

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT Pelayaran Dharma Indah

4.1.1 Profil PT Pelayaran Dharma Indah

Dalam UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada Pasal 1 poin 1 dijelaskan bahwa Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

PT Pelayaran Dharma Indah yang bergerak dibidang pelayaran berdiri sejak tahun 2002 yang didirikan oleh Jonny de Quelju. Perusahaan ini berpusat di Kota Ambon tepatnya di Jl. Dr. Setiabudi No. 8 Ambon, Maluku. Saat ini perusahaan tersebut memiliki 3 wilayah operasional diantaranya berada di Maluku, Nusa Tenggara Timur (NTT) dan Sulawesi Tenggara dengan total armada kapal mencapai 37 unit kapal. Untuk wilayah Sulawesi Tenggara terdapat 6 unit kapal yang beroperasi dengan trayek Kendari – Raha – Baubau, Wanci – Pasarwajo, dan trayek yang baru dibuka pada tanggal 25 Juli 2023 dengan rute dari Baubau – Talaga – Sikeli – Kasipute (PP). Untuk trayek Kendari – Raha – Baubu terdapat 4 kapal yang beroperasi diantaranya :

1. KM Express Priscilia 88

Tabel 4.1 Spesifikasi K.M Express Priscilia 88

Nama Kapal	KM Express Priscilia 88
Lokasi Pembuatan Kapal	Batam
Tahun Pembuatan	2014
Klasifikasi	BKI Class
Konstruksi	Aluminium
Tipe Kapal	Kapal Penumpang
Ukuran	
GT	300 Ton
Panjang Kapal	38 Meter
Tinggi	2,7 Meter
Lebar	7,4 Meter
Kecepatan	
Maksimum	34 Knot
Normal	28 Knot
Kapasitas Penumpang	360 Pax
Kapasitan Bahan Bakar	25.000 Ltrs
Kapasitas air tawar	6.000 Ltrs

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

2. KM Express Cantika 168

Tabel 4.2 Spesifikasi K.M Express Cantika 168

Nama Kapal	KM Express Cantika 168
Lokasi Pembuatan Kapal	Palembang
Tahun Pembuatan	2004
Klasifikasi	BKI Class
Konstruksi	Fibre Glass
Tipe Kapal	Kapal Penumpang
Ukuran	
GT	240 Ton
Panjang Kapal	33,30 Meter
Tinggi	2,33 Meter
Lebar	6,50 Meter
Kecepatan	
Maksimum	30 Knot
Normal	24 Knot
Kapasitas Penumpang	400 Pax
Kapasitan Bahan Bakar	25.000 Ltrs
Kapasitas air tawar	6.000 Ltrs

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

3. KM Express Bahari 5E

Tabel 4.3 Spesifikasi K.M Express Bahari 5E

Nama Kapal	KM Express Bahari 5E
Lokasi Pembuatan Kapal	Palembang
Tahun Pembuatan	2005
Klasifikasi	BKI Class
Konstruksi	Fibre Glass
Tipe Kapal	Kapal Penumpang
Ukuran	
GT	250 Ton
Panjang Kapal	35,30 Meter
Tinggi	2,55 Meter
Lebar	6,70 Meter
Kecepatan	
Maksimum	30 Knot
Normal	24 Knot
Kapasitas Penumpang	400 Pax
Kapasitan Bahan Bakar	25.000 Ltrs
Kapasitas air tawar	6.000 Ltrs

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

4. KM Express Bahari 6E

Tabel 4.4 Spesifikasi K.M Express Bahari 6E

Nama Kapal	KM Express Bahari 6E
Lokasi Pembuatan Kapal	Palembang
Tahun Pembuatan	2005
Klasifikasi	BKI Class
Konstruksi	Fibre Glass
Tipe Kapal	Kapal Penumpang
Ukuran	
GT	250 Ton
Panjang Kapal	35,30 Meter
Tinggi	2,55 Meter
Lebar	6,70 Meter
Kecepatan	
Maksimum	30 Knot
Normal	24 Knot
Kapasitas Penumpang	400 Pax
Kapasitan Bahan Bakar	25.000 Ltrs
Kapasitas air tawar	6.000 Ltrs

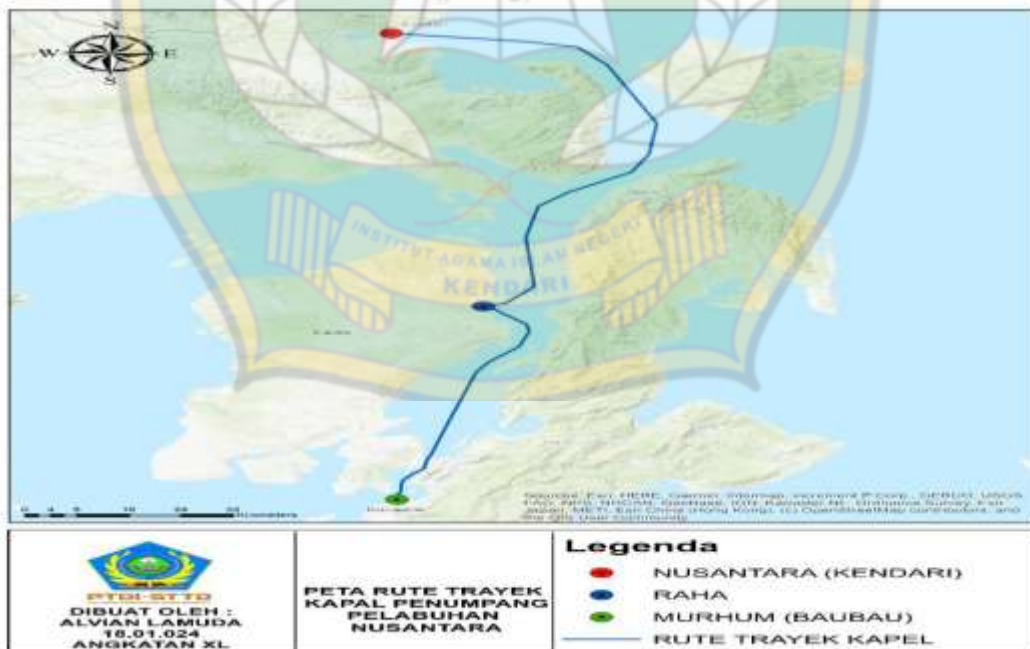
Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

Berikut rute dan jadwal keberangkatan trayek Kendari – Raha – Baubau.

Tabel 4.5 Rute dan Jadwal Keberangkatan Trayek Kendari – Raha – Baubau

Rute	Jadwal (WITA)
Kendari – Baubau	07.30 & 13.00
Kendari – Raha	07.30 & 13.00
Baubau – Kendari	07.00 & 12.30
Baubau – Raha	07.00 & 12.30
Raha – Kendari	09.00 & 14.30
Raha – Baubau	10.30 & 16.00

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari



Gambar 4.1 Peta Lintasan Pelabuhan Nusantara Kendari

Terdapat tiga pembagian kelas pada pelayaran penumpang diantaranya kelas Eksekutif, VIP dan VVIP. Namun dari keempat kapal yang beroperasi hanya terdapat satu kapal menyediakan kelas VVIP yakni K.M Express Priscilia 88. Fasilitas dan layanan yang tersedia bagi kelas VIP ialah kursi yang lebih nyaman dan toilet pribadi serta ruangan yang lebih luas serta tersedia fasilitas hiburan. Untuk kelas VVIP kursi yang disediakan lebih terbatas dari kelas VIP serta tempat duduk yang lebih nyaman.

4.1.2 Visi Misi PT Pelayaran Dharma Indah

Visi PT Pelayaran Dharma Indah

Menjadi pelayaran handal yang dapat menjangkau dan menghubungkan tiap gugusan pulau di Indonesia

Misi PT Pelayaran Dharma Indah

Menyediakan jasa pelayaran di Indonesia yang inovatif dan kompetitif serta selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, agar dapat memberikan keuntungan bagi pihak yang berkepentingan, karena kepuasan konsumen adalah kebanggaan kami.

4.1.3 Struktur Organisasi PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

KA Cabang dan Keuangan	: Anzi
KA Logistik	: Madam
KA Ticketing	: Asni
KA Operasional	: Sardif
KA IT	: Ishak

4.2 Mekanisme Penetapan Tarif Tiket Kapal di PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

4.2.1 Mekanisme Penetapan Tarif Tiket Kapal Kelas Ekonomi

PM Perhubungan No. 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif angkutan Penyeberangan Pasal 3 poin (1) jenis tarif angkutan penyeberangan terdiri atas tarif ekonomi dan noekonomi. Untuk mekanisme penetapan tarif tiket kelas ekonomi berdasarkan keterangan dari hasil wawancara oleh Kepala Bidang Angkutan Pelayaran Dishub Sultra yakni Muhammad Jalil Alfin Razak sebagai berikut.

1. Komponen tarif dasar dan asuransi tanggung jawab pengangkut yakni pihak perusahaan.
2. Mengajukan usulan tarif oleh Asosiasi INSA (*Indonesian Nasional Shipowners Association*).
3. Dalam mengajukan usulan, Asosiasi harus melakukan kajian dengan melibatkan pejabat di bidang angkutan penyeberangan sesuai dengan kewenangannya dan perwakilan pengguna jasa pelayaran yang diwakili oleh anggota DPRD Provinsi..
4. Permohonan usulan tersebut disampaikan secara tertulis kepada Gubernur dengan melampirkan perhitungan biaya operasional kapal angkutan penyeberangan, justifikasi penyesuaian tarif dasar, berita acara hasil kajian.

5. Berdasarkan hasil usulan tersebut, Gubernur melakukan evaluasi terhadap permohonan usulan besaran tarif angkutan penyeberangan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterima secara lengkap.
6. Rumusan tarif angkutan penyeberangan sebelum diserahkan ke Pemerintah ditetapkan paling tinggi 100 % dari HPP (Harga Pokok Penjualan) dan dapat dilakukan secara bertahap.

Mekanisme tersebut telah dilakukan oleh pihak perusahaan dan pemerintah sehingga melahirkan regulasi pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Tenggara yakni Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2022 tentang tarif penumpang angkutan laut kelas ekonomi lintas kabupaten/kota dalam Provinsi Sultra diteken Gubernur Sultra, 30 Desember 2022 yang mengatur besaran tiket kapal salah satunya PT Pelayaran Dharma Indah pada trayek Kendari – Raha sebesar Rp140.000 dan trayek Kendari – Baubau sebesar Rp212.000. Namun hingga saat ini pihak perusahaan masih tetap dengan tarif usulan mereka dengan dalil bahwa mereka tidak memiliki kelas ekonomi pada jasa yang disediakan.

Tindakan perusahaan tersebut tidak sesuai dengan konsep murabahah yakni kontrak jual beli antara penjual dan pembeli, dimana penjual mengumumkan harga pembelian barang kepada pembeli dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Sebagaimana mekanisme penetapan tarif yang melibatkan beberapa pihak diantaranya pihak perusahaan, pemerintah daerah serta pengguna jasa yang telah mencapai kesepakatan, namun tidak disetujui

sepihak oleh pihak perusahaan dengan alasan tidak menyediakan kelas ekonomi. Salah satu syarat murabahah juga tidak terpenuhi dalam hal ini barang/jasa yang akan dijual harus jelas jenis, jumlah dan kualitasnya. Pernyataan pihak perusahaan yang secara sepihak mengubah jenis kelas yang disediakan tidak memenuhi syarat daripada murabahah tersebut, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Q.S An-Nisa ayat 29 bahwa Allah SWT melarang mengkonsumsi harta dengan cara-cara yang batil. Kata batil pada kasus ini terdapat pada sikap pihak perusahaan yang mengubah jenis kelas untuk menghindari kesepakatan. Kategori batil yang dilakukan oleh pihak perusahaan merupakan transaksi dalam bentuk zalim karena menimbulkan ketidakadilan bagi salah satu pihak yakni pengguna jasa.

4.2.2 Mekanisme Penetapan Tarif Tiket Kapal Kelas Non-Ekonomi

Untuk mekanisme penetapan tarif tiket kapal nonekonomi dalam PM Perhubungan No. 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan pada Pasal 18 ayat (3) dikatakan bahwa struktur tarif pelayanan kelas non-ekonomi ditentukan berdasarkan tarif dasar, jarak dan pelayanan tambahan. Berikut uraian mekanisme penetapan tarif tiket kapal berdasarkan hasil wawancara oleh Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari yakni Ibu Anzi.

4.2.2.1 Biaya Operasional Kapal (BOK)

Perusahaan mempertimbangkan biaya operasional kapal untuk menentukan besaran tarif tiket. Terdapat beberapa biaya yang mencakup diantaranya biaya operasional langsung dan biaya operasional tidak langsung.

Biaya operasional langsung :

1. Biaya bahan bakar yang menjadi komponen utama sebagai penggerak mesin. PT Pelayaran Dharma Indah menggunakan Bahan Bakar Minyak *High Speed Diesel* (Solar) dengan kapasitas daya tampung kapal sebesar 25 ton (25.000 liter).
2. Biaya minyak pelumas. Untuk menjaga agar mesin kapal tetap awet dan terawat, umumnya oli mesin kapal diganti ketika mencapai 2.500 km perjalanan dengan menggunakan oli mesin diesel.
3. Biaya perawatan dan pemeliharaan kapal (*ship maintenance*). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/I/4/DJPL-14 tentang Penedokan (Pelimbangan) Kapal Berbendera Indonesia pada Pasal 3 poin 2 yang menyatakan bahwa setiap kapal wajib dilakukan penedokan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pemeriksaan kapal dalam rangka sertifikasi keselamatan terdiri dari pemeriksaan pembaharuan (*renewal survey*) yang wajib dilaksanakan setiap 1 tahun sekali dan pemeriksaan antara (*intermediate survey*). Pemeriksaan pembaharuan meliputi pemeriksaan kondisi struktur bangunan kapal termasuk kondisi kulit luar bagian bawah kapal dan permesinan serta

perlengkapannya untuk memastikan bahwa tetap memenuhi persyaratan. Untuk pemeriksaan antara meliputi pemeriksaan kondisi struktur kapal dan kondisi kulit luar kapal, boiler atau peralatan bertekanan lainnya, permesinan, perlengkapan kemudi, serta pengendalian instalasi listrik. Untuk overhaul mesin terdapat tiga jenis perawatan diantaranya *top overhaul* (mesin yang telah bekerja 2.000-4.000 jam), *major overhaul* (mesin yang telah bekerja 8.000-14.000 jam) dan *general overhaul* (mesin yang telah bekerja 14.000-24.000 jam).

4. Biaya penyusutan kapal. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 55 Tahun 2019 Tentang Komponen Biaya Dan Pendapatan Yang Diperhitungkan Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Kapal Perintis, pada poin biaya operasional besaran biaya didapat dari $(5\% \times \text{harga kapal}) / 20$ tahun. Biaya penyusutan tidak berlaku bagi usia kapal diatas 20 tahun.
5. Biaya awak dan kru kapal. Terdapat 10 kru kapal yang bertugas pada masing-masing kapal PT Pelayaran Dharma Indah cabang Kendari.

Tabel 4.6 Biaya Awak dan Kru Kapal

No	Jabatan	Gaji Bulanan (Rp)	Cuti Pengganti Berlayar (Rp)	Total (Rp)
1.	Nahkoda	18.917.353	5.675.206	24.592.559
2.	Mualim 1	14.427.130	4.328.139	18.755.269
3.	Mualim 2	10.385.912	3.115.774	13.501.686

4.	KKM	16.037.711	4.811.313	20.849.024
5.	Masinis 1	14.427.130	4.328.139	18.755.269
6.	Masinis 2	10.385.912	3.115.774	13.501.686
7.	ABK	2.230.000	780.500	3.010.500
8.	ABK	2.230.000	780.500	3.010.500
9.	ABK	2.230.000	780.500	3.010.500
10.	ABK	2.230.000	780.500	3.010.500

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

6. Biaya asuransi kapal yaitu biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran asuransi kapal *all risk* dan kerangka kapal untuk jangka waktu satu tahun. Biaya tersebut ditetapkan sebesar 1% dari harga kapal. Untuk kapal dengan konstruksi fibre glass mencapai harga 6 miliar rupiah dan untuk kapal konstruksi aluminium mencapai harga 12 miliar rupiah. Maka jika dihitung biaya asuransi untuk kapal konstruksi fibre glass sebesar 60 juta rupiah per tahun, dan untuk kapal konstruksi aluminium sebesar 120 juta rupiah per tahun.
7. Biaya air tawar kapal, meliputi biaya air mineral kru dan keperluan lain dengan kapasitas daya tampung 6.000 liter.
8. Biaya jasa kepelabuhanan. Merupakan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Biaya yang digunakan diantaranya biaya tambat dan biaya labuh. Sebagaimana Peraturan Daerah Kota Kendari No. 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha pada Lampiran VII mengenai Struktur

dan Besaran Tarif Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan. Biaya tambat untuk ukuran Kapal Motor (100-500 GT) sebesar Rp20.000 per sekali tambat. Biaya labuh untuk ukuran Kapal Motor (100-500 GT) sebesar Rp10.000 per sekali berlabuh.

9. Biaya pemasaran, meliputi biaya yang digunakan untuk pembuatan spanduk, baliho, iklan dan promosi.

Biaya operasional tidak langsung :

1. Beban rapat/ akomodasi
2. Beban perjalanan dinas
3. Beban listrik, air dan telpon
4. Beban administrasi kantor/ alat tulis kantor.

4.2.2.2 Jarak Tempuh Perjalanan

Jarak tempuh perjalanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi besaran tarif tiket. Hal ini terbukti dengan semakin jauh jarak tempuh perjalanan maka semakin besar pula biaya operasional kapal yang dibutuhkan, utamanya adalah bahan bakar kapal. Jarak tempuh dengan trayek Kendari – Raha adalah 72 mil dengan besaran tarif yang ditetapkan Rp160.000 dan jarak tempuh Kendari – Baubau adalah 111 mil dengan besaran tarif yang ditetapkan Rp235.000.

4.2.2.3 Fasilitas dan Pelayanan Tambahan

Dalam menentukan besaran tarif tiket, perusahaan membedakannya dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan diantaranya kelas eksekutif, VIP dan VVIP. Berikut jenis kelas dan fasilitas serta layanan yang tersedia

berdasarkan keterangan dari hasil wawancara bersama Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah (Ibu Anzi).

Tabel 4.7 Jenis Kelas serta Fasilitas dan Layanan PT Pelayaran Dharma Indah

No.	Kelas	Fasilitas dan Layanan
1.	Eksekutif	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi eksekutif • Toilet • Hiburan (TV dan Audio) • Peralatan keselamatan dan keamanan • Ruang bagasi
2.	VIP	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi VIP • Toilet • Ruang bagasi • Hiburan (TV dan Audio) • Peralatan keselamatan dan keamanan
3.	VVIP	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi VVIP • Toilet • Ruang bagasi • Hiburan (Tv dan Audio) • Peralatan keselamatan dan keamanan

Sumber : PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari

Penilaian pengguna jasa kapal selaku konsumen terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pihak perusahaan cukup beragam, seperti keterangan oleh salah satu pengguna jasa pelayaran Hardin, dia mengatakan bahwa :

"fasilitas dan layanan kelas eksekutif sama saja dengan kelas ekonomi, cuman namanya saja yang berbeda, mungkin supaya terdengar lebih keren".

Hasil wawancara tersebut menandakan kepuasan konsumen dalam hal pemenuhan standar kualitas yang masih belum terpenuhi. Sebagaimana yang juga diungkapkan oleh beberapa pengguna jasa pelayaran yakni Siti Meriam yang mengatakan bahwa :

"fasilitas hiburan tidak pernahmi lagi saya rasa, dikapal itukan disediakan TV dan Audio tapi beberapa bulan terakhir ini selama sa naik kapal tidak pernahmi lagi kita diputarkan TV".

Keterangan dari salah satu pengguna jasa pelayaran diatas menunjukkan bahwa salah satu fasilitas tambahan yang menjadi kewajiban dalam pemenuhan standar pelayanan belum dipenuhi oleh pihak perusahaan. Selain itu, terdapat keluhan lain dari pengguna jasa pelayaran pada fasilitas dan layanan bagasi penumpang. Salah satu keterangan pengguna jasa yakni Yudi Riwayanto mengatakan bahwa :

"dikapal itu masalahnya juga penyimpanan bagasi penumpang kurang memadai, masih banyak penumpang yang terpaksa menyimpan barang bawaan dibawah kursi maupun digang tempat penumpang keluar masuk. Akhirnya kita kurang nyaman kalau duduk karna harus berdesak-desakan dengan barang. Selain itu, buruh bagasi juga biasa main angkat-angkat saja barang, akhirnya kita kewalahan mau cari barangnya kita, tau-taunya sudah diluar dan terpaksa harus kita bayar".

Hasil dari wawancara diatas menandakan bahwa pemenuhan standar fasilitas dan layanan masih belum memenuhi kepuasan konsumen, sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan diatas bahwa tempat penyimpanan bagasi penumpang masih kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan serta kurangnya respon pihak perusahaan dalam menangani

komplain penumpang terkait sikap buruh yang mengangkat barang tanpa persetujuan penumpang.

4.3 Mekanisme Penentuan *Mark Up* Tarif Tiket Kapal di PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari Perspektif *Himayat Al-Mustahlik*

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara kepada Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari yakni Ibu Anzi pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2023 pukul 10.00 WITA, ia menerangkan bahwa dalam penentuan *mark up* tarif tiket kapal yang berfungsi sebagai sebagai penentuan harga jual jasa terdapat beberapa langkah yang dipertimbangkan oleh perusahaan diantaranya :

1. Analisis biaya operasional. Karena penyebab utama terjadinya *mark up* adalah kenaikan harga BBM maka ini mempengaruhi beberapa aspek dalam biaya operasional. Upaya tersebut untuk menutupi biaya produksi atau operasional. Ini mencakup biaya bahan bakar, pemeliharaan kapal, biaya tenaga kerja, biaya overhead, asuransi, dan biaya lainnya yang terkait dengan operasional kapal.
2. Perhitungan laba yang diinginkan. Tentukan besaran laba yang diinginkan dari perhitungan biaya operasional kapal. Ini memberikan pengaruh pada penentuan *mark up*.
3. Perhitungan tarif dasar. Keputusan tentang tarif dasar tersebut bersumber langsung dari kantor pusat, pihak cabang hanya sebatas koordinasi dalam memberikan informasi seputar wilayah operasional untuk menjadi pertimbangan dalam menentukan besaran tarif dasar. Besaran tarif

tersebut bersumber dari penjumlahan biaya operasional dengan laba yang diinginkan.

4. Penentuan *mark up*. Besaran *mark up* sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan yakni *mark up* mencapai 25 % dari tarif tiket kapal yang resmi diberlakukan sejak tanggal 5 september 2022. Tarif awal untuk rute Kendari – Raha Rp125.000 menjadi Rp 160.000.

Tidak tersedia kelas ekonomi berdasarkan keterangan dari Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah sehingga dalam penentuan mark up tidak dilibatkan beberapa pihak berwenang utamanya Pemerintah. Perlindungan konsumen dalam hukum islam yang dikenal dengan istilah *Himayat Al-Mustahlik* diperlukan dalam menganalisa penentuan *mark up* tarif tiket kapal di PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari.

4.3.1 Transparansi Jasa

Himayat al-mustahlik merupakan prinsip perlindungan konsumen dalam hukum islam yang mengandung unsur transparansi atau prinsip keterbukaan. Dalam hal ini perlu adanya kepastian tentang informasi yang jelas terhadap jasa bagi konsumen. Salah satu asas dalam *himayat al-mustahlik* yang berkenaan dengan masalah ini ialah asas ash-shiddiq, yaitu asas yang mengandung prinsip kejujuran dan kebenaran dalam bertindak. Kandungan asas ini dalam Al-Quran terdapat dalam surah Al-Ahzab ayat 70 yang artinya : "*Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar*". Hal ini juga diungkapkan oleh para ahli salah satunya Al-Qarafi yang

mendefinisikan Himayat Al-Mustahlik sebagai prinsip dasar bagi bisnis dalam penentuan harga yang salah satu aspek pentingnya adalah keterbukaan informasi sebagai upaya untuk memperkuat konsep keadilan.

Pernyataan pihak perusahaan terhadap jasa yang ditawarkan tidak selaras dengan pernyataan konsumen selaku pengguna jasa tersebut. Hal ini terbukti oleh pernyataan pihak perusahaan yakni Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari. Ibu Anzi mengatakan bahwa mereka memiliki tiga kelas dalam jasa pelayanan penumpang, diantaranya kelas Eksekutif, VIP, dan VVIP. Melalui pernyataan tersebut menjadikan alasan dari perusahaan untuk mengatur besaran tarif sepenuhnya menjadi hak perusahaan karena tidak tersedianya kelas Ekonomi. Hal ini tidak sesuai dengan informasi yang didapatkan dari pengguna jasa pelayaran serta pihak pemerintah yakni Muhammad Jalil Razak selaku Kepala Bidang Pelayaran Dishub Provinsi Sultra. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan, semua responden menyatakan bahwa terdapat kelas ekonomi dalam jasa pelayaran tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dari salah satu konsumen bernama La Ode Abdul Rias yang berprofesi sebagai ASN pada hari sabtu tanggal 15 Juli 2023 pukul 09.00, yang menyatakan bahwa :

"selama saya menggunakan jasa pelayaran tersebut terdapat kelas ekonomi yang selama ini saya nikmati selaku pengguna jasa pelayaran".

Sebagaimana yang menjadi kewajiban bagi pelaku usaha yakni pihak perusahaan yang terdapat dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 7 poin (b) dikatakan bahwa "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini membuktikan bahwa terdapat informasi yang tidak terbuka oleh perusahaan kepada konsumen mengenai jenis atau kelas dalam jasa pelayaran tersebut. Sikap perusahaan juga bertentangan dengan QS An-Nisa ayat 29 yang mengatakan bahwa "hai orang-orang yang beriman, jangan kamu memakan harta-harta saudaramu dengan cara yang batil, kecuali harta itu diperoleh dengan jalan dagang yang ada saling kerelaan dari antara kamu. Dan jangan kamu membunuh diri-diri kamu, karena sesungguhnya Alla Maha Pengasih kepadamu". Cara yang batil yang dimaksud ayat tersebut pada penentuan mark up oleh pihak perusahaan adalah tidak ada transparansi jasa.

4.3.2 Kepatuhan Terhadap Regulasi

Untuk merespon sikap perusahaan yang menaikkan tarif tiket kapal, pihak pemerintah daerah Sulawesi Tenggara mengeluarkan surat himbauan melalui Dinas Provinsi Sulawesi Tenggara yang ditujukan kepada setiap Direktur atau Kepala Cabang pelayaran diwilayah Sultra salah satunya Kepala Cabang PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari yang dalam surat tersebut berisikan himbauan untuk tidak menaikkan tarif tiket kapal kelas ekonomi secara sepihak. Namun tanggapan dari pihak perusahaan tidak mengindahkan surat himbauan tersebut, dimana sejak tanggal 5 september 2022 hingga setelah surat himbauan tersebut keluar yakni tanggal 6 september 2022 pihak perusahaan masih tetap mengeluarkan tarif secara sepihak.

Pemerintah Daerah Sulawesi Tenggara selanjutnya mengambil langkah dengan mengeluarkan SK Gubernur No.90 Tahun 2022 yang mengatur tentang besaran tarif tiket kapal kelas ekonomi salah satunya ditujukan untuk PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari yang salah satu tarifnya sebesar Rp140.000 untuk trayek Kendari – Raha. Namun perusahaan tetap dengan tarif awal penetapannya yakni sebesar Rp.160.000 untuk trayek Kendari – Raha. Sikap perusahaan tersebut mencerminkan tidak terealisasinya asas al-amanah yang menjadi bagian dari perlindungan konsumen dalam hukum islam yang berarti prinsip dasar bagi perusahaan untuk memegang komitmen dan memenuhi tanggung jawab sebagaimana dalam PM No.66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan pada Pasal 3 ayat 2 poin (b) dijelaskan bahwa Gubernur diberikan wewenang untuk menetapkan tarif tiket kapal kelas ekonomi dalam lintas antar kota atau kabupaten dalam provinsi tersebut. Ini merupakan amanah yang diberikan kepada tiap pihak perusahaan yang beroperasi dilingkup provinsi tersebut untuk menaati dan menerapkan regulasi tarif tiket tersebut. Hal ini berkaitan dengan tata krama bisnis seperti yang dijelaskan oleh Al-Bashri yang menghendaki pemenuhan hak-hak konsumen dalam proses transaksi yakni adanya regulasi yang menjadi amanah bagi pihak perusahaan sehingga tercapai kepuasan bersama antara konsumen dan penyedia jasa.

4.3.3 Kualitas Fasilitas dan Pelayanan

Perusahaan perlu memiliki komitmen dalam memberikan fasilitas dan layanan yang memadai sesuai dengan besaran tarif yang dibayarkan oleh konsumen. Hal ini untuk menumbuhkan keadilan serta kesetaraan dalam pelayanan. Dalam hukum Islam terdapat asas yang menekankan perilaku tersebut yaitu asas Al-Adl. Relevansi terhadap pemenuhan hak dan memberikan rasa keadilan bagi konsumen merupakan ciri utama dari asas ini. Dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan tentang hak konsumen pada pasal 4 poin (a) "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa" dan poin (g) " hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif". Berikut pengaplikasian asas Al-Adl dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.

1. Penyediaan Barang dan Layanan yang Sesuai: Prinsip Al-Adl mendorong perusahaan untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen. Ini mencakup kualitas yang sesuai dengan deskripsi dan harga yang telah disepakati.
2. Harga yang Adil dan Transparan: Al-Adl menuntut adanya harga yang adil dan transparan. Perusahaan seharusnya tidak mengeksploitasi konsumen dengan menetapkan harga yang tidak wajar atau menyembunyikan biaya tambahan.
3. Pemenuhan Hak Konsumen: Prinsip Al-Adl menegaskan pentingnya pemenuhan hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang jelas,

layanan berkualitas, keamanan produk, serta hak untuk pembatalan dan pengembalian uang jika diperlukan.

4. Pelayanan yang Adil dan Bermartabat: Al-Adl menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan yang adil, bermartabat, dan menghormati hak dan kebutuhan konsumen tanpa diskriminasi.
5. Keadilan dalam Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa: Prinsip Al-Adl mendorong perusahaan untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan solusi yang adil.
6. Kualitas dan Keamanan Jasa: Al-Adl menuntut perusahaan untuk menyediakan jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga tidak membahayakan konsumen.
7. Informasi yang Jujur dan Akurat: Prinsip Al-Adl mengharuskan perusahaan memberikan informasi yang jujur dan akurat kepada konsumen, termasuk tentang produk, harga, dan semua detail yang relevan.
8. Pemberian Nilai yang Setara dengan Harga: Al-Adl mendorong perusahaan untuk memberikan nilai yang setara dengan harga yang dibayarkan oleh konsumen. Ini mencakup penyediaan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan asas tersebut maka perlu diketahui kesesuaian terhadap kualitas dari layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan. Hal ini juga ditegaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 279 yang artinya "maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan

Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya".

Sepintas ayat ini membahas riba, namun kandungan ayat tersebut bermakna perlindungan bagi konsumen dengan perintah tegas bagi kedua belah pihak untuk tidak saling menzalimi atau merugikan. Sebagaimana pernyataan dari pihak perusahaan yang mengatakan bahwa standar kualitas dan pelayanan yang diberikan diatas dari kelas ekonomi yakni kelas Eksekutif/Ekspres. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan kelas Eksekutif/Ekspres sebagai berikut.

Tabel 4.8 SPM Angkutan Penyeberangan Kelas Eksekutif/Ekspres

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1.	Informasi keselamatan dan kesehatan	Informasi fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi : a) Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap c) Life jacket d) Life buoy e) Life raft f) Sekoci g) Petunjuk jalur evakuasi h) Titik kumpul evakuasi Informasi fasilitas kesehatan mudah dilihat	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.	Informasi keselamatan dan kesehatan paling sedikit berupa : a) Sticker b) Video c) Audio d) Papan petunjuk informasi.

		dan dibaca, paling sedikit : a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b) Perlengkapan P3K			
2.	Fasilitas keselamatan	Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	a) Kondisi b) Ketersediaan c) Fungsi	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain : a) Alat pemadam kebakaran b) Sprinkler dan alat pendeteksi asap c) Life jacket d) Life buoy e) Life raft f) Sekoci g) Petunjuk jalur evakuasi h) Titik kumpul evakuasi	a) Life jacket tersedia sebanyak 110 % dari jumlah kapasitas penumpang b) Jumlah ratio penggunaan life raft, life buoy, sekoci c) Jumlah ketersediaan life jacket anak 10%
3.	Fasilitas kesehatan	Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat.	Ketersediaan	Fasilitas kesehatan antara lain : a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b) Perlengkapan P3K.	Dilengkapi pendingin ruangan kipas angin/AC.
4.	Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak criminal.	Ketersediaan	Tersedia CCTV meliputi : a) Ruang penumpang b) Fasilitas vital lainnya.	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan.
5.	Petugas keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi.	Ketersediaan	Harus tersedia	Paling sedikit satu orang per hari
6.	Informasi gangguan keamanan	Berupa stiker dengan nomor telepon dan/ atau	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Informasi gangguan keamanan

		SMS layanan pengaduan.			mudah dilihat.
7.	Ruang Penumpang	Ruangan atau tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup/terbuka)	a) Kondisi b) ketersediaan	a) Ruang santai (lounge) b) Tempat pengisi daya c) Tersedia hiburan berupa LED TV d) Kursi sofa yang memiliki lengan dan sandaran berlapis busa dan kain pelapis dan tidak rambat api e) Fasilitas ramah disabilitas f) Menyediakan area merokok terpisah dengan ruangan akomodasi g) Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu 24-26 derajat	
8.	Toilet		a) Jumlah b) Kondisi	a) Tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b) Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c) Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.	a) Ratio satu toilet untuk 50 orang b) Disediakan air tawar.
9.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan	Intensitas cahaya	200-300 lux	

		vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.			
10.	Dapur/Kantin	Dapur atau kantin ditempatkan diruang penumpang atau ruang santai penumpang.	a) Tempat b) Ketersediaan	a) Harus menggunakan kompor listrik b) Mempunyai sistem lubang angin atau ventilasi dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi.	
11.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan.	a) Ketersediaan b) Kualitas layanan	a) Memiliki layanan purna jual yaitu <i>contact center</i> 24 jam b) Menyediakan petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i) c) Kartu tanda naik kapal (boarding pass) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang d) Layanan penjualan tiket melalui online berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan e) Wajib menggunakan	Disediakan petugas informasi dan/atau pramugara/i

				layanan pembayaran non tunai.	
12.	Fasilitas bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan.	Barang bawaan penumpang yang dijinjing.
13.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil.	Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> a) Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kapal b) Tersedianya kursi roda c) Akses prioritas d) Kemudahan akses untuk ke toilet. e) Tersedia ruang khusus ibu menyusui. 	
14.	Jadwal operasi	Melaksanakan jadwal sesuai dengan yang ditetapkan.	Ketepatan waktu.	<ul style="list-style-type: none"> a) Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b) Pemenuhan waktu bongkar muat penumpang dan barang. 	Jadwal operasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
15.	Kecepatan dinas kapal	Melaksanakan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan.	Ketetapan kecepatan dinas kapal	Pemenuhan waktu berlayar.	Kapal ekspres minimal 15 knot.

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

Dari indikator SPM diatas, dilakukan penilaian terhadap ketersediaan, fungsi serta kondisi dari fasilitas dan layanan tersebut terhadap jasa pelayaran oleh PT Pelayaran Dharma Indah Cabang Kendari.

1. SPM Keselamatan

Tabel 4.9 SPM Keselamatan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	Kondisi
1.	Informasi Keselamatan dan Kesehatan	<p>Informasi fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi :</p> <p>a) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>b) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap</p> <p>c) Life jacket</p> <p>d) Life buoy</p> <p>e) Life raft</p> <p>f) Sekoci</p> <p>g) Petunjuk jalur evakuasi</p> <p>h) Titik kumpul evakuasi</p> <p>Informasi fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dibaca, paling sedikit :</p> <p>a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen)</p> <p>b) Perlengkapan P3K</p>	<p>Informasi fasilitas keselamatan :</p> <p>a) Stiker</p> <p>b) Stiker</p> <p>c) Stiker</p> <p>d) Stiker</p> <p>e) Stiker</p> <p>f) Stiker</p> <p>g) Stiker</p> <p>h) Stiker</p> <p>Informasi fasilitas kesehatan :</p> <p>a) Tidak ada</p> <p>b) Stiker</p>	<p>Informasi fasilitas keselamatan :</p> <p>a) Sangat Baik (SB)</p> <p>b) Sangat Baik (SB)</p> <p>c) Sangat Baik (SB)</p> <p>d) Sangat Baik (SB)</p> <p>e) Sangat Baik (SB)</p> <p>f) Sangat Baik (SB)</p> <p>g) Sangat Baik (SB)</p> <p>h) Sangat Baik (SB)</p> <p>Informasi fasilitas kesehatan :</p> <p>a) Tidak ada</p> <p>b) Sangat Baik (SB)</p>
2.	Fasilitas keselamatan	<p>fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi:</p> <p>a) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>b) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap</p> <p>c) Life jacket</p> <p>d) Life buoy</p> <p>e) Life raft</p> <p>f) Sekoci</p> <p>g) Petunjuk jalur evakuasi</p> <p>h) Titik kumpul</p>	<p>Fasilitas keselamatan:</p> <p>a) Ada (8)</p> <p>b) Ada</p> <p>c) Ada (dewasa 382, anak 50)</p> <p>d) Ada (10)</p> <p>e) Ada (7)</p> <p>f) Ada (1)</p> <p>g) Ada (6)</p> <p>h) Ada (2)</p>	<p>Fasilitas keselamatan:</p> <p>a) Baik (B)</p> <p>b) Baik (B)</p> <p>c) Baik (B)</p> <p>d) Baik (B)</p> <p>e) Baik (B)</p> <p>f) Baik (B)</p> <p>g) Baik (B)</p> <p>h) Baik (B)</p> <p>Fasilitas kesehatan:</p> <p>a) Tidak ada</p>

		evakuasi Fasilitas kesehatan paling sedikit : a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b) Perlengkapan P3K	Fasilitas kesehatan: a) Tidak ada b) Ada (2)	b) Baik (B).
3.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan antara lain : a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b) Perlengkapan P3K.	a) Tidak ada b) Ada (2)	a) Tidak ada b) Baik (B)

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

Pada SPM Keselamatan masih terdapat fasilitas/layanan yang belum tersedia yaitu pada fasilitas kesehatan yakni ruang medis (tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, dan tabung oksigen).

2. SPM Keamanan

Tabel 4.10 SPM Keamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	Kondisi
1.	Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV meliputi : a) Ruang penumpang b) Fasilitas vital lainnya.	a) Ada (8) b) Ada (8)	a) Baik (B) b) Baik (B)
2.	Petugas keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi.	Ada (3)	Baik (B)
3.	Informasi gangguan keamanan	Berupa stiker dengan nomor telepon dan/ atau SMS layanan pengaduan.	Ada	Baik (B)

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

3. SPM Kenyamanan

Tabel 4.11 SPM Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	Kondisi
1.	Ruang Penumpang	<p>a) Ruang santai (lounge)</p> <p>b) Tempat pengisi daya</p> <p>c) Tersedia hiburan berupa LED TV</p> <p>d) Kursi sofa yang memiliki lengan dan sandaran berlapis busa dan kain pelapis dan tidak rambat api</p> <p>e) Fasilitas ramah disabilitas</p> <p>f) Menyediakan area merokok terpisah dengan ruangan akomodasi</p> <p>g) Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu 24-26 derajat</p>	<p>a) Ada</p> <p>b) Ada (berbayar)</p> <p>c) Ada</p> <p>d) Ada</p> <p>e) Tidak ada</p> <p>f) Ada</p> <p>g) Ada</p>	<p>a) Baik (B)</p> <p>b) Kurang Baik (KB)</p> <p>c) Kurang Baik (KB)</p> <p>d) Baik (B)</p> <p>e) Tidak ada</p> <p>f) Baik (B)</p> <p>g) Kurang Baik (KB)</p>
2.	Toilet	<p>a) Tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender</p> <p>b) Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</p> <p>c) Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.</p>	Ada (6 toilet)	Kurang Baik (KB)
3.	Lampu Penerangan	Intensitas cahaya 200-300 lux	Ada	Baik (B)
4.	Dapur/Kantin	<p>a) Harus menggunakan kompor listrik</p> <p>b) Mempunyai sistem lubang angin dan ventilasi</p>	Ada (1)	Baik (B)

		pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi.		
--	--	--	--	--

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

Pada SPM kenyamanan masih terdapat beberapa fasilitas/layanan yang belum terpenuhi dengan baik. Hal ini berdasarkan keterangan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada dua konsumen yang masing-masing berstatus pelajar/mahasiswa yang dilakukan pada hari Minggu tanggal 16 Juli 2023 pukul 09.30 WITA. Mereka mengatakan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum memadai yakni tempat pengisi daya yang tidak tersedia diruang penumpang namun terdapat di ruang Nahkoda dan kantin namun dibebankan dengan tarif tertentu. Kemudian untuk hiburan penumpang berupa LED TV yang kurang lebih beberapa bulan sudah tidak berfungsi tepatnya diruang eksekutif namun untuk ruang vip dan vvip masih dapat dinikmati. Kapasitas toilet untuk kelas eksekutif juga belum terpenuhi yakni dengan ratio 1 toilet untuk 50 penumpang, sedangkan toilet yang tersedia sebanyak 6 toilet untuk 360 penumpang. Selain itu belum tersedianya fasilitas ramah disabilitas bagi penumpang kapal yang disediakan oleh pihak perusahaan. Ini membuktikan terdapat kesenjangan yang merujuk pada ketidakadilan dalam pemberian fasilitas dan layanan sebagaimana dalam standar pelayanan minimal untuk kenyamanan harus terpenuhinya unsur hiburan yakni LED TV baik untuk kelas eksekutif maupun non eksekutif. Hal ini berkenaan dengan asas Al-Adl yang terdapat dalam *himayat al-mustahlik* yaitu asas yang mengedepankan kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan.

Keluhan pengguna jasa kapal juga berkaitan dengan fasilitas penghawaan buatan (AC) yang kurang bekerja dengan baik. Suhu ruangan kapal yang masih terasa panas ditambah lagi dengan penumpang gelap yang bersumber dari para calo ikut memperparah keadaan. Hal tersebut menjadi keluhan mayoritas penumpang sebagai hasil dari wawancara yang peneliti lakukan, sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu konsumen bernama Agung Pratama selaku pelajar/mahasiswa pada hari senin 17 Juli 2023 pukul 19.30 WITA. Informan mengatakan bahwa :

"mark up yang diberlakukan oleh pihak perusahaan terhadap tarif tiket terbaru seharusnya sesuai dengan konsep perlindungan konsumen dalam hukum Islam (*Himayat Al-Mustahlik*) yang dimana terdapat jasa yang menjadi hak konsumen diantaranya fasilitas dan layanan. Pemenuhan dua unsur tersebut seharusnya menjadi perhatian penting bagi pihak perusahaan selaku penyedia jasa dengan memberikan layanan dan fasilitas yang sesuai standar dan bagi pihak pemerintah perlu lebih memperhatikan dan meninjau kembali fasilitas dan layanan yang dinikmati oleh konsumen sebagai upaya untuk memenuhi hak konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha."

Pernyataan dari informan diatas menegaskan perlu adanya perhatian terhadap kualitas dari fasilitas dan layanan sebagai bentuk jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pihak pengguna jasa yakni konsumen. Untuk itu pemenuhan hal tersebut menjadi perhatian penting bagi pihak pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana yang terkandung dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.

4. SPM Kemudahan/Keterjangkauan

Tabel 4.12 SPM Kemudahan/Keterjangkauan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	Kondisi
1.	Fasilitas Layanan Penumpang	<p>a) Memiliki layanan purna jual yaitu <i>contact center</i> 24 jam</p> <p>b) Menyediakan petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i)</p> <p>c) Kartu tanda naik kapal (boarding pass) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang</p> <p>d) Layanan penjualan tiket melalui online berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan</p> <p>e) Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai.</p>	<p>a) Ada</p> <p>b) Tidak Ada</p> <p>c) Ada</p> <p>d) Ada</p> <p>e) Ada</p>	<p>a) Baik (B)</p> <p>b) Tidak ada</p> <p>c) Baik (B)</p> <p>d) Sangat Baik (SB)</p> <p>e) Baik (B)</p>
2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan.	Ada	Kurang Baik (KB)

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

SPM kemudahan/keterjangkauan pada petugas dedicate masih belum tersedia. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang penumpang yakni Ibu Meriam yang menilai pelayanan kapal masih banyak memiliki kekurangan seperti pencarian kursi penumpang yang tidak dilayani oleh petugas melainkan pedagang asongan, selanjutnya nomor kursi yang terkadang sama antara

penumpang yang satu dengan yang lain serta tidak adanya petugas dedicate untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Berikut pada fasilitas bagasi penumpang yang juga menjadi keluhan pengguna jasa kapal dimana kurang tersedianya tempat penyimpanan barang bawaan penumpang yang mengakibatkan ruang penumpang semakin terasa sesak.

5. SPM Kesetaraan

Tabel 4.13 SPM Kesetaraan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	Kondisi
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	a) Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kapal b) Tersedianya kursi roda c) Akses prioritas d) Kemudahan akses untuk ke toilet. e) Tersedia ruang khusus ibu menyusui.	a) Tidak ada b) Tidak ada c) Tidak ada d) Tidak ada e) Ada f) Tidak ada	a) Tidak ada b) Tidak ada c) Tidak ada d) Tidak ada e) Kurang Baik (KB) f) Tidak ada

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sepatutnya menjadi perhatian serius bagi pihak perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan asas Al-Adl yang jelas mengandung unsur kesetaraan dalam segi pemberian layanan dan fasilitas bagi penumpang. Tidak tersedianya SPM kesetaraan diantaranya mobile ramp, kursi roda, akses priorotas serta ruang menyusui memberikan rasa kurang nyaman bagi penumpang berkebutuhan khusus tersebut.

6. SPM Keteraturan

Tabel 4.14 SPM Keteraturan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketepatan waktu/kecepatan	Kondisi
1.	Jadwal operasi	a) Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b) Pemenuhan waktu bongkar muat penumpang dan barang.	a) Kurang tepat b) Kurang tepat	Kurang Baik (KB)
2.	Kecepatan dinas kapal	Melaksanakan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan. (kapal ekspres minimal 15 knot)	Tepat	Baik (B)

Sumber : PM Perhubungan No. 62 Tahun 2019

Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa kapal juga berkaitan dengan pelayanan keteraturan jadwal. Mayoritas masyarakat pengguna jasa pelayaran mempersoalkan tentang jadwal keberangkatan yang sering tidak sesuai dengan jadwal yang tertera ditiket kapal. Serta informasi tentang perkiraan waktu tiba kapal yang jarang didapatkan oleh penumpang menjadi keluhan terhadap layanan yang kurang baik menurut mereka.

Dalam konteks hukum Islam, yakni konsep *Himayat al-Mustahlik* yang mencakup perlindungan terhadap orang yang melakukan perjalanan atau pengangkutan yang mendukung ketepatan waktu keberangkatan memberikan dasar hukum bagi perlunya ketepatan waktu keberangkatan:

1. Prinsip Amanah (Kepercayaan): Penyedia layanan transportasi memiliki amanah (trust) untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan sesuai

dengan yang telah dijanjikan. Ini mencakup memastikan ketepatan waktu keberangkatan karena penumpang mengandalkan mereka untuk memberikan layanan transportasi sesuai dengan jadwal yang telah diatur.

2. Prinsip Keadilan (Adil): Hukum Islam mendorong perlakuan yang adil terhadap semua individu. Penumpang yang membayar untuk pelayanan transportasi memiliki hak untuk mendapatkan apa yang telah mereka bayar, termasuk ketepatan waktu keberangkatan. Ketidakpatuhan terhadap jadwal keberangkatan dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip keadilan.
3. Prinsip Tanggung Jawab (Makhlus): Dalam Islam, individu atau entitas yang bertanggung jawab atas tugas tertentu harus melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan baik. Ini mencakup penyedia layanan transportasi yang harus bertanggung jawab atas ketepatan waktu keberangkatan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka.

