

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Untuk meningkatkan pelayanan pada penumpang, PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur memberlakukan sistem tiket untuk para penumpang yang ingin melakukan perjalanan menuju kota tujuan, yaitu dengan menggunakan sarana angkutan laut, karena dilihat dari segi ekonomis angkutan laut tarifnya lebih murah di bandingkan dengan menggunakan jasa angkutan lain.

Dalam pelayanan tiket penumpang PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur selain melakukan penjualan tiket secara langsung juga bekerja sama dengan agen biro perjalanan yang sebelumnya telah mengajukan permohonan kepada pihak PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur di dalam hal pengadaan tiket, setelah mendapatkan ijin maka PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur memberikan kewenangan kepada pihak agen biro perjalanan mengenai penjualan tiket tersebut. Dalam pelaksanaannya agen biro perjalanan mendapat komisi dari PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur sesuai kesepakatan yang telah di sepakati oleh pihak agen biro perjalanan untuk masing - masing tiket seperti kelas *Vip*, *Executive* maupun *Ekonomi* dengan komisi berbeda - beda sesuai kelas.

Ketentuan ini berlaku bagi seluruh agen biro perjalanan yang sudah mendapat ijin dari pihak PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur. Pihak agen biro perjalanan dalam hal penanganan tiket harus selalu berkomunikasi dengan pihak PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur selaku operator agar semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan teratur. Sistem pelayanan tiket penumpang yang di gunakan ada 2 ( dua) yaitu :

4

#### *1. Booking List*

Pihak agen biro perjalanan mendapat tiket penumpang yang akan melakukan perjalanan setelah memesan tiket terlebih dahulu kepada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.

## 2. *On Line*

Dalam hal ini pihak agen biro perjalanan berdasarkan kebijaksanaan yang diberikan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur, langsung bisa mendapat tiket berdasarkan kapasitas yang ada atau calon penumpang membeli tiket di loket pembayaran yang telah di tentukan.

Selain itu kita dapat mengetahui juga dari PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur tentang jumlah penumpang naik ataupun penumpang turun dan mengenai jam kedatangan dan keberangkatan kapal.

Waktu pelayanan tiket dilaksanakan pada hari kerja dan dan pada hari keberangkatan kapal penumpang di cabang setempat. Tiket penumpang kapal PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur merupakan suatu bentuk syarat - syarat perjanjian antara pihak pengangkut, pihak PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur dengan penumpang yang akan di angkut ke tempat tujuan dan pihak penumpang yang namanya tertera pada tiket tersebut harus tunduk pada peraturan - peraturan pengangkutan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.

Contoh syarat - syarat perjanjian yang tertera pada tiket penumpang :

- a. Tiket penumpang ini hanya dapat dipergunakan oleh yang namanya tertera diatas dan tidak dapat di pergunakan oleh orang lain.
- b. Tiket berlaku untuk sekali perjalanan / tujuan yang telah ditentukan maupun pulang pergi.
- c. Penguangan tiket secara penuh sesuai tarif hanya di lakukan bila kapal tidak jadi berangkat dan atau bagi penumpang transit, mobil yang mengangkut penumpang transit mengalami kerusakan sebelum berangkat maupun dalam perjalanan sehingga penumpang transit menjadi terlambat / ketinggalan kapal.
- d. Pembatalan tiket sebelum hari keberangkatan dikenakan 25 persen dari tarif dan pada hari keberangkatan selambat - lambatnya 2 hari setelah hari keberangkatan di kenakan 50 persen dari tarif selama tiket itu tidak hilang.
- e. Masa berlaku tiket hanya satu bulan sejak tanggal *issued*, lewat waktu tiket tidak bisa di uangkan kembali.
- f. Setiap penumpang hanya boleh membawa barang keperluan maksimal 20 (dua puluh) kg, dan selebihnya dikenakan pembayaran biaya 10 persen / kg dari tarif tiket.
- g. Demi keamanan penumpang dan barang-barang, hanya di ijinakan 1 (satu) barang bawaan beserta penumpangnya. Selebihnya harus dibagasikan.

- h. Dua jam sebelum jadwal keberangkatan, penumpang sudah harus melaporkan diri berikut bagasi.
  - i. Penumpang yang sudah melaporkan diri harus tetap berada / menunggu di pelabuhan keberangkatan, karena sewaktu - waktu keberangkatan kapal dapat dipercepat.
  - j. Bila penumpang pada saat penerimaan bagasi tidak mengajukan protes, maka di anggap bahwa bagasi itu telah di terima dalam keadaan lengkap dan baik.
  - k. Perusahaan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang pecah belah atau cepat busuk / rusak yang ada di dalam di bagian bagasi.
  - l. Perusahaan PT.Pelayaran Sakti Inti Makmur tidak bertanggung jawab atas kehilangan uang, perhiasan, dokumen dan surat berharga lainnya jika dimasukkan ke dalam bagasi.
  - m. Perusahaan PT.Pelayaran Sakti Inti Makmur / TKBM tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang bawaan (jinjingan) serta barang berharga lainnya di dalam kapal.
  - n. kehilangan barang yang di bagasikan bukan tanggung jawab PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur melainkan menjadi tanggung jawab koperasi TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat).
  - o. Penggantian kehilangan barang bagasi Max, 3 kali harga tiket.
  - p. Dilarang keras membawa barang berbahaya / mudah meledak, senjata api dan senjata tajam.
- Di dalam tiket penumpang sudah termasuk di dalamnya pelayanan premi asuransi kecelakaan penumpang. Mengenai harga tiket kapal penumpang tiap - tiap kelas berbeda - beda. Ketentuan yang berlaku bahwa : Anak yang berumur diatas 2 (dua) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun dikenakan tarif potongan harga 10 persen dari harga normal / penumpang dewasa. Misalnya tarif penumpang dewasa trayek kapal *Express Bahari* 8E Bawean - Gresik untuk kelas *Vip* Rp 175.000,00, maka tarif untuk penumpang anak adalah dari Rp 150.000,00 menjadi Rp 150.000,00.

## **2.2 Gambaran Umum Obyek Penulisan**

### **1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur**

PT .Pelayaran Sakti Inti Makmur, berdiri sejak tahun 1990, dan pada saat itu masih merupakan perusahaan Swasta Nasional yang mana di awal berdirinya masih berupa PT. Sakti Inti Makmur, yang pada saat itu baru memiliki satu unit armada dengan nama Km. *Express Bahari*. Kemudian pada tahun 1991 PT. Sakti Inti Makmur menambah armada bernama KM. Dumai *Express*. Bergerak di bidang transportasi laut khususnya angkutan penumpang (orang) dan pusat kegiatan operasional perusahaan kami tersebut berada di Palembang.

Sehubungan dengan terus meningkatnya jumlah penumpang serta perusahaan yang tidak mengecewakan para pelanggan pengguna jasa *Express Bahari*, maka di awal tahun dan akhir tahun pada tahun yang sama yaitu tahun 1996, PT . Sakti Inti Makmur tidak tanggung - tanggung sekaligus mendatangkan dua unit armadanya yaitu KM. *Express Bahari 2* dan KM. *Express Bahari 3*. Belum cukup sampai disitu, pada tahun 1997 PT. Sakti Inti Makmur masih terus memunculkan armada barunya yang lebih besar dan aman yaitu KM. *Express Bahari 5*.

Dua tahun berjalan kami selalu mengadakan pembenahan - pembenahan armada yang di sesuaikan dengan keinginan para pelanggan pengguna jasa, hingga pada akhir tahun 1999 kami mendatangkan kembali armada yang cukup besar, lebih aman dan lebih nyaman dari armada sebelumnya yaitu KM. *Express Bahari 8*, dengan kapasitas penumpang 323 orang serta peralatan navigasi, alat keselamatan yang lebih *modern*.

Pada tahun 2000 dimana kami melihat bahwa perusahaan kami berkembang cukup pesat dalam bidang transportasi laut, dan konsentrasi perusahaan hanya terpusat dalam bidang transportasi laut, khususnya angkutan penumpang, dan pada tahun yang sama perusahaan kami mulai membuka kantor - kantor cabang serta mengoperasikan kapal - kapal kami di berbagai wilayah indonesia. Maka sesuai risalah rapat No. 53 Tanggal 11 Nopember 2000, yang di syahkan oleh notaris **Heniwati Ridwan** PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur diadakan perubahan menjadi PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur, dimana hal ini membuktikan bahwa perusahaan kami benar - benar berkecimpung pada masalah pelayaran saja khususnya transportasi laut untuk angkutan penumpang, dimana hal ini tak lain dan tak bukan bermaksud untuk benar - benar memberikan pelayanan prima.

## **2. Struktur Organisasi**

Perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional membutuhkan suatu wadah atau tempat untuk mencapai tujuan - tujuan yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

Organisasi merupakan suatu wadah dimana sekelompok orang melakukan kerjasama mencapai suatu tujuan. Kata ” organisasi ” mempunyai dua pengertian umum . Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dapat tercapai dengan efisien. Organisasi terdiri atas pimpinan dan bawahan, oleh karena itu dalam organisasi di perlukan komunikasi dan kerjasama agar bisa menjalankan tugas dengan baik. Hal

ini untuk menghindari adanya ketegangan dan konflik yang dapat terjadi di antara anggota perusahaan bila tidak tercapai pengertian di antara mereka.

Untuk menghindari terjadinya hal tersebut maka di susun struktur organisasi agar masing - masing anggota perusahaan memahami tugas dan tanggung jawabnya. Struktur organisasi adalah suatu kerangka dan perwujudan pola tetap hubungan - hubungan di antara fungsi - fungsi, bagian - bagian maupun orang -orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda - beda dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi, agar pencapaian tujuan dapat terarah dan tidak terjadi penyimpangan maka diperlukan suatu struktur organisasi. Struktur organisasi ini mengatur pembagian tugas dan wewenang dari tiap - tiap anggota dalam organisasi.

Pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab dapat di bedakan dalam tiga bentuk utama, yaitu :

1) Organisasi Garis (*Line Organization*)

Pada jenis organisasi, tingkat wewenang dan pucuk pimpinan mengalir secara langsung kepada pejabat - pejabat yang memimpin satuan - satuan organisasi menurut tata jenjang organisasi.

2) Organisasi Garis dan Staf (*Line Staf Organization*)

Organisasi ini merupakan gabungan antara organisasi garis dan organisasi staf. Hubungan para staf dan kepala bagian bersifat lurus. Para staf bersifat membantu dan memberikan masukan kepada kepala bagian dalam menjalankan tugas pokok.

3) Organisasi Fungsional (*Fungsional organization*)

Dalam organisasi ini, pemimpin tidak mempunyai bawahan yang jelas, sebab setiap atasan atau pimpinan berwenang memberikan komando kepada para bawahan, sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut.

### **3. Tugas dan tanggung jawab masing - masing jabatan PT. Pelayaran Sakti**

#### **Inti Makmur**

1. Kepala Cabang

Bertanggung jawab kepada direktur pusat perusahaan pelayaran di Palembang.

Tugas dan wewenang :

Bertanggung jawab atas kelangsungan perusahaan.

- a. Menjadi koordinator dalam pelaksanaan tugas masing - masing kepala dinas sekaligus membina dan mengawasi.
- b. Membahas rencana pendapatan dan belanja perusahaan, memberi petunjuk kepada dinas dan kepala urusan.
- c. Melaporkan secara *periodic* kepada kantor pusat atau direksi atas perkembangan perusahaan.
- d. Memonitor biaya dan penghasilan serta mengkoordinasi kegiatan cabang dengan instansi - instansi terkait untuk kelancaran operasional kapal sesuai target yang telah di tentukan.

## 2. Operasional.

Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal operasional perusahaan.

Tugas dan wewenang :

- a. Pelaksanaan *clearance in / out* dokumen kapal.
- b. Menyusun dan membuat laporan biaya operasional kapal.
- c. Memonitor dan mengikuti langsung dilapangan untuk kegiatan penumpang naik ataupun penumpang turun dari kapal.
- d. Membuat permohonan dan memproses dokumen mutasi *crew* kapal ke syahbandar.
- e. Mengurus kebutuhan kapal, seperti pengisian BBM (*Bunker*), pengisian air tawar dan lain - lain.

## 3. Tiketing.

Bertanggung jawab kepada kepala cabang untuk urusan tiketing. Tugas dan wewenang meliputi :

- a. Melakukan penjualan tiket penumpang di kantor cabang ataupun di loket pelabuhan.
- b. Pembinaan Agen atau pos PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.
- c. Melaporkan hasil penjualan tiket setiap kapal melakukan pelayaran (per-trip) kepada kepala cabang.
- d. Distribusi tiket ke Agen penjualan.
- e. Laporan penumpang (mingguan, bulanan).
- f. Mencatat bookingan tiket dari calon penumpang.

- g. Menyiapkan tiket *stock* untuk pemberangkatan kapal.
- h. Melaporkan tiket yang beredar ataupun tiket *stock* masuk dari PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur pusat.

#### 4. Bagian Keuangan / Kasir.

Bertanggung jawab kepada kepala cabang untuk urusan keuangan. Tugas dan wewenang :

- a. Aktifitas keuangan cabang (keluar - masuk).
- b. Aktifitas Bank (*Transfer* hasil penjualan ke kantor pusat).
- c. Laporan kas harian.
- d. Melaksanakan administrasi dokumen / bukti keuangan serta meneliti keabsahan dan kelengkapan dokumen / bukti keuangan.
- e. Melaksanakan jurnal, input, dan proses laporan keuangan cabang dan membuat buku tambahan akuntansi.
- f. Menyusun rencana kerja dan anggaran cabang, melaksanakan dan melaporkan realisasinya ke kantor pusat.
- g. Melaksanakan koordinasi antara cabang dengan kantor pusat mengenai permintaan transfer dana untuk kebutuhan operasional cabang.
- h. Menyelenggarakan sistem inventaris aset serta perlengkapannya di kantor cabang termasuk dokumen - dokumen kepemilikannya.
- i. Mempersiapkan keperluan - keperluan yang berhubungan dengan pegawai.

#### 5. Bagian Muatan (*cargo*).

Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal urusan muatan kapal. Tugas dan wewenang :

- a. Memeriksa muatan (*cargo*) agar telah sesuai dengan posisinya (penempatan barang).
- b. Menginformasikan laporan jumlah barang (*cargo*) kepada kepala cabang.
- c. Memilah - milah muatan (*cargo*) yang akan di angkut ke atas kapal agar sesuai dengan peraturan barang yang bisa atau tidak di pebolehkan di naikkan ke atas kapal.
- d. Menentukan besarnya biaya (tarif) untuk barang yang akan di bawa oleh para penumpang.

### 4. Jenis Usaha

Secara garis besar bidang usaha PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah jasa pelayaran. Usaha tersebut dapat di bedakan menjadi dua, yaitu :

#### 1. Usaha pokok

a. Kapal Penumpang.

Yaitu kapal yang diprioritaskan untuk melayani penumpang. Kapal - kapal tersebut tersebar di seluruh cabang PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur yang ada diseluruh Indonesia.

2. Usaha Sampingan atau usaha penunjang.

a. Usaha Galangan Kapal.

Yaitu usaha yang menerima pemesanan kapal, perbaikan kapal, untuk kapal jenis fibre.

b. Usaha biro perjalan (*travel*)

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur juga bergerak didalam usaha *travel* yakni menyediakan mobil - mobil *travel* bagi para penumpang yang membutuhkan jasa biro perjalanan.

## 5. Sumber Permodalan

Permodalan yang berlaku di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur hampir sama dengan perusahaan lain yang mempunyai cabang - cabang di daerah. PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur cabang Bawean - Gresik sebagai suatu kantor cabang maka permodalannya sebagian berasal dari PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur pusat, yaitu di Palembang. Modal tersebut digunakan untuk operasional PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur cabang Bawean - Gresik.

## 6. Tujuan dan Fungsi Umum

Secara umum tujuan maupun fungsi dan berdirinya PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan jasa angkutan laut bagi masyarakat.
- b. Memperoleh (keuntungan) bagi perusahaan khususnya dan pada negara pada umumnya.
- c. Menunjang kebijakan pemerintah dalam memperlancar angkutan ekspor impor non migas.
- d. Mendorong mobilitas penduduk serta pemerataan hasil - hasil pembangunan keseluruhan wilayah indonesia.