



Menegakkan Kesetaraan: Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Difabel Pada Transportasi Laut

Muhammad Fitratallah Dahlan^{1*}, Wiranti², Hartono Tasir Irwanto³, Nadiah Khaeriah Kadir⁴

¹ Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

² Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

³ Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

⁴ Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

*Corresponding Author: muh.fitratallahdahlan@unhas.ac.id

Abstrak: judul artikel ini adalah menegakkan kesetaraan: perlindungan hukum bagi penumpang difabel pada transportasi laut, Persoalan hukum terkait pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada transportasi laut merupakan hal yang sangat penting. Tidak jarang penumpang disabilitas tidak mendapatkan haknya. Oleh karena itu, beberapa dari mereka terkadang mengalami kesulitan hingga terjatuh, diharapkan hak-hak penumpang disabilitas dapat terpenuhi dengan baik. Dengan menerapkan metode kualitatif, artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan dan implementasi hak-hak penumpang disabilitas pada transportasi laut. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pemenuhan hak-hak penumpang disabilitas khususnya pada transportasi laut belum maksimal. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia harus melakukan peninjauan secara komprehensif terhadap peraturan perundang-undangan yang ada untuk memastikan seluruh pihak yang terlibat dapat bekerja dengan baik untuk pemenuhan hak-hak penumpang disabilitas pada transportasi laut.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Penumpang, Disabilitas, Upaya Hukum

***Abstract:** The title of this article is Establishing Equality: Legal Protection for Disabled Passengers on Maritime Transportation, Legal issues related to the fulfillment of the rights of people with disabilities in maritime transportation are very important. It is not uncommon for disabled passengers to not get their rights. Therefore, some of them sometimes experience difficulties to the point of falling, it is hoped that the rights of disabled passengers can be fulfilled properly. By applying qualitative methods, this article aims to determine the regulation and implementation of the rights of disabled passengers in maritime transportation. The results of the study revealed that the fulfillment of the rights of disabled passengers, especially in maritime transportation, has not been maximized. Therefore, the Indonesian government must conduct a comprehensive review of existing laws and regulations to ensure that all parties involved can work well to fulfill the rights of disabled passengers in maritime transportation.*

***Keyword:** Accountability, Passengers, Disabilities, Legal Effort*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan muatan, baik orang maupun barang, dari satu tempat ke tempat lain. Secara umum, kita mengenal transportasi melalui udara, laut, dan

darat.¹ Pelayanan transportasi umum diselenggarakan oleh badan usaha milik negara maupun swasta, dengan dasar utama kemudahan dan asas nondiskriminasi sebagai kebutuhan dasar pengguna. Transportasi dinilai baik apabila perjalanan dilakukan dengan cepat, aman dari kecelakaan, memiliki frekuensi pelayanan yang memadai, serta memberikan kondisi pelayanan yang nyaman.

Keberadaan penyandang disabilitas dalam masyarakat yang majemuk sering kali kurang terlihat karena jumlah mereka yang relatif sedikit dibandingkan dengan kelompok lainnya. Keterbatasan jumlah dan minimnya pengetahuan dalam mengekspresikan hak-haknya sebagai warga negara membuat mereka mudah terpinggirkan dalam berbagai bidang kehidupan. Ironisnya, idealisasi masyarakat utopis yang dianggap sempurna justru menimbulkan tindakan-tindakan yang merugikan bagi penyandang disabilitas. Di Indonesia, masih banyak ditemukan kendala yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, baik dari lingkungan keluarga, masyarakat, maupun dari diri sendiri, sehingga menghambat akses terhadap berbagai kesempatan. Secara eksternal, hambatan tersebut kerap kali muncul dalam bentuk stigma negatif dan pandangan merendahkan, sedangkan secara internal, mereka cenderung merasa rendah diri dan malu karena memiliki perbedaan fungsi tubuh dibandingkan dengan orang yang bukan penyandang disabilitas.²

Pertumbuhan bisnis angkutan laut pada dasarnya tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah dan kualitas layanan sesuai standar operasional. Meski kehadiran armada baru memberikan lebih banyak pilihan bagi masyarakat, manfaatnya belum dirasakan semua pihak karena masih ada segelintir orang yang membutuhkan fasilitas khusus, seperti penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, serta orang sakit dan lanjut usia. Jika aspek ini terus diabaikan, maka dapat dianggap sebagai kelalaian fatal dari penyedia jasa angkutan laut.

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang rentan dan beragam, yang meliputi kategori mental, fisik, dan gabungan keduanya. Penggunaan istilah untuk menyebut penyandang disabilitas pun beragam; misalnya, Kementerian Sosial menggunakan istilah penyandang disabilitas, Kementerian Pendidikan Nasional menyebutnya dengan kebutuhan khusus, dan Kementerian Kesehatan menyebutnya dengan penyandang disabilitas.³ Sebagaimana kita ketahui, hak asasi manusia merupakan hak yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa, sehingga tidak seorang pun dan kapan pun dapat mencabut hak tersebut, meskipun setiap manusia dilahirkan dengan kondisi yang berbeda-beda.⁴ Karena penyandang disabilitas merupakan kelompok yang sangat rentan, maka mereka perlu mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini diatur dalam Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, bahwa “setiap orang yang termasuk dalam kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan yang lebih sesuai dengan kekhususannya.” Indonesia menegaskan pengakuan hak penyandang disabilitas melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Salah satu ketentuan Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas telah diadopsi dalam undang-undang tersebut.⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pada Pasal (19) huruf a dan b menyatakan bahwa:

- a. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan

¹ Aziz, R., & Asrul. (2018). *Pengantar sistem dan perencanaan transportasi*. Deepublish.

² Propiona, J. K. (2021). Implementasi aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1–18.

³ Riyadi, E. (2012). *Kajian dan mekanisme perlindungannya*. Groups Pusham UII.

⁴ Syarif, M. I., et al. (2019). Pemenuhan hak memilih penyandang disabilitas pada pemilu di Indonesia. *Alauddin Law Development*, 1(3), 19.

⁵ Situmorang, A. A. C., & Kusuma, W. (2023). Convention on the rights of person with disabilities: Upaya pemenuhan HAM terhadap akses pekerja disabilitas? *Uti Possidetis: Journal of International Law*, 4(2), 165–199.

b. Bantuan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat pelayanan publik tanpa biaya tambahan.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pasal 42 ayat (1) menyatakan bahwa “Perusahaan angkutan di perairan wajib menyediakan sarana dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, wanita hamil, anak di bawah usia 5 (lima) tahun, orang sakit, dan lansia,” sedangkan ayat (2) mengatur bahwa “Penyediaan sarana dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya.” Selanjutnya, pengaturan lebih rinci mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam transportasi laut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas dalam Pelayanan Angkutan Umum bagi Pengguna Jasa dengan Kebutuhan Khusus. Berdasarkan ketentuan yang telah dijelaskan, penumpang penyandang disabilitas dalam transportasi laut seharusnya mendapatkan aksesibilitas yang memadai. Namun dalam praktiknya, aturan tersebut belum terlaksana dengan baik sehingga masih terjadi diskriminasi dan pelanggaran hak-hak penyandang disabilitas. Misalnya, terdapat kasus di mana seorang penyandang disabilitas mengalami kesulitan buang air besar karena toilet hanya tersedia di lantai penumpang umum, sehingga ia harus melewati banyak kendala meskipun dengan keterbatasan yang dimilikinya. Selain itu, hak-hak penumpang seperti mendapatkan tempat duduk yang layak juga sering kali diabaikan, ditambah perlakuan yang kurang baik dari petugas.

Permasalahan yang dihadapi penumpang bukan hanya permasalahan individu, tetapi menjadi tanggung jawab bersama seluruh masyarakat, sehingga permasalahan penumpang menjadi permasalahan nasional yang perlu diawasi dan mendapat perhatian dari pemerintah.⁶ Upaya penting untuk melindungi penumpang tentu memerlukan peraturan perundang-undangan yang komprehensif dan telah melalui pertimbangan yang matang, bukan sekadar meniru aturan negara lain yang terbukti berhasil memberikan perlindungan hukum, karena peraturan tersebut belum tentu sesuai dengan kondisi di Indonesia.⁷ Penyandang disabilitas membutuhkan fasilitas yang mendukung aktivitas mereka di atas kapal secara fleksibel dan mandiri, serta memberikan kenyamanan sebagai pengguna jasa transportasi laut. Namun, fasilitas yang kurang memadai membuat mereka sulit bergerak bebas.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yang berarti penelitian yang berfokus pada aturan atau standar hukum. Sumber primer memberikan dasar hukum yang kuat untuk analisis. Undang-undang, peraturan pemerintah, dokumen resmi, dan putusan pengadilan yang relevan dengan penumpang penyandang disabilitas termasuk dalam kategori ini. Sumber Sekunder: Ini termasuk literatur akademis seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan studi kasus penumpang penyandang disabilitas. Teori dan konsep yang relevan akan dipelajari oleh sumber sekunder, yang juga akan memberikan konteks tambahan untuk analisis. Analisis Kualitatif: Metode ini digunakan untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap data dari sumber primer dan sekunder. Peneliti akan memahami standar hukum dan praktis saat ini dan mengevaluasi bagaimana standar tersebut berdampak pada pemangku kepentingan di sektor transportasi.

⁶ Haerandi, & Marilang. (2020). Perlindungan konsumen terhadap peredaran obat tradisional ilegal. *Alauddin Law Development*, 2(1), 8.

⁷ Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Alauddin Law Development*, 1(3), 10.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyediaan sarana dan layanan transportasi umum bagi penyandang disabilitas di Indonesia saat ini tengah mengalami perkembangan yang signifikan. Dahulu, penyandang disabilitas kerap kali dipandang sebagai kelompok yang terpinggirkan karena jumlah mereka yang relatif sedikit. Namun, seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai mengakui hak-hak mereka melalui pengesahan CPRD menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini juga menjadi landasan utama dalam upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas di berbagai bidang, dengan harapan dapat menjadi awal bagi integrasi penuh penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat⁸

Fasilitas publik yang ramah dan mudah diakses menjadi salah satu cara agar sebuah kota dapat dikatakan nyaman dan ramah bagi penyandang disabilitas. Transportasi umum yang terintegrasi menjadi sangat penting mengingat mobilitas penduduk di Indonesia yang sangat tinggi. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan cara yang lebih efisien dan produktif. Dilihat dari praktiknya, masih banyak sarana transportasi umum yang belum ramah disabilitas, salah satunya adalah kapal laut. Selain menyediakan fasilitas yang memadai, masyarakat juga turut berkontribusi dalam mewujudkan transportasi umum yang nyaman dan ramah bagi penyandang disabilitas. Upaya lain dapat dilakukan dengan memperbaiki infrastruktur kota yang masih kurang aksesibel, seperti trotoar pejalan kaki dan akses menuju pelabuhan. Hal ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pemerintah provinsi dan kota, serta melibatkan berbagai pihak, seperti pemangku kepentingan, BUMN/BUMD, dan masyarakat umum.⁹

Aksesibilitas yang baik akan memudahkan mobilitas penyandang disabilitas atau penyandang disabilitas. Pentingnya aksesibilitas untuk menjamin kemandirian dan partisipasi mereka dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Aksesibilitas juga memiliki makna yang luas dan mencakup tidak hanya fasilitas publik seperti transportasi, pasar, dan gedung pemerintahan, tetapi juga layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, hukum, dan lain-lain.¹⁰ Keamanan, kemudahan, kenyamanan, dan estetika merupakan empat karakteristik aksesibilitas: (1) Keamanan dapat diukur dari cara pemerintah memberikan perlindungan keamanan kepada penyandang disabilitas. Di antaranya adalah keamanan dari tindakan kriminal saat menggunakan fasilitas publik, seperti gedung, jalan, dan transportasi. Kondisi trotoar, lebar trotoar, dan lajur khusus penyandang disabilitas merupakan beberapa faktor lain yang dapat meningkatkan keamanan trotoar. (2) Kenyamanan yang disampaikan Bhat terkait dengan keterkaitan dari satu tempat dengan sarana dan prasarana yang mendukungnya. Mengingat masih terdapat beberapa transportasi umum yang kurang ramah terhadap disabilitas, maka kemudahan transportasi menjadi salah satu pertimbangan tentang aksesibilitas. (3) Kenyamanan terkait dengan fasilitas dirancang untuk memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang berada di tempat yang kurang tepat, seperti area naungan pelabuhan, tempat duduk pelabuhan, tingkat kemiringan trotoar, dan sebagainya. (4) Estetika terkait dengan cara fasilitas dirancang agar memiliki nilai estetika yang dapat lebih menarik

⁸ Arianto, D., & Cipta Apsari, N. (2022). Gambaran aksesibilitas, inklusivitas, dan hambatan penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan transportasi publik: Studi literatur di berbagai negara. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 156–170.

⁹ Maimunah, S., Cipta Apsari, N., & Abdul Rachim, H. (2024). Aksesibilitas inklusif: Implementasi infrastruktur publik ramah disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 7(2), 250–276.

¹⁰ Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). Human governance: Aksesibilitas fasilitas publik terhadap penyandang disabilitas. *Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100–112.

perhatian pengguna. Pemandangan lanskap yang tersedia menunjukkan tingkat estetika yang tinggi di tempat ini.¹¹

Tanggung jawab yang dilakukan oleh penyedia jasa angkutan tidak selalu dalam bentuk ganti rugi, melainkan tanggung jawab penyedia jasa angkutan laut ketika ada penumpang, baik penumpang umum maupun penumpang penyandang disabilitas yang mengeluh karena tidak mendapatkan haknya, maka penyedia jasa akan mencari solusi atau jalan keluar agar penumpang tetap mendapatkan haknya.

Memahami asas tanggung jawab pengangkut penumpang merupakan langkah awal untuk mengetahui kapan pengangkut penumpang bertanggung jawab. Konvensi Athena menyebutkan: "Selama penumpang berada di atas kapal atau penumpang dalam proses menaiki/melucuti senjatanya. Jika kapal tidak merapat ke daratan, maka digunakan kapal penolong, oleh karena itu tanggung jawab pengangkut penumpang berlangsung selama penumpang tersebut tersambung dari darat ke kapal atau bolak-balik, jika biaya angkutan sudah termasuk di dalamnya." Lebih lanjut, Pasal Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 mengatur tentang tanggung jawab pengangkut penumpang.

Pada dasarnya ganti rugi diberikan oleh penyedia jasa ketika terjadi kecelakaan yang dapat menimbulkan cedera pada penumpang, kematian penumpang, keterlambatan pengangkutan, atau bagasi dan pihak ketiga. Dalam hal kecelakaan yang mengakibatkan cedera, kematian, atau kerusakan pada barang bawaan atau barang milik pihak ketiga, maka penyedia jasa akan memberikan ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh penumpang. Dalam hal terjadi keterlambatan pengangkutan, maka penyedia jasa akan memberikan ganti rugi sesuai dengan Pasal 7 Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015.

Bertentangan dengan Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bagi Penumpang Angkutan Laut dan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas dalam Pelayanan Angkutan Umum bagi Pengguna Jasa dengan Kebutuhan Khusus, sebagian penyedia jasa hanya menyediakan kursi roda bagi penumpang penyandang disabilitas. Selain itu, hal tersebut melanggar empat hak dasar konsumen, khususnya hak penumpang penyandang disabilitas: 1. Hak atas keselamatan, 2. Hak untuk memperoleh informasi, 3. Hak untuk memilih, dan 4. Hak untuk didengar.

Hak-hak penumpang di atas kapal telah diatur dalam Pasal 5 ayat 1 Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Berdasarkan peraturan tersebut, penyelenggara angkutan laut wajib menyediakan dan melaksanakan standar pelayanan yang meliputi keselamatan, keamanan dan ketertiban, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan bagi penumpangnya. Selanjutnya, ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus diatur dalam Pasal 3 dan 4 Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas dalam Pelayanan Angkutan Umum bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, masih terdapat kekurangan fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara jasa. Selain penyediaan kursi roda, fasilitas minimal yang seharusnya tersedia bagi penumpang penyandang disabilitas antara lain tempat tidur khusus, toilet ramah disabilitas, akses tangga yang memudahkan untuk mencapai lantai atas, serta informasi berupa visual dan audio yang dapat diakses dengan mudah.

¹¹ Fathimah, K., & Cipta Apsari, N. (2020). Aksesibilitas sebagai bentuk kemandirian disabilitas fisik dalam mengakses fasilitas pelayanan publik ditinjau dari activity daily living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120–132.

Tabel 1. Bentuk Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Laut

| Bentuk Pelayanan | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas keselamatan yaitu: Sekoci, <i>Life Jacket</i>, Alat Pemadam Kebakaran. • Informasi dan fasilitas kesehatan: Klinik Medis. |
| Keamanan dan ketertiban | <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas Keamanan : CCTV. • Petugas keamanan : Sekuriti. • Informasi gangguan keamanan: Informasi audio dan visual. |
| Kehandalan | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan jadwal keberangkatan. • Ketepatan jadwal kedatangan kapal. |
| Kenyamanan | <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas angkut, lampu penerangan, fasilitas kebersihan, toilet, ruang ibadah, kafetaria, bioskop mini, rumaha makan, informasi larangan merokok. |
| Kemudahan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi mengenai tempat duduk/tempat tidur, informasi mengenai ruang kapal, informasi pelabuhan yang akan disinggahi, informasi informasi mengenai gangguan perjalanan kapal di ruang informasi lima. |
| Kesetaraan | <ul style="list-style-type: none"> • Kursi roda |

Sumber: data riset

Meskipun peraturan tersebut bertujuan untuk melindungi hak penumpang dan menjamin aksesibilitas, namun banyak penyelenggara angkutan laut yang belum melaksanakannya dengan baik. Misalnya, meskipun peraturan tersebut menetapkan bahwa fasilitas harus tersedia bagi penumpang penyandang disabilitas, banyak kapal tidak mematuhi persyaratan ini. Kurangnya kepatuhan ini tidak hanya merusak kerangka hukum yang ditetapkan oleh Kementerian, tetapi juga mencerminkan masalah yang lebih luas dalam sektor transportasi mengenai prioritas kebutuhan penumpang. Tidak adanya fasilitas yang memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan dan bahkan risiko keselamatan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, yang bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar yang ditetapkan dalam peraturan tersebut di atas.

Selain itu, mekanisme penegakan peraturan ini tampaknya tidak memadai. Meskipun ada sanksi yang diuraikan untuk ketidakpatuhan, seperti denda atau penangguhan operasional bagi perusahaan transportasi yang gagal memenuhi standar keselamatan, tindakan ini tidak selalu ditegakkan secara efektif. Akibatnya, banyak operator mungkin mengabaikan tanggung jawab mereka tanpa menghadapi konsekuensi yang signifikan. Kurangnya akuntabilitas ini dapat menciptakan lingkungan di mana hak-hak penumpang terus-menerus diabaikan, yang mengarah pada penurunan kualitas layanan secara keseluruhan dalam sektor transportasi laut.¹²

Selain kekurangan regulasi, kesadaran publik mengenai hak penumpang masih rendah. Banyak penumpang mungkin tidak sepenuhnya mengetahui hak-hak mereka berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Kesenjangan pengetahuan ini dapat mencegah individu untuk menegaskan hak-hak mereka ketika dihadapkan dengan layanan atau fasilitas yang tidak memadai. Inisiatif edukasi yang ditujukan untuk memberi tahu penumpang

¹² Paikah, N. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang Kapal Laut Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Indonesia. *Jurnal Al-Adalah*, 3(2), 117-127.

tentang hak-hak mereka dapat memberdayakan mereka untuk menuntut layanan yang lebih baik dan meminta pertanggungjawaban operator atas ketidakpatuhan.

Untuk mengatasi masalah ini secara efektif, sangat penting bagi badan regulasi dan operator transportasi untuk berkolaborasi dalam meningkatkan standar layanan dan memastikan kepatuhan terhadap undang-undang yang berlaku. Hal ini dapat melibatkan audit rutin terhadap penyedia layanan untuk menilai kepatuhan terhadap persyaratan aksesibilitas dan menerapkan program pelatihan bagi staf tentang cara membantu penumpang dengan kebutuhan khusus secara memadai. Dengan menumbuhkan budaya akuntabilitas dan kesadaran dalam sektor transportasi laut, adalah mungkin untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan menegakkan hak-hak mereka secara lebih efektif.

Perlindungan hukum bagi penumpang di atas kapal laut di Indonesia merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, khususnya yang menyangkut keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, perusahaan angkutan laut bertanggung jawab untuk menjamin keselamatan penumpang, yang meliputi pemenuhan persyaratan teknis dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Namun, meskipun telah ada peraturan tersebut, masih banyak pelanggaran yang terjadi, seperti tidak tersedianya fasilitas keselamatan yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa perlindungan hukum yang seharusnya menjadi hak penumpang sering kali tidak dilaksanakan secara efektif oleh penyelenggara jasa angkutan laut (Paikah, 2018).

Upaya peningkatan perlindungan hukum bagi penumpang angkutan laut harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah, perusahaan angkutan, maupun masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap perusahaan yang melanggar ketentuan keselamatan dan pelayanan. Selain itu, peningkatan kesadaran tentang hak penumpang sangat penting agar masyarakat memahami apa saja hak yang dimilikinya saat menggunakan jasa angkutan laut. Dengan peningkatan kesadaran akan hak tersebut, penumpang dapat lebih proaktif dalam menuntut perlindungan hukum yang tepat jika terjadi pelanggaran atau kecelakaan selama perjalanan. Melalui upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan angkutan laut dapat meningkat dan memberikan jaminan keselamatan dan kenyamanan bagi seluruh penumpang.

Apabila penumpang penyandang disabilitas merasa hak-haknya tidak terpenuhi, maka dapat menyelesaikan sengketa dengan cara non-litigasi dan litigasi, saat ini penyelesaian sengketa alternatif banyak diminati, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan ADR yang berbunyi sebagai berikut: "Penyelesaian sengketa alternatif merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli."

Dalam penyelesaian sengketa non-litigasi mengacu pada Pasal 6 ayat 7 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, apabila prosesnya berhasil maka akan tercapai kesepakatan atau perdamaian antara kedua belah pihak. Selanjutnya, mengingat penumpang penyandang disabilitas berstatus sebagai konsumen, apabila sengketa antara penyedia jasa angkutan laut dengan penumpang penyandang disabilitas tidak dapat diselesaikan secara kekeluargaan, maka penumpang dapat mengajukan permasalahan tersebut ke Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK merupakan lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, BPSK menyediakan tiga alternatif mekanisme, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, yang didasarkan pada kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK. Apabila hasil penetapan BPSK

tidak disetujui oleh salah satu pihak, sengketa dapat dilanjutkan untuk diselesaikan melalui Pengadilan Negeri.

Prosedur pada jalur litigasi menitikberatkan pada aspek formal dan teknis yang tinggi. Sebagaimana dikemukakan oleh J. David Reitzel, “ada masa tunggu yang lama bagi pihak yang berperkara untuk mendapatkan persidangan”, yang menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan waktu yang lama. Meskipun memiliki kelebihan, proses litigasi juga memiliki sejumlah kekurangan. Seringkali putusan yang dihasilkan tidak sepenuhnya mengakomodir kepentingan bersama karena sifatnya yang menang-kalah, sehingga pada akhirnya selalu ada pihak yang menang dan pihak yang kalah. Kondisi ini berpotensi menimbulkan masalah baru jika salah satu pihak merasa dirugikan. Ditambah lagi, prosesnya yang lambat, memakan waktu, dan tidak menentu membuatnya menjadi pilihan yang relatif lebih mahal, berbeda dengan asas peradilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya murah.

Selain itu, jalur litigasi sering dikritik karena inefisiensi dan biayanya yang tinggi, yang bertentangan dengan cita-cita peradilan yang cepat dan terjangkau. Sifat proses pengadilan yang lambat dan tidak menentu dapat membuat litigasi menjadi pilihan yang mahal, sehingga para pihak enggan mengajukan tuntutan mereka melalui jalur ini. Akibatnya, banyak individu dan bisnis yang beralih ke metode Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR), seperti mediasi atau arbitrase, yang menawarkan solusi yang lebih cepat dan hemat biaya untuk konflik.¹³ Alternatif ini tidak hanya memberikan penyelesaian yang lebih cepat tetapi juga bertujuan untuk menangani kepentingan kedua belah pihak secara lebih adil, sehingga mengurangi kemungkinan timbulnya sengketa di masa mendatang karena adanya ketidakadilan yang dirasakan dalam hasil penyelesaian.¹⁴

Penyelesaian sengketa melalui litigasi dilakukan di pengadilan, di mana penggugat mengajukan gugatan yang mencakup klaim atas kerugian yang diderita tergugat karena tindakan tergugat. Jika penggugat berhasil membuktikan klaim dan gugatan dikabulkan, maka tergugat berkewajiban untuk mengganti kerugian yang telah diderita. Proses ini menghasilkan keputusan dengan pola win-lose solution, artinya satu pihak menang dan pihak lain kalah. Menurut Suyud Margono, litigasi merupakan salah satu bentuk gugatan yang hadir sebagai ritual untuk menggantikan konflik yang sesungguhnya, di mana para pihak menyerahkan keputusan kepada pihak ketiga dengan dua pilihan yang saling bertentangan.

Hasil wawancara dengan pihak penyedia jasa angkutan laut, apabila terjadi perselisihan di atas kapal, baik antara penumpang umum maupun penumpang penyandang disabilitas, akan diselesaikan terlebih dahulu di ruang informasi lima. Dalam proses negosiasi ini, pihak yang merasa dirugikan diberikan kesempatan untuk menyampaikan kejadian yang terjadi, setelah itu pihak kapal akan memberikan solusi. Namun apabila perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan di atas kapal, maka pihak penyedia jasa akan memberikan solusi. Untuk memastikan penumpang penyandang disabilitas mendapatkan haknya, upaya hukum selanjutnya tidak harus menyulitkan mereka.¹⁵

KESIMPULAN

Meskipun hak-hak penyandang disabilitas telah diakui secara hukum dan telah diberikan fasilitas serta layanan transportasi umum, namun implementasi di lapangan, terutama dalam hal fasilitas seperti kapal dan prasarana pendukungnya, masih belum optimal.

¹³ Harahap, M. (2009). *Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia: Tinjauan Umum*.

¹⁴ Kurniawan, R., & Noer, Z. (2024). Suatu kontrak ditinjau dari perspektif hukum perdata di Indonesia. *IBLAM Law Review*, 4(1), 1-15.

¹⁵ Dahlan, M. F. (2022). Tinjauan tentang perlindungan hukum terhadap penumpang penyandang disabilitas pada transportasi laut di Kota Parepare [Skripsi]. UIN Alauddin Makassar.

Untuk memastikan penyandang disabilitas benar-benar dapat berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, diperlukan peningkatan aksesibilitas yang mengutamakan aspek keselamatan, kemudahan, kenyamanan, dan estetika. Selain itu, metode penyelesaian sengketa, baik non-litigasi maupun litigasi, memiliki kelebihan dan kekurangan. Metode non-litigasi berupaya untuk mencapai kesepakatan, sedangkan proses litigasi formal dan teknis sering kali menghasilkan solusi menang-kalah yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan sistem transportasi inklusif yang melindungi hak-hak penyandang disabilitas secara menyeluruh..

REFERENSI

- Arianto, D., & Cipta Apsari, N. (2022). Gambaran aksesibilitas, inklusivitas, dan hambatan penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan transportasi publik: Studi literatur di berbagai negara. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 156–170.
- Aswandi, D., Marilang, & Nurjannah. (2019). Efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Alauddin Law Development*, 1(3), 10.
- Aziz, R., & Asrul. (2018). *Pengantar sistem dan perencanaan transportasi*. Deepublish.
- Dahlan, M. F. (2022). Tinjauan tentang perlindungan hukum terhadap penumpang penyandang disabilitas pada transportasi laut di Kota Parepare [Skripsi]. UIN Alauddin Makassar.
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). Human governance: Aksesibilitas fasilitas publik terhadap penyandang disabilitas. *Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100–112.
- Fathimah, K., & Cipta Apsari, N. (2020). Aksesibilitas sebagai bentuk kemandirian disabilitas fisik dalam mengakses fasilitas pelayanan publik ditinjau dari activity daily living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120–132.
- Haerandi, & Marilang. (2020). Perlindungan konsumen terhadap peredaran obat tradisional ilegal. *Alauddin Law Development*, 2(1), 8.
- Harahap, M. (2009). *Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia: Tinjauan Umum*.
- Kurniawan, R., & Noer, Z. (2024). Suatu kontrak ditinjau dari perspektif hukum perdata di Indonesia. *IBLAM Law Review*, 4(1), 1-15.
- Maimunah, S., Cipta Apsari, N., & Abdul Rachim, H. (2024). Aksesibilitas inklusif: Implementasi infrastruktur publik ramah disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 7(2), 250–276.
- Paikah, N. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang Kapal Laut Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran di Indonesia. *Jurnal Al-Adalah*, 3(2), 117-127.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1–18.
- Riyadi, E. (2012). *Kajian dan mekanisme perlindungannya*. Groups Pusham UII.
- Situmorang, A. A. C., & Kusuma, W. (2023). Convention on the rights of person with disabilities: Upaya pemenuhan HAM terhadap akses pekerja disabilitas? *Utī Possidetis: Journal of International Law*, 4(2), 165–199.
- Syarif, M. I., et al. (2019). Pemenuhan hak memilih penyandang disabilitas pada pemilu di Indonesia. *Alauddin Law Development*, 1(3), 19.