias diri). (Akan tetapi,) pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu merupakan sebagian tanda-tanda (kekuasaan) Allah agar mereka selalu ingat. (QS. Al- A'raf 26).



BAB TIGA

STANDAR PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT DI KABUPATEN SIMEULUE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DAN DI DALAM KONSEP ISLAM

Transportasi Laut merupakan suatu kebutuhan yang sangat di perlukan oleh masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan untuk melakukan mobilisasi atau perpindahan dari satu tempat menuju tempat yang lainya, Baik itu untuk melakukan perputaran roda ekonomi dalam perdagangan maupun sektor usaha lainya, begitu juga dengan masyarakat Kabupaten Simeulue, Provinsi Aceh. Sebagai daerah yang berada di kepulauan terluar Indonesia tentu memerlukan sarana pelayanan transportasi laut yang memadai guna menjamin terselenggaranya pertransportasian yang baik di mana Indonesia digadagangkan menjadi poros maritim dunia dibawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Simeulue, bagian UPP/SYAHBANDAR Sinabang, Kabupaten Simeulue adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh, Indonesia, dengan ibu kota Sinabang. Berdasarkan data, luas wilayah Kabupaten Simeulue yaitu 2.310 KM² Terletak antara 02°02'03"-03° 02' 04" Lintang Utara dan 95° 22' 15" – 96° 42' 45" Bujur Timur. Merupakan daerah kepulauan terdiri dari ± 57 buah pulau besar dan kecil, panjang pulau Simeulue ± 100,2 Km dan lebar antara 8 – 28 Km. dengan luas wilayah daratan pulau besar dan pulau-pulau kecil 212.512 ha. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada peta di bawah ini, ini merupakan peta wilayah Kabupaten Simeulue berdasarkan data dari BPS Kabupaten Simeulue.



Gambar 1 Peta Kabupaten Simeulue

Batasan wilayah adalah sebagai berikut :

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Samudera Hindia dan laut lepas

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Samudera Hindia

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Samudera Hindia

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Samudera Hindia

Cakupan wilayah Kabupaten Simeulue, memiliki 138 jumlah desa yang meliputi 10 (Sepuluh) kecamatan. Dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 88.963 jiwa.¹

Table: 3.1 Daftar Kecamatan di Kab Simeulue

No	Kecamatan	Gampong
1	Teupah Selatan	19
2	Simeulue Timur	17
3	Teupah Barat	18
4	Teupah Tengah	12
5	Teluk Dalam	10
6	Simeulue Cut	8
7	Salang	16

¹ Disdukcapil simeulue 2012

8	Simeulue Barat	14
9	Alafan	8
	Jumlah	122

Sumber: BPS Simeulue 2015

Berada kurang lebih 150 km dari lepas pantai barat Aceh.² Dipelabuhan kargo penelitian ini penulis lakukan, pelabuhan kargo adalah pelabuhan utama di Kabupaten Simeulue sebagai pusat perekonomian angkut muat barang dan jasa, dipelabuhan inilah letak UPP/KESYAHBANDARAN tempat di mana penelitian ini dilakukan. Lokasi yang lebih strategis berada di pusat kota sinabang membuat kantor kesyahbandaran lebih muda dalam segala akses melakukan tugasnya baik secara administratif maupun dalam hal lainnya. Dan dipelabuhan kargo inilah yang melayani angkut muat kapal perintis sehingga antara kapal asdp dengan kapal perintis tidak digabungkan pada satu pelabuhan mengingat beda bentuk dan ukuran kapal sehingga tidak cocok apabila digabungkan.

Sementara untuk pelabuhan yang melayani pengangkutan penumpang maupun barang dan kendaraan berada dipelabuhan kolok Sinabang, pelabuhan ini berada lebih jauh dari pusat kota dan kantor ke syahbandaran, sehingga untuk menempuh perjalanan ke pelabuhan ini memakan sedikit waktu mengingat posisinya yang jauh dari pusat kota, posisi yang kurang strategis ini sebenarnya membuat masyarakat atau pengguna jasa sedikit mengeluh kesusahan karena jarak dipelabuhan ini pelayanan angkut muat kendaraan dan penumpang dilakukan. Sehingga ada dua pelabuhan di kabupaten simeulue, yakni pelabuhan kargo sebagai pelabuhan bongkar buat barang-barang kapal kargo dan kapal perintis, dan pelabuhan kolok sebagai pelabuhan untuk angkut muat penumpang, barang dan angkut muat kendaraan roda dua maupun roda empat.

² Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue, *Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2020, Penyediaan Data Untuk Perencanaan Pembangunan*.

Sebagai Negara maritim yang memiliki wilayah perairan yang sangat luas, Indonesia membutuhkan platform yang dapat menghubungkan seluruh wilayahnya dalam satu konektivitas. Untuk itulah Presiden Jokowi memiliki visi untuk menyambungkan seluruh Indonesia dalam satu kesatuan melalui program tol laut. Tol Laut merupakan suatu bentuk konektivitas laut melalui kapal-kapal besar dari wilayah Indonesia bagian barat menuju Indonesia bagian timur dan sebaliknya secara teratur, terencana, dan continue atau berkelanjutan, salah satu tujuannya mengatasi masalah disparitas atau perbedaan harga barang satu wilayah dengan wilayah lainya sebab, disparitas harga menjadi salah satu penyebab pembangunan di Indonesia tidak merata. Ini karena biaya transportasi yang sangat tinggi sehingga berdampak pada perbedaan harga komoditas disuatu pulau dengan pulau lain. Karenanya pemerintah melalui tol laut mensubsidikan transportasi dengan pelayaran yang rutin ke berbagai daerah. Direktur Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, Agus Purnomo menyatakan bahwa seluruh angkutan laut yang memperoleh subsidi dari pemerintah merupakan armada tol laut dan harus bisa memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi perkembangan perekonomian nasional. Jadi tol laut bukan hanya angkutan barang, tetapi semua element bersubsidi seperti kapal logistik, kapal perintis, dan kapal ternak yang harus saling bersinergi dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Pada dasarnya program kapal perintis atau tol laut memiliki perbedaan dengan kapal ASDP Indonesia Ferry, di mana kapal ASDP seutuhnya telah menjadi bagian dari BUMN sedangkan kapal perintis adalah bagian dari program pemerintah yang mendapatkan Subsidi sehingga harga dari kapal perintis ini sangatlah murah dan terjangkau oleh semua kalangan jika dibandingkan dengan harga tiket yang ada di kapal ASDP Indonesia Ferry yang non subsidi. Tetapi dalam hal angkutan kapal perintis hanya diperuntukkan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan sepeda motor atau kendaraan roda dua saja, sedangkan pada kapal ASDP bisa digunakan untuk

mengangkut muatan penumpang dan kendaraan roda dua maupun roda empat. Sehingga ada perbedaan yang jelas antara kapal perintis dengan kapal asdp Indonesia ferry.

B. Pelayanan Transportasi laut Di Kabupaten Simeulue

Pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan bahwasanya terdapat beberapa masalah yang penulis temukan seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, beberapa masalah ini pada dasarnya adalah masalah yang umum atau lazim terjadi pada transportasi angkutan umum lainnya. Namun masalah-masalah yang seperti ini akan terus terjadi dan akan terus membuat buruk citra pertransportasian di Indonesia pada umumnya dan Simeulue pada khususnya apabila tidak ada kesadaran dari pihak pengelola jasa atau pihak-pihak terkait untuk memperbaiki terhadap pelayanan jasa yang diberikan kepada para penumpang atau pengguna jasa. Berikut ini beberapa point masalah yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang diatur didalam undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran maupun peraturan Menteri Perhubungan, serta peraturan yang lainnya.

Yang penulis temukan sewaktu melakukan penelitian ini bahwasanya dalam hal praktek kerja di lapangan masih terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan standar kerja sebagaimana mestinya. Seperti yang telah disinggung pada bab sebelumnya bahwa beberapa masalah berikut yang masih belum mampu untuk dituntaskan oleh penyedia jasa selaku sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue.

Pertama, Belum adanya penindakan tegas dari pihak pengelola terhadap perokok yang merokok didalam kapal di mana sangat mengganggu bagi penumpang lain terutama bagi kaum wanita sehingga mengakibatkan terganggunya kenyamanan sewaktu perjalanan. Seharusnya disediakan ruang khusus bagi para perokok didalam kapal atau jika memang tidak bisa

menyediakan ruang khusus bisa dicarikan alternative lain sehingga tidak mengganggu kenyamanan penumpang lainnya. Berdasarkan keterangan yang diperoleh sewaktu melakukan penelitian dari hasil wawancara dengan pihak UPP/Syahbandar Bapak Erlianto, Sebagai Plt sementara menggantikan kekosongan kepala syahbandar yang saat ini sedang bepergian keluar daerah, mengatakan bahwa dalam hal merokok pada dasarnya memang tidak dibenarkan didalam transportasi angkutan umum manapun, hal ini merujuk pada Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor: SE 29 Tahun 2014 Tentang Larangan merokok didalam sarana angkutan umum. Berarti juga termasuk dalam transportasi laut yang merupakan angkutan umum komersial.³

Namun lanjutnya Dia memaparkan bahwa untuk saat ini memang sangat susah menerapkan larangan untuk tidak merokok ditransportasi umum apalagi seperti pelayaran kapal ASDP Indonesia Ferry yang menempuh rute perjalanan yang jauh dari Simeulue menuju daratan Sumatera yaitu selama 8-9 jam atau 85

Mil Laut. Bahkan ketika dilarang untuk berhenti merokok pada kelas ekonomi tidak sedikit yang justru dari perokok itu menyarankan agar untuk tidak duduk di kelas Ekonomi dan mempersilahkan untuk memilih duduk di kelas lain seperti kelas Bisnis dan VIP. Walaupun di setiap sudut kapal telah dibuat himbauan untuk tidak merokok didalam kapal namun hal itu sama sekali tidak diindahkan oleh para pengguna jasa atau tepatnya para kaum laki-laki, Memang benar bahwa pada kelas VIP dan kelas Bisnis merupakan kelas yang cukup steril dari para perokok sebab pada klas ini lebih tertutup dan biasanya di duduki oleh orang-orang yang lebih dalam hal keuangan mengingat harga tiket yang jelas lebih mahal dari pada kelas ekonomi, sedangkan kelas ekonomi pada umumnya lebih kepada masyarakat umum dan para Pelajar/Mahasiswa yang pada dasarnya menginginkan harga tiket yang lebih murah dan terjangkau.

³ Hasil Wawancara Dengan Plt Syahbandar Sinabang

Sehingga tidak heran apabila pada kelas ini telah bergabung berbagai kelas masyarakat biasa yang memang rata-rata sebagai perokok sehingga pada kelas ekonomi ini kegiatan demikian akan sulit untuk dapat diatasi karena tergabungnya masyarakat dari berbagai kelas yang pada umumnya kelas menengah ke bawah.⁴ Selanjutnya dia berpesan kepada seluruh pengguna jasa transportasi laut di kabupaten simeulue khususnya kepada seluruh masyarakat agar kiranya dapat tertib dan menjaga seluruh fasilitas yang ada di kapal maupun di pelabuhan, sayangi, jaga dan pelihara sebab itu milik kita, dan kita juga yang menggunakannya. Mari kita budayakan hidup bagai di negara luar dimana fasilitas dijaga dan tertip selama dalam perjalanan agar memberikan kesan positif bagi pengguna jasa yang bukan warga simeulue. Sehingga akan membuat ketertarikan dari masyarakat luar untuk mengunjungi kabupaten simeulue, dengan demikian objek wisata dan sektor lain dapat tumbuh dan berkembang yang mampu mendongkrak perekonomian di kabupaten kita.

Kedua, Dalam pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue adalah sering terjadinya Over Kapasitas atau lebih dikenal dengan kelebihan angkutan dari yang semestinya, Over kapasitas dalam hal pelayaran di Kabupaten Simeulue memang tidak terjadi sepanjang waktu namun memiliki waktu-waktu tertentu saja seperti saat tibanya musim liburan dan arus mudik lebaran. Pada saat-saat seperti ini di manapun di Indonesia bukan hal yang lumrah lagi jika terjadi over kapasitas pada angkutan transportasi umum, Namun walau demikian seharusnya untuk mengantisipasi terjadinya over kapasitas semestinya pihak pengelola jasa mensiasati agar hal ini bisa diminimalisir jauh-jauh hari sebelumnya, dengan menambah armada kapal atau minimal dengan menambah jadwal keberangkatan kapal dalam sehari sehingga tidak menyebabkan terjadinya over kapasitas atau muatan berlebih yang dapat membahayakan keselamatan penumpang.

⁴ Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor 29 tahun 2014 tentang Larangan Merokok Pada angkutan umum.

Oleh karena itu kepada penumpang juga diharapkan apabila telah dalam situasi dimana kapal telah memuat lebih dari kapasitasnya maka jangan memaksakan keberangkatan, sebab dapat menyebabkan ketidak nyaman sewaktu pelayaran bahkan bias saya terjadi hal-hal yang tidak di inginkan, oleh karena itu adakalah baiknya berangkatlah lebih cepat sebelum tibanya jadwal keberangkatan yang padat. Karena ketika telah berada menuju H-3 mudik lebaran maupun liburan maka jumlah penumpang akan semakin ramai. mengingat jarak dan waktu yang di tempuh lumayan cukup jauh yang menghabiskan waktu semalaman atau kurang lebih 8-9 jam dari lepas pantai pelabuhan keberangkatan menuju pelabuhan tujuan. Sehingga dalam perjalanan sejauh itu tidak seharusnya over kapasitas terjadi dan dibiarkan sebab ini menyangkut kenyamanan penumpang sewaktu pelayaran dan tentunya menyangkut keselamatan para pengguna jasa itu sendiri. Dan ini pada dasarnya telah diatur didalam undang- undang mengenai larangan maupun sanksi sanksinya bagi penyedia jasa yang tetap melakukan sebuah perjalanan atau pelayaran sedang mereka tahu bahwa muatan sudah melebihi batas kapasitas.

Sedangkan ketentuan mengenai larangan dan sanksi bagi angkutan berlebih atau over kapasitas telah diatur didalam Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran dalam pasal 302 ayat (1) Nakhoda yang melayarkan kapalnya sedangkan yang bersangkutan mengetahui bahwa kapal tersebut tidak laik laut sebagaimana yang di maksud dalam pasal 117 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun atau denda paling banyak Rp 400.000.000.00 (empat ratus juta rupiah). Ayat (2) jika perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kerugian harta benda dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan denda paling banyak Rp 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah). Ayat (3) jika perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kematian seseorang dan kerugian harta benda di pidana dengan pidana penjara paling

lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp 1.500.000.000.00 (satu miliar lima ratus juta).

Ketiga, Masalah Perbedaan Harga antara yang tertulis di tiket dengan harga yang harus dibayar masih belum ada kejujuran sebagaimana dengan yang diharapkan, yang ini saya rasakan sendiri pada saat pulang kampung melalui pelabuhan Meulaboh, Aceh Barat dalam rangka melakukan penelitian skripsi ini, di mana saya memesan tiket di kelas Ekonomi dengan harga tiket yang tertulis sebesar Rp. 43.000 Tetapi yang diminta sebesar Rp. 53.000. Terjadi pergeseran harga yang lumayan terasa dari yang semestinya yakni sebesar Rp. 10.000. Begitu juga dengan saat hendak pulang kembali ke kota Banda Aceh lewat pelabuhan Kolok, Sinabang menuju pelabuhan Aceh Selatan, terjadi pergeseran harga dari yang semestinya di mana saya memesan tiket di kelas ekonomi dengan harga yang tertera Rp 45.000 Menjadi Rp 52.000. Terjadi pergeseran harga sebesar Rp 7000. Sempat di Tanya langsung kenapa terjadi ketidak sesuaian antara harga yang tertera di tiket dengan harga yang harus dibayar, mereka memberikan alasan bahwa Biaya operasional kapal terlalu besar sehingga ketika diminta dengan harga yang tertera maka terlalu sedikit yang diperoleh.

Kecurangan-kecurangan kecil seperti ini akan membuat semakin memperburuk citra pertransportasian di Indonesia apalagi di bidang transportasi laut di Kabupaten Simeulue. Sudah semestinya permainan permainan buruk seperti ini dihilangkan dari system kerja di semua instansi/Lembaga untuk memperkecilnya kemungkinan korupsi maupun kolusi di masa yang akan datang.

Keempat, adalah masalah keamanan Barang bawaan penumpang jasa transportasi masih sangat minim dari perhatian penyedia jasa hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan pihak Syahbandar bahwa dalam hal terjadinya kehilangan barang bawaan penumpang tidak ada pihak yang bersedia ganti rugi terhadap barang yang hilang kecuali dalam hal terjadinya

kecelakaan maka dapat diganti dengan asuransi. Perlu diketahui bersama, dalam hal kehilangan barang. Penumpang berhak atas ganti kerugian yang wajib diberikan oleh pengangkut karena kelalaian pengangkut selama penyelenggaraan pengangkutan, setidaknya ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan ganti rugi karena perbuatan melanggar hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang dimulai dari pasal 1246-1252 KUHPerdata. Sedangkan ganti rugi karena Perbuatan Melanggar Hukum (PMH), diatur dalam pasal 1365 KUHPerdata.

Nakhoda adalah orang yang bertanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yakni melindungi penumpang sampai ke tempat tujuan dengan selamat. Namun, Tujuan tersebut terkadang tidak terlaksana dengan baik sehingga masyarakat merasa dirugikan dalam hal kerugian materiil maupun kerugian secara immaterial seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan. Meskipun demikian, penumpang tidak perlu khawatir karena pengangkut memiliki kewajiban dan tanggung jawab pengangkut yang sudah diatur pada bagian kesembilan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Yang perjanjian pengangkutanya dibuktikan dengan adanya tiket. Tiket kapal laut berfungsi sebagai bukti pengangkutan penumpang.

Pada dasarnya tiket merupakan dana himpunan masyarakat dalam bentuk iuran wajib yang ada pada asuransi. Iuran wajib sudah diatur dalam Pasal 3 dan Pasal 4 peraturan pemerintah. (PP No 17 Tahun 1965) Tentang ketentuan- ketentuan pelaksanaan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang.⁵

Jadi jelas jika seandainya terjadi kehilangan barang penumpang selama pelayaran dan bukan disebabkan kecelakaan, maka penyedia jasa wajib melakukan ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata maupun didalam Undang-Undang Nomor 8

⁵ Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 1965.

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pada barang bawaan yang disimpan dalam bagasi jasa angkutan umum. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang sejenis yang memiliki kesetaraan nilai dengan barang milik si pengguna jasa.

Oleh karena itu pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue masih belum dijalankan sebagaimana yang di amanahkan oleh undang-undang, sehingga melahirkan asumsi bahwa pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai dengan standar keamanan dan tidak berpihak terhadap perlindungan hak-hak mutlak konsumen sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna jasa, Padahal dalam Undang-Undang telah jelas diatur mengenai hak-hak konsumen.

Kelima, atau yang terakhir adalah masalah minimnya fasilitas keselamatan, dari hasil penelitian penulis tidak ditemukanya fasilitas keselamatan yang memadai didalam kapal sebagaimana standar yang telah ditentukan oleh undang-undang maupun peraturan pemerintah. Sehingga akan berdampak fatal apabila sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang dapat mengancam keselamatan jiwa bagi para penumpang maupun para abk kapal itu sendiri.

Ada beberapa fasilitas yang kurang memadai yaitu sebagai berikut:

1. Sekoci Penyelamat (Life boat) Alat keselamatan diatas kapal yang pertama sekoci penyelamat (life boat), Gunanya untuk menyelamatkan sekian banyak orang dalam keadaan bahaya, sekoci berupa perahu kecil yang berada di kanan dan kiri kapal atau tepatnya di deck sekoci. Pada kapal barang rata-rata ada dua buah sekoci, sedangkan pada kapal penumpang atau kapal pesiar sesuai dengan besar atau kecilnya kapal tersebut, sekoci umumnya berjumlah 12 buah. Namun seperti yang penulis lihat di lapangan bahwa pada kapal penumpang Transportasi laut di Kabupaten Simeulue hanya memiliki 2 sekoci yang terdapat di

bagian belakang kapal, dan ini tidak sesuai sebagaimana yang diamanahkan didalam undang-undang pelayaran. Kapal penumpang yang mengangkut ratusan orang hanya memiliki 2 sekoci saja dan ini akan sangat fatal ketika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan atau dalam keadaan emergency.⁶

2. Jaket Penolong (Life Jacket)

Life jacket (Jaket penolong) berbentuk seperti pakaian. Jaket penolong ini dimanfaatkan penumpang untuk mengapung di laut saat terjadi kondisi darurat. Jaket penolong juga harus mempunyai warna yang mencolok supaya mudah dilihat. Jaket ini harus dilengkapi dengan peluit yang dikaitkan pada tali untuk menarik perhatian penolong. Namun jumlah jaket yang ada didalam kapal transportasi laut Simeulue hanya berjumlah seratus lima puluh sekian dan ini masih sangat sedikit dari jumlah penumpang yang lebih banyak lagi. Dan hal ini akan sangat mengancam keselamatan jiwa apabila sewaktu-waktu terjadi kecelakaan laut.

C. Persepsi Pengguna Jasa Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue Tentang Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry.

Berikut ini data dari para responden yang diwawancari terkait dengan penelitian di lapangan setelah melakukan wawancara dengan para pengguna jasa transportasi laut/responden mengenai tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa yang dalam hal ini adalah PT ASDP Indonesia Ferry. Penelitian ini penulis menggunakan 10 sampel responden atas tanggapan mereka mengenai pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue. Berdasarkan data yang diperoleh dari 10 sampel para responden yang disusun dalam bentuk table menunjukkan bahwa dari sepuluh sampel contoh dengan jenis pekerjaan yang berbeda-beda memberikan tanggapan yang

⁶ <https://megalajusukses.com/alat-keselamatan-diatas-kapal-dan-fungsinya>.

berbeda-beda pula mengenai pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue. Dengan persentase setengah dari jumlah responden merasa tidak puas dengan pelayanan transportasi laut, dari kelima responden itu berprofesi sebagai Pedagang, Mahasiswa, dan Masyarakat umum lainnya.⁷

Lima orang responden merasa tidak puas dengan pelayanan transportasi laut, dari kelima responden itu masing-masing berprofesi sebagai pedagang dan masyarakat biasa, dua orang menyatakan puas dengan pelayanan transportasi laut yang berprofesi sebagai PNS dan mahasiswa, sedangkan dua orang lainnya tidak menjawab. Sementara untuk jawaban sangat puas tidak ada responden yang menyatakan sangat puas atas pelayanan transportasi laut yang diberikan oleh PT Asdp Indonesia Ferry di Kabupaten Simeulue.

Berikut data para responden yang disusun dalam bentuk table.

Table:3.2 Daftar Informan dan Pekerjaan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat
1	Sudirman	Laki-laki	Pedagang	Suka Maju, Sinabang
2	Muhammad Alfian	Laki-laki	Pedagang	Suka karya, Sinabang
3	Baron Mulyansyah	Laki-laki	Masyarakat	Lasikin, Tepah Tengah
4	M. Said	Laki-laki	Masyarakat	Babussalam, Teluk Dalam.
5	Qanita	Perempuan	Masyarakat	Salur, Tepah Barat.
6	Rida Nurestika	Perempuan	PNS	Bulu Hadek, Teluk Dalam
7	Latifah	Perempuan	Mahasiswi	Suak Bulu, Simtim.
8	Aidil Perdana	Laki-laki	PNS	Jalan Baru,

⁷ Hasil Wawancara Dengan 10 Responden Pengguna Jasa Transportasi Laut Di Kabupaten Simeulue 20 Mei 2019.

				Sinabang
9	Syahrizal	Laki-laki	Wiraswasta	Labuhan, Tepah Selatan
10	Fitrah	Laki-laki	Wiraswasta	Kp,Aie, Simteng

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 10 responden di atas maka hasil yang didapat dijabarkan ke dalam bentuk table dibawah sebagai beriku.

Table 3.3 Jawaban Para Responden

Sampel	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak menjawab
10	5	3	-	2

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan jawaban atau tanggapan dari para responden selaku sebagai pengguna jasa bahwa pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum memuaskan, baik itu dari segi pelayanan maupun dari segi fasilitas penunjang lainnya.

D. Tinjauan Konsep Islam Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Laut di Kabupaten Simeulue.

Hukum Islam juga memiliki andil dalam perkembangan hukum di Indonesia, relevansi Hukum Islam dengan Hukum Nasional di Indonesia juga semakin seimbang. Menyadari tentang keadaan tersebut, para pakar hukum Islam telah berusaha membuat kajian hukum Islam yang lebih komperhensif agar hukum islam tetap eksis dan dapat dipergunakan untuk menyelesaikan segala masalah umat dalam era globalisasi saat ini.⁸

Kajian Islam tentunya juga memiliki andil yang sangat besar dalam kemajuan perekonomian masyarakat, Hukum islam atau yang lebih khusus disebut dengan hukum ekonomi syariah merupakan alat untuk mengatur dunia perekonomian yang sesuai dengan prinsip Islam, ilmu

⁸ Abdul Manan, *Referensi Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm 250

ekonomi syariah adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari perilaku manusia sebagai hubungan antara tujuan dan sarana untuk memiliki kegunaan-kegunaan alternative berdasarkan Hukum Islam.³⁶ Salah satu ayat yang menerangkan dan menganjurkan manusia untuk melakukan kegiatan ekonomi dengan jalan baik adalah dalam surah An-Nisa.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan unsur suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu (Q.S.An-Nisa 29)

Ayat tersebut mengindikasikan adanya balasan setiap apa yang dilakukan manusia agar keadilan akan terbentuk serta kesesuaian hukuman yang diberlakukan akan memberikan akibat yang sesuai dengan yang ia perbuat. Hukum islam juga mengatur tentang tindak pidana (*al-jarimah*). Menurut Ahmad Warson Munawir, jarimah secara etimologis adalah berarti berbuat dosa atau kesalahan, berbuat kejahatan dan delik.

Buruknya pelayanan dalam transportasi termasuk kategori pelanggaran hukum yang dalam istilah fiqih disebut *Jarimah*. Pelayanan minimal yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa harusnya diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan juga sesuai dengan konteks Hukum Islam itu sendiri. Jika ditelaah lebih lanjut, tindak pidana tersebut bukan merupakan tindak pidana menyalahi aturan syara'. Namun demikian, hal tersebut menyalahi aturan pemerintah selaku pembuat dan pengawas undang-undang yang diberlakukan. Jarimah sebagian merupakan kewenangan dari penguasa untuk mengatur dengan membuat perundang-undangan yang akan diberlakukan untuk mengatur sebuah pemerintahan. Maksud pemberian hak penentuan jarimah- jarimah kepada para penguasa ialah agar mereka dapat

mengatur masyarakat dan memelihara kepentingan-kepentingannya serta bisa menghadapi sebaik-baiknya terhadap keadaan yang mendadak. Maka perundang-undangan merupakan implementasi bentuk aturan yang sama dengan jarimah.

Dalam tinjauan konsep Islam terhadap pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai sebagaimana yang ada didalam konsep Islam hal ini dapat dirasakan dari belum berpedomannya pelayan tersebut sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah Saw. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan “saidul kaunkhalimuhum” (pengurus atau pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu sikap murah hati, ramah dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja. Adapun budaya kerja dalam Islam yang merujuk kepada sifat-sifat Nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis yang dilandasi beberapa sifat yaitu:

a. Siddiq

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

b. Istiqomah

Berarti konsisten dalam Iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dengan ketenguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

c. Fathanah.

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

d. Tabligh

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

e. Amanah

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat baik) dalam segala hal.

Dalam hal Jaminan (Assurance) sebagaimana yang telah dibahas pada Bab dua bahwa telah diterangkan dalam Al-Quran surah Al-Maidah pada ayat 1 tentang memberikan jaminan dalam bertransaksi agar memenuhi janji-janji termasuk dalam hal transportasi yang mana harus mampu memberikan Jaminan terhadap suatu pelayanan yang baik, salah satu bentuk memberikan jaminan dalam pelayanan transportasi ialah ketika penumpang membeli tiket disitu telah terjadi salah satu unsur yang dinamakan akad, akad adalah unsur kerelaan antara penjual dan pembeli tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun, sebagaimana firman Allah dalam Surah An- Nisa ayat 29 yang telah di diatas, namun harga yang telah dibayar tidak sesuai dengan pelayanan, dan ini telah melanggar ketentuan yang ada di dalam akad transaksi tersebut.

BAB EMPAT

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya maka, kesimpulan dari pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Pertransportasian laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah diatur didalam Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran, maupun didalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 37 Tahun 2015, hal ini dapat dilihat dari beberapa point yang telah penulis paparkan seperti minimnya fasilitas keselamatan, terlambatnya waktu keberangkatan hingga over kapasitas yang sering terjadi setiap musim liburan dan arus mudik lebaran.
2. Berkaitan dengan pelayanan dalam transportasi laut bahwa masih belum terjaminya hak-hak mutlak untuk para konsumen atau pengguna jasa sebagaimana yang telah dituangkan didalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen seperti belum terjaminya hak-hak ganti rugi secara materiil yang terjadi sewaktu pelayaran, pungutan harga lebih dari yang semestinya dan belum adanya kesetaraan hak untuk kaum di sabilas didalam memberikan fasilitas oleh pihak penyedia jasa.
3. Berdasarkan konsep Islam maka pelayanan transportasi laut yang ada di Kabupaten Simeulue masih belum sesuai dengan konsep Islam hal ini dapat kita lihat dari masih kurang bagusnya pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dan bisa dikenakan Jarimah Ta'zir sesuai dengan ketentuan yang telah di atur oleh Ulil Amri didalam undang-undang.

B. Saran

1. Seharusnya pihak penyedia jasa memberikan jamin pelayaran yang nyaman, terjangkau dan tepat waktu. Guna menjamin terselenggaranya pelayanan dan pelayaran yang aman dan nyaman di tengah-tengah masyarakat Simeulue sebagai daerah kepulauan yang memerlukan transportasi laut sebagai akses utama untuk terhubung ke daratan Sumatera.
2. Seharusnya pemerintah ikut mementau mengenai tarif dan keluhan lainnya yang dirasakan oleh pengguna jasa, sehingga ada peran dan control secara langsung dari pemerintah terhadap kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang kemudian menjadi suatu bahan pertimbangan kembali bagi penyedia jasa untuk memberikan pelayanan jasa dengan sebaik-bainya sesuai dengan ketentuan yang telah diatur di dalam undang-undang.
3. Semestinya dalam hal kehilangan maupun kerusakan akan barang bawaan penumpang/pengguna jasa harus adanya tanggung jawab atau klaim asuransi yang diberikan oleh penyedia jasa sebagaimana yang telah di amanahkan di dalam undang-undang perlindungan konsumen maupun dalam peraturan lainnya, sehingga tidak terlalu merugikan pengguna jasa. Secara materil.
4. Seharusnya pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue harus sesuai dengan kaidah-kaidah konsep Islam mengingat posisi berada di Provinsi Aceh sebagai salah satu Provinsi di Indonesia yang mendapatkan Otonomi Khusus dari Pemerintah Pusat sehingga menjalankan Hukum Syariat di Provinsi Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- _____. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, cet 3, Jakarta: Bumi Aksara, 1999
- Abdul Manan, *Referensi Hukum Islam di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo 2007.
- Ali Zainudin, *Hukum Ekonomi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- A Djohan Tunggal, *Hukum Laut*, Jakarta: Harvarindo, 2008.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue, *Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2020 Penyediaan Data Untuk Perencanaan Pembangunan*.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1997.
- Hadihardaja J, *Rekayasa Lingkungan*, Jakarta: Gunadarma, 2003.
- Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, edisi revisi. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987.
- Ibnu Katsir, *Muassasah Qurthuba Tafsir Al-Azhim*, Jakarta: Lantera Hati 2012.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Loina Parangin Angina, *Membina Hubungan Baik Dengan Masyarakat*, Bandung: CV Lalolo, 2001
- M Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- M.Yazid Afandi, *Fiqih Mualamah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logu Pustaka 2
- Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran Tafsir Marudhui Atas Berbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996

Peraturan Menteri Pendayagunaan Dan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 *Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.*

Sinambela Poltak Lijan, *Reformasih Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.

Sinambela, Poltak Lijan, *menejemen sumber daya manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.

Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Kajian Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, 1985.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 12, Bandung: Alfabeta, 2008.

Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2014. *Tentang Larangan Merokok Pada Angkutan Umum*

Tjiptono, Effendy, & Chandra Gregorius, *Service, Quality and Satisfaction*, 2007.

Tjiptono Fuady, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: 2005

Thorig G dan Utus H, *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press, 2006.

Lampiran 1 Surat Ketetapan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 2762 /Un.08/FSH/PP.009/7/2019

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukan pembimbing KKK Skripsi tersebut;
- b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri ;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

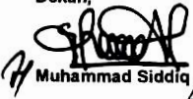
M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
P e r t a m a : Menunjuk Saudara (i) :
- a. Dr. Armiadi Musa, S.Ag., MA
b. Rispalman, S.H., M.H
- Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (i) :
- N a m a** : Rahmat Ilham
N I M : 150106018
Prodi : Ilmu Hukum
J u d u l : Analisis Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Pelayaran Laut Di Kabupaten Simeulue Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018
- K e d u a** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- K e t i g a** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
- K e e m p a t** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 15 Juli 2019

Dekan,


Muhammad Siddiq

Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4695.Un.08.FSH/11/2019

13 November 2019

Lampiran :-

Hal : Permohonan Kesiediaan Memberi Data

Kepada Yth.

1. Dinas Perhubungan Simeulue
2. Pengguna Jasa Transportasi

Assalamu'alaikum Wr.Wb

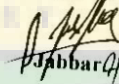
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rahmat Ilham
NIM : 150106018
Prodi, Semester : Ilmu Hukum/ IX (Sembilan)
Alamat : Darussalam

adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh terdaftar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020, dan sedang menyusun Skripsi yang berjudul, "**Analisis Pelayanan Transportasi Laut di Kabupaten Simeulue Ditinjau Menurut UU No.17 Tahun 2008**" maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data-data serta penjelasan seperlunya yang berhubungan dengan Judul tersebut diatas.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami haturkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,


Hjabbary

lampiran 3 Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 TAHUN 2008

TENTANG

PELAYARAN

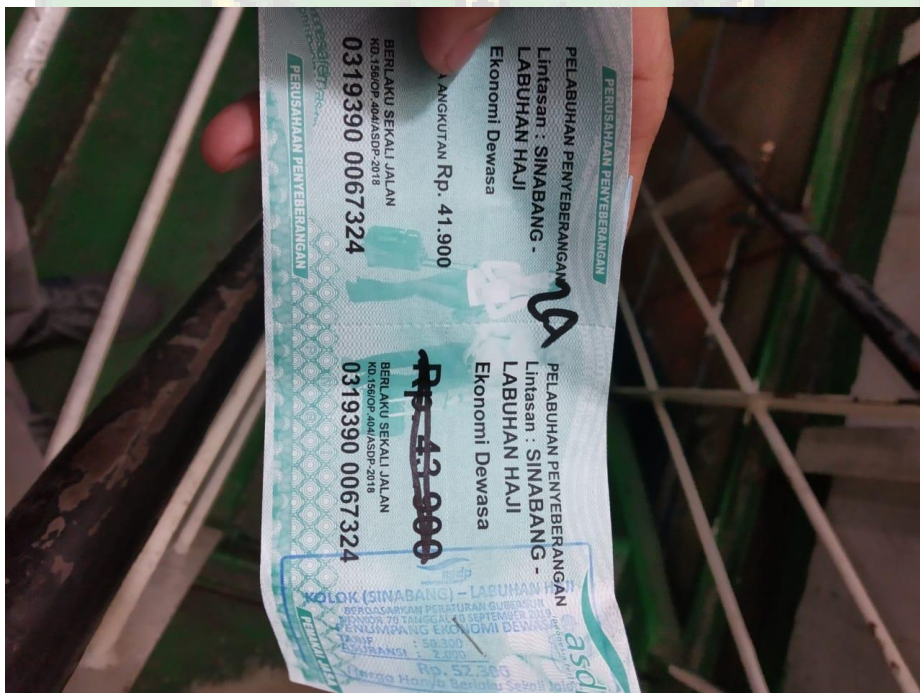
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan sangat luas dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan dengan undang-undang;
 - b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan memperkuat kedaulatan negara;
 - c. bahwa pelayaran yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran, dan perlindungan lingkungan maritim, merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang harus dikembangkan potensi dan peranannya untuk mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
 - d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan pelayaran yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, otonomi daerah, dan akuntabilitas penyelenggara negara, dengan tetap mengutamakan keselamatan dan keamanan pelayaran demi kepentingan nasional;
 - e. bahwa Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayaran saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

f. bahwa ...

Lampiran 4 Dokumentasi Pewawancara Dengan UPP Syahbandar Sinabang



Lampiran 5 *Wawancara Dengan Pengguna Jasa*



Lampiran 7 Daftar Informan dan Responden

Daftar Informan Dan Responden

Judul Penelitian : Pelayanan Trasnportasi Laut Dikabupaten Simeulue
Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17
Tahun 2008 tentang Pelayaran

Nama/ NIM : Rahmat Ilham/ 150106018

Institusi Penelitian : Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah Dan
Hukum, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

No	Nama	Peran Dalam Penelitian
1	Nama : Erlianto Pekerjaan : Plt/Upp Syahbandar sinabang Alamat : Suka Karya. Simtim	Informan
2	Nama : Sudirman Pekerjaan : Pedagang Alamat : Suka Maju, Simtim	Responden
3	Nama : M. Alfian Pekerjaan : Pedagang Alamat : Suka Karya, simtim	Responden
	Nama : Baron Muliansyah Pekerjaan : Masyarakat Alamat : Lasikin, Teupah Tengah	Responden
4	Nama : M.said Pekerjaan : Masyarakat Alamat : lugu, Teluk Dalam	Responden
5	Nama : Qanita Pekerjaan : Masyarakat Alamat : Salur, Teupah Barat	Responden
6	Nama : Rida Nurestika	Responden

	Pekerjaan : PNS Alamat : Bulu Hadik, Teluk dalam	
7	Nama : Latifa Pekerjaan : Mahasiswi Alamat : Suak bulu, Simtim	Responden
8	Nama : Aidil Perdana Pekerjaan : PNS Alamat : Jalan Baru, Simtim	Responden
9	Nama : Syahrizal Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : labuhan, Tepsel	Responden
10	Nama : Fitrah Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : K, air. Simteng	Responden



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA TERHADAP PENGGUNA JASA DAN PIHAK SYAHBANDAR.

Syahbandar.

1. Bagaimanakah Pelayanan Transportasi laut di Kabupaten Simeulue?
2. Hal apakah saja yang harus di benahi oleh Dishub agar pelayanan transportasi laut di kabupaten Simeulue sesuai dengan harapan?
3. Apakah Harapan dan Pesan Bapak kepada para pengguna Jasa Transportasi laut di Kabupaten Simeulue?
4. Apakah saran dan harapan bapak kepada pemerintah untuk memajukan pertransportasian laut di Kabupaten Simeulue

Pengguna Jasa.

5. Siapa nama bapak/ibu?
6. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu terhadap pelayanan kapal transportasi laut di kabupaten Simeulue?
7. Apakah pelayanan transportasi laut telah sesuai dengan yang di harapkan?
8. Seberapa besarkah tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap pelayanan kapal transportasi laut di kabupaten Simeulue?
9. Apakah pesan dan harapan bapak/ibu terhadap pemerintah dan dinas perhubungan untuk kedepannya?
10. Hal apakah saja yang harus dibenahi oleh pihak pengelola terhadap pelayanan transportasi laut di Kabupaten