

## ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESELAMATAN DAN KENYAMANAN PENUMPANG SPEED PENYEBERANGAN RUM-BASTIONG

Oleh

Hakim

Email : [hakim@gmail.com](mailto:hakim@gmail.com)

Dosen Fakultas Hukum Universitas Nuku

### ABSTRAK

Tujuan sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mendapatkan keuntungan, dengan modal yang secukupnya para pelaku usaha ingin memperoleh laba yang setinggi-tingginya. Alat transportasi umum menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang segala aktifitas bagi semua kalangan, tanpa terkecuali. Harga yang murah dan tempat tujuan yang dijangkau dengan fleksibel menjadi salah satu alasan mengapa alat transportasi umum sering digunakan. Berdasarkan hal yang telah dibahas di atas jelas bahwa KUD Pelita Hidayah sebagai sebagai pelaku usaha jasa angkutan laut sudah melanggar etika bisnis yang ada, dikarenakan para penumpang yang bisa disebut konsumen berhak mendapatkan perlindungan, berupa kenyamanan dan keselamatan, karena para penumpang telah memberikan bayaran untuk menaiki armada tersebut.

**Kata kunci:** Ketika Keselamatan Dan Kenyamanan Penumpang Tidak Lagi Diperhatikan

#### A. PENDAHULUAN

Tujuan sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mendapatkan keuntungan, dengan modal yang secukupnya para pelaku usaha ingin memperoleh laba yang setinggi-tingginya. Alat transportasi umum menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang segala aktifitas bagi semua kalangan, tanpa terkecuali. Harga yang murah dan tempat tujuan yang dijangkau dengan fleksibel menjadi salah satu alasan mengapa alat transportasi umum sering digunakan.

Tingginya angka peminat transportasi laut speed boat rute penyebrangan pelabuhan dari dan ke Rum-Bastion membuat alat transportasi selalu dipenuhi para penumpang, terlebih Ternate sebagai kota yang menyediakan kebutuhan jasa maupun ekonomi bagi warga Masyarakat Maluku Utara, dan salah satu pusat lapangan pekerjaan, dimana seluruh sector jasa berpusat disana. Waktu yang sangat terbatas membuat para pengguna transportasi umum selalu dipaksa untuk menggunakan transportasi dengan fasilitas yang seadanya, bukan hanya itu para pengguna transportasi harus bisa menerima apabila angkutan umum yang digunakan sudah memenuhi kapasitas namun tetap memaksakan untuk menerima para penggunanya.

Hal yang sangat berbahaya sudah pasti ditanggung para pengguna jasa angkutan speed, bukan hanya dari segi keamanan tapi juga dari segi kenyamanan para penumpang itu sendiri. Bisa dibayangkan apabila satu armada speed hanya bisa menangkut 14, 16, 18, 20 atau 24 penumpang, tapi karena untuk memenuhi setoran, maka para motores sudah tidak mepedulikan hal tersebut lagi. Sungguh sangat miris fenomena yang membuat para pengguna jasa transportasi tidak dipedulikan lagi kenyamanan dan keselamatannya. Bahwa setiap penumpang berhak mendapatkan pelayanan yang baik bukan hanya kenyamanan dan keselamatan yiaut 1) Bagaimanakah pelayanan yang didapat oleh para pengguna jasa transportasi speed boat, 2) Apakah bisnis yang dijalankan transportasi laut speed boat berdasarkan etika bisnis yang seharusnya?

#### B. METODE PENELITIAN

Objek yang digunakan dalam penulisan ini adalah para penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum speed boat rute penyebrangan pelabuhan Rum Tidore ke Pelabuhan Bastion Ternate. Data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah : Data Primer dengan melakukan observasi langsung dan wawancara langsung

dengan para pengguna jasa transportasi speed board

## C. PEMBAHASAN

### 1. Fasilitas Yang Didapat Oleh Para Pengguna Jasa Transportasi speed board

Harga yang terjangkau dan daerah tujuan transportasi speed board yang menjadi tujuan para penumpang membuat transportasi ini selalu dipenuhi oleh para penumpang. Kapasitas yang tidak memadai sudah menjadi hal yang biasa dirasakan para penumpang. Ditambah lagi dengan sering terjadinya mati mesin(mogok) di tengah laut sudah menjadi hal biasa melengkapi ketidaknyamanan para penumpang.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan ternyata para penumpang yang kebanyakan wanita baik karyawan ataupun mahasiswa pernah merasakan duduk dibagian-bagian yang tidak seharusnya menjadi tempat selama perjalanan kursi paling depan tempat yang seharusnya disediakan oleh penjaga setir, ataupun berhimpit-himpitan di tempat duduk melebihi kapasitas.

Hal selanjutnya adalah segi keamanan yang dirasakan kurang oleh para penumpang, jelas saja para penumpang merasakan hal demikian, karena kita tidak bisa mengerakkan tubuh dalam posisi yang terjepit. Hal terakhir adalah dalam segi keselamatan, benda apapun yang melebihi kapasitasnya pastilah berdampak tidak baik, misalkan kapal laut yang penumpangnya melebihi kapasitas bisa membahayakan para penumpang, karena kapal bisa saja tenggelam.

### 2. Etika Bisnis Transportasi speed board

Berdasarkan hal yang telah dibahas jelas perusahaan transportasi jasa angkutan pelayaran speed board sudah melanggar etika bisnis yang ada, dikarenakan para penumpang yang bisa disebut konsumen berhak mendapatkan perlindungan, berupa kenyamanan dan keselamatan, karena para penumpang telah memberikan bayaran untuk menaik armada tersebut.

### 3. Evaluasi Akhir

Solusi yang bisa diberikan adalah agar perusahaan transportasi jasa angkutan pelayaran speed board memberlakukan pembatasan penumpang, dan menyesuaikan setoran para motores yang menjalankan,

sehingga mereka tidak serba salah dalam menjalankan pekerjaannya, mungkin selama ini baik motores maupun kernet juga tidak menginginkan hal demikian, namun tingginya setoran membuat mereka terpaksa melakukannya. Hal selanjutnya yang bisa dilakukan adalah penambahan armada, dan jam keberangkatan ataupun kepulangan yang diperbanyak. Dengan demikian baik motore, kernet, maupun penumpang sama-sama merasakan kenyamanan serta tidak membahayakan keselamatan semuanya. Untuk perusahaan transportasi jasa angkutan pelayaran speed board, agar memperhatikan etika bisnis yang ada, jangan hanya karena menginginkan keuntungan yang banyak, kenyamanan, kemanana para karyawan (motores dan kernet) serta penumpang tidak diperhatikan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hal yang telah dibahas jelas perusahaan transportasi X sudah melanggar etika bisnis yang ada, dikarenakan para penumpang yang bisa disebut konsumen berhak mendapatkan perlindungan, berupa kenyamanan dan keselamatan.

### 2. Saran

Agar perusahaan transportasi menggunakan etika bisnis yang ada menjalankan usahanya, salah satunya dengan mengutamakan kepentingan penumpang. Agar armada transportasi X bisa ditambah, dan jadwalnya lebih diperbanyak. Dan untuk para penumpang bisa membantu mendukung seperti tertib dan tidak menambah keributan apabila armada sudah penuh, demi kebaikan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo.2010. *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Ghalia Ilmu. Jakarta.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi: Bandung.
- Burhanuddin, 2003. *Sejarah Maritim Indonesia: Menulusuri Jiwa Bahari*,

- Pusat Riset Wilayah Laut dan Sumber Daya Non-Hayati Badan Riset Kelautan dan Perikanan Departemen Kelautan Dan Perikanan.*
- Boediono. 2001. *Ekonomi Makro, Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi. No. 2.* Yogyakarta: FE-UG.
- H,M,N,Purwostijpto. 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia.* jilid 6, Djambatan, Jakarta.
- Kamaluddin, Rustian . 2003 . *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan* , Jakarta : Galia Indonesia .
- Lipsey, R, G. 1991. *Pengantar Mikro Ekonomi.* jilid1, Penerbit Binarupa Aksara: Jakarta.
- Lewis, Edward, V. 1998. *Principles of Nafal Architecture Volum, Propulsion and Vibration:* Jakarta.
- Nasution, M, N. 2008. *Manajemen Transportasi.* Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Poerdarminta, W, J, S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Balai Pustaka: Jakarta.
- Ruru, H, F. 1993, *Bahan Kuliah Ekonomi Pengangkutan*, ujung pandang.
- Salim, Abbas. 2006 *Manajemen Transportasi.* Raja Grafindo, Jakarta.
- Schumer. LA. 1983, *The Elements of Transport.* London.
- Siregar, Muchtaruddin. 2012. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Menejemen Pengangkutan.* Jakarta.
- Setijowarno, dan Frazil, R, B. 2003. *Pengantar Rekayasa Dasar Transportasi.* Jakarta: Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi.