

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN LAYANAN
PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN
(Studi Pada PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia
Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)**

Skripsi

Oleh :

MARINDA RAHMAN

2112011466



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN LAYANAN PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN

(Studi Pada PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)

**Oleh
Marinda Rahman**

Perusahaan transportasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak, dalam menjalankan operasionalnya sebagai pengangkut berpotensi menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perubahan layanan pemesanan tiket kapal. Oleh karena itu, akan diteliti hal-hal yang berkaitan dengan hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan jasa transportasi laut, upaya penyelesaian yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak, dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap konsumen akibat kesalahan dalam pemesanan tiket kapal

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif-empiris dengan pendekatan masalah yuridis normatif dan tipe penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan, studi dokumen, serta wawancara. Setelah data terkumpul kemudian di analisis secara kualitatif untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam pemesanan tiket kapal melalui aplikasi *ferizy* berupa perjanjian jual-beli. Konsumen membeli tiket untuk mendapatkan layanan penyeberangan, sementara PT. ASDP Indonesia Ferry berkewajiban menyediakan fasilitas sesuai tiket yang dibeli. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah memberikan hak konsumen berupa ganti kerugian dengan kebijakan waktu selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal masuk pelabuhan. Berdasarkan Pasal 4 UUPK yang memberikan hak dasar kepada konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, barang dan jasa yang sesuai, serta perlakuan yang adil. Konsumen juga berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Perubahan Layanan Pemesanan Tiket, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak

ABSTRACT

Transportation company PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch, in carrying out its operations as a carrier has the potential to cause losses experienced by consumers due to changes in ship ticket booking services. Therefore, matters relating to the legal relationship between consumers and sea transportation services, settlement efforts made by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch, and forms of legal protection for consumers due to errors in booking ship tickets will be examined.

The research method used in this study is normative-empirical with a normative legal problem approach and descriptive research type. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection was carried out by means of literature studies, document studies, and interviews. After the data was collected, it was analyzed qualitatively to obtain a conclusion.

The results of the study indicate that the legal relationship between consumers and PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) in booking ship tickets through the ferizy application is in the form of a sale and purchase agreement. Consumers buy tickets to get ferry services, while PT. ASDP Indonesia Ferry is obliged to provide facilities according to the tickets purchased. The settlement efforts made by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) are to provide consumer rights in the form of compensation with a time policy of no later than 2 (two) hours before the scheduled entry to the port. Based on Article 4 of the UUPK which provides basic rights to consumers, such as the right to obtain clear information, appropriate goods and services, and fair treatment. Consumers are also entitled to compensation if they experience losses due to the actions of business actors.

Keywords: *Consumer Protection, Changes in Ticket Booking Services, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch*

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN LAYANAN
PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN
(Studi Pada PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia
Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)**

Oleh

MARINDA RAHMAN

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Keperdataan

Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

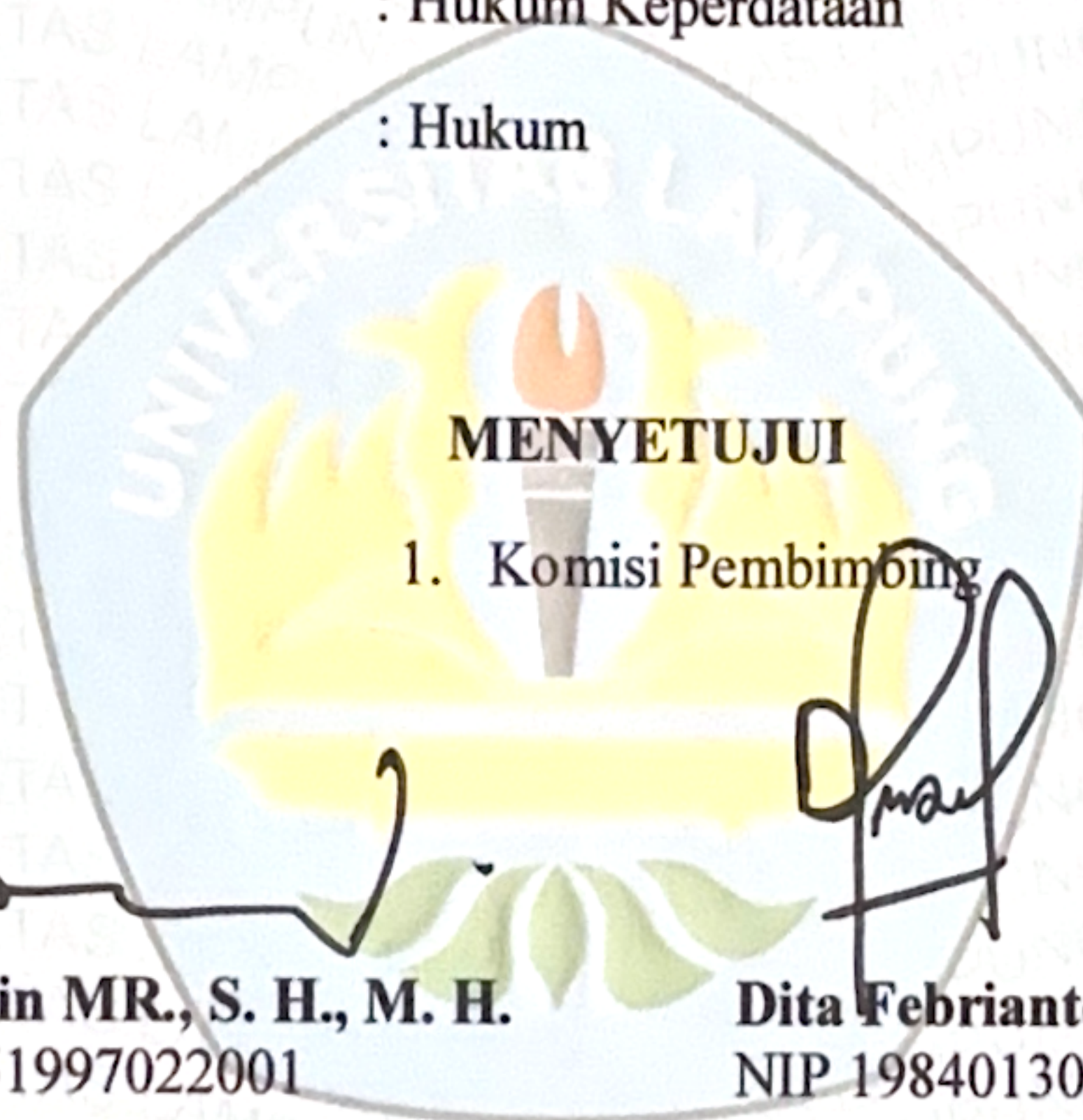
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN LAYANAN PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN (Studi Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)**

Nama Mahasiswa : **MARINDA RAHMAN**

No. Pokok Mahasiswa : **2112011466**

Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**



1. **Komisi Pembimbing**

Yennie Agustin MR., S. H., M. H.
NIP 197108251997022001

Dita Febrianto, S. H., M. Hum.
NIP 198401302008121004

2. **Ketua Bagian Hukum Keperdataan**

Dr. Ahmad Zazili, S. H., M. H.
NIP 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji
Ketua : **Yennie Agustin MR., S. H., M. H.**

Sekretaris/Anggota : **Dita Febrianto, S. H., M. Hum.**

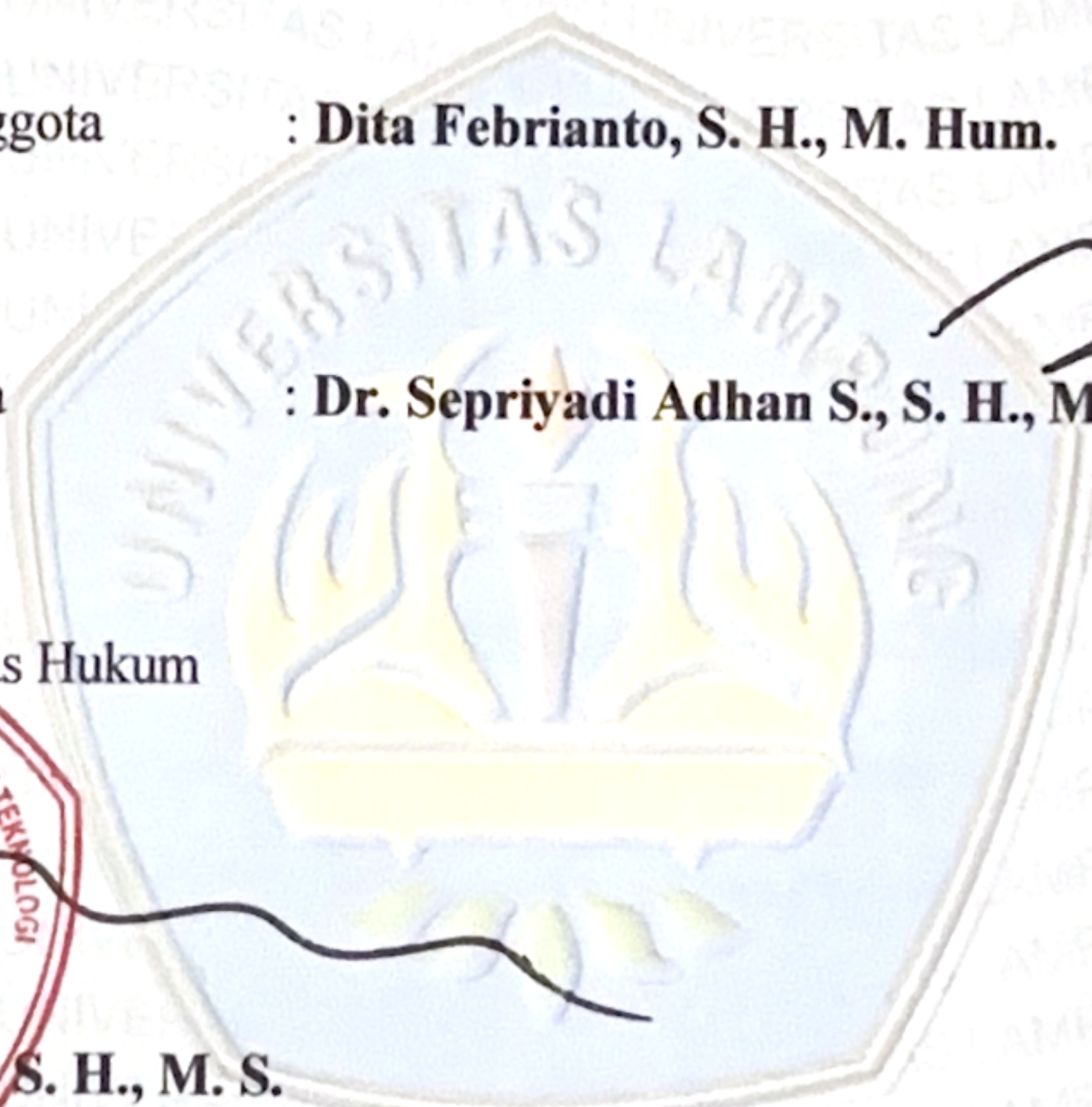
Penguji Utama : **Dr. Sepriyadi Adhan S., S. H., M. H.**

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S. H., M. S.
NIP 19641218 198803 1002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **21 Januari 2025**



A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **Marinda Rahman**

NPM : 2112011466

Jurusan : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHDAP PERUBAHAN LAYANAN PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN (Studi pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)"** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah di atur dalam Pasal 43 Ayat (2) dan Pasal 44 Ayat (1) Huruf (g) Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, Februari 2025



Marinda Rahman
NPM : 2112011466

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Marinda Rahman dilahirkan di Bandar Lampung tanggal 29 Juli 2003, yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Bapak Abdul Rahman dan Ibu Eka Retno Sari.

Penulis menyelesaikan Pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Kartini Bandar Lampung pada tahun 2009, Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Perumnas Way Halim pada tahun 2015, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 29 Bandar Lampung pada tahun 2018, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) 9 Bandar Lampung pada tahun 2021.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN pada tahun 2021 dan mengambil konsentrasi di bagian hukum keperdataan. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti organisasi yaitu, sebagai anggota Himpunan Mahasiswa (HIMA) Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Kemudian, penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Unila pada tahun 2024 Periode Januari-Februari selama 40 hari sebagai Publikasi, Desain, dan Dokumentasi (PDD) di Desa Bumi Agung, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

MOTTO

"...Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman..."

(QS. Ali Imran: 139)

"Jangan katakan pada Allah, "aku punya masalah besar" Tetapi katakan pada masalah bahwa , "aku punya Allah yang Maha Besar."

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa puji dan syukur Kehadirat Allah SWT., dan dengan segala kerendahan hati ku persembahkan skripsi ini kepada :

Kedua orangtuaku tercinta Papa Abdul Rahman dan Bunda Eka Retno Sari yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang setia mendengarkan keluh kesah serta memberikan nasihat dan dukungan untuk menggapai cita-cita dan masa depan yang cerah, serta selalu mendo'akanku agar senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku menuju keberhasilan.

Kalian alasan untukku berjuang menjadi anak yang berhasil dan dapat membahagiakan kalian.

SANWACANA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Layanan Pemesanan Tiket Kapal Pelabuhan (Studi Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Bagian Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S. H., M. S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S. H., M. H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;

3. Ibu Yennie Agustin MR. S. H., M. H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
4. Bapak Dita Febrianto, S. H., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S., S. H., M. H., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan kritik, saran, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi ini;
6. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S. H., M. H., selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan kritik, saran, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi ini;
7. Bapak Dwi Pujo Prayitno, S. H., M. H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Bapak Rachmad Sumedi selaku Assisten Manager SDM PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak yang sudah bersedia memberikan pendapat dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis;

10. Kedua adikku, Marisa Rahman dan Marcelo Rahman, yang selalu menjadi penyemangat penulis, terima kasih atas do'a, dukungan, dan canda tawa yang telah diberikan untuk menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Kepada Richi Ardiansyah, terimakasih atas waktu, usaha, dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kehadirannya dalam menemani penulis selama perjalanan perkuliahan ini.
12. Kepada teman-teman penulis, Octalyra Mutiara Ramadhani, Fenny Fela Agustina, Alifa Dian Ratriani, Cahaya Mutiara Billadina, terima kasih telah menemani penulis dalam proses penulisan skripsi in;
13. Kepada sahabat-sahabatku yang selalu menemani, Renanda Trihidayah, Jessyca Aulia Putri, M. Rizky Nugroho. Terima kasih atas segala dukungan dan kebersamaannya selama ini;
14. Kepada teman-teman Perdata Genk, Aulia Baratista, Aulia Nurimani Putri, Ajeng Dwi Mutiara Wansya yang telah menemani penulis dalam proses penulisan skripsi ini. Teima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan masa perkuliahan ini;
15. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Unila 2021 khususnya Jurusan Perdata yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan, dan kerja samanya.

Semoga Allah SWT., menerima dan membalas semua kebaikan saudara-saudara dan mengumpulkan kita bersama di dalam surga-Nya serta memberikan karunia Syahadah (Syahid) pada jaln-Nya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan serta bagi mereka yang membacanya.

Bandar Lampung, Februari 2025

Penulis

Marinda Rahman

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum Konsumen	7
2.1.1 Pengertian Konsumen	7
2.1.2 Pihak-Pihak dalam Perlindungan Hukum Konsumen	7
2.1.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen.....	9

2.1.4	Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.....	11
2.2	Tinjauan Umum tentang Perjanjian	14
2.2.1	Pengertian Perjanjian	14
2.2.2	Unsur-Unsur Perjanjian.....	15
2.2.3	Syarat Sahnya Perjanjian.....	16
2.2.4	Akibat Suatu Perjanjian	18
2.3	Tinjauan Umum tentang Pengangkutan	19
2.3.1	Pengertian Pengangkutan	19
2.3.2	Dasar Hukum Pengangkutan	20
2.3.3	Asas-Asas Hukum Pengangkutan.....	21
2.3.4	Jenis-Jenis Pengangkutan	23
2.3.5	Pengangkutan Niaga	24
2.4	Gambaran Umum tentang PT. ASDP	25
2.4.1	Sejarah PT. ASDP	26
2.4.2	Visi ASDP	28
2.4.3	Misi ASDP	28
2.4.4	Nilai.....	28
2.4.5	Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	29
2.5	Kerangka Pikir	31
III.	METODE PENELITIAN	33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Tipe Penelitian	33
3.3	Pendekatan Masalah.....	34
3.4	Data dan Sumber Data.....	34
3.5	Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
3.6	Analisis Data.....	36
IV.	PEMBAHASAN	38
4.1	Hubungan Hukum yang Terjadi antara Konsumen Jasa Transportasi Laut dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak ketika terjadi Kesalahan dalam Pemesanan Tiket Kapal.....	38
4.2	Upaya Penyelesaian yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak Terhadap Konsumen Akibat	

Kesalahan dalam Pemesanan Tiket Kapal.....	45
4.3 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Kesalahan dalam Pemesanan Tiket Kapal.....	53
V. PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari lebih kurang 17.508 pulau, baik besar maupun kecil.¹ Keadaan geografis Indonesia berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut memungkinkan sektor pengangkutan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung mobilitas barang dan orang di seluruh nusantara.²

Pengangkutan itu sendiri merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang dan atau pengirim mengikatkan diri dengan membayar uang angkutan. Hal ini memberikan indikasi bahwa penumpang yang menggunakan jasa dalam kegiatan pengangkutan tidak ingin mengalami kerugian secara materiil yang berkaitan dengan pengangkutan.³

Secara garis besar jenis pengangkutan dapat diklasifikasikan beberapa jenis seperti, pengangkutan darat, pengangkutan udara, dan pengangkutan laut. Dari ketiga jenis angkutan tersebut, pengangkutan melalui laut mempunyai peran yang sangat besar bagi Indonesia. Pengangkutan laut paling banyak digunakan karena dapat memberikan keuntungan sebagai berikut :

¹ Jusna dan Tibertius, 2016, Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang Dan Orang di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No. 1, hlm. 189

² Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, PT. Citra Aditya, hlm. 48

³ H. M. N. Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan, hlm. 2

1. Biaya angkutan lebih murah dibandingkan dengan alat angkut lainnya.
2. Sanggup membawa penumpang sekaligus mengangkut barang-barang dengan berat ratusan atau bahkan ribuan ton. ⁴

Kelebihan yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa pengangkutan melalui laut dapat memberikan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Selain itu, jumlah daya tampung yang sangat besar akan memudahkan pemindahan orang dan barang dalam jumlah besar dalam satu kali perjalanan. Ini dapat dilihat dari ukuran kapal yang sangat besar dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya.

Salah satu pengelola pengangkutan laut dan penyeberangan yang menghubungkan antara Pulau Sumatera dengan Pulau Jawa adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak yang mengelola pengangkutan barang dan penumpang dengan jalur Pelabuhan Bakau menuju Pelabuhan Merak. Semua orang mulai dari masyarakat lokal hingga pendatang ramai menggunakan jenis pengangkutan laut dengan alat angkut yaitu kapal. Hal ini disebabkan karena kapal yang tersedia di Pelabuhan Bakau yang terletak di ujung Pulau Sumatera, Provinsi Lampung tersebut menjadi salah satu sarana utama menuju pintu gerbang Pulau Jawa, yaitu Provinsi Banten (Pelabuhan Merak).

Dalam tugasnya sebagai pengangkut, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak bertanggung jawab untuk membawa penumpang dengan aman dan selamat ke tempat tujuan mereka. Penumpang yang ingin menggunakan transportasi jenis air ini harus memiliki tiket penyeberangan. Saat ini layanan tiket penyeberangan yang di sediakan oleh PT. ASDP tidak lagi melayani pembelian tiket di loket pelabuhan. Semua jenis transaksi jual beli tiket melalui media internet lebih dipilih karena kemudahan yang ditawarkan. Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan

⁴ Herman Sutiyoso, 2012, Pengangkutan Melalui Laut, *Jurnal Diponegoro Law Review*, Vol.1, No. 4, hlm. 2

sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian.⁵

Transaksi perdagangan elektronik, juga dikenal sebagai *e-commerce*, menghadapi banyak masalah yang belum diselesaikan. *E-commerce* terdiri dari berbagai subsistem yang terorganisir secara sistematis, dan masing-masing subsistem memiliki masalahnya sendiri. Akibat dari *e-commerce* itu sendiri cenderung berdampak negatif pada pelanggan.⁶ Dalam hal pengangkutan, beberapa contoh kasus yang dialami konsumen akibat perubahan layanan pemesanan tiket, yaitu :

1. Tidak ada *refund* (pengembalian dana) jika konsumen membeli tiket dengan tujuan yang salah.
2. Keterlambatan jam keberangkatan yang sudah terjadwalkan pada tiket kapal.

Akibat perubahan layanan pemesanan tiket kapal pelabuhan, masih terdapat beberapa keluhan penumpang. Hal ini dapat dilihat bahwa pelaku usaha PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak ini tidak selalu memikirkan kenyamanan para konsumennya dalam menggunakan jasa angkutan ini. Seperti contoh kasus yang telah disebutkan di atas, bahwasanya tidak ada *refund* (pengembalian dana) kepada konsumen yang membeli tiket dengan tujuan yang salah. Hal ini disebabkan kurangnya ketelitian konsumen pada saat memesan tiket dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pemesanan tiket melalui media internet.

Selain kasus di atas, masih terdapat contoh kasus yang terjadi akibat perubahan layanan pemesanan tiket kapal pelabuhan. Sebagai contoh, berlebihnya kapasitas muatan pengangkutan di dalam kapal khususnya muatan kendaraan yang mengakibatkan keterlambatan jam keberangkatan yang sudah terjadwalkan pada tiket kapal.

Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas

⁵ Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 342

⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*, Yogyakarta, FH UII Press. hlm. 4

pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan. Seharusnya PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak bisa meningkatkan pengawasan terhadap pengelolaan Pelabuhan Merak yang dapat mencegah terjadinya kasus-kasus lain yang terjadi di dalam lingkup Pelabuhan Merak.

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk meneliti serta menganalisis kasus tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul, “Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Layanan Pemesanan Tiket Kapal Pelabuhan (Studi pada PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara konsumen jasa transportasi laut dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak ketika terjadi kesalahan dalam pemesanan tiket kapal?
2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak terhadap konsumen akibat kesalahan dalam pemesanan tiket kapal?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal di Pelabuhan Merak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang akan menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah :

a. Tujuan Umum

Riset yang akan dilakukan ini bertujuan untuk memenuhi syarat secara akademis untuk gelar Sarjana Hukum di Universitas Lampung.

b. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Hubungan hukum yang terjadi antara konsumen jasa transportasi laut dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal.
2. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak terhadap konsumen terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal.
3. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal di Pelabuhan Merak?

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui riset ini maka dapat diharapkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari riset ini, antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu dalam bidang hukum perdata, dan dapat memberikan pemahaman ilmiah yang lebih baik terkait dengan perlindungan konsumen terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka dalam konteks layanan pemesanan tiket kapal, serta mekanisme perlindungan yang tersedia. Tentunya dalam pembahasan yang meluas, harapannya dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, akademisi, dan peneliti lainnya.
- b. Diharapkan mampu menjadi sumber atau wawasan tambahan serta pertimbangan untuk penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang terjadi sesuai dengan penjelasan di atas.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berada pada lingkup ilmu hukum dan lingkup kajian. Lingkup hukum itu sendiri adalah Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan lingkup kajian dari penelitian ini adalah mengkaji bagaimana hubungan hukum yang terjadi, upaya penyelesaian antara konsumen jasa transportasi laut dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak dalam menangani masalah pemesanan tiket kapal, serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kesalahan dalam pemesanan tiket kapal tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

2.1.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen secara bahasa berasal dari kata dalam bahasa Inggris yaitu *consumer*, atau dalam bahasa Belanda *consument* atau *konsument*. Pengertian konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan sebagai berikut, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷

2.1.2 Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Hukum Konsumen

a. Konsumen

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat dibedakan ke dalam tiga bagian, antara lain :⁸

- (1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- (2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

⁷ Ahmad Miru, 2008, *Hukum Kontrak*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 1

⁸ Az. Nasution, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hlm. 29

(3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

b. Pelaku Usaha

Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka (3) UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan definisi pelaku usaha yang diberikan UUPK, lingkup pelaku usaha mencakup produsen atau distributor.

c. Pemerintah

Pemerintah merupakan pihak yang terkait dan memiliki peranan penting dalam upaya penegakan perlindungan konsumen. Pemerintah bertugas sebagai penyelenggara perlindungan konsumen guna menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dapat membentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen.⁹ Menurut Pasal 29 Ayat (1) UUPK, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha, serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

d. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM) adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah. LPKSM sebagai salah satu lembaga yang menangani perlindungan

⁹ *Ibid.* hlm. 30

konsumen sejak dibuatnya Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

2.1.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Berdasarkan dasar hukum yang mengatur tentang perlindungan hukum kepada konsumen diantaranya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memuat asas-asas dan tujuan dalam pelaksanaannya sehingga dengan adanya asas serta tujuan tersebut, terciptalah perlindungan hukum yang mengikat guna mencapai tujuan yang diinginkan.

a. Asas Perlindungan Hukum Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 2 UUPK adalah sebagai berikut :

- (1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- (2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- (3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- (4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan,

- (5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Adapun tujuan dari perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu :

Berdasarkan Pasal 4 UU ITE bertujuan untuk :

- (1) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
- (2) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- (3) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
- (4) Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi semaksimal mungkin dan bertanggung jawab.
- (5) Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Berdasarkan Pasal 3 UUPK bertujuan untuk :

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian 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.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Idealnya pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.¹⁰

2.1.4 Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Pelaku usaha dengan konsumen dapat berhubungan satu sama lain dengan cara langsung maupun tidak langsung. Jenis hubungan langsung terjadi ketika pelaku usaha dengan konsumen terikat oleh undang-undang atau perjanjian yang berlaku. Akibatnya, terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh keduanya sebagai hasil dari hubungan hukum ini.

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK yaitu :

- (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
Konsumen berhak mendapatkan barang dan jasa yang aman dan tidak membahayakan kesehatan serta keselamatan mereka. Hal ini mencakup aspek kualitas produk dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.
- (2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang.

¹⁰ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, hlm. 40

Konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak lain.

- (3) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai barang dan jasa, termasuk harga, mutu, cara penggunaan, dan risiko yang mungkin ditimbulkan. Ini bertujuan agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat.

- (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan.

Konsumen berhak untuk menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan mengenai barang dan jasa yang mereka beli. Pelaku usaha diharapkan untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan tersebut.

- (5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen berhak untuk dilindungi dari praktik usaha yang tidak adil, penipuan, atau eksploitasi oleh pelaku usaha.

- (6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Konsumen berhak menerima informasi, pengetahuan, dan pelatihan yang diperlukan untuk memahami dan menyikapi berbagai aspek dalam menggunakan barang dan/atau jasa.

- (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Konsumen berhak untuk mendapatkan keadilan jika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha.

- (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.

Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar.

- (9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK yaitu :

- (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan uraian di atas dalam konteks memenuhi kewajibannya, konsumen tidak hanya memastikan kesejahteraan pribadi tetapi juga berkontribusi pada ekonomi yang lebih stabil dan masyarakat yang lebih baik. Selain itu, melihat dari Pasal 4 Angka (5) UUPK dengan memenuhi kebutuhan mereka secara bijaksana, konsumen dapat lebih mudah mengenali produk dan layanan yang berkualitas serta menghindari praktik penipuan atau eksploitasi dari pelaku usaha.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK yaitu :

- (1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- (2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- (3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK yaitu :

- (1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- (2) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (3) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

- (4) Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

2.2.1 Pengertian Perjanjian

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan, perjanjian adalah persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam perjanjian itu.¹¹ Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian ini memiliki lingkup yang cukup luas sehingga, para ahli memberikan pendapat untuk menyempurnakan isi dari pasal ini.

Menurut Abdulkadir Muhammad sebagaimana dikutip oleh Ahmadi Miru, perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Definisi tersebut secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu juga, perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan. Perjanjian mengandung unsur-unsur sebagai berikut :¹²

- a. Adanya pihak-pihak sedikit-sikitnya dua orang (subjek).
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak itu (konsensus).
- c. Ada objek yang berupa benda.
- d. Ada tujuan bersifat kebendaan (mengenai harta kekayaan).
- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

Perjanjian merupakan suatu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, di mana subyek hubuk

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 458

¹² Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Kontrak*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 23

yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.¹³

Menurut Subekti, suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Perjanjian ini menimbulkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya yang bentuknya berupa suatu rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang dituangkan secara lisan ataupun tertulis.¹⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian didefinisikan sebagai suatu tindakan di mana seseorang atau lebih berjanji untuk mengikatkan dirinya kepada orang lain berdasarkan kata sepakat yang menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban bagi kedua pihak atau lebih.

2.2.2 Unsur-Unsur Perjanjian

Unsur-unsur yang terkandung dalam perjanjian adalah sebagai berikut :

- a. *Essentialia*, ialah unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian. Unsur *essentialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur *essentialia* ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.¹⁵
- b. *Naturalia*, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian. Unsur *naturalia* pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur

¹³ Sudikno, 2008, *Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Penerbit Liberty, hlm. 205

¹⁴ Ahmadi Miru, *Op Cit*.

¹⁵ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Kencana, hlm. 85

essentialia diketahui secara pasti. Misalnya, dalam perjanjian yang mengandung unsur *essentialia* jual-beli, pasti akan terdapat unsur *naturalia* berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi. Sehubungan dengan hal itu, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan bahwa :
 “Perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.”¹⁶

- c. *Accidentalialia*, yaitu unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian, maka unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak.¹⁷

2.2.3 Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian terdapat di dalam KUH Perdata. Dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Sahnya suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
- c. Adanya suatu hal tertentu
- d. Adanya sebab yang halal

Kedua syarat yang pertama disebut syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian sedangkan dua syarat terakhir merupakan syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian. Lebih lanjut dijelaskan mengenai syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.

¹⁶ Sudikno, 2009, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta: Liberty, hlm. 118

¹⁷ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Op Cit.*

Syarat pertama dari sahnya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan para pihak. Kesepakatan adalah persetujuan antara satu atau lebih pihak dengan pihak lain. Karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui oleh orang lain, pernyataan itu tepat. Pada dasarnya, kedua belah pihak menggunakan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak dan berfungsi sebagai sarana bukti yang sempurna di kemudian hari jika terjadi sengketa.

Sehubungan dengan syarat kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, terdapat beberapa hal yang merupakan faktor yang dapat menimbulkan cacat pada kesepakatan tersebut yang dicantumkan dalam Pasal 1321 KUH Perdata yaitu tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu dibuat dengan kekhilafan, paksaan, ataupun penipuan.

b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.

Menurut 1329 KUH Perdata kedua belah pihak harus cakap menurut hukum. Kecakapan bertindak adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Di mana perbuatan hukum ialah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana oleh undang-undang.

c. Adanya suatu hal tertentu.

Salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah adanya unsur suatu hal tertentu. Yang dimaksudkan dengan suatu hal tertentu adalah objek dari suatu perjanjian. Suatu perjanjian haruslah memiliki objek (*bepaald onderwerp*) tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan.¹⁸ Objek perjanjian adalah prestasi atau pokok perjanjian. Prestasi adalah apa yang telah menjadi kewajiban penjual dan apa yang menjadi hak pembeli. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif yaitu :

1) Memberikan sesuatu

¹⁸ Munir Faudy, 2010, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 71

- 2) Berbuat sesuatu
- 3) Tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata)

d. Adanya sebab yang halal.

Pasal 1320 KUH Perdata tidak menjelaskan pengertian *oozrak* (kausa yang halal), di dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan tentang kausa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, keasusilaan, dan ketertiban umum.¹⁹

Keempat syarat di atas merupakan syarat pokok bagi setiap perjanjian, artinya setiap perjanjian harus memenuhi keempat syarat ini bila ingin menjadi perjanjian yang sah. Keempat syarat pokok ini dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu kelompok syarat subjektif dan kelompok syarat objektif.

2.2.4 Akibat Suatu Perjanjian

Akibat dari suatu perjanjian yang dibuat secara sah adalah sebagai berikut :²⁰

- a. Berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata).
- b. Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya (Pasal 1340 KUH Perdata) dan perjanjian dapat mengikat pihak ketiga apabila telah diperjanjikan sebelumnya (Pasal 1317 KUH Perdata).
- c. Konsekuensinya para pihak dalam perjanjian tidak dapat secara pihak menarik diri akibat-akibat perjanjian yang dibuat oleh mereka (Pasal 1338 Ayat (2) KUH Perdata).
- d. Perjanjian dapat diakhiri secara sepihak jika ada alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu (Pasal 1338 Ayat (2) KUH Perdata).
- e. Janji untuk kepentingan pihak ketiga.
- f. Pelaksanaan suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata), pelaksanaan perjanjian adalah realisasi atau

¹⁹ Salim H.S, 2013, *Hukum Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 9

²⁰ *Ibid*, hlm. 16

pemenuhan hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan oleh para pihak yang membuat perjanjian agar dapat mencapai tujuannya.

- g. Suatu perjanjian selain mengikat untuk hal-hal yang diperjanjikan juga mengikat segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang (Pasal 1339 KUH Perdata).
- h. Konsekuensi jika undang-undang yang bersifat memaksa disampingkan para pihak dalam membuat perjanjian, maka seluruh atau bagian tertentu dari isi perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang yang memaksa tersebut menjadi batal.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

2.3.1 Pengertian Pengangkutan

Kata pengangkut berasal dari kata “angkut” yang memiliki arti mengangkut dan membawa. Dalam kamus hukum tertulis bahwa, pengangkutan adalah timbal balik antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.²¹ Dalam hal pengangkutan barang, pengangkutan dapat didefinisikan sebagai memindahkan barang produksi dan barang perdagangan ke lokasi pembeli. Di sisi lain, pengangkutan barang memungkinkan para produsen untuk mendapatkan bahan-bahan yang mereka butuhkan untuk membuat produk mereka. Menurut Pasal 521 KUHD menyatakan, “Pengangkut dalam pengertian bab usaha adalah orang yang mengikat diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (musafir, penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut.”

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengangkutan adalah pengangkutan dan pembawaan barang dan/atau yang diangkut. Jadi dalam pengertiannya, pengangkutan itu merupakan suatu kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke

²¹ Setiawan Widagdo, 2012, “*Kamus Hukum*”, Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, hlm. 413

tempat yang lain. Dari definisi pengangkutan tersebut dapat diketahui pula berbagai aspek pengangkutan, antara lain :²²

- a. Pelaku, yaitu orang yang melakukan pengangkutan, dapat berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkut dan juga dapat berupa manusia pribadi;
- b. Alat pengangkutan, yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan;
- c. Barang atau penumpang, yaitu muatan yang diangkut;
- d. Perbuatan, yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat tujuan yang ditentukan;
- e. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan dan nilai barang atau penumpang (tenaga kerja);
- f. Tujuan pengangkutan, yaitu sampai atau tiba ditempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan lunas.

2.3.2 Dasar Hukum Pengangkutan

Dari perspektif keperdataan, hukum pengangkutan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan aturan-aturan, di dalam dan di luar kodifikasi (KUHD dan KUH Perdata), yang bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang muncul sebagai akibat dari pemindahan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi perjanjian tertentu, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, perjanjian pengangkutan darat. Karena pengangkutan sangat penting untuk kegiatan sehari-hari dan bisnis, hukum harus dibuat. Jenis-jenis pengangkutan diatur oleh hukum pengangkutan Indonesia, yaitu sebagai berikut :²³

- a. Pengangkutan darat dengan kereta api diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapain.
- b. Pengangkutan darat dengan kendaraan umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

²² Elfrida R. Gultom. 2020. *Hukum Pengangkutan Laut*. Jakarta. Penerbit Mitra Wacana Media. hlm 13

²³ H.K. Martono dan Eka Budi Tjahjono, 2011, "*Transportasi di Perairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008*", Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 11

- c. Pengangkutan perairan dengan kapal diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dan Buku II KUHD Indonesia.
- d. Pengangkutan udara dengan pesawat udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

2.3.3 Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata, asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah.

Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.²⁴

1. Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik

Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut :²⁵

- a. Asas manfaat yaitu, bahwa pengangkutan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan Negara.
- b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha di bidang pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.

²⁴ Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 17

²⁵ *Ibid.*

- c. Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- d. Asas keseimbangan yaitu, bahwa pengangkutan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional.
- e. Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- f. Asas keterpaduan yaitu, bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar modal transportasi.
- g. Asas kesadaran hukum yaitu, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan.
- h. Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa pengangkutan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa..
- i. Asas keselamatan Penumpang, yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

2. Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

Kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada asas-asas hukum.

Asas-asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari :²⁶

²⁶ *Ibid.*

- a. Asas konsensual yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan.
- b. Asas Koordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa,
- c. Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- d. Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan untuk jarak dekat biasanya tidak ada dokumen atau tiket penumpang, contohnya angkutan dalam kota.

2.3.4 Jenis-Jenis Pengangkutan

Pengangkutan adalah cara untuk membuat seseorang atau barang lebih mudah sampai di suatu tempat. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara dan menempuh berbagai perjalanan. Ada yang melalui darat, laut, atau udara. Semua metode ini memungkinkan pengangkut untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan memaksimalkan daya guna dan nilai barang. Ada tiga jenis transportasi yang paling umum di dunia, yaitu :

- a. Pengangkutan Darat
- b. Pengangkutan Udara
- c. Pengangkutan di Perairan atau Pengangkutan Niaga

Transportasi atau pengangkutan dapat dikategorikan menurut barang yang diangkut, lokasi transportasi, spesifikasi teknis, dan alat transportasi. Jenis transportasi dari segi barang yang diangkut dapat diklasifikasikan menurut hal-hal berikut :

a. Angkutan Penumpang (*passanger*)

Dalam dunia transportasi, penumpang dapat dianggap sebagai "barang" yang diangkut, meskipun dengan konteks yang berbeda dibandingkan barang biasa.

b. Angkutan Barang (*goods*)

Dalam pengangkutan barang yang menjadi objek pengangkutan adalah "barang". Barang yang dimaksud adalah barang yang sah dan dilindungi oleh undang-undang.

c. Angkutan Pos (*mail*)

Pos atau *mail* sebagai barang yang diangkut dalam pengangkutan merujuk pada surat, paket, atau dokumen yang dikirim melalui sistem layanan pos atau kurir. Dalam konteks ini, pos atau *mail* dianggap sebagai "barang" yang diangkut dari satu lokasi ke lokasi lain.²⁷

2.3.5 Pengangkutan Niaga

Menurut Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, pengangkutan niaga adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal. Kapal itu sendiri adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut Abdulkadir Muhammad, subjek hukum pengangkutan adalah "pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak

²⁷ H.K. Martono dan Eka Budi Tjahjono, *Op Cit*, hlm. 157

dalam perjanjian pengangkutan”²⁸. Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar, dan pengusaha pergudangan.²⁹ Namun dalam hal perjanjian pengangkutan melalui air/laut, yang menjadi pihak dalam perjanjian tersebut adalah pengangkut dan penumpang.

1. Pengangkut (*Carrier*)

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.

2. Penumpang (*Passenger*)

Penumpang adalah pihak yang berhak mendapatkan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berkewajiban untuk membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai yang ditetapkan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subyek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai obyek karena dia adalah muatan yang diangkut.

2.4 Gambaran Umum Tentang PT ASDP

Menurut Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Perseroan Terbatas (PT) adalah badan hukum yang didirikan berdasarkan perjanjian, yang melakukan kegiatan usaha dengan modal tertentu, yang seluruhnya terbagi dalam saham, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

Dari definisi di atas ada 5 (lima) unsur pokok, yaitu :

²⁸ Abdulkadir Muhammad, 2007, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta: Penerbit Genta Press, hlm. 1

²⁹ Sigit Sapto Nugroho dan Hilam Syahril Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo: Pustaka Iltizam, hlm. 40-41

- a. Perseroan Terbatas merupakan suatu badan hukum;
- b. Didirikan berdasarkan perjanjian;
- c. Menjalankan usaha tertentu;
- d. Memiliki modal yang terbagi dalam saham-saham;
- e. Meemenuhi persyaratan undang-undang.

Sebagai badan hukum, PT memenuhi unsur-unsur atau karakteristik suatu badan hukum seperti yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007, yaitu organisasi yang teratur, harta kekayaan sendiri, mempunyai tujuan sendiri, dan akta pendiriannya disahkan oleh pejabat yang berwenang. PT ini memperoleh status badan hukum sejak akta pendiriannya disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.

2.4.1 Sejarah PT. ASDP

ASDP didirikan pada tahun 1973 sebagai penyelenggara angkutan sungai, danau, dan penyeberangan melalui proyek PASDF (Proyek Angkutan Sungai Danau dan Ferry). PASDF berubah menjadi PASDP (Proyek Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan) dan kemudian bertransformasi menjadi Perum ASDP. Pada tahun 1992 Perum ASDP berubah nama menjadi PT. ASDP (Persero). Di tahun 2004 PT. ASDP (Persero) mengubah identitas perusahaan menjadi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Pada tahun 2008 transformasi bisnis mendefinisikan kembali visi, misi, dan motto perusahaan, serta modernisasi kegiatan operasional untuk mencapai standar internasional berkembang di tahun ini. Armada ASDP melakukan modernisasi armada dengan menyediakan armada berkapasitas lebih besar dari sebelumnya, armada ini dilengkapi dengan fasilitas berstandar internasional. Dengan adanya armada ini pencapaian pendapatan operasional mencapai Rp 2,3 triliun, hal ini terjadi pada tahun 2012.³⁰

Pada tahun 2019 ASDP membuka terminal jenis executive yang telah diresmikan oleh Presiden RI Joko Widodo. Terminal ini sangat memudahkan penumpang yang ingin menyeberang, karena selain fasilitas yang jauh lebih baik, kapal jenis executive ini merupakan kapal cepat yang dapat mengantarkan penumpang lebih

³⁰ <https://www.asdp.id/>. (Diakses pada 12 Mei 2024. Pukul 23.41 WIB)

cepat daripada kapal-kapal di terminal lain, kisaran waktu penyeberangan hanya 1 jam untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan selamat. Semenjak hadirnya terminal *executive* ini, maka *platform digital* ASDP meluncurkan aplikasi digital untuk membeli tiket melalui online yaitu *FERIZY* yang sampai sekarang menjadi pilihan para penumpang dalam membeli tiket kapal pelabuhan.³¹

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam upaya memenuhi kebutuhan seluruh pengguna jasa dan Negara, memberikan layanan dan jasa di bidang :

- a. Angkutan sungai, danau dan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan, barang dan hewan ternak.
- b. Angkutan laut berjadwal untuk penumpang, kendaraan, barang dan hewan ternak.
- c. Penyewaan (charter) kapal.
- d. Kepelabuhan anangkutan sungai, danau dan penyeberangan.
- e. Penyediaan dan pengusahaan jasa terminal, dermaga, dan fasilitas lainnya untuk kegiatan tambat kapal, naik turun penumpang dan kendaraan serta bongkar muat barang/hewan.
- f. Penyediaan dan pengusahaan kolam-kolam pelabuhan, perairan pelabuhan untuk menunjang kelancaran lalu lintas dan berlabuhnya kapal-kapal penyeberangan.
- g. Penyediaan tenaga listrik, air tawar, bahan bakar minyak, instalasi limbah dan fasilitas lainnya untuk menunjang operasional kapal.
- h. Penyediaan dan pemanfaatan tanah/lahan untuk berbagai bangunan, lahan parkir dan lapangan yang berhubungan dengan kepentingan dan kelancaran angkutan/pelabuhan.
- i. Perdagangan dalam negeri, ekspor & impor dalam bidang alat/peralatan keselamatan kapal, mesin kapal laut, kapal laut, suku cadang kapal laut, minyak pelumas, jasa perawatan kapal.

³¹ <https://www.asdp.id/>. (Diakses pada 12 Mei 2024. Pukul 23.41 WIB)

- j. Penyewaan dan pengusahaan sarana dan prasarana yang terkait dengan angkutan sungai, danau dan penyeberangan.

2.4.2 Visi ASDP

Visi adalah gambaran jangka panjang yang ingin di capai dengan tujuan untuk memberikan arah dan inspirasi. Adapun visi dari ASDP yaitu, “Terdepan dalam menghubungkan masyarakat dan pasar melalui jasa penyeberangan-pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata waterfront.”³²

2.4.3 Misi ASDP

Misi merupakan pernyataan yang menjelaskan tujuan dan kegiatan yang mendukung dalam pencapaian visi tersebut. Adapun misi dari ASDP, yaitu :³³

1. Menciptakan dan mengoptimalkan nilai perusahaan dengan menghubungkan masyarakat dan pasar.
2. Menekankan keunggulan operasional melalui:
 - a. Budaya Pelayanan yang profesional dan berkualitas
 - b. Fasilitas pelabuhan terintegrasi, armada dan infrastruktur yang handal
 - c. Penerapan teknologi berbasis nilai
3. Aktif mendukung dan berperan dalam pengembangan ekonomi melalui layanan logistik dan tujuan wisata pilihan.
4. Secara konsisten mengedepankan keselamatan dan layanan penuh keramahan, tulus dan berkualitas.
5. Penerapan standar lingkungan berkelanjutan.

2.4.4 Nilai

1. Peduli memahami dan tanggap terhadap kebutuhan *stakeholder* dan lingkungan, termasuk mengantisipasi dinamika bisnis, berperilaku gesit, ramah, sopan, serta lugas dalam pelayanan.

³² <https://www.asdp.id/>. (Diakses pada 12 Mei 2024. Pukul 23.41 WIB)

³³ <https://www.asdp.id/>. (Diakses pada 12 Mei 2024. Pukul 23.41 WIB)

2. Handal kesuksesan jangka panjang lebih penting daripada keuntungan jangka pendek, selalu berusaha mencapai keunggulan dalam berbagai aspek kinerja perusahaan dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.
3. Terpercaya komitmen penuh terhadap pengelolaan perusahaan yang mencerminkan konsistensi antara prinsip dan perilaku, dan dengan motto '*We Bridge The Nusantara*' atau "Bangga Menyatukan Nusantara, insan ASDP senantiasa bekerja keras dan cerdas, menjaga komitmen dan kebanggaan untuk melayani kepentingan pengguna jasa sekaligus kepentingan negara.³⁴

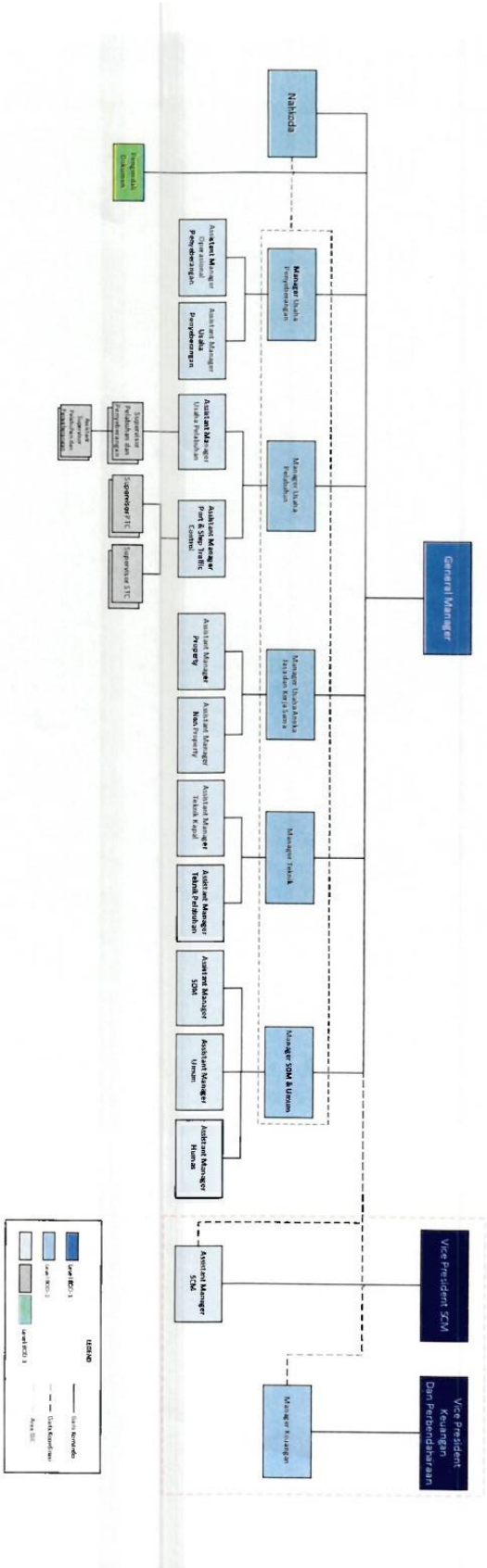
2.4.5 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) berupaya agar perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka hubungan orang-orang yang bekerjasama perlu diterapkan secara nyata dalam bentuk struktur organisasi akan menunjang kerangka susunan perwujudan pola hubungan antara fungsi-fungsi atau menunjukkan kedudukan orang-orang yang bekerjasama, tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang berada dalam suatu organisasi :

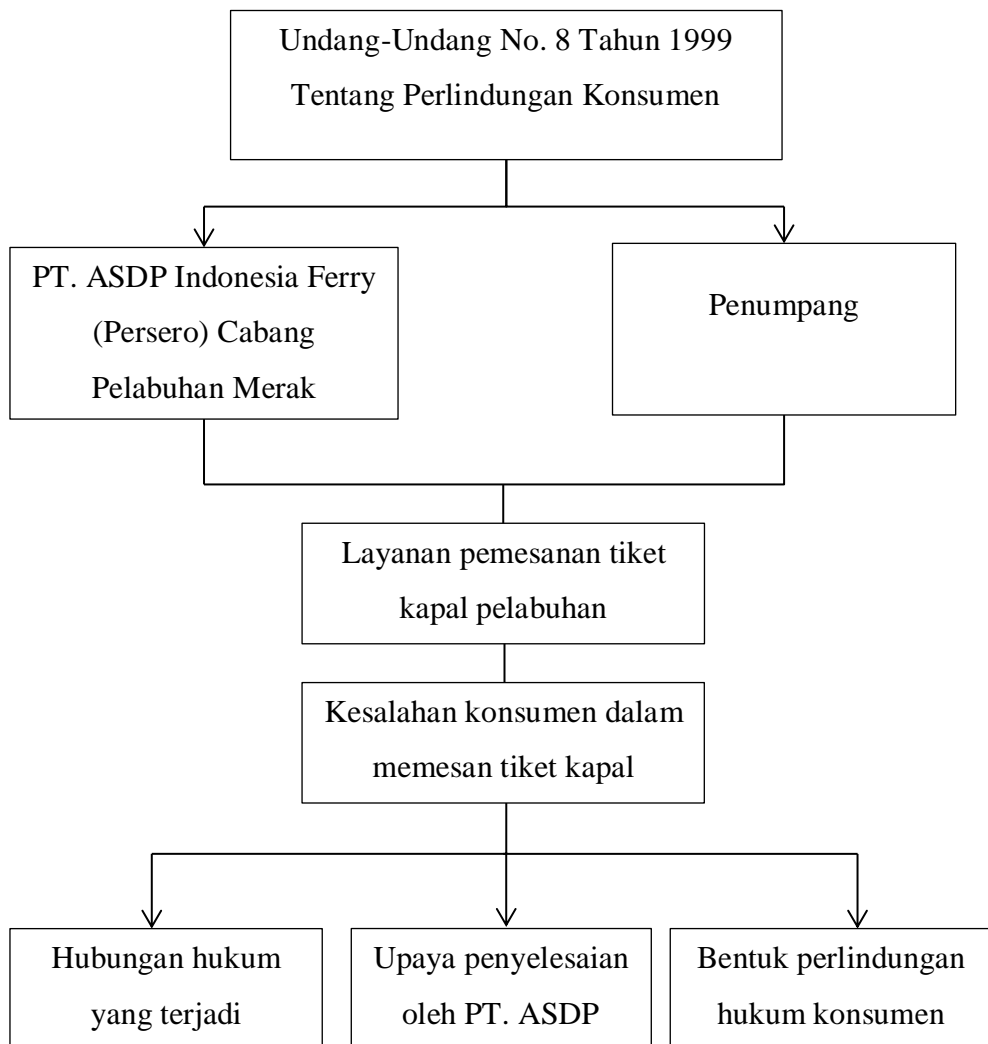
³⁴ <https://www.asdp.id/>. (Diakses pada 12 Mei 2024. Pukul 23.41 WIB)

**ORGANISASI CABANG MODEL VI
PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)**

LAMPIRAN VII KEPUTUSAN DIREKSI
NOMOR : KD.129/HK.001/ASDP-2021
TANGGAL : 13 Desember 2021



2.5 Kerangka Pikir



Penjelasan Kerangka Pikir

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memiliki keterkaitan dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam hal perlindungan konsumen terhadap layanan pemesanan tiket kapal pelabuhan yang disediakan oleh PT. ASDP. Perubahan layanan pemesanan tiket kapal pelabuhan yang kini menggunakan aplikasi *ferizy* membawa dampak baik maupun buruk terhadap penumpang yang ingin menggunakan transportasi laut sebagai salah satu alternatif transportasi selain darat dan udara. Dalam pelaksanaan pengangkutan tidak dapat dihindari terjadinya hal-hal yang dapat merugikan penumpang yang disebabkan perubahan layanan pemesanan tiket kapal pelabuhan. Karena sejatinya tidak semua penumpang paham atau mengerti cara menggunakan aplikasi pemesanan tiket kapal tersebut. Seperti kasus belum adanya alternatif penyelesaian oleh PT. ASDP terhadap penumpang yang salah dalam memesan tiket kapal. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum yang terjadi, upaya penyelesaian terhadap penumpang, serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat perubahan layanan pemesanan tiket tersebut.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa, dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten berdasarkan suatu sistem dan tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.³⁵ Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian normatif-empiris. Pokok kajiannya adalah pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.³⁶

Penelitian ini dapat dilakukan terutama terhadap bahan-bahan hukum primer, sepanjang bahan-bahan tersebut mengandung kaidah hukum di dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat memberikan kebenaran tentang bagaimana peraturan perlindungan hukum bagi konsumen, hubungan hukum yang terjadi, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) terhadap penumpang pengguna jasa angkutan penyeberangan jalur air, dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian hukum deskriptif (*descriptive legal study*), yaitu suatu penelitian yang menggambarkan secara jelas, rinci, dan sistematis mengenai objek yang akan diteliti. Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan memperoleh gambaran (deksripsi) lengkap tentang keadaan hukum

³⁵ Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Univesitas Indonesia, hlm. 42

³⁶ *Ibid*, hlm. 50

yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.³⁷

Penelitian ini menggambarkan secara jelas dan rinci tentang bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. ASDP terhadap konsumen pengguna jasa angkutan penyeberangan jalur air.

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, serta peraturan perundang-undangan yang ada dan berhubungan dengan masalah yang akan di bahas.³⁸ Pendekatan yuridis normatif dalam penelitian ini terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam kesalahan pemesanan tiket kapal di PT. ASDP.

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Data primer yaitu meliputi perilaku terapan dari reseponden di lapangan. Data primer dalam penelitian ini adalah upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak terhadap penumpang akibat kesalahan dalam pemesanan tiket kapal dan konsumen yang mengalami kesalahan dalam pemesanan tiket kapal.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan

³⁷ Abdulkadir Muhammad, 2014, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung; Citra Aditya Bakti, hlm. 55

³⁸ Ronny Hanitijo Soemitro, 2001, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 10

dengan pelaksanaan suatu penelitian.³⁹ Data yang diambil dari bahan pustaka yang terdiri dari tiga sumber bahan hukum yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Untuk lebih jelasnya penulis akan mengemukakan sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan yang bersumber dari ketentuan yang ada pada undang-undang dan dokumen hukum. bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 5) Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang bersumber dari literatur-literatur, makalah, dokumen, dan tulisan ilmiah yang terkait dengan penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ataupun yang bersumber dari internet.

3.5 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

³⁹ Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif R&B*, Bandung: Alfabet, hlm. 402

1. Studi Kepustakaan (*library research*), yaitu studi yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta dokumen lainnya yang mendukung penelitian ini.
2. Studi Dokumen, yaitu studi yang dikenal dengan cara membaca, menelaah, dan mengkaji dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Wawancara (*interview*), yaitu studi yang dilakukan melalui proses tanya jawab dengan cara menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang secara langsung berhubungan dengan objek yang diteliti guna mendukung data sekunder. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara (*interview*) dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak sebagai penyedia layanan dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi laut.

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan diolah melalui tahap-tahap sebagai berikut :⁴⁰

1. Seleksi data, yaitu memeriksa kembali apakah data yang terkumpul melalui studi pustaka, studi dokumen, dan wawancara sudah dianggap relevan, jelas, tidak berlebihan, dan tanpa kesalahan.
2. Klasifikasi data, yaitu pengelompokkan data menurut jenis dan sumbernya agar memudahkan pembahasan untuk diberikan penilaian apakah data tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dapat digunakan dalam penelitian.
3. Penyusunan data, yaitu penyusunan dan penempatan data secara berurut sesuai dengan sistemasi berdasarkan urutan rumusan masalah yang digunakan.

3.6 Analisis Data

Bahan hukum (data) hasil pengolahan tersebut di analisis dengan menggunakan metode analisi kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat-kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretensi data dan pemahaman hasil analisis. Data dalam penelitian ini akan diuraikan dan disusun secara sistematis

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum, Op Cit.*, hlm. 91

sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan secara induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesalahan dalam pemesanan tiket kapal pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hubungan hukum antara konsumen dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam pemesanan tiket kapal melalui aplikasi *ferizy* berupa perjanjian jual-beli. Konsumen membeli tiket untuk mendapatkan layanan penyeberangan, sementara PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) berkewajiban menyediakan fasilitas sesuai tiket yang dibeli. Jika terjadi kesalahan pemesanan karena kelalaian konsumen, konsumen bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Meskipun demikian, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tetap wajib membantu menyelesaikan masalah sesuai kebijakan yang berlaku.
2. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai kebijakan pengangkutan dan pembatalan tiket. Meskipun perusahaan telah menyediakan mekanisme *refund*, kebijakan tersebut tidak selalu mudah diakses dan dipahami, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi konsumen. Kurangnya transparansi dalam aplikasi *ferizy* dan prosedur *refund* yang rumit menimbulkan masalah bagi konsumen, mengurangi kepercayaan mereka terhadap perusahaan.
3. Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia di atur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen,

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Barkatullah, Abdul Halim. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Faudy, Munir. 2010. *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gultom, Elfrida R. 2020. *Hukum Pengangkutan Laut*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- H.S., Salim. 2013. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hamzah, Andi. 2005. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kalsen, Hans. 2006. *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Makarim, Edmon. 2005. *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Martono, H.K. dan Budi, Tjahjono Eka. 2011. "*Transportasi di Perairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008*". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmad. 2008. *Hukum Kontrak*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- , 2008. *Hukum Kontrak*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- , 2007. *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Genta Press.
- , 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya.
- , 2014. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung; Citra Aditya Bakti.
- Muljadi, Kartini dan Widjaja, Gunawan. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Kencana.
- Nasution, Az. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Sigit Supto dan Haq, Syahrial Hilam. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo: Pustaka Iltizam.
- Purwosutjipto, H. M. N. 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Rahadjo. Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakri.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Univesitas Indonesia.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 2001. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soeroso, R. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sudikno. 2008. *Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- , 2009. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabet.
- Widagdo, Setiawan. 2012. *"Kamus Hukum"*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Grup.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

C. JURNAL

Putra, Wira Pandi, Janus Sidabalok, dkk. 2024. Pemenuhan Hak Konsumen Atas
Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Penumpang Jasa Angkutan
Kapal Penyeberangan Di Danau Toba. *Jurnal Hukum*, Vol. 4, No. 2.

Sutiyoso, Herman. 2012. Pengangkutan Melalui Laut, *Jurnal Diponegoro Law
Review*, Vol.1, No. 4.

Tibertius, Jusna, 2016. Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang
Dan Orang di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna. *Jurnal Ekonomi*,
Vol. 1, No. 1.

D. WEBSITE

<https://www.asdp.id/>.

<https://www.ferizy.com/termsandconditions>

E. WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Rachmad Sumedi selaku Assisten Manager SDM, PT.
ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak.

Wawancara dengan Bapak Mundakir selaku konsumen pengguna jasa transportasi
laut.