

Perlindungan Konsumen dalam Jasa Penyeberangan Menggunakan Perahu Nelayan Ke Pulau Pandang Batu Bara Perspektif Masalah Mursalah

Rima Syahyana, Rahmad Efendi

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
rima0204222059@uinsu.ac.id, rahmadefendi@uinsu.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of consumer protection in ferry services using fishing boats to Pandang Island, Batu Bara Regency and review it from the perspective of masalah mursalah. This study uses an empirical juridical method with a statutory, empirical and conceptual approach. Data were obtained through interviews, observations, documentation involving ferry service managers, service users, and related parties and documentation studies by reviewing, examining, and analyzing various documents related to the research object to obtain relevant data. The results of the study indicate that consumer protection has been implemented through the provision of life jackets, safety briefings, fare transparency, and attention to weather conditions. However, the implementation is not optimal due to limited safety facilities, the unavailability of life jackets for all passengers, lack of supervision, and the potential for excess passenger capacity. Viewed from the perspective of masalah mursalah, this ferry service is basically permissible because it provides benefits to the community and the local economy. However, deficiencies in safety aspects have the potential to cause harm that is contrary to the objectives of sharia, especially hifz al-nafs and hifz al-mal. Therefore, it is necessary to improve safety standards, provide adequate facilities, limit passenger capacity, and have more effective supervision.

Keywords: Consumer Protection, Crossing Services, Fishermen's Boats, Pulau Pandang, Masalah Mursalah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang Kabupaten Batu Bara serta meninjaunya berdasarkan perspektif masalah mursalah. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual dan *living case study*. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi yang melibatkan pengelola jasa penyeberangan, pengguna jasa, serta pihak terkait dan studi dokumentasi dengan cara menelaah, mengkaji, dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian untuk memperoleh data yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah diterapkan melalui penyediaan jaket pelampung, pengarahan keselamatan, transparansi tarif, dan perhatian terhadap kondisi cuaca. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas keselamatan, belum tersedianya pelampung bagi seluruh penumpang, kurangnya pengawasan, dan potensi kelebihan kapasitas penumpang. Ditinjau dari perspektif masalah mursalah, jasa penyeberangan ini pada dasarnya diperbolehkan karena memberikan kemanfaatan bagi masyarakat dan perekonomian lokal. Namun, kekurangan dalam aspek keselamatan

berpotensi menimbulkan mudarat yang bertentangan dengan tujuan syariat, khususnya *hifz al-nafs* dan *hifz al-mal*. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan standar keselamatan, penyediaan fasilitas yang memadai, pembatasan kapasitas penumpang, serta pengawasan yang lebih efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Penyeberangan, Perahu Nelayan, Pulau Pandang, Masalah Mursalah.

PENDAHULUAN

Kabupaten Batu Bara memiliki potensi wisata bahari yang cukup besar, salah satunya adalah Pulau Pandang. Pulau Pandang merupakan destinasi wisata yang banyak dikunjungi masyarakat karena memiliki panorama alam yang menarik, pantai yang masih alami, serta keberadaan mercusuar bersejarah yang menjadi daya tarik wisatawan. Untuk mencapai Pulau Pandang, masyarakat dan wisatawan umumnya menggunakan jasa penyeberangan perahu nelayan yang beroperasi dari kawasan pesisir Kabupaten Batu Bara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perahu nelayan tidak hanya berfungsi sebagai alat produksi bagi nelayan, tetapi juga berkembang menjadi sarana transportasi yang menunjang sektor pariwisata dan perekonomian masyarakat pesisir. Meningkatnya aktivitas penyeberangan menuju Pulau Pandang memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat karena mampu menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan ekonomi. Akan tetapi, di balik manfaat tersebut terdapat berbagai persoalan yang perlu mendapatkan perhatian, khususnya yang berkaitan dengan keselamatan penumpang dan perlindungan konsumen pengguna jasa penyeberangan. Keselamatan merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan jasa transportasi karena berkaitan langsung dengan hak konsumen untuk memperoleh rasa aman, nyaman, dan selamat selama menggunakan jasa yang ditawarkan. Hal ini tercermin dari peristiwa karamnya perahu yang mengangkut wisatawan menuju Pulau Pandang pada Senin, 23 Maret 2026 di Perairan Salah Nama, Kabupaten Batu Bara. Perahu tersebut mengangkut 66 orang yang terdiri atas penumpang dan awak kapal. Meskipun tidak menimbulkan korban jiwa, proses evakuasi mengalami kendala karena sulit dan terbatasnya jaringan komunikasi di tengah laut sehingga informasi mengenai kecelakaan terlambat diterima oleh tim penyelamat. Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan jasa penyeberangan masih menghadapi tantangan dalam aspek keselamatan dan kesiapsiagaan, sehingga diperlukan upaya peningkatan perlindungan terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan usaha jasa transportasi. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang (N. R. Lubis,

2024). Dasar hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen secara jelas dibuat untuk memberikan pengetahuan tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumennya yang seharusnya dapat menciptakan perputaran dunia ekonomi yang lebih sehat dan kedua belah pihak akan mendapatkan haknya serta dapat menjalankan kewajibannya masing-masing (Purwanti & Zulham, 2023). Oleh karena itu, penyedia jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan juga memiliki kewajiban untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang selama perjalanan.

Permasalahan perlindungan konsumen dalam konteks pelayanan transportasi laut tidak hanya berkaitan dengan efisiensi dan kenyamanan, tetapi yang paling krusial adalah keamanan dan keselamatan penumpang. Studi tentang pemenuhan hak konsumen pada layanan penyeberangan di Danau Toba menemukan bahwa pelaksanaan kewajiban penyedia layanan angkutan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaku usaha dan regulasi yang berlaku, terutama dalam penyediaan fasilitas keselamatan, informasi yang jelas, serta pengawasan operasional oleh pihak berwenang (Pandi dkk., 2024). Dalam praktiknya, penyelenggaraan jasa penyeberangan tradisional masih menghadapi berbagai kendala. Tidak jarang ditemukan sarana transportasi laut tradisional yang belum dilengkapi dengan fasilitas keselamatan yang memadai seperti jaket pelampung, alat komunikasi darurat, maupun standar operasional keselamatan lainnya. Selain itu, masih terdapat kemungkinan terjadinya kelebihan muatan penumpang yang dapat meningkatkan risiko kecelakaan di laut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan tradisional masih memerlukan perhatian dan pengawasan yang lebih serius dari berbagai pihak. Pentingnya perlindungan konsumen dalam kegiatan usaha juga dijelaskan dalam penelitian mengenai implementasi etika bisnis Islam yang menunjukkan bahwa pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan usaha secara jujur, bertanggung jawab, dan memperhatikan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pelayanan yang baik dan bertanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban moral maupun hukum yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha (Alam dkk., 2022). Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat. Salah satu konsep yang sering digunakan dalam menjawab berbagai persoalan kontemporer adalah masalah mursalah. Konsep ini merupakan metode ijtihad yang digunakan untuk menetapkan hukum berdasarkan kemanfaatan umum selama tidak bertentangan dengan Al-Qur'an dan Hadis. Tujuan utama masalah mursalah adalah mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kemudharatan dalam kehidupan manusia (Dedi dkk., 2022).

Masalah Mursalah adalah pertimbangan kemaslahatan yang tidak memiliki dalil khusus (nash), tetapi tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Konsep ini memungkinkan hukum Islam untuk tetap adaptif dan kontekstual dalam

menyikapi perkembangan zaman, tanpa mengabaikan tujuan utama dari syariat itu sendiri, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta Maqashid Syariah. Sebagai metode ijtihad, masalah mursalah berfungsi menetapkan hukum baru ketika tidak ada nash yang jelas, menjaga kemaslahatan umat, menghindari kemudharatan, dan memastikan relevansi hukum Islam (Alfarabby & Mazaya, 2025). Penerapan masalah mursalah dalam kehidupan ekonomi modern juga telah banyak dikaji oleh para akademisi. Ahmad Qorib dan Isnaini Harahap menjelaskan bahwa masalah mursalah merupakan dasar penting dalam pengembangan praktik ekonomi Islam karena seluruh inovasi ekonomi pada dasarnya harus diarahkan untuk mewujudkan kemaslahatan masyarakat (Qorib dkk., 2016). Lebih lanjut, Muhammad Maksom menjelaskan bahwa konsep kemaslahatan menurut Al-Ghazali dapat digunakan sebagai dasar dalam menjawab berbagai perkembangan ekonomi kontemporer selama bertujuan memberikan manfaat dan menghindari kerugian bagi masyarakat. Dengan demikian, setiap aktivitas ekonomi harus memperhatikan keseimbangan antara keuntungan dan kemanfaatan sosial yang diperoleh masyarakat. Penelitian lain menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dan aktivitas ekonomi modern juga dapat dianalisis melalui perspektif masalah mursalah. Kemudahan layanan yang diberikan kepada masyarakat harus tetap memperhatikan perlindungan terhadap hak-hak pengguna sehingga manfaat yang diperoleh lebih besar daripada risiko yang ditimbulkan (Musanna, 2022). Konsep perlindungan masyarakat melalui pendekatan masalah mursalah juga terlihat dalam berbagai kebijakan publik. Suatu kebijakan dianggap sesuai dengan prinsip masalah mursalah apabila mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat luas serta mencegah terjadinya kerugian atau kemudharatan.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa keselamatan dan perlindungan konsumen merupakan bagian yang sangat penting dalam setiap aktivitas usaha, termasuk dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang Kabupaten Batu Bara. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan ke Pulau Pandang dengan perspektif masalah mursalah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha jasa penyeberangan serta bagaimana tinjauannya menurut perspektif masalah mursalah.

TINJAUAN LITERATUR

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh hak-haknya atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Dalam sektor transportasi penyeberangan, perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pelayanan, tetapi juga mencakup penyediaan fasilitas keselamatan, informasi yang jelas, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap risiko yang mungkin dialami penumpang. Penelitian

Sinaga, Sidabalok, dan Suhardin menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada jasa angkutan kapal penyeberangan harus diwujudkan melalui pemenuhan aspek keamanan dan keselamatan penumpang sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kekurangan seperti minimnya informasi keselamatan dan lemahnya pengawasan terhadap penyedia jasa transportasi. Perlindungan konsumen dalam perspektif masalah mursalah tidak hanya diterapkan pada sektor perdagangan, tetapi juga pada berbagai layanan yang melibatkan hak dan keselamatan konsumen. Penelitian Filla Raudhotul Jannah dan Ratnasari Fajariya Abidin mengenai perlindungan konsumen pada transaksi Facebook Marketplace menunjukkan bahwa lemahnya regulasi dan mekanisme perlindungan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa prinsip masalah mursalah menuntut adanya perlindungan yang mampu mencegah kerugian dan memberikan kemanfaatan bagi masyarakat. Penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis karena berfokus pada transaksi digital, sedangkan penelitian penulis mengkaji perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan perahu nelayan menuju Pulau Pandang (Raudhatul Jannah & Fajariya Abidin, 2025).

State of the Art Posisi penelitian ini berada pada irisan antara hukum perlindungan konsumen, hukum transportasi laut, dan hukum ekonomi syariah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya meninjau aspek perlindungan konsumen atau teori masalah mursalah secara terpisah, penelitian ini menghubungkan keduanya dalam konteks empiris jasa penyeberangan perahu nelayan menuju Pulau Pandang. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian perlindungan konsumen berbasis maqashid syariah, khususnya pada sektor transportasi wisata bahari. Berdasarkan studi terdahulu, penelitian mengenai perlindungan konsumen pada jasa penyeberangan umumnya masih berfokus pada aspek hukum positif dan pemenuhan hak konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, penelitian tentang masalah mursalah lebih banyak membahas konsep dan teori Al-Ghazali secara normatif. Belum ditemukan penelitian yang secara khusus menganalisis perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan pengunjung menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang Kabupaten Batu Bara dengan perspektif masalah mursalah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada integrasi antara kajian perlindungan konsumen jasa transportasi laut tradisional dengan analisis masalah mursalah, khususnya dalam menilai pemenuhan aspek keselamatan penumpang sebagai implementasi hifz al-nafs dalam maqashid Syariah.

Penelitian Khairunnisa Harahap dan Abd Rahman Harahap dari Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sumatera Utara menjelaskan bahwa pelayanan transportasi yang tidak memperhatikan keselamatan dan kenyamanan penumpang bertentangan dengan prinsip kemaslahatan dalam hukum Islam. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perlindungan terhadap keselamatan penumpang merupakan bagian dari hifz al-nafs dalam maqashid syariah yang wajib dijaga dalam setiap aktivitas pelayanan publik (Harahap & Harahap, 2025). Dalam konteks perlindungan

konsumen, berbagai penelitian menunjukkan bahwa konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, keberadaan aturan hukum dan pengawasan pemerintah menjadi sangat penting untuk menjamin hak-hak konsumen serta mencegah terjadinya kerugian akibat pelayanan yang tidak memenuhi standar keselamatan dan keamanan (Raudhotul Jannah & Fajariya Abidin, 2025). Perlindungan konsumen berbasis masalah mursalah juga menekankan pentingnya menjaga kepentingan masyarakat dari berbagai bentuk kerugian yang dapat timbul dalam kegiatan ekonomi. Perlindungan tersebut tidak hanya berorientasi pada aspek keuntungan ekonomi semata, tetapi juga memperhatikan keselamatan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan utama syariat Islam. Selain itu, penelitian mengenai kebijakan ekonomi syariah menunjukkan bahwa prinsip maqashid syariah harus menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Setiap kebijakan yang mampu menjaga keselamatan dan kesejahteraan masyarakat dianggap sejalan dengan prinsip kemaslahatan dalam Islam.

Literatur yang dikaji dalam penelitian ini merujuk pada peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan keselamatan transportasi laut, serta menitikberatkan analisis masalah mursalah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas ketidakadilan fasilitas tempat duduk, tinjauan literatur dalam penelitian ini lebih banyak mengulas aspek ketersediaan alat keselamatan seperti jaket pelampung, pembatasan kapasitas muatan, prosedur keberangkatan, serta pengawasan operasional sebagai indikator utama perlindungan konsumen. Selain perbedaan objek dan regulasi yang dirujuk, terdapat perbedaan dalam aspek kebaruan kajian. Penelitian Harahap dan Harahap mengisi kekosongan kajian mengenai perlindungan penumpang kereta api lokal di Sumatera Utara yang sebelumnya banyak diteliti di wilayah Jawa. Sedangkan dalam tinjauan literatur penelitian ini, posisi kebaruan terletak pada integrasi kajian hukum perlindungan konsumen, hukum transportasi laut, dan hukum ekonomi syariah dalam konteks penyeberangan wisata yang belum banyak dikaji. Penelitian ini juga mengacu pada literatur yang membandingkan perlindungan konsumen di sektor jasa lain maupun transaksi digital, sehingga memberikan perspektif yang lebih luas dalam menilai bahwa keselamatan pelayaran merupakan kebutuhan primer yang tidak dapat dikompromikan demi keuntungan ekonomi, sebagaimana prinsip utama dalam masalah mursalah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris merupakan penelitian yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*), tetapi juga sebagai perilaku yang terjadi dalam kehidupan masyarakat (*law in action*) (Noor, 2023). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan *living case study*, perundang-undangan (*statute approach*) untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen

serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menganalisis berdasarkan konsep masalah mursalah.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pihak pengelola jasa penyebrangan dan konsumen. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, serta literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan konsep masalah mursalah (Kamila & Efendi, 2023). Adapun studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti arsip, foto kegiatan penyebrangan, catatan lapangan, serta dokumen lain yang mendukung analisis penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif bertujuan untuk mengorganisasikan, menginterpretasikan, dan memahami data yang diperoleh sehingga menghasilkan temuan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian (Rijal Fadli, 2021). Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis dan menghindari data yang tidak berkaitan dengan penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data yang diperoleh dari lapangan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan diperoleh melalui proses interpretasi terhadap data yang telah dikumpulkan sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian secara sistematis dan objektif (Assyakurrohim dkk., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik Jasa Penyebrangan Menggunakan Perahu Nelayan Ke Pulau Pandang Batu Bara

Pulau Pandang merupakan salah satu destinasi wisata bahari yang berada di Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara. Akses menuju Pulau Pandang sebagian besar menggunakan transportasi laut berupa perahu nelayan yang dikelola masyarakat setempat maupun pengelola trip wisata. Penyebrangan dilakukan melalui Tangkahan Zahir menuju Pulau Pandang dengan menggunakan perahu berukuran sedang maupun besar sesuai jumlah penumpang. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, jasa penyebrangan menuju Pulau Pandang telah beroperasi sejak sekitar tahun 2016. Pengelolaan jasa penyebrangan sebagian besar masih dilakukan secara mandiri oleh masyarakat nelayan dan belum seluruhnya berbentuk perusahaan resmi. Aktivitas penyebrangan meningkat terutama pada musim liburan dan hari besar

seperti Idulfitri karena meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pandang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pengelola trip penyeberangan ke Pulau Pandang yang telah bekerja selama dua tahun, diketahui bahwa terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengoperasikan jasa penyeberangan, seperti izin operasional, kondisi perahu yang aman, alat keselamatan, dan kemampuan pengemudi perahu. Akan tetapi, menurut informan, pada praktiknya masih terdapat perahu yang beroperasi secara sederhana sehingga belum seluruh persyaratan keselamatan dapat dipenuhi secara maksimal. Terkait legalitas operasional, informan menjelaskan bahwa sebagian besar perahu masih dikelola secara mandiri oleh nelayan dan belum berbentuk perusahaan resmi. Namun demikian, pengelola trip tetap berusaha memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Dalam hal kapasitas penumpang, informan menjelaskan bahwa perahu ukuran sedang memiliki kapasitas sekitar 45 orang, sedangkan perahu besar dapat mengangkut sekitar 150 orang penumpang. Menurut informan, pihak trip tidak pernah membawa penumpang melebihi kapasitas. Akan tetapi, praktik kelebihan kapasitas pernah terjadi di luar pengelolaan resmi trip, khususnya pada masa libur Idulfitri akibat meningkatnya jumlah wisatawan dan adanya pihak tertentu atau calo yang mengambil keuntungan dari kondisi tersebut.

Berkaitan dengan fasilitas keselamatan, informan menyatakan bahwa pihak pengelola telah menyediakan jaket pelampung meskipun belum seluruh perahu memiliki fasilitas keselamatan yang lengkap. Selain itu, seluruh penumpang diwajibkan menggunakan jaket pelampung selama perjalanan, walaupun masih terdapat penumpang yang enggan menggunakannya. Sebelum keberangkatan, pengelola trip juga memberikan pengarahan keselamatan kepada penumpang sebanyak dua kali, yaitu pada malam sebelum keberangkatan dan saat berada di lokasi penyeberangan sebelum menaiki perahu. Pengarahan tersebut berupa larangan mencelupkan tangan ke laut, larangan terlalu banyak bergerak selama perjalanan, dan imbauan menjaga keseimbangan di atas perahu. Selama kegiatan trip berlangsung belum pernah terjadi kecelakaan penyeberangan menuju Pulau Pandang. Namun apabila terjadi kecelakaan, pihak pengelola trip menyatakan bersedia bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penumpang. Informan juga menyatakan bahwa keselamatan penumpang merupakan prioritas utama sehingga kondisi cuaca, kondisi perahu, dan alat keselamatan selalu diperhatikan sebelum keberangkatan dilakukan. Dalam hal tarif penyeberangan, informan menjelaskan bahwa tarif perjalanan bersifat fleksibel tergantung kebutuhan penumpang. Tarif normal berkisar antara Rp175.000 sampai Rp200.000 per orang termasuk makan siang. Selain itu, penumpang juga diberikan informasi mengenai keselamatan sebanyak dua kali sebelum keberangkatan.

Peneliti juga menemukan bahwa fasilitas keselamatan pada beberapa perahu nelayan yang digunakan sebagai sarana penyeberangan menuju Pulau Pandang masih belum tersedia secara lengkap. Salah satu temuan utama adalah jumlah jaket pelampung yang belum mencukupi untuk seluruh penumpang yang berada di atas

perahu. Selain itu, peneliti juga tidak menemukan adanya beberapa perlengkapan keselamatan pendukung seperti pelampung cincin, alat komunikasi darurat, maupun kotak pertolongan pertama (P3K) pada sebagian perahu yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek keselamatan dalam penyelenggaraan jasa penyeberangan masih belum sepenuhnya memenuhi prinsip perlindungan konsumen. Padahal, perlengkapan keselamatan merupakan sarana penting yang berfungsi mengurangi risiko kerugian dan korban jiwa apabila terjadi keadaan darurat selama pelayaran. Keterbatasan fasilitas keselamatan tersebut dapat menimbulkan rasa kurang aman bagi penumpang, terutama mengingat perjalanan menuju Pulau Pandang memerlukan waktu sekitar tiga jam dan dilakukan di wilayah perairan terbuka yang memiliki risiko tertentu. Selain kurang lengkapnya alat keselamatan, bahwa masih terdapat penumpang yang tidak menggunakan jaket pelampung selama perjalanan berlangsung. Kondisi ini diperparah dengan belum optimalnya pengawasan dari pihak pengelola terhadap penerapan prosedur keselamatan di atas perahu. Beberapa penumpang bahkan terlihat dapat bergerak bebas dan menyentuh air laut selama perjalanan tanpa adanya teguran maupun peringatan dari awak perahu. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan budaya keselamatan masih belum berjalan secara maksimal. Apabila ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen, kondisi tersebut menunjukkan bahwa hak konsumen untuk memperoleh rasa aman dan keselamatan selama menggunakan jasa penyeberangan belum terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berupa penyediaan alat keselamatan yang lengkap sesuai jumlah penumpang, peningkatan pengawasan terhadap penggunaan perlengkapan keselamatan, serta pemberian edukasi kepada penumpang mengenai pentingnya mematuhi prosedur keselamatan selama perjalanan. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menuju Pulau Pandang dapat terlaksana secara lebih efektif dan memberikan jaminan keselamatan yang lebih baik bagi seluruh penumpang.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu penumpang yang diketahui bahwa dirinya telah menggunakan jasa penyeberangan menuju Pulau Pandang sekitar tujuh sampai delapan kali. Informan memilih menggunakan jasa trip penyeberangan karena jadwal perjalanan telah diatur sehingga dianggap lebih praktis dan memudahkan penumpang. Terkait keselamatan perjalanan, informan menyatakan bahwa dirinya merasa cukup aman selama perjalanan terutama apabila kondisi cuaca mendukung. Menurut informan, pihak trip biasanya memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum keberangkatan agar penumpang tidak panik selama perjalanan berlangsung. Informan juga menyatakan bahwa jaket pelampung tersedia di perahu, tetapi jumlahnya terkadang hanya sekitar dua atau tiga buah saja. Selain itu, berdasarkan pengamatan informan, kondisi perahu yang digunakan selama perjalanan terlihat layak dipakai dan tidak ditemukan kerusakan yang mencurigakan baik dari segi mesin maupun kondisi fisik perahu. Dalam hal tarif perjalanan, informan menilai bahwa tarif penyeberangan sudah cukup transparan karena telah dicantumkan melalui banner informasi sehingga penumpang dapat mengetahui biaya

perjalanan sebelum keberangkatan. Meskipun demikian, informan mengaku belum memahami secara detail mengenai hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa penyeberangan. Informan hanya mengetahui bahwa penumpang berhak memperoleh perjalanan yang aman, perahu yang layak, serta informasi yang jelas mengenai tarif dan kondisi perjalanan. Informan juga menyatakan bahwa apabila terjadi kecelakaan maka pihak pengelola trip dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap penumpang.

Menurut informan, permasalahan yang mereka hadapi adalah belum terpenuhinya hak atas keamanan dan keselamatan karena masih ditemukan perahu yang belum dilengkapi alat keselamatan secara memadai, seperti jumlah jaket pelampung yang tidak mencukupi seluruh penumpang dan tidak tersedianya alat komunikasi darurat. Dengan demikian, pihak yang dirugikan akibat kondisi tersebut adalah konsumen jasa penyeberangan. Informan berharap agar masyarakat lebih berhati-hati dalam memilih jasa penyeberangan dan berharap tersedia kapal yang lebih cepat agar perjalanan menuju Pulau Pandang menjadi lebih nyaman. Kondisi sebagian besar perahu penyeberangan masih terlihat layak digunakan dan tidak ditemukan kerusakan besar pada badan perahu. Akan tetapi, fasilitas keselamatan pada beberapa perahu masih belum lengkap, terutama jumlah jaket pelampung yang belum tersedia untuk seluruh penumpang. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, pengarahan keselamatan telah dilakukan sebelum keberangkatan. Akan tetapi, masih terdapat sebagian penumpang yang tidak menggunakan jaket pelampung selama perjalanan.

Pengawasan pemerintah terlihat lebih banyak dilakukan terhadap perahu besar yang resmi, sedangkan sebagian besar perahu nelayan ukuran sedang masih merupakan milik pribadi masyarakat dan belum memperoleh pengawasan secara maksimal. Praktik perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang telah menunjukkan adanya upaya perlindungan terhadap keselamatan penumpang. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pengarahan keselamatan sebelum keberangkatan, perhatian terhadap kondisi cuaca, serta upaya penyediaan alat keselamatan berupa jaket pelampung oleh pihak pengelola trip. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya jumlah fasilitas keselamatan pada beberapa perahu dan belum meratanya pengawasan terhadap seluruh armada penyeberangan. Selain itu, pada kondisi tertentu seperti musim libur, masih terdapat praktik pengangkutan penumpang melebihi kapasitas yang berpotensi membahayakan keselamatan penumpang.

Peneliti juga mengetahui dari penumpang tersebut bahwa rasa aman selama perjalanan juga belum sepenuhnya maksimal karena fasilitas keselamatan belum tersedia secara lengkap pada seluruh perahu. Selain itu, sebagian penumpang juga belum memahami secara detail mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen jasa transportasi laut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat mengenai perlindungan konsumen masih relatif rendah. Meskipun demikian, pihak

pengelola trip telah menunjukkan adanya tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang dengan memberikan pengarahan keselamatan sebelum keberangkatan serta menyatakan kesediaan bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan selama perjalanan. Transparansi tarif perjalanan yang disampaikan melalui banner informasi juga menunjukkan adanya upaya memberikan informasi yang jelas kepada konsumen sebelum menggunakan jasa penyeberangan. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa praktik perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang telah menunjukkan adanya upaya menjaga keselamatan penumpang, namun pelaksanaannya masih belum optimal sehingga diperlukan peningkatan fasilitas keselamatan, pengawasan, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keselamatan dalam transportasi laut.

Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Penyeberangan Ke Pulau Pandang Batu Bara Berdasarkan Perlindungan hukum

Perlindungan konsumen pada dasarnya telah memiliki landasan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK memberikan jaminan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dalam konteks jasa penyeberangan, pemilik atau pengelola perahu nelayan berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan penumpang merupakan konsumen yang berhak memperoleh pelayanan yang aman sesuai dengan standar keselamatan (Sakinah & Hasanah, 2025). Pengaturan mengenai hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, khususnya pasal 4 huruf a, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Ketentuan ini mengandung makna bahwa setiap penyedia jasa penyeberangan wajib memastikan kondisi kapal layak berlayar, menyediakan perlengkapan keselamatan seperti jaket pelampung, pelampung penolong, serta melakukan pelayaran dengan memperhatikan kondisi cuaca dan kapasitas penumpang (Kurniasih dkk., 2022).

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam penelitian ini, yang dimaksud sebagai konsumen adalah wisatawan atau penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan perahu nelayan menuju Pulau Pandang dengan membayar sejumlah tarif kepada pengelola jasa penyeberangan. Para penumpang tersebut berhak memperoleh perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam UUPK (Alberta Liza Quintarti, 2024).

Aspek keamanan adalah hal yang paling penting dalam penelitian ini. Pentingnya peralatan keselamatan yang memadai dalam layanan speedboat bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga tindakan pencegahan untuk menghindari kecelakaan yang dapat membahayakan nyawa penumpang. Menurut Peraturan

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Bisnis Kegiatan Pariwisata Air Risiko Sedang-Tinggi, peralatan keselamatan yang harus disediakan oleh penyedia layanan speedboat meliputi:

1. Jaket Pelampung: Setiap penumpang harus mengenakan jaket pelampung yang memenuhi standar keselamatan.
2. *Ring Buoy*: Digunakan untuk pertolongan pertama jika penumpang jatuh ke laut.
3. Alat Pemadam Api Ringan (APAR): Untuk menangani kebakaran yang terjadi di perahu.
4. Peralatan Komunikasi Dua Arah: Seperti radio VHF, untuk memastikan komunikasi dengan pihak berwenang dalam keadaan darurat dan radio VHF yang dilengkapi dengan peringatan cuaca.
5. Kotak P3K: Berisi peralatan medis dasar untuk pertolongan pertama
6. Perahu Penyelamat: Fungsi utama kapal penyelamat termasuk membantu penumpang jika terjadi kecelakaan atau kerusakan pada speedboat, dan mempercepat evakuasi dalam kondisi darurat, seperti cuaca buruk atau kecelakaan (Tazkia Aulia & Permata, 2025).

Sarana utama dalam transportasi laut adalah kapal yang memiliki berbagai jenis sesuai dengan fungsi dan kegunaannya. Kapal penumpang digunakan untuk mengangkut manusia, kapal barang untuk distribusi logistik dan komoditas, kapal tanker untuk mengangkut muatan cair seperti minyak dan gas, kapal feri untuk melayani penyeberangan antarpulau, serta kapal nelayan yang digunakan dalam kegiatan perikanan dan sering dimanfaatkan masyarakat pesisir sebagai sarana transportasi lokal. Keberagaman jenis kapal menunjukkan luasnya cakupan pelayanan yang diberikan oleh sektor transportasi laut. Pasal 1 angka 32 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (beserta perubahan melalui UU Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas UU Nomor 17 Tahun 2008), yang mendefinisikan keselamatan dan keamanan pelayaran sebagai suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan, serta perlindungan lingkungan maritim. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa setiap penyelenggara angkutan laut memiliki kewajiban untuk menjamin keselamatan pengguna jasa selama proses pelayaran berlangsung. (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, t.t.). Transportasi laut memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya pada wilayah kepulauan dan destinasi wisata bahari. Seiring meningkatnya aktivitas wisata laut, penggunaan perahu nelayan sebagai sarana penyeberangan wisata juga semakin berkembang. Namun, peningkatan aktivitas tersebut tidak selalu diikuti dengan terpenuhinya standar keselamatan dan perlindungan konsumen. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko bagi pengguna jasa transportasi laut, terutama apabila fasilitas keselamatan, kapasitas angkut, dan pengawasan operasional belum terlaksana secara optimal. Perlindungan konsumen menjadi aspek penting karena berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan (Suranto dkk., 2026).

Banyak upaya yang telah dilakukan di Indonesia yang didasarkan pada asas serta tujuan yang diharapkan menjadi acuan dalam penggunaannya yaitu asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan asas keselamatan, asas keadilan dan asas kepastian hukum. Dengan adanya upaya untuk melindungi konsumen ini diharapkan mampu untuk menghilangkan segala bentuk kejahatan atau perilaku yang dapat merugikan para konsumen (Siti Widyastuti dkk., 2022). Fokus terhadap keselamatan penumpang, khususnya yang menggunakan angkutan laut, bahwa sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Pelayaran, pembinaan pelayaran yang meliputi pengaturan, pengendalian dan pengawasan, dilakukan oleh Pemerintah. Persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran menyangkut keadaan angkutan perairan, terpenuhinya rambu-rambu pelayaran dari dan ke pelabuhan, serta kondisi lingkungan maritime (Faridah & Apriana Fajarwati, 2022). Persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran tidak hanya berkaitan dengan kondisi kapal atau alat angkut yang digunakan, tetapi juga mencakup kelengkapan sarana pendukung pelayaran, seperti rambu-rambu navigasi, fasilitas pelabuhan, jalur pelayaran yang aman, serta kondisi lingkungan maritim yang mendukung keselamatan perjalanan. Seluruh aspek tersebut harus terpenuhi agar risiko kecelakaan laut dapat diminimalkan dan hak konsumen untuk memperoleh rasa aman selama menggunakan jasa transportasi dapat terjamin. keselamatan pelayaran merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah sebagai regulator dan penyedia jasa sebagai pelaksana kegiatan transportasi. ketentuan tersebut memiliki relevansi yang sangat erat karena keselamatan penumpang menjadi isu utama dalam penyelenggaraan transportasi laut tradisional.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (beserta perubahan melalui UU Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas UU Nomor 17 Tahun 2008), pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas wilayah daratan atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai lokasi kegiatan pemerintahan dan kegiatan usaha. Pelabuhan berfungsi sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran (Ahyana Syahila Sukmana, 2025). Dalam konteks penelitian keberadaan pelabuhan atau dermaga menjadi aspek yang sangat penting karena merupakan titik awal dan akhir pelayanan transportasi yang diterima oleh konsumen. Fasilitas pelabuhan yang memadai, seperti tempat naik turun penumpang yang aman, ruang tunggu, informasi perjalanan, serta sarana keselamatan darurat, merupakan bagian dari hak konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa. Namun, berdasarkan kondisi yang ditemukan di beberapa lokasi penyeberangan tradisional, aktivitas keberangkatan dan kedatangan perahu nelayan sering kali dilakukan pada dermaga sederhana yang belum sepenuhnya memenuhi standar keselamatan pelayaran. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan risiko bagi penumpang, terutama saat cuaca buruk atau ketika jumlah penumpang melebihi kapasitas perahu.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen merupakan peraturan

pelaksana dari Pasal 29 dan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. PP ini mengatur bahwa pemerintah bertanggung jawab melakukan pembinaan dan pengawasan guna menjamin terpenuhinya hak konsumen serta terlaksananya kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 2 ditegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen agar hak konsumen dapat diperoleh dan kewajiban pelaku usaha dapat dilaksanakan. Selanjutnya, Pasal 3 menyebutkan bahwa pembinaan dilakukan oleh Menteri atau menteri teknis sesuai bidangnya, antara lain untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, mengembangkan lembaga perlindungan konsumen, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang perlindungan konsumen. Dalam konteks jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang, menteri teknis yang dimaksud adalah Menteri Perhubungan, yang memiliki tanggung jawab melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen di bidang transportasi. Dengan demikian, penyelenggara jasa penyeberangan wajib memperoleh pembinaan agar mampu memberikan pelayanan yang memenuhi aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi penumpang. Selain pembinaan, PP ini juga mengatur pengawasan. Pasal 7 menyatakan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pasal 8 menjelaskan bahwa pengawasan pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu barang atau jasa, termasuk pada proses penyediaan dan penjualan jasa (Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, 2001). Berdasarkan ketentuan tersebut, penyelenggara jasa penyeberangan perahu nelayan menuju Pulau Pandang seharusnya tidak hanya mematuhi kewajiban yang diatur dalam UUPK, tetapi juga berada di bawah pembinaan dan pengawasan pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan. Apabila masih ditemukan tidak tersedianya alat keselamatan yang memadai, maka kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan dan pengawasan sebagaimana diamanatkan dalam PP Nomor 58 Tahun 2001 belum terlaksana secara optimal sehingga berpotensi mengurangi perlindungan hukum bagi konsumen jasa penyeberangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 61 Tahun 2021 mengatur penyelenggaraan angkutan sungai dan danau, yang meliputi kewajiban dan tanggung jawab pengangkut, standar pelayanan minimal, tata cara pengangkutan, pembinaan, pengawasan, dan sanksi administratif. Meskipun objek penelitian berupa jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan, ketentuan dalam peraturan ini dapat dijadikan acuan mengenai standar pelayanan dan perlindungan terhadap pengguna jasa angkutan perairan. Perlindungan terhadap konsumen juga ditegaskan dalam Pasal 32 sampai Pasal 34 yang mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan penumpang serta barang yang diangkut. Pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian akibat kematian atau luka penumpang, kehilangan atau kerusakan barang, keterlambatan perjalanan, maupun kerugian pihak ketiga.

Selain itu, penyelenggara angkutan wajib mengasuransikan tanggung jawab tersebut sebagai bentuk jaminan perlindungan hukum bagi pengguna jasa. Pasal 36 mengatur bahwa setiap penyelenggara angkutan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kemudahan, kenyamanan, dan kesetaraan. Pemenuhan standar tersebut diperiksa oleh petugas yang berwenang sehingga pelayanan yang diberikan kepada penumpang tetap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Permenhub ini juga mengatur bahwa pemerintah melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional angkutan untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal melalui monitoring dan evaluasi, baik secara berkala maupun insidental berdasarkan laporan pengguna jasa. Apabila penyelenggara melanggar ketentuan, seperti tidak memenuhi kewajiban pelayanan, tidak menyediakan SPM, atau tidak memberikan perlindungan sebagaimana diatur, dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, pembekuan izin, hingga pencabutan izin usaha (PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 61 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN SUNGAI DAN DANAU, 2021).

Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Penyebrangan Ke Pulau Pandang Batu Bara Prespektif Masalah Mursalah

Mashlahah yaitu mendatangkan manfaat dan menolak kemudharatan perbedaannya terletak pada apa yang menjadi ukuran untuk menentukan manfaat dan kemudharatan itu sendiri. Artinya, jika seseorang melakukan perbuatan yang dimaksudkan untuk memelihara kelima aspek tujuan syara' dikatakan masalahah. Di samping itu upaya untuk menolak segala bentuk kemudharatan yang berkaitan dengan kelima aspek tujuan syara' tersebut juga dinamakan masalahah. Hakikat masalahah mursalah adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan dan menghindarkan keburukan bagi manusia, dimana apa yang baik menurut akal juga selaras dengan tujuan syara menetapkan hukum dan apa yang baik menurut akal dan selaras dengan tujuan syara tersebut tidak ditemukan petunjuknya secara khusus baik berupa pengakuannya maupun penolakannya (Qorib dkk., t.t.). Masalahah mursalah diartikan sebagai penetapan hukum berdasarkan kemaslahatan umum yang tidak secara tegas disebutkan dalam Al-Qur'an dan hadis, namun apabila dilaksanakan akan membawa manfaat bagi masyarakat, sedangkan apabila ditinggalkan dapat menimbulkan kerusakan atau kemudharatan yang bersifat umum (Shodiq & Abdussalam, 2022).

Menurut Imam Al-Ghazali dalam kitab Al-Mustashfa, masalahah merupakan segala sesuatu yang bertujuan untuk menjaga tujuan-tujuan pokok syariat (*maqashid al-syari'ah*), yaitu memelihara agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-'aql*), keturunan (*hifz al-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*). Imam Al-Ghazali juga menegaskan bahwa suatu kemaslahatan tidak dapat hanya didasarkan pada penilaian manusia mengenai manfaat, tetapi harus sejalan dengan tujuan syariat dan tidak bertentangan dengan Al-Qur'an, Sunnah, maupun *ijma'* (Al-Ghazali, 2008). Oleh karena itu, keselamatan penumpang dalam jasa penyebrangan termasuk bagian dari *hifz al-nafs*

yang harus diwujudkan dalam setiap aktivitas pelayanan transportasi laut. Para ulama ushul fiqh mendefinisikan Masalah Mursalah sebagai kemaslahatan yang dianggap baik secara rasional, meskipun tidak ada nash yang secara khusus memerintahkan untuk menerimanya maupun menolaknya. Dengan demikian, Masalah Mursalah adalah kemaslahatan yang tidak didukung atau ditolak oleh dalil khusus, namun tujuan hukumnya selaras dengan prinsip umum syariat yang menekankan kemanfaatan dan mencegah kemudharatan (Anggraeni & Meilinda, 2024). Konsep masalah mursalah dalam hukum Islam dipahami sebagai kemaslahatan yang tidak secara eksplisit ditetapkan dalam nash, tetapi keberadaannya sangat penting untuk menjaga tujuan syariat maqashid al-syariah. Dalam konteks transaksi, perlindungan konsumen termasuk dalam kategori menjaga jiwa sehingga menjadi bagian dari daururiyyat al-khamsah yang wajib dijaga.

Setiap kebijakan maupun aktivitas yang bertujuan memberikan manfaat dan mencegah kemudharatan bagi masyarakat merupakan bentuk kemaslahatan yang sejalan dengan tujuan syariat Islam. Kemaslahatan tidak hanya diukur dari tujuan yang ingin dicapai, tetapi juga dari bagaimana pelaksanaannya mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat (Cahara & Marlina Tarigan, 2025). Perlindungan terhadap keselamatan penumpang menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan tujuan syariat dalam menjaga jiwa (*hifz al-nafs*). Oleh karena itu, penyediaan fasilitas keselamatan yang memadai, pengawasan terhadap kapasitas penumpang, serta kepatuhan terhadap prosedur keselamatan merupakan bentuk upaya mewujudkan kemaslahatan dan mencegah terjadinya kemudharatan bagi konsumen. Selain menjaga jiwa (*hifz al-nafs*), juga berkaitan dengan perlindungan harta (*hifz al-mal*).

Penumpang yang telah membayar biaya perjalanan memiliki hak untuk memperoleh layanan yang aman dan sesuai dengan standar keselamatan. Apabila keselamatan penumpang diabaikan, maka tidak hanya berpotensi mengancam keselamatan jiwa, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen. Pemenuhan standar keselamatan dalam jasa penyeberangan merupakan bentuk tanggung jawab yang sejalan dengan prinsip *hifz al-mal* dan *hifz al-nafs* dalam maqashid syariah. Apabila ditinjau lebih lanjut, perlindungan terhadap jiwa (*hifz al-nafs*) tidak hanya dimaknai sebagai upaya menyelamatkan seseorang ketika kecelakaan telah terjadi, tetapi juga mencakup kewajiban melakukan tindakan pencegahan terhadap segala potensi bahaya sebelum menimbulkan korban. Penyedia jasa penyeberangan tidak cukup hanya menyediakan alat keselamatan sebagai formalitas, melainkan harus memastikan bahwa seluruh perlengkapan tersebut tersedia dalam jumlah yang memadai, layak digunakan, serta benar-benar dimanfaatkan oleh setiap penumpang. Dalam perspektif masalah mursalah, tindakan preventif memiliki kedudukan yang lebih utama dibandingkan penanggulangan setelah terjadinya kerugian karena tujuan syariat adalah mencegah kemudharatan sebelum terjadi.

Masalah mursalah menegaskan bahwa suatu kebijakan atau praktik hanya dapat dikatakan mewujudkan kemaslahatan apabila pelaksanaannya benar-benar

memberikan manfaat yang lebih besar daripada risiko yang ditimbulkan serta menjamin perlindungan hak masyarakat secara adil. Masih terbatasnya fasilitas keselamatan dan kurang optimalnya pengawasan dalam jasa penyeberangan menuju Pulau Pandang menunjukkan bahwa tujuan kemaslahatan belum tercapai secara maksimal. Kondisi tersebut menuntut adanya peningkatan standar keselamatan agar perlindungan konsumen dapat terwujud secara efektif dan sejalan dengan tujuan syariat Islam dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masalah mursalah juga menekankan pentingnya mencegah kerugian yang lebih besar sebelum terjadi. Dalam konteks jasa penyeberangan, upaya pemenuhan standar keselamatan, seperti penyediaan pelampung, pembatasan kapasitas penumpang, serta kondisi perahu yang layak beroperasi, merupakan bentuk tindakan preventif untuk menghindari risiko kecelakaan. Apabila aspek-aspek tersebut diabaikan, maka dapat menimbulkan mudarat bagi konsumen dan bertentangan dengan tujuan syariat yang menghendaki terciptanya keamanan, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada jasa penyeberangan bukan hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga merupakan implementasi nilai-nilai masalah mursalah dalam menjaga keselamatan dan kemanfaatan bagi seluruh pihak yang terlibat (R. A. Lubis & Sativa, 2026). Dari sudut pandang masalah mursalah, manfaat ekonomi yang diperoleh masyarakat melalui penyelenggaraan jasa penyeberangan memang merupakan bentuk kemaslahatan. Namun, kemanfaatan ekonomi tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk mengabaikan aspek keselamatan penumpang. Apabila keuntungan ekonomi dicapai dengan mengorbankan keamanan konsumen, maka kemaslahatan yang dihasilkan menjadi tidak sempurna karena bertentangan dengan tujuan utama syariat, yaitu menjaga jiwa manusia. Dengan demikian, kemanfaatan ekonomi dan perlindungan konsumen harus berjalan secara seimbang agar tidak menimbulkan kemudaratatan yang lebih besar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pengelola telah memberikan pengarahan keselamatan sebelum keberangkatan dan menyediakan jaket pelampung bagi penumpang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen masih berada pada tahap pemenuhan sebagian kewajiban keselamatan dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kehati-hatian (*precautionary principle*). Meskipun pengarahan keselamatan telah diberikan, efektivitas perlindungan tidak hanya diukur dari adanya imbauan kepada penumpang, tetapi juga dari sejauh mana pengelola mampu memastikan seluruh standar keselamatan benar-benar diterapkan secara konsisten. Dengan demikian, masih adanya kekurangan fasilitas keselamatan menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik di lapangan dengan tujuan perlindungan konsumen yang berorientasi pada pencegahan risiko. Upaya tersebut menunjukkan adanya usaha untuk menjaga keselamatan penumpang selama perjalanan. Ditemukan juga bahwa jasa penyeberangan tersebut memiliki peran penting bagi masyarakat dan wisatawan karena menjadi akses utama menuju Pulau Pandang. Kehadiran layanan ini memberikan manfaat ekonomi bagi nelayan sekaligus mempermudah mobilitas pengunjung. Dalam kajian masalah

mursalah, kondisi ini termasuk bentuk kemaslahatan karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung keberlangsungan ekonomi lokal. Namun, di sisi lain masih ditemukan beberapa aspek perlindungan konsumen yang belum terpenuhi secara optimal, seperti kurangnya penggunaan alat keselamatan, tidak tersedianya pelampung bagi seluruh penumpang, kapasitas penumpang yang terkadang melebihi batas, serta belum adanya standar operasional yang jelas terkait keselamatan pelayaran. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi mudarat yang dapat mengancam keselamatan jiwa penumpang. Dalam maqashid syariah, perlindungan terhadap jiwa (*hifz al-nafs*) termasuk bagian dari masalah daruriyyah, yaitu kebutuhan primer yang wajib dijaga. Keselamatan penumpang menjadi prioritas utama karena berkaitan langsung dengan perlindungan nyawa manusia (Muqit, 2022). Oleh sebab itu, penyedia jasa penyeberangan memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan keamanan konsumen selama perjalanan. Apabila aspek keselamatan diabaikan, maka praktik tersebut bertentangan dengan tujuan syariat karena dapat menimbulkan bahaya bagi masyarakat. Selain *hifz al-nafs*, perlindungan konsumen juga berkaitan dengan *hifz al-mal* atau perlindungan harta. Konsumen yang telah membayar jasa penyeberangan berhak memperoleh pelayanan yang layak, aman, dan sesuai dengan standar keselamatan. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar keamanan, maka hak konsumen sebagai pengguna jasa belum terpenuhi secara maksimal.

Upaya pengelola dalam memberikan pengarahan keselamatan sebelum keberangkatan serta penyediaan jaket pelampung menunjukkan adanya usaha untuk menjaga keselamatan penumpang selama perjalanan. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum terlaksana secara optimal. Masih ditemukan keterbatasan jumlah jaket pelampung, belum lengkapnya perlengkapan keselamatan pada beberapa perahu, serta kurang optimalnya pengawasan terhadap penggunaan alat keselamatan selama perjalanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan *hifz al-nafs* belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat potensi risiko yang dapat mengancam keselamatan konsumen.

Menurut konsep masalah mursalah Al-Ghazali, segala bentuk aktivitas yang berkaitan dengan keselamatan masyarakat harus diarahkan untuk mencegah kemudarat dan mewujudkan kemanfaatan yang lebih besar. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas keselamatan yang lengkap, pengawasan yang lebih ketat terhadap penumpang, serta peningkatan standar keselamatan penyeberangan menjadi langkah yang penting untuk mewujudkan kemaslahatan dan memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen pengguna jasa penyeberangan menuju Pulau Pandang. Dengan demikian, berdasarkan perspektif masalah mursalah, jasa penyeberangan perahu nelayan ke Pulau Pandang pada dasarnya diperbolehkan karena memberikan manfaat bagi masyarakat. Akan tetapi, pengelola jasa wajib meningkatkan aspek perlindungan konsumen terutama pada keselamatan penumpang agar kemaslahatan yang tercipta benar-benar sejalan dengan tujuan syariat Islam. Upaya seperti penyediaan alat keselamatan, pembatasan kapasitas

penumpang, serta peningkatan pengawasan perlu dilakukan agar tercapai kemaslahatan yang lebih sempurna dan terhindar dari unsur mudarat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan konsumen dalam jasa penyeberangan menggunakan perahu nelayan menuju Pulau Pandang Kabupaten Batu Bara belum terpenuhi secara memadai. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan masih terbatasnya ketersediaan alat keselamatan bagi penumpang, rendahnya kepatuhan penggunaan jaket pelampung selama perjalanan, lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan standar keselamatan, serta masih adanya praktik yang berpotensi membahayakan keselamatan penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa transportasi laut belum terlindungi secara optimal.

Ditinjau dari perspektif masalah mursalah, penyelenggaraan jasa penyeberangan yang tidak didukung oleh pemenuhan standar keselamatan secara menyeluruh bertentangan dengan tujuan syariat Islam dalam menjaga jiwa (hifz al-nafs) dan menjaga harta (hifz al-mal). Keselamatan penumpang merupakan kebutuhan daruriyyah yang wajib dipenuhi dan tidak dapat dikesampingkan oleh alasan apa pun. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas keselamatan yang tidak memadai, kurangnya pengawasan selama pelayaran, serta tidak terpenuhinya perlindungan terhadap konsumen menunjukkan bahwa kemaslahatan yang menjadi tujuan utama syariat belum terwujud secara maksimal dalam praktik jasa penyeberangan menuju Pulau Pandang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyana Syahila Sukmana. (2025). Perizinan Perusahaan Jasa Angkutan Laut dalam Melakukan Freight Forwarding (Ekspedisi) Berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Studi Kota Pontianak). *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, 3(2), 130–142. <https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v3i2.5016>
- Alam, A., Herianingrum, S., Leni Lestari, T., & Nurrahman, A. (2022). IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP SISTEM RESELLER DAN RELEVANSINYA DALAM UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Human Falah*.
- Alberta Liza Quintarti, M. (2024). Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perspektif Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7.
- Alfarabby, A., & Mazaya, A. (2025). *Maslahah Mursalah*.
- Al-Ghazali. (2008). *Al-Mustashfa Jilid 1: Rujukan Utama Ushul Fikih* (F. Hasmand, Ed.). Pustaka Al-Kautsar.
- Anggraeni, N. D., & Meilinda, F. P. (2024). MAQASID : Jurnal Studi Hukum Islam. *Jurnal Studi Hukum Islam*, 13(2), 65–69.

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Cahara, D., & Marlina Tarigan, T. (2025). Penetapan Tanah Hak Guna Bangunan Sebagai Objek Penertiban Tanah Terlantar Perspektif Masalah Mursalah. *MAQASID: Jurnal Studi Hukum Islam*, 15(1), 175–187.
- Dedi, Ibnu Rusydi, & Nursyamsi. (2022). Aplikasi Mashlahat Dalam Transaksi Ekonomi Syariah Kontemporer Di Indonesia Perspektif Legislasi. *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 190–206. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v5i4.351>
- Faridah, H., & Apriana Fajarwati, R. (2022). Pengawasan Transportasi Laut demi Mewujudkan Keselamatan dan Keamanan Pelayaran Nasional. *Jurnal Keamanan Nasional*.
- Harahap, K., & Harahap, A. R. (2025). *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Tanpa Kursi di Kereta Api Srilawangsa dalam Perspektif Mashlahah Mursalah barang dan / atau jasa yang aman , nyaman , dan sesuai dengan hak-haknya (Zulham , 2013). adil terhadap penumpang dengan tiket tanpa kur.* 6(7), 3015–3034.
- Kamila, Z., & Efendi, R. (2023). *Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kasus Pengguna E-Wallet Dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan).* 6(2). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>
- Kurniasih, E., Prasja, T. R., & Milandry, A. D. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Hal Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Travel Tanpa Izin Operasional. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(2), 231–244. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i2.3741>
- Lubis, R. A., & Sativa, A. (2026). RESTRUCTURING OF MOTORCYCLE SALE-BASED FINANCING THROUGH MEDIATION FROM THE PERSPECTIVE OF MASLAHAH MURSALAH. *Journal Analytica Islamica*, 15(3). <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica>JournalAnalyticaIslamicaJourn alhomepage:http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/indexhttp://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica
- Musanna, K. (2022). E-Commerce Practice in the Light of Mashlahah Mursalah. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 8(2), 331–340. <https://doi.org/10.20885/jielariba.vol8.iss2.art12>
- Noor, A. (2023). Socio-Legal Research: Integration of Normative and Empirical Juridical Research in Legal Research. *JURNAL ILMIAH DUNIA HUKUM*, 7(1), 61–65. <https://doi.org/10.22225/jhp.7.1.1373.61-65>
- Pandi, W., Sinaga, P., Sidabalok, J., & Suhardin, Y. (2024). PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN KAPAL PENYEBERANGAN DI DANAU TOBA. *FIAT IUSTITIA: JURNAL HUKUM*, 4.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 61 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN SUNGAI DAN DANAU , JDIH Kemenhub (2021).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, BPK RI (2001).

Purwanti, C. M., & Zulham, Z. (2023). Perlindungan terhadap Lembaga Consumer Finance atas Wanprestasi yang Dilakukan oleh Konsumen. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 649–658. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2643>

Qorib, A., Harahap, I., Fakultas Ekonomi, M. A., Bisnis, D., Uin, I., & Medan, S. U. (2016). PENERAPAN MASLAHAH MURSALAH DALAM EKONOMI ISLAM. *Analytica Islamica*.

Raudhotul Jannah, F., & Fajariya Abidin, R. (2025). El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 7 Nomor 2 Desember 2025 PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH. *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. <https://katadata.co.id/digital/teknologi/63f8a599de801/kominfo-catatkan-1730-kasus-penipuan->

Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>

Sakinah, & Hasanah, U. (2025). Perlindungan Konsumen Terkait Penentuan Nilai Pajak karena Kesalahan Penginputan Nilai Barang oleh Perusahaan Jasa Titipan Perspektif Maslahah. *el-mal jurnal kajian ekonomi dan bisnis ilam*.

Shodiq, A., & Abdussalam. (2022). MAQASHID AS-SYARIAH PERSPEKTIF IMAM AL-GHAZALI; STUDI LITERASI MASLAHAH MURSALAH. *Moderasi Journal of Islamic Studies*, 2.

Siti Widyastuti, E., Rissa Kamila, T., & Adam Agus Putra, P. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi e-Commerce: suatu Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 43–50. <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.161>

Suranto, J., Haqna, L., Kusuma, R. A., Ismail, M., & Sekolah Tinggi,). (2026). Analisis Yuridis terhadap Implementasi Konsep Maslahah Mursalah dalam Kebijakan Perlindungan Konsumen pada Fintech Syariah di Indonesia. *Al-maqosid: Journal of Ekonomi and Islamic business*. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v7i1.2910>

Tazkia Aulia, D., & Permata, C. (2025). *Consumer Protection for Speedboat Service Users at Sri Mersing Beach Tourist Attraction, Serdang Bedagai Regency, Sharia Economic Law Perspective*.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008.