

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

#### **2.2 Pengertian Operasional**

Pengertian operasional menurut Hoover adalah memuat identifikasi sesuatu hal yang bersifat (variabel) sehingga dapat digunakan untuk penelitian (observasi)

Pengertian dari operasional variabel adalah Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2010: 58)

#### **2.3 Pengertian Keagenan Kapal**

Agen adalah perusahaan nasional yang menjalankan keagenan. Sedangkan keagenan adalah hubungan hukum antara pemegang merk (principal) dan suatu perusahaan dalam penunjukan untuk melakukan perakitan/pembuatan/manufaktur serta penjualan / distribusi barang modal atau produk industri tertentu.

Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia (PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 11 TAHUN 2016). Dan Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus

kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia (PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 11 TAHUN 2016)

## 2.4 Pengertian Kapal

Berabad-abad kapal digunakan oleh manusia untuk mengarungi sungai lautan yang diawali oleh penemuan perahu. Biasanya, manusia pada masa lampau menggunakan kano, rakit, ataupun perahu. Semakin besar kebutuhan akan daya muat maka dibuatlah perahu atau rakit yang berukuran lebih besar yang dinamakan kapal. Bahan-bahan yang digunakan untuk pembuatan kapal pada masa lampau menggunakan kayu, bamboo atau pun batang-batang papyrus seperti yang digunakan bangsa Mesir kuno, kemudian digunakan bahan-bahan logam seperti besi/ baja karena kebutuhan manusia akan kapal sangat kuat (Udin, 2010)

Menurut pasal 309 ayat (1) KUHD, Kapal adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah: kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda-benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam “alat berlayar” karena dapat terapung/mengapung dan bergerak di air.

1. Kapal yang digerakkan dengan tenaga mekanik adalah kapal yang mempunyai alat penggerak misalnya :
  - a. Kapal Motor
  - b. Kapal Uap
  - c. Kapal tenaga matahari
  - d. Kapal tenaga nuklir
2. Kapal yang digerakkan oleh angin adalah kapal layar
3. Kapal tunda adalah kapal yang bergerak dengan menggunakan alat penggerak atau kapal lain.
4. Kendaraan yang berdaya dukung *dinamis* adalah jenis kapal yang dapat dioperasikan di atas air dengan penggerak daya dukung *dinamis* yang diakibatkan oleh kecepatan atau rancangan bangunan kapal itu sendiri, misalnya *hydrofoil* dan kapal cepat lainnya yang memiliki kriteria tertentu.

5. Kendaraan di bawah permukaan air adalah jenis kapal yang bergerak di bawah permukaan air.
6. Alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah – pindah adalah alat apung dan bangunan terapung yang tidak memiliki alat sendiri, serta ditempatkan suatu lokasi perairan tertentu dan tidak berpindah – pindah untuk waktu yang lama, misalnya hotel terapung, tongkang akomodasi untuk menunjang kegiatan lepas pantai.

Sedangkan ditinjau dari segi niaganya, terdapat berbagai jenis kapal menjadi tiga golongan, yaitu :

1. Kapal barang (*Cargo Vessel*)

Adalah kapal yang dibangun khusus untuk tujuan pengangkutan barang menurut jenis barang masing – masing

2. Kapal barang penumpang

Adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut barang dan penumpang secara bersamaan – sama, kapal semacam ini umumnya digunakan untuk pelayaran antara pulau dimana jarak suatu pelabuhan lain terlalu jauh.

3. Kapal penumpang (*Pasenger Vesel*)

Adalah kapal dibangun khusus untuk mengangkut penumpang dari satu pelabuhan kepelabuhan lainnya/ tujuan kapal penumpang yang beroperasi di Pelabuhan Juwana.

## **2.5 Tentang PT. ALP Lampung**

Perusahaan pelayaran merupakan usaha industri jasa transportasi laut yang memberikan manfaat sangat besar bagi perpindahan suatu barang melalui perairan, baik secara 'place utility' maupun time utility. Berdasarkan kegiatannya pelayaran terbagi atas pelayaran niaga (shipping business, commercial shipping, merchant marine) dan pelayaran non-niaga. Adapun berdasarkan trayek yang dilayari terbagi atas kegiatan pelayaran nasional dan kegiatan pelayaran internasional.

Perusahaan PT . Atosim Lampung Pelayaran perusahaan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan penyebrangan untuk penumpang, kendaraan dan

barang. PT. Atosim Lampung Pelayaran mengoperasikan kapal berjenis roll on - roll off (Ro-ro) dengan kapasitas yang cukup besar

Jenis – jenis pelayaran dibagi menjadi 3 kelompok antara lain :

1. Pelayaran dalam negeri

a. Pelayaran Nusantara

b. Pelayaran Lokal

c. Pelayaran Rakyat

d. Pelayaran Penundaan Laut

2. Pelayaran Luar Negeri

a. Pelayaran Samudra dekat

b. Pelayaran

