

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT  
SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN  
DI KECAMATAN TANAH MERAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah dan Hukum**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH**

**SITI RAMADHANTI**  
**NIM. 12020723887**

**PROGRAM S1  
ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2024 M/1445 H**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

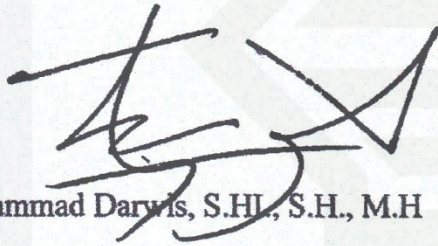
Skripsi dengan judul **“PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : SITI RAMADHANTI  
NIM : 12020723887  
Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

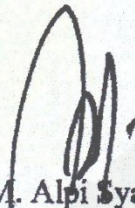
Pekanbaru, 01 Maret 2024

Pembimbing Skripsi I



Dr. Muhammad Darwis, S.H., S.H., M.H

Pembimbing Skripsi II



Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H

1. Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH**, yang ditulis oleh:

Nama : SITI RAMADHANTI

NIM : 12020723887

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Maret 2024

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 18 Maret 2024**

#### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.HI., S.H., M.H

Sekretaris

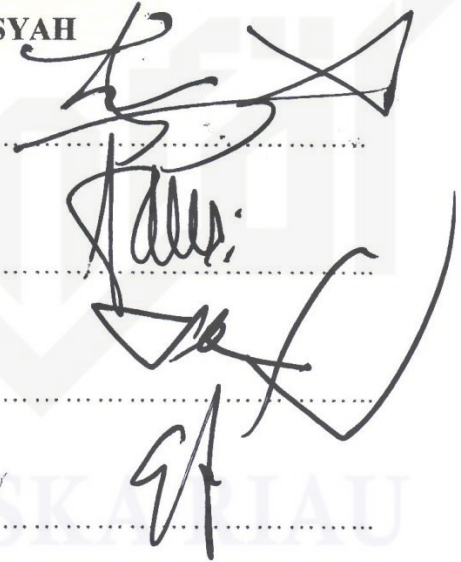
Irfan Ridha, S.H., M.H

Penguji 1

H. Mhd Kastulani, S.H., M.H

Penguji 2

Basir, S.H., M.H



Mengetahui:  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
**Dr. Zulkfli, M. Ag.**  
NIP. 1974062005011005





**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : SITI RAMADHANTI  
**NIM** : 12020723887  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Tanah Merah, 01 Desember 2002  
**Fakultas/Pascasarjana** : Syariah dan Hukum  
**Prodi** : Ilmu Hukum

**Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\***: **Pelayanan Transportasi Angkutan Sungai dan Laut Speed Boat Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan di Kecamatan Tanah Merah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

**Pekanbaru, 01 Maret 2024**  
**Yang membuat pernyataan**



**SITI RAMADHANTI**  
**NIM. 12020723887**

Hak Cipta dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang memperjualbelikan, menyewakan, atau melakukan reproduksi, distribusi, atau penyalinan secara komersial tanpa izin dari UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan harus mencantumkan sumber.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **SITI RAMADHANTI, (2024): PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH**

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi dengan adanya Undang-undang pelayaran yang mengatur tentang pelayanan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas. Pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang penyandang disabilitas sangat penting untuk dilakukan demi terciptanya keamanan dan kenyamanan bagi penumpang penyandang disabilitas. Dengan memberikan pelayanan fasilitas aksesibilitas yang memadai dapat menciptakan kepuasan dan nyaman bagi penumpang penyandang disabilitas. Berdasarkan observasi penulis bahwa terdapat perbedaan aturan dengan fakta yang terjadi dilapangan. Penelitian ini membahas tentang pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas.

Penelitian ini memiliki jenis penelitian sosiologis yang menggunakan metode pendekatan yuridis empiris bersifat deskriptif kualitatif. Penulis melakukan penelitan langsung ke lapangan yang berlokasi di Kecamatan Tanah Merah Kabupaten Indragiri Hilir. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas cukup baik pelayanan yang diberikan oleh kesyahbandaran, dinas perhubungan dan agen/pemilik speed boat, namun masih kurang tersedianya fasilitas aksesibilitas yang khusus bagi penumpang penyandang disabilitas. Adapun hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas yaitu : pertama, hambatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan seperti belum adanya fasilitas aksesibilitas yang khusus bagi penumpang penyandang disabilitas. Kedua, hambatan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan seperti, fasilitas aksesibilitas, Pelabuhan yang kurang memadai, dan kurangnya pelatihan awak kapal dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas.

**Kata Kunci : Pelayanan, Transportasi Angkutan Sungai dan Laut, Penyandang Disabilitas.**



## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEEDBOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH”** disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Sarjana Hukum di program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini , penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tersayang dan tercinta, Ayahanda “ Alm H. Burhanuddin” dan Ibundaku yang paling tercinta “Hj. Rosmawati”. terimakasih atas do'a yang tiada henti, semangat yang selalu menguatkan penulis, nasehat, moril dan materil, dan semua hal yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sedalam-dalamnya atas kasih sayang yang selama ini diberikan tanpa sedikitpun rasa lelah dan pamrih.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag. M.Si selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum juga sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Hukum juga sebagai pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak H. Mhd. Kastulani, S.H., M.H selaku Penasehat Akademik (PA).

6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu serta pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Saudara kandungku Alm. Ibnu Hajar, Budi Hermansyah, Firmansyah, Tira Ayudina dan kakak iparku Alm. Eti Oktavia, Hj. Mia, Siti Nurhayati, Roma Fadli, keponaanku Dirham, Naila, Zaza, Alfa, Zena terimakasih telah memberikan dukungan do'a, materil dan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluarga besar Alm. H. Beddu dan Alm. H. Bakran yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik dari segi do'a maupun materil.

9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 dalam menuntut ilmu di jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Teman-teman Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pengadilan Agama Tembilahan.
11. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Tembilahan Hilir.
12. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi Hanifa Aulia Sari.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini terima kasih atas motivasi, semangat, waktu dan kebersamaannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, tapi penulis berusaha untuk membuat yang terbaik ( *I do my best* ) dalam penyelesaian skripsi ini. Akhirnya penulis sangat mengharapkan saran dan tanggapan serta kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, demi terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera lahir dan batin. Aamiin.

Pekanbaru, 01 Februari 2024  
Penulis,

SITI RAMADHANTI  
12020723887





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	14
1. Pelayanan Transportasi .....	14
2. Kepelabuhan.....	20
3. Penyandang Disabilitas .....	25
4. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Speed Boat Penyandang Disabilitas.....	27
5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Pendekatan Penelitian .....	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel .....	39



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Analisis Data .....	42

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pelaku Usaha Dalam Pelayanan Transportasi Angkutan Sungai dan Laut Speed boat Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah .....	43
B. Hambatan yang di Hadapi Pelaku Usaha Dalam Pelayanan Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas di Kecamatan Tanah Merah .....	56

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah Negara kepulauan karena terdiri dari berbagai pulau baik besar atau kecil yang terbentang dari sabang sampai marauke. Mengingat posisi strategis yang dimiliki Indonesia terletak di garis katulistiwa dan disamping itu posisi Indonesia berada antara dua samudera yaitu sameudera Hindia dan Pasifik juga berada di antara dua benua yaitu benua Asia dan benua Australia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam poros maritime dunia. Poros maritim merupakan suatu gagasan strategis yang diwujudkan untuk menjamin perdagangan antar pulau, pengembangan industri perkapalan dan perikanan.

Indonesia merupakan sebuah wilayah 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 yang lebih merata.<sup>1</sup>

Sebagai wilayah maritim yang memiliki 17.508 pulau, dan memiliki pusat-pusat pertumbuhan ekonomi yang tersebar di seluruh pelosok tanah air, interaksi antar ruang dan keterkaitan ekonomi antarpulau sangat ditentukan oleh peran dan tatanan transportasi nasional. Pentingnya peranan transportasi

<sup>1</sup> A. Djohan Tunggal. *Hukum Laut*, (Jakarta:Havarindo. 2008), h. 11



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersirat dalam RPJN, yang menyatakan bahwa sistem transportasi diarahkan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial budaya, politik, dan pertahanan keamanan.<sup>2</sup>

Transportasi merupakan kegiatan perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang berlangsung dalam satu ruang. Unsur utama sistem transportasi dalam prosesnya terdiri atas obyek (orang dan atau barang), sarana transportasi, prasarana, dan regulasi. Transportasi sebagai sistem mencakup subsistem prasarana berupa jalur dan simpul tempat pergerakan, subsistem pengendalian/pengaturan yang memungkinkan pergerakan tersebut efisien dan efektif.<sup>3</sup> Manfaat terpenting dari transportasi 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 tugas Negara adalah memenuhi semua kebutuhan akan transportasi tersebut melalui transportasi umum.

Transportasi adalah suatu kendaraan yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari untuk melaksanakan aktivitas manusia saat ingin melintasi sungai maupun laut, dari tempat tinggal menuju ke tujuan tertentu dan keinginan

<sup>2</sup> M. Yamin Jinca. *Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem & Studi Kasus*, (Surabaya:Brilian Internasional. 2011) , h.19

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu yang di dorong oleh suatu tenaga canggih yakni mesin. Dengan itu, transportasi mempermudah manusia untuk melakukan kegiatan kepentingan dan sehari-harinya. Fungsi transportasi sebagai sarana untuk mencapai daerah tujuan dan juga sarana pergerakan di tempat tujuan tersebut. Dengan fungsi tersebut maka, pemerintah Indonesia harus mengupayakan fasilitas transportasi yang memadai terutama untuk transportasi angkutan sungai dan laut.<sup>4</sup>

Siregar 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.<sup>5</sup> Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi diperairan harus ditata dalam satu kesatuan sistem 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.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

<sup>4</sup> Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, (Jakarta: Grasindo 2005), h. 23

<sup>5</sup> Siregar. *Sapi Perah: Jenis Teknik Pemeliharaan dan Analisa Usaha Penebar swadaya*, (Jakarta: Gramedia, 1990), h. 95



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>6</sup>

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan penumpang angkutan laut merupakan pedoman penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang. Pelayanan terhadap angkutan laut dan sungai meliputi pelayanan keselamatan (informasi), ketertiban, dan kenyamanan serta pelayanan keteraturan meliputi kemudahan dalam mendapatkan tiket dan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal.<sup>7</sup>

Penyelenggara pelayanan publik harus memastikan adanya prinsip non diskriminasi terhadap suku, agama, ras, antar golongan, jenis kelamin, usia maupun penyandang disabilitas. Pada umumnya penyandang disabilitas merupakan korban dari stigma negatif, *stereotype*, *labeling* dan prasangka yang berakibat pada diskriminasi, eksklusi, *treatment* yang keliru, pada akhirnya akan merampas terhadap hak asasinya dalam memperoleh kesetaraan dalam bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan layanan. Penyandang disabilitas sering dianggap tidak produktif mengakibatkan hak-hak dasarnya sebagai belum diprioritaskan perlindungan dan pemenuhannya.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

<sup>8</sup> Qurrota A'yun. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. (Sidoarjo:Nizamia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim Riau

Wilayah lautan Nusantara juga mempunyai potensi untuk berperan dalam berbagai hal antara lain :

1. Sebagai sarana pelayaran bukan hanya untuk keperluan pelayaran niaga tetapi juga untuk pelayaran pemerintah, keamanan, dan pertahanan;
2. Sebagai arena industri maritim;
3. Sebagai lahan untuk penangkapan ikan dan hewan laut lainnya; dan
4. Sebagai kawasan pertambangan dan kemungkinan lain.<sup>9</sup>

Perlindungan konsumen bertujuan:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>10</sup>

Secara garis besar terdapat beberapa hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang untuk di hormati oleh penyedia jasa transportasi sehubungan dengan itu diperlukannya suatu perlindungan hukum bagi konsumen dan pelayanan bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lain.<sup>11</sup>

Learning Center 2020), h. 53

<sup>9</sup> M. Khoirul Huda. *Kapal Laut Dalam Industri Pelayaran di Indonesia*, (Surabaya, 2013), h. 6-7

<sup>10</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 3

<sup>11</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*. (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), h. 14



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penyandang Disabilitas merupakan seseorang yang lemah secara fisik maupun mental dibandingkan individu yang lain. Dengan keterbatasannya, Penyandang Disabilitas ingin mengembangkan dirinya melalui kemandirian yang bermartabat, memiliki hak dan akses yang sama dalam pelayanan publik, dan inklusivitas dalam berbagai aspek pembangunan Indonesia. Keterkaitan konsep pemenuhan dalam konteks pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas adalah bahwa kaum disabilitas adalah orang yang mempunyai hak asasi yang harus diakui, dilindungi dan dipenuhi hak-haknya. Pemenuhan hak yang dimaksud adalah bahwa apa yang menjadi hak bagi masyarakat umum atau (orang normal) juga menjadi hak bagi kaum disabilitas. Pemenuhan hak ini ditempatkan pada pemenuhan hak atas pendidikan, ekonomi, sosial, budaya, politik serta lapangan pekerjaan. Kewajiban pemerintah yang berupa tindakan pemerintah dalam pemenuhan hak para penyandang disabilitas, tidak hanya cukup pada aspek pengaturan dalam produk hukum, namun perlu juga tindakan pemerintah dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dari aspek pelaksanaannya.<sup>12</sup> Namun masih terdapat kurangnya pelayanan yang diberikan kepada penumpang penyandang disabilitas seperti belum tersedianya fasilitas aksesibilitas seperti ruang tunggu, kursi dan alat bantu sesuai dengan hak-haknya yang terjadi dalam kegiatan transportasi angkutan sungai dan laut di Kecamatan Tanah Merah.

Kedudukan yang sama di depan hukum dan kesamaan hak asasi manusia adalah hak konstitusional semua warga negara, termasuk di dalamnya

<sup>12</sup> Ari atu dewi, "Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas" *jurnal pandecta*, Vol. 13 No. 1/2018, h. 54





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyandang disabilitas. Namun realitasnya banyak terjadi diskriminasi yang dialami oleh penyandang disabilitas dalam pemenuhan hak-haknya, seperti adanya pembatasan, hambatan, kesulitan, pengurangan atau penghilangan hak. Oleh karena itu negara hadir memenuhi hak-hak konstitusional tersebut dengan menetapkan Undang-undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penetapan undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan kesamaan hak bagi penyandang disabilitas dalam kedudukannya sebagai warga negara.<sup>13</sup> Bahwa hak atas keadilan hukum dan perlindungan hukum yang meliputi hak penyandang disabilitas sebagai berikut:

1. Hak perlakuan yang sama di hadapan hukum;
2. Pengakuan sebagai subjek hukum;
3. Memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak;
4. Berhak menyelesaikan masalah dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya;
5. Hak atas akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan;
6. Berhak dalam akses dalam pelayanan peradilan;
7. Hak atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi dan/atau perampasan atau pengambilan hak milik;
8. Berhak dilindungi hak kekayaan intelektualnya.

Pemahaman konsep perlindungan hukum, apabila dikaitkan dengan perlindungan penyandang disabilitas, maka dalam ruang lingkup yuridis, obyek kajiannya adalah berbagai ketentuan hukum dan norma-norma yang berlaku di

<sup>13</sup> Ali sodiqin, "Ambiguitas Perlindungan Hukum Penyandang Disabilitas dalam Perundang-undangan di Indonesia" Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 18 No. 1/2021, h. 32



masyarakat terutama berkaitan dengan perlindungan penyandang disabilitas dan pemenuhan hak-hak mereka. Dengan demikian perlindungan hukum terhadap penyandang disabilitas yang bersifat yuridis ini menyangkut semua aturan hukum yang mempunyai dampak langsung bagi kehidupan dan pemenuhan hak-hak di penyandang disabilitas. Dalam pasal 42 ayat 1 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran yang berbunyi “Perusahaan angkutan di perairan wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah usia 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang usia lanjut“. Akan tetapi yang terjadi di lapangan tidak adanya fasilitas atau pelayanan khusus bagi penumpang penyandang disabilitas yang sesuai dengan bunyi dalam undang-undang tersebut.

Dalam undang-undang pelayaran mengatur tentang keselamatan dan kenyamanan penumpang serta kesehatan penumpang. Akan tetapi, fakta yang terjadi di lapangan tidak menunjukkan adanya kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang terkhusus bagi penumpang penyandang disabilitas. Berdasarkan keluhan penumpang speed boat penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah masih banyak kekurangan dalam pelayanan terhadap keselamatan, kenyamanan, keamanan, dan kesehatan penumpang. Bahkan tidak adanya perlakuan khusus dari berikan pemilik speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas. Permasalahan yang terjadi mengenai kurangnya penyediaan pelayanan fasilitas pelabuhan dan speed boat yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta hal ini tidak dapat tersentuh dan tidak dapat diganggu-gugat oleh penumpang. Dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memberikan pelayanan yang menciptakan pengguna jasa penumpang penyandang disabilitas puas akan pelayanan yang diberikan.<sup>14</sup>

Berbicara mengenai pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah, setidaknya terdapat kurang lebih 6 pelabuhan yang ada di Kecamatan Tanah Merah yang digunakan untuk keperluan muat barang dan penumpang. Di pelabuhan ini aktivitas pelabuhan masih aktif berjalan dalam melayani kegiatan seperti bongkar muat barang dan penumpang, tidak terkecuali di dalam penggunaan jasa transportasi kapal ini masih banyak yang belum di ketahui oleh pengguna sebagaimana mestinya.

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

1. Belum adanya jalur khusus, ruang tunggu dan toilet khusus untuk penyandang disabilitas di pelabuhan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan benar bahwasanya belum tersedianya ruang tunggu dan toilet khusus bagi penumpang penyandang disabilitas baik di Pelabuhan dan speed boat di Kecamatan Tanah Merah. Bisa dibayangkan jika penumpang penyandang disabilitas tidak diberikan ruang tunggu dan toilet khusus untuk menunggu jam keberangkatan speedboat, maka akan menyebabkan kesulitan pada penumpang penyandang disabilitas karna tidak adanya kenyamanan yang dirasakan

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Dollah, Salah Satu Penumpang Speedboat, pada tanggal 18 Januari 2024

oleh penumpang penyandang disabilitas.

2. Belum tersedianya kursi dan alat bantu untuk penumpang penyandang disabilitas di speed boat

Seperti yang saya lihat pada saat observasi dan juga keterangan dari salah satu penumpang dengan berkebutuhan khusus bahwasanya benar jika belum tersedianya kursi dan alat bantu bagi penumpang penyandang disabilitas di Pelabuhan dan speed boat di Kecamatan Tanah Merah. Padahal kursi dan alat bantu sangat penting bagi kenyamanan dan keberlangsungan pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas. Jika tidak tersedianya kursi dan alat bantu khusus maka hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan dalam kegiatan transportasi angkutan sungai dan laut.

3. Masalah keamanan dan keselamatan dalam perjalanan

Keamanan menjadi faktor yang sangat penting bagi penumpang, mulai dari tidak cukup tersedianya pelampung, kotak P3K 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. Dalam pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat masih kurangnya pelayanan keamanan dan keselamatan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Beberapa persoalan di atas berdampak bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang penyandang disabilitas kurang dilakukan dan ketidakpuasan penumpang akan pelayanan yang diberikan, akan tetapi pihak penumpang posisinya lemah untuk menuntut semua kerugian yang terjadi di lapangan. Dengan kata lain, walaupun angkutan sungai dan laut telah berkembang sejak lama di Indonesia, tetapi perlindungan dan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas belum dapat diwujudkan sebagaimana mestinya yang di atur dalam perundang-undangan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai **”PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH”**.

#### **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang bertujuan agar tidak lari dari suatu topik permasalahan sehingga dibatasi. Adapun batasan masalahnya yaitu pemenuhan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah penelitian tahun 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka peneliti mengambil permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pemenuhan pelaku usaha dalam pelayanan transportasi angkutan laut dan sungai speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi pelaku usaha dalam pelayanan transportasi terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari latar belakang di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah.
2. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi pelaku usaha dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Dari tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan penulis terhadap ilmu pengetahuan, terutama pengetahuan dalam ilmu hukum dan khususnya dalam pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang penyandang disabilitas.
2. Sebagai sumbangsih pemikiran yang dituangkan dalam penelitian guna dimanfaatkan secara baik, berguna bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan.
3. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dibidang pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang penyandang disabilitas.
4. Sebagai syarat untuk mendapatkan Gelar (SH) Sarjana Hukum (S1) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Pelayanan Transportasi

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 (*intangibile*) pelayanan adalah merupakan suatu proses. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>15</sup> Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan ( membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>16</sup>

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha

<sup>15</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>17</sup>

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan suatu organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen 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.<sup>18</sup>

Penyelenggaraan pelayanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Aman; barang yang dipindahkan tidak menjadi rusak dan cacat. Kalua untuk manusia prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
- b. Nyaman; perlunya kenyamanan bagi manusia dalam kegiatan transportasi angkutan Sungai dan laut mulai dari sejak persiapan, diperjalanan hingga sampai pada tujuan.
- c. Mudah; Tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu perjalanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang

<sup>17</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275

<sup>18</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h. 15-29



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersedia menunjukkan Tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi Masyarakat.

- d. Ekonomis; murah, terjangkau semua lapisan Masyarakat.
- e. Lancar; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. Ramah Lingkungan; tidak berdampak negative yang dapat merusak lingkungan.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiappembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga akhir.<sup>19</sup>

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, sebagai berikut :

- a. Layanan lisan; Layanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan tulisan; Layanan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- c. Layanan Perbuatan; Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana 2005), Cet ke-2, h. 205



dan bawah. Karena itu merupakan keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan hasil pekerjaan.

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 Tata laksana pelayanan umum, merumuskan definisi operasional tentang pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana
- b. Tersedianya karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen.

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat unsur pergerakan (*move-ment*), dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Pejalan kaki adalah perpindahan orang tanpa alat angkut. Sistem transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisiensi atas waktu biaya.<sup>20</sup>

Transportasi juga memiliki arti dalam segi pembangunan, pembangunan ekonomi dan masyarakat serta industrialisasi pertumbuhan. Dengan kata lain jika terdapat suatu hal yang menyebabkan pembagian kerja, bagi kerja sesuai ahlinya dan sesuai adat budaya istiadat bangsa maupun Negara. Perkembangan ekonomi ini berdasarkan dari angkutan Negara yang berkaitan.<sup>21</sup>

Dalam sistem transportasi modern, transportasi merupakan bagian integral dari fungsi dan aktifitas masyarakat, dimana ada hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi kegiatan-kegiatan

<sup>20</sup> Joetata Hadihardaja, *Sistem Transportasi*, (Jakarta: Gunadarma), h. 2-3

<sup>21</sup> Abbas salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Grafinda Persada), h. 6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produksi dan pemenuhan barang-barang serta pelayanan yang tersedia untuk konsumsi. Seiring dengan perkembangan peradaban manusia, transportasi dalam kehidupan yang berpengaruh sangat besar dalam pembangunan masyarakat, baik segi ekonomi, sosial budaya maupun sosial politik.<sup>22</sup>

Transportasi yang efektif memiliki arti bahwa sistem transportasi yang memenuhi kapasitas yang angkut, terpadu, atau terintegrasi dengan antar moda transportasi, tertib, teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman dan biaya terjangkau secara ekonomi. Sedangkan efisien dalam arti beban publik sebagai pengguna jasa transportasi menjadi rendah dan memiliki utilitas yang tinggi.<sup>23</sup>

Transportasi yang semakin maju dan lancarnya pengangkutan, sudah pasti akan menunjang pelaksanaan Pembangunan yaitu berupa penyebaran keberhasilan Pembangunan, pemerataan Pembangunan, dan distribusi hasil Pembangunan berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air, misal sektor industry, perdagangan, pariwisata dan Pendidikan. Transportasi ditinjau dari sudut Geografis, dapat dibagi sebagai berikut:

- a. Angkutan antarbenua
- b. Angkutan antarkontinental
- c. Angkutan antarpulau
- d. Angkutan antarkota
- e. Angkutan antardaerah
- f. Angkutan didalam kota (intra city transportation atau urban transportation).<sup>24</sup>

Adapun transportasi melalui air dapat di klasifikasikan pada dua

<sup>22</sup> *Op.Cit*, h. 4

<sup>23</sup> Nur Khaerat Nur, *Sistem Transportasi*, (Makassar: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 38

<sup>24</sup> H.Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. (t.t : Ghalia Indonesia), h. 16

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

golongan besar, yaitu transportasi air di pedalaman (*indland water transportation*) dan transportasi laut (*ocean transport*). Dalam transport air pedalaman itu meliputi transport yang memakai jalan sungai, danau, dan kanal yang terdapat di dalam batas wilayah Negara yang bersangkutan. Sedangkan transport laut meliputi transport pelayaran pantai dan pelayaran samudera, berarti meliputi transport antar Negara yang melewati batas negara yang bersangkutan.<sup>25</sup>

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.

## 2. Kepelabuhan

Pelabuhan adalah suatu daerah perairan yang tertutup dan juga terlindung dari alam (angin topan, badai) sehingga kapal-kapal dapat berlabuh dengan aman, nyaman dan lancar untuk bongkar muat barang, penumpang, pengisian bahan bakar, perbaikan kapal dan sebagainya.

---

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 66

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelabuhan dalam arti yang luas adalah merupakan gerbang tempat berpindahnya angkutan darat ke laut, angkutan laut ke darat, arus terminal dari angkutan laut ke laut. Sebagai terminal: harus menyediakan tempat berlabuh, menyediakan tempat menyimpan barang, menyediakan peralatan pengangkatan/pengangkutan.<sup>26</sup>

Pelabuhan dibedakan menjadi berbagai jenis berdasarkan segi penyelenggara, segi pengusaha, segi penggunaan, dan segi letak geografis.

Dapat diuraikan sebagai berikut :<sup>27</sup>

a. Segi penyelenggaraan

Ditinjau dari segi penyelenggaraannya, terdapat dua macam pelabuhan yakni :

- 1) Pelabuhan umum; Pelabuhan umum digunakan untuk kepentingan masyarakat umum, untuk memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diberikan ke badan usaha milik Negara.
- 2) Pelabuhan khusus; Pelabuhan khusus yakni pelabuhan yang dibuat oleh pemerintah swasta ataupun negeri yang digunakan untuk kepentingan tertentu. Pelabuhan ini tidak bisa digunakan untuk kepentingan umum kecuali dengan perizinan pemerintah yang membolehkan digunakannya pelabuhan.

b. Segi pengusaha

Ditinjau dari segi pengusahaannya, ada dua macam pelabuhan yaitu :

- 1) Pelabuhan yang di usahakan; Pelabuhan yang kegiatannya dilakukan

<sup>26</sup> Nyoman Budiarta Raka Mandi, *Pelabuhan*, (Denpasar: Buku Arti, 2015), h. 4

<sup>27</sup> Bambang Triatmodjo, *Perencanaan Pelabuhan*, (Yogyakarta: Beta Offset, 2010), h. 6-

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk muat bongkar barang dan lainnya yang sengaja di usahakan untuk memenuhi beberapa fasilitas yang dibutuhkan kapal. Pelabuhan ini dikenakan tarif jika ingin menggunakan untuk jasa apapun.

- 2) Pelabuhan yang tidak di usahakan; Kebalikan dari pelabuhan yang di usahakan, pelabuhan yang tidak di usahakan penggunaannya hanya sebatas persinggahan kapal dan tidak dilakukan untuk muat bongkar barang.

## c. Segi penggunaan

Ditinjau dari segi penggunaannya, terdapat enam macam pelabuhan yaitu:

- 1) Pelabuhan ikan; Pelabuhan ikan digunakan untuk melakukan kegiatan apa apa saja yang berkaitan dengan ikan dimulai dari muat bongkar ikan dan lainnya. Di pelabuhan ini juga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan, para kapal-kapal ikan yang datang untuk melakukan tangkap dan produksi ikan. Dalam hal ini, pelabuhan ikan ini juga terdapat beberapa macam dermaga, yaitu dermaga, bongkar, tambat dan pembekalan masing-masing memiliki fungsi yang berbeda-beda.
- 2) Pelabuhan minyak; Pelabuhan bongkar muat minyak, yang berkaitan dengan minyak. Pelabuhan ini harus diletakkan jauh dari pelabuhan umum.
- 3) Pelabuhan barang; Pelabuhan khusus digunakan untuk bongkar muat barang. Suatu pelabuhan yang memindahkan barang dari darat ke laut



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau dari laut ke darat untuk melakukan pengiriman barang yang akan sampai ke tempat di inginkan oleh suatu produsen.

- 4) Pelabuhan penumpang; Tempat penumpang melakukan bepergian melewati pelabuhan. Pelabuhan penumpang harus dilengkapi dengan pelayanan yang diberikan di pelabuhan agar penumpang merasa aman dan nyaman ketika melakukan perjalanan atau keberangkatan.
- 5) Pelabuhan campuran; Pelabuhan gabungan dari berbagai macam pelabuhan yang telah dijelaskan diatas. Pelabuhan ini bisa digunakan untuk muat bongkar barang, naik turunnya penumpang dan lain sebagainya.
- 6) Pelabuhan militer; Pelabuhan yang digunakan untuk kapal perang yang dibuat secara efisien, harus menggunakan bangunan yang kokoh dan berjauhan dari pelabuhan-pelabuhan pada umumnya.

#### d. Segi letak geografis

Terdapat tiga macam pelabuhan jika di tinjau dari segi letak geografisnya, yakni :

- 1) Pelabuhan alam; Pelabuhan yang terlindungi oleh badai dan gelombang secara alami.
- 2) Pelabuhan buatan; Pelabuhan buatan ini dilindungi dari gelombang. Pelabuhan yang bangunannya dibuat menjorok ke dalam agar gelombang yang datang dibuat oleh gerakan arus pantai.
- 3) Pelabuhan semi alam; Pelabuhan semi alam yaitu pelabuhan campuran antara pelabuhan alam dan pelabuhan buatan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam ketentuan umum Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 pasal 1 ayat (2) “kepelabuhan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan Pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi Pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah”.

Penyusunan tatanan kepelabuhan Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dilakukan dengan memperhatikan:

- a. Tata ruang wilayah;
- b. Sistem transportasi nasional;
- c. Pertumbuhan ekonomi;
- d. Pola/jalur pelayanan angkutan laut nasional dan internasional;
- e. Kelestarian lingkungan;
- f. Keselamatan pelayaran; dan
- g. Standarisasi nasional, kriteria dan norma.<sup>28</sup>

Dalam suatu pelabuhan juga harus memuat beberapa fasilitas-fasilitas yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan kepada penumpang. Dengan tujuan agar penumpang merasa hak nya terpenuhi dan merasa bahwa kenyamanan dan keamanan dalam melakukan bepergian terasa dengan nikmat dan juga dengan memberikan fasilitas pelabuhan yang sesuai dengan regulasi aturan yang berlaku.

Peran dan fungsi dari pelabuhan sesuai dengan Undang-Undang Pelayaran, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 dalam pasal 68 dan pasal 69 yaitu sebagai berikut. Pelabuhan berperan :

<sup>28</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebagai tempat singgahnya kapal
- b. Sebagai kegiatan penunjang perekonomian dan industri/dagang
- c. Sebagai simpul jaringan transportasi
- d. Sebagai tempat bongkar muat barang atau naik turunnya penumpang
- e. Sebagai perwujudan kedaulatan Negara dan wawasan Nusantara Dan fungsinya sebagai tempat untuk melakukan kegiatan usaha dan juga tempat kegiatan pemerintah melakukan pekerjaannya.

### 3. Penyandang Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Disabilitas artinya keadaan (seperti sakit atau cedera) yang merusak atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang, atau keadaan tidak mampu melakukan hal-hal dengan cara yang biasa. Dalam bahasa Inggris disabilitas berasal dari kata *disability* yang artinya cacat atau ketidakmampuan, sedangkan *difable* berasal dari kata *different ability* yang artinya memiliki kemampuan yang berbeda.

Disabilitas adalah istilah payung, yang meliputi gangguan, keterbatasan, aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Disabilitas atau cacat (bahasa Inggris: *disability*) dapat bersifat fisik, kognitif, mental, sensorik, emosional, perkembangan atau beberapa kombinasi dari ini.<sup>29</sup> Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat mengganggu rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan selayak-layaknya.

Sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi nilai peradaban berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, bangsa Indonesia senantiasa

<sup>29</sup> <http://www.wikipedia.com/wiki/disabilitas/>, diakses 10 November 2023.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menempatkan penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia dalam segala aspek berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Hal ini didasari oleh pemahaman bahwa Hak Asasi Manusia (HAM) merupakan hak dasar yang secara kodrat melekat pada diri setiap manusia termasuk penyandang disabilitas.<sup>30</sup> Peningkatan peran serta pemenuhan hak dan kewajiban penyandang disabilitas dalam pembangunan nasional merupakan hal yang sangat penting. Dengan bergulirnya semangat reformasi dan demokratis yang bertumpu pada penguatan sendi-sendi dasar HAM maka penyandang disabilitas sebagai makhluk sosial berhak untuk mengekspresikan potensi mereka bagi kemajuan diri dan lingkungannya.

Penyandang Disabilitas menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 1 diartikan sebagai setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa Penyandang Disabilitas memiliki berbagai keterbatasan yang tidak dimiliki masyarakat non disabilitas.

Adapun jenis-jenis penyandang disabilitas, diantaranya:

- a. Disabilitas fisik, meliputi beberapa macam, yaitu:
  - 1) Kelainan pada tubuh atau disebut disabilitas daksa merupakan keterbatasan dalam gerak pada anggota tubuh. Hal ini terjadi karena

<sup>30</sup> Himpunan Wanita Disabilitas, *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Penyandang Disabilitas*, (Jakarta: 2013), h. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- bawaan dari lahir atau diakibatkan oleh penyakit atau kecelakaan.
- 2) Kelainan pada pendengaran atau disebut disabilitas rungu atau taman tuli merupakan keterbatasan dalam pendengaran.
  - 3) kelainan penglihatan atau disabilitas Netra atau taman buta yaitu keterbatasan dalam penglihatan, dalam disabilitas Netra terdapat 2 golongan yaitu *totally blind* dan *low vision*.
  - 4) Kelainan bicara atau diabilitas wicara atau taman bisu yaitu keterbatasan dalam berbicara.
- b. Disabilitas mental diantaranya, sebagai berikut:
- 1) Mental tinggi, yaitu seseorang yang memiliki kemampuan intelektual diatas rata-rata.
  - 2) Mental rendah atau disabilitas grahita Dimana IQ (*Intelligence Qoutient*) berada dibawah rata-rata. Disabilitas Grahita dibagi menjadi 2 yaitu *slow learns* dengan IQ diantara 70-90 dan anak berkebutuhan khusus dengan IQ dibawah 70.
  - c. Disabilitas ganda yaitu dimana penderita memiliki lebih dari satu menyandang. Seperti penyandang tuli dan bisu, penyandang mental rendah dan buta dan lain sebagainya.<sup>31</sup>

#### 4. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Speed Boat Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas kerap kali menghadapi diskriminasi dan marginalisasi sosial-ekonomi yang tidak profesional, yang berakibat pada

<sup>31</sup> Nur Kholis Refani, *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*, (Yogyakarta: Imperium, 2013). h. 17



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buruknya perawatan kesehatan dan medis, kualitas pendidikan yang lebih rendah, prospek kerja yang terbatas dan pembatasan yang luas untuk berpartisipasi di masyarakat. Hal-hal negatif ini diperburuk oleh hambatan akses terhadap keadilan yang secara khusus dialami oleh penyandang disabilitas.

Pada awal tahun 2016, Indonesia mengesahkan Undang-undang (UU) Penyandang Disabilitas. Salah satu perubahan mendasar adalah perubahan istilah dari “Penyandang Cacat” menjadi “Penyandang Disabilitas”. Penggunaan istilah baru ini dirasa lebih tepat karena mengubah perspektif dimana sebelumnya penyandang cacat merujuk pada kerusakan secara medis, sedangkan disabilitas merupakan pandangan hambatan partisipasi sosial karena keterbatasan fisik, mental ataupun faktor lingkungan yang tidak mengakomodasi. Disabilitas merupakan bagian alamiah dari keragaman manusia yang ada. Sehingga sudah sewajarnya mendapatkan pengakuan dan penghormatan yang setara, bukan dikasihani dan didiskriminasikan. Selain kedua istilah diatas, terdapat istilah ketiga yaitu difabel. Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 2016 jaminan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Indonesia memulai era baru.<sup>32</sup>

Dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, hak-hak Penyandang Disabilitas diatur di dalam Pasal 5 ayat (1). Termasuk

<sup>32</sup> Dio Ashar, *Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum*, (Jakarta: MaPPI FHUI, 2019), h. 11



di antara yang disebutkan adalah hak aksesibilitas. Hak aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 2016.

Berdasarkan rincian hak-hak yang dimiliki oleh penyandang disabilitas, salah satunya adalah hak keadilan dan perlindungan hukum. Hak jenis ini disebutkan pada pasal 9, yang meliputi hak: atas perlakuan yang sama di hadapan hukum, diakui sebagai subjek hukum, memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak, mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan, memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non perbankan; memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan; atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi, dan/atau perampasan atau pengambilalihan hak milik, memilih dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam hal keperdataan di dalam dan di luar pengadilan, dan dilindungi hak kekayaan intelektualnya. Intinya, undang-undang ini menguatkan kesamaan hak penyandang disabilitas di depan hukum sekaligus pengakuan sebagai subyek hukum sebagaimana warga negara lainnya. Mereka berkedudukan sebagai pribadi yang mandiri, bukan individu yang perlu dikasihani karena kekurangannya. Maka, kehadiran Undang-undang ini mewajibkan pemerintah, baik pusat maupun daerah, para penegak hukum, serta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat untuk menumbuhkan budaya inklusi demi terjaminnya hak keadilan dan perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas.<sup>33</sup>

## 5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Dalam pasal 42 ayat 1 Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran yang berbunyi “Perusahaan angkutan di perairan wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah usia 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang usia lanjut”.

Dalam Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran tepatnya pada pasal 1 ayat 5 mengartikan bahwa pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim. Pelayaran merupakan segala hal yang ada di angkutan perairan demi keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang transportasi sungai dan laut.<sup>34</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, dalam Pasal 94 dijelaskan “memberi pelayanan kepada pengguna jasa sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah”. Dalam hal pemerintah yang berarti pelayaran 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

<sup>33</sup> *Op.Cit*, h. 36

<sup>34</sup> Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran





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, kafeteria, dan informasi larangan merokok.
- e. Pelayanan kemudahan, meliputi informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai karcis/tiket, informasi mengenai ruang kapal, pelabuhan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang akan disinggahi, dan informasi gangguan kapal.

- f. Pelayanan kesetaraan, meliputi tempat tidur prioritas untuk difable, dan kursi roda.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayaran kapal laut harus dilengkapi dengan alat keselamatan dan perlengkapan keselamatan berlayar yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, seperti alat perlengkapan keselamatan dan keamanan pelayaran jaket pelampung, pelampung kapal, peralatan darurat, radio HT dan perlengkapan lainnya.

Selain itu, terdapat juga keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan di perairan seperti :

- a. Kelaiklautan kapal
- b. Dan kenavigasian kapal Kelaiklautan kapal terdapat :
- c. Keselamatan kapal
- d. Mencegah pencemaran kapal
- e. Awak kapal
- f. Garis muat kapal
- g. Kesehatan penumpang Kenavigasian kapal terdiri dari :
- h. Sarana navigasi pelayaran
- i. Telekomunikasi
- j. Hidrografi
- k. Meteorology
- l. Pengerukan
- m. Pemanduan
- n. Menangani kerangka kapal

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menjelaskan tentang keselamatan dan keamanan berlayar dan dalam Peraturan Pemerintah menjelaskan tentang pelaksana berlayar. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan Pasal 70 ayat (1) menyatakan “kapal harus sesuai dengan jenis,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ukuran dan daerah pelayarannya harus memiliki alat keselamatan berlayar”<sup>35</sup>.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran pada pasal 86 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan diperairan bertanggung- jawab atas terjadinya suatu kecelakaan kapal yang mengakibatkan rusaknya barang ataupun hilangnya suatu barang penumpang kapal angkutan sungai dan laut. Dalam hal tersebut, apabila perusahaan dapat melakukan suatu pembuktian kuat pada sebab suatu hal tersebut merupakan bukan kesalahannya, maka perusahaan bebas dari tanggung jawab nya sebagai perusahaan jasa transportasi sungai dan laut.

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang speed boat sudah banyak dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh I Made Rendra Septian (2021) dengan judul penelitian “Tanggung jawab Pelayanan Jasa Transportasi Laut oleh PT.PELNI Terhadap Penumpang dan Barang”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Kondisi alat transportasi laut yang disediakan oleh pengangkut harus memenuhi syarat keselamatan (laik layar). Syarat keselamatan transportasi laut ditentukan melalui klasifikasi kapal diberikan oleh syahbandar pelabuhan Makassar untuk menentukan trayek kapal tertentu dan jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas muatan

<sup>35</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan



kapal, serta awak kapal yang sudah memenuhi persyaratan yang diatur dalam Undang-undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan di pertegas dalam pasal 135, yaitu setiap kapal wajib diawaki oleh awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan ketentuan nasional dan internasional, serta kelengkapan kapal yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Ilham (2020) dengan judul penelitian “Analisis Pelayanan Transportasi Laut di Kabupaten Simeulue ditinjau Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pelayanan transportasi di Kabupaten Simeulue tentang kualitas pelayaran yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry dan guna mengetahui pendapat pengguna jasa transportasi laut serta untuk mengetahui pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada didalam konsep islam.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia Indahsari (2022) dengan judul penelitian “Pelayanan Transportasi Angkutan Sungai dan Laut terhadap Penumpang Speed Boad di Kuala Enok Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang speed boat berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dilakukan oleh Kesyahbandaran, Dinas Perhubungan dan Agen atau Pemilik Kapal cukup baik dilakukan dalam Keselamatan dan Keamanan penumpang Speed Boat. Kesyahbandaran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Dinas Perhubungan berdasarkan Peraturan Daerah. Kesyahbandaran dan Dinas Perhubungan khusus di Kuala Enok Kecamatan Tanah Merah Kabupaten Indragiri Hilir memegang speed boat yang berbeda sesuai dengan berat bersih kapal yang disebut dengan Gross Tonnage (GT).

**Tabel II.I**  
**Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	I Made Rendra Septian (2021)	Kualitatif	Menganalisis Kondisi alat transportasi laut yang disediakan oleh pengangkut harus memenuhi syarat keselamatan (laik layar).	Kepuasan konsumen	Pelaksanaan pelayanan dan jenis pelayanan terhadap penyandang disabilitas.
2	Rahmat Ilham (2020)	Kualitatif	Menganalisis pelayanan transportasi laut di Kabupaten Simeulue berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang analisisnya berdasarkan konsep islam.	Kepuasan pelayanan transportasi laut yang di berikan kepada konsumen.	Pelaksanaan pelayanan dan jenis pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Amalia Indah Sari (2022)	Kualitatif	Menganalisis Pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang speed boat berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.	Kepuasan konsumen terhadap pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut.	Pelaksanaan pelayanan dan jenis pelayanan penumpang penyandang disabilitas,
---	--------------------------	------------	---	---	---

Sumber: Olahan Data Penulis.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Sifat Penelitian

Adapun Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut juga dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa saja yang terjadi dalam Masyarakat. Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan yang sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di Masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>36</sup> Penelitian Hukum sosiologis adalah penelitian yang berhubungan dengan pertentangan antara perilaku dengan norma hukum. Nama lain dari penelitian hukum sosiologis adalah penelitian hukum nondoktrinal. Disebut penelitian hukum nondoktrinal, karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada penerapan dan efektif hukum. Penelitian hukum sosiologis ini lebih terfokus pada aspek sosiologis atau pelaksanaannya, disajikan dalam bentuk kasus dan konfektual.

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait dengan penelitian, atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau

<sup>36</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 15-16



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

karateristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara faktual dan cermat.<sup>37</sup>

## B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menggunakan data deskriptif. Dalam penelitian ini menghasilkan data yang didapat melalui informan secara tertulis, lisan, maupun dengan kebiasaan atau perilaku nyata. Dalam pendekatan ini tidak menggunakan angka ataupun alat pengukur.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena yang terjadi di Masyarakat melalui data non-angka. Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, sehingga data yang disajikan tersebut bersifat natural sebagaimana yang telah terjadi.

## C. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanah Merah. Penulis memilih lokasi ini dari pengamatan yang dilakukan karena adanya pelabuhan dan speed boat yang ingin penulis jadikan sebagai tempat lokasi penelitian tentang pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang penyandang disabilitas.

<sup>37</sup> Sarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 7



## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekelompok atau sekumpulan orang-orang yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>38</sup>

Populasi pada penelitian ini adalah penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi penelitian yang digunakan untuk memperkirakan hasil dari suatu penelitian. Dari 100 (seratus) populasi, penulis mengambil 25 (dua puluh lima) sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposif sampling, merupakan peneliti menentukan sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu. Metode dengan mencari orang yang paling tahu dengan permasalahan yang diteliti.

**Tabel III.I**  
**Populasi dan Sampel**

No	Nama Populasi	Populasi	Sampel	Ket
1	Pegawai Syahbandar Kecamatan Tanah Merah Bidang Kelautan dan Keselamatan Kapal	4	1	25%
2	Koordinator Dinas	4	1	25%

<sup>38</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. (Mataram: Mataram University Press, 2020), h.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Perhubungan Kecamatan Tanah Merah Kabupaten Indragiri Hilir			
3	Penumpang Speed Boat Penyandang Disabilitas	100	25	25%
4	Agen/Pemilik Speed Boat	8	4	50%
	Jumlah	116	31	

Sumber : Olahan Data Penelitian Tahun 2023.

### E. Sumber Data

Dalam penelitian ini memiliki 2 jenis sumber data sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang di ambil melalui narasumber dalam bentuk kelompok ataupun perorangan, yang dapat dilakukan dengan cara wawancara dan metode pengamatan (*observasi*) dengan orang yang bersangkutan mengenai tentang pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang speed boat penyandang disabilitas ke dinas perhubungan, syahbandar, dan agen/pemilik kapal transportasi.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari hasil kajian keputusan atau kajian terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah dan materi penelitian atau yang ada pada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarungdin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umumnya dikatakan dengan bahan hukum.<sup>39</sup>

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer.
- c. Bahan hukum tersier yaitu berupa komplementer untuk bahan hukum sekunder dan tersier.<sup>40</sup>

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni:

##### 1. Melakukan Pengamatan (*Observasi*)

Merupakan pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, sehingga data-data tersebut dapat diamati oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung (lapangan) bagaimana pelayanan dan hambatan dalam transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang speed boat penyandang disabilitas menurut Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran.

##### 2. Wawancara

Merupakan metode interaksi antara pewawancara dan penjawab dalam suatu pertanyaan yang diberikan dengan empat mata saling berhadapan, pewawancara melontarkan pertanyaan yang sudah

<sup>39</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Acmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Fajar, 2010), h. 156

<sup>40</sup> Suteksi dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum*. (Depok: Rajawali Press, 2020), h. 216



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

dipersiapkan guna untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian.

### 3. Kajian Pustaka

Merupakan metode dengan memahami isi buku, jurnal, undang-undang, peraturan dan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

### 4. Dokumentasi

Merupakan suatu hasil gambar yang diambil dari bahan yang berbentuk dokumentasi dan mengumpulkan data fakta tersebut dalam bentuk dokumentasi suatu gambar dalam penelitian.

### G. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan-peraturan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma yang ada dalam masyarakat serta dengan melihat sinkronisasi suatu aturan dengan aturan lainnya secara hierarki.<sup>41</sup> Selanjutnya kesimpulan penulis membuat dengan cara induktif yakni dengan cara melakukan pembahasan yang didapat dengan khusus lalu ke hal yang bersifat lebih umum.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 105

<sup>42</sup> Alim Arsyid, *Metode Ilmiah Persiapan Bagi Peneliti*, (Pekabnar: UNRI Press, 2005),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah Kabupaten Indragiri Hilir, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah masih belum sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah di atur dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran, hal ini dapat di lihat dari beberapa point yang telah penulis paparkan diatas seperti, belum tersedia nya fasilitas aksesibilitas seperti ruang tunggu, kursi, dan alat bantu khusus yang memadai bagi penumpang penyandang disabilitas.
2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas di Kecamatan Tanah Merah Kabupaten Indragiri Hilir, sebagai berikut: pertama, hambatan dalam sarana dan prasana yang belum memadai bagi penumpanh penyandang disabilitas. Kedua, hambatan bagi pelaku usaha dalam kegiatan transportasi angkutan sungai dan laut terhadap penumpang penyandang disabilitas yang mencakup fasilitas aksesibilitas yang belum tersedia, Pelabuhan yang tidak memadai, kurangnya pelatihan kru dalam



menangani penumpang dengan berkebutuhan khusus.

## B. Saran

1. Seharusnya pihak penyedia jasa angkutan sungai dan laut memberikan pelayanan fasilitas aksesibilitas yang memadai bagi penumpang penyandang disabilitas sehingga terselenggaranya kegiatan transportasi yang aman dan nyaman bagi penumpang dengan berkebutuhan khusus.
2. Seharusnya pemerintah harus turut serta dalam memantau mengenai pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas, sehingga adanya peran dan control secara langsung dari pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa untuk penumpang penyandang disabilitas.
3. Masyarakat seharusnya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi angkutan sungai dan laut, dengan memperhatikan pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Undang-undang tentang pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 1. Buku-buku

- Ashar, Dio. *Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum*. Jakarta: MaPPI FHUI, 2019.
- A'yun, Qurrota. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Sidoarjo*: Nizamia Learning Center, 2020.
- Abbas. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Grafinda Persada.
- Arsid, Alim. *Metode Ilmiah Persiapan Bagi Peneliti*. Pekanbaru: UNRI Press, 2005.
- Azwar, Sarifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Ismayanti. *Pengantar Pariwisata*, Jakarta: Grasindo, 2005.
- Khaerat, Nur. *Sistem Transportasi*. Makassar: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Kamaluddin, Rustian. *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Khoirul Huda, M. *Kapal Laut Dalam Industri Pelayaran di Indonesia*. Surabaya, 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Acmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Fajar, 2010.
- Nur Rianto, M. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Nyoman Budiarta Raka Mandi. *PELABUHAN*. Denpasar: Buku Arti, 2015.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Star Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hasibuan, Malayu. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.

Hdihardaja, Joetata. *Sistem Transportasi*. Jakarta: Gunadarma.

Refani, Nur Kholis. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium, 2013.

Siregar. *Sapi Perah: Jenis Teknik Pemeliharaan dan Analisa Usaha Penebar Swadaya*. Jakarta: Gramedia, 1999.

Salim, Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2000.

Suteksi dan Galang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Depok: Rajawali Press, 2020.

Tunggal Djohan, A. *Hukum Laut*. Jakarta:Havarindo, 2008.

Triatmodjo, Bambang. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset, 2010.

Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Yamin Jinca, M. *Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem & Studi Kasus*. Surabaya:Brilian Internasional, 2011.

## 2. Jurnal

Ali sodiqin, "Ambigusitas Perlindungan Hukum Penyandang Disabilitas dalam Perundang-undangan di Indonesia" *Jurnal Legislasi Indonesia*, Volume.18 No. 1. 2021.

Dewi, Ari Atu, "Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas" *jurnal pandecta*, Volume. 13 No. 1. 2018.

Hariyanto, Hariyanto. "Prinsip Keadilan dan Musyawarah dalam Hukum Islam serta Implementasinya dalam Negara Hukum Indonesia", *Justitia Islamica: Jurnal Kajian Hukum Dan Sosial*, Volume. 11 No. 1. 2014.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Kepelabuhan.

### 1. Internet

- <http://www.wikipedia.com/wiki/disabilitas/> , diakses 10 November 2023.
- <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 10 Februari 2024.

## PEDOMAN WAWANCARA

### PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH

Informan				
Pegawai Kesyahbandaran	Koordinator Dinas Perhubungan	Agen/Pemilik Kapal	Kru Kapal	Penumpang Speed Boat Penyandang Disabilitas

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemenuhan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan transportasi angkutan sungai dan laut speed boat terhadap penumpang penyandang disabilitas?
2. Apakah di Pelabuhan dan di speed boat tersedia fasilitas aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?
3. Bagaimana usaha pelaku usaha dalam meningkatkan fasilitas aksesibilitas bagi penumpang penyandang disabilitas?
4. Dari pihak yang memberikan pelayanan, apakah ada jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang penyandang disabilitas?
5. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN



Pelabuhan dan Speed Boat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/11146/2023  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 15 Desember 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SITI RAMADHANTI  
NIM : 12020723887  
Jurusan : Ilmu Hukum S1  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : 1. Syahbandar Kecamatan Tanah Merah  
2. Dinas Perhubungan Kecamatan Tanah Merah  
3. Agen/pemilik Speed Boat  
4. Penumpang penyandang disabilitas

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Pelayanan Transportasi Angkutan Sungai dan Laut Speed Boat Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Kecamatan Tanah Merah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor  
Dekan

D. Sulkiyati, M. Ag  
197410062005011005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

1. Dituangkan dalam bentuk naskah dan diperbanyak sebagai lampiran atau sebagai bagian dari naskah. 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 3. Penguatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. 4. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61744  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/11146/2023 Tanggal 15 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

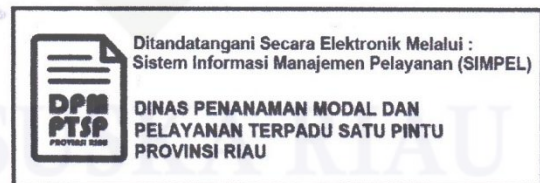
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>SITI RAMADHANTI</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 12020723887  |
| 3. Program Studi     | : | ILMU HUKUM   |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. SYAHBANDAR KECAMATAN TANAH MERAH<br>2. DINAS PERHUBUNGAN KECAMATAN TANAH MERAH<br>3. AGEN/PEMILIK SPEED BOAT<br>4. PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 9 Januari 2024



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Indragiri Hilir
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber: a. Penguatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau masalah. b. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau. UIN Suska Riau

PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Gedung Eks Multiyears (Lantai 4) Jl. Swarna Bumi Tembilahan  
Telephone (0768) 22904, Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN  
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**  
Nomor : 070/BKBP-EKOSOSBUD/I/2024/15,

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : Un.04/F.1/PP.00.9/11146/2023 Tanggal 15 Desember 2023 Perihal Mohon Izin Riset, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SITI RAMADHANTI**  
NIM : 12020723887  
Program studi/Jenjang : Ilmu Hukum / S1  
Alamat : Jl. Hidayah RT.002 RW.002 Kel. Tanah Merah Kec. Tanah Merah  
Judul Penelitian : **PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH MERAH**  
Lokasi Penelitian : **1. SYAHBANDAR KECAMATAN TANAH MERAH  
2. DINAS PERHUBUNGAN KECAMATAN TANAH MERAH**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 09 Januari s/d 09 April 2024.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 09 Januari 2024

a.n **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**  
Kabid Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas,

  
**H. NAZARUDIN, SE**  
Pembina  
NIP. 19671231 199503 1 010

**Tembusan : Disampaikan kepada Yth;**  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN  
KELAS IV KUALA ENOK**

Alamat : Jl Pelabuhan No. 1  
Kuala Enok -  
INHIL - RIAU 29271

Telp. (0768) 328568  
(0768) 328663

Nomor Fax (0768) - 328663  
Email : syahbandar\_kualalenok@yahoo.com

Nomor : UM 001/ / / /KSOP KE-24  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Pelaksanaan Penelitian

Kuala Enok, 23 Januari 2024

Yth Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

di  
Pekanbaru

Berdasarkan surat Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070/BKBP-  
EKOSOSBUD/I/2024/15 Tanggal 09 Januari 2024 Perihal Rekomendasi tentang Pelaksanaan  
Kegiatan Riset/ Prariset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi di Kantor Kesyahbandaran dan  
Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kuala Enok, Atas Nama :

Nama : SITI RAMADHANTI  
NIM : 12020723887  
Universitas : UIN SUSKA RIAU  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Jenjang : S1  
Judul Penelitian : PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN SUNGAI DAN LAUT  
SPEED BOAT TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 17  
TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN DI KECAMATAN TANAH  
MERAH.  
Lokasi Penelitian : KUALA ENOK, KECAMATAN TANAH MERAH

Schubungan hal tersebut nama siswa diatas telah melaksanakan penelitian di Kantor  
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kuala Enok

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KANTOR  
KEMENTERIAN  
PERHUBUNGAN  
SUGIANTO, S.H., M.M.  
NIP. 19670125 198902 1 001

*"Menaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Siti Ramadhanti, lahir di Kecamatan Tanah Merah, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau pada tanggal 1 Desember 2002. Lahir dari pasangan Bapak Alm. H. Burhanuddin dan Ibu Hj. Rosmawati yang merupakan anak terakhir dari enam bersaudara. Pada tahun 2009 menempuh Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 002 Tanah Merah dan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) 001 Tanah Merah dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan Pendidikan di Madsrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Indragiri Hilir pada tahun 2017 pada tahun 2020 lulus menjadi alumni MAN 2 Indragiri Hilir.

Penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2020. Penulis berhasil diterima sebagai mahasiswa program studi S1 Ilmu Hukum melalui jalur SBMPTN. Pada tahun 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pengadilan Agama Tembilahan. Pada tahun 2023 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Tembilahan Hilir, Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau.

Pada tanggal 14 Maret 2024 penulis dinyatakan lulus dan telah menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau kemudian mendapatkan gelar sarjana hukum (SH) lulus dengan predikat sangat memuaskan.