

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Tim Penyusun Karya Tulis STIMART “AMNI” Semarang dalam buku pedoman penyusunan karya tulis menyatakan bahwa tinjauan pustaka berisikan teori-teori atau konsep yang melandasi judul karya tulis tersebut. Teori atau konsep yang dikemukakan dalam tinjauan pustaka ini harus benar-benar relevan terhadap judul karya tulis. Uraian teori atau konsep tersebut harus merujuk sumber pustaka.

#### **2.1. Sistem**

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.

Kata "sistem" banyak sekali digunakan dalam percakapan sehari-hari, dalam forum diskusi maupun dokumen ilmiah. Kata ini digunakan untuk banyak hal, dan pada banyak bidang pula, sehingga maknanya menjadi beragam. Dalam pengertian yang paling umum, sebuah sistem adalah sekumpulan benda yang memiliki hubungan di antara mereka.

( Arifashkaf, 2015 : 50)

## 2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. **(Philip Kotler, 1997 : 17).**

Maka dari itu kita harus mengetahui pelayanan yang bagaimana yang dikehendaki oleh konsumen dan pelayanan yang bagaimana pula yang diberikan pihak pesaing.

Pelayanan teknis yang mungkin diberikan sangat bervariasi tergantung pada jenis produk yang akan ditawarkan, antara lain mencakup:

1. Nasehat atau petunjuk untuk cara menggunakan barang dan cara perawatannya.
2. Pelayanan tentang keluhan yang meliputi memperbaiki secepatnya kerusakan yang timbul oleh kesalahan *supplier*.
3. Penyediaan suku cadang yang sewaktu-waktu untuk diganti.
4. Mengadakan latihan operator.
5. Pemberian garansi atau jaminan.

Jadi pelayanan pelanggan yang bermutu adalah kunci dari keberhasilan untuk setiap karyawan dalam tanggungjawabnya terhadap pelayanan pelanggan. Pelayanan ini juga merupakan pondasi tempat keberhasilan dan laba dalam suatu organisasi.

## 2.3. Kapal

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin, termasuk kendaraan yang berdukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak dapat berpindah-pindah. **(Subandi, 1996 : 153)**

Kapal merupakan salah satu sarana transportasi yang sangat penting, khususnya bagi negara maritim seperti halnya negara kita. Di suatu negara kapal memegang peranan yang paling menentukan dalam

pelayaran nasional, dan peranan pelayaran sangat mempengaruhi bagi kehidupan sosial ekonomi penduduknya. Demikian juga bagi kepentingan administrasi pemerintah pada umumnya, serta dalam rangka pertahanan negara, peranan pelayaran sangatlah penting.

Kapal adalah kendaraan air yang dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. (Peraturan general manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang tentang sistem prosedur pelayanan jasa kepelabuhan)

## **2.4. Pelabuhan dan Jenisnya**

### **a. Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan transportasi. (Peraturan general manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang tentang sistem prosedur pelayanan jasa kepelabuhan)

Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat-tempat penyimpanan dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan. Pelabuhan adalah sebagai tempat yang terlindung dari gerakan gelombang laut, sehingga

bongkar muat dapat dilaksanakan demi menjamin keamanan barang.  
**(Kramadibrata, 1935 : 55).**

Pelabuhan adalah merupakan suatu pintu gerbang dan memperlancar hubungan antar daerah pulau atau bahkan antar benua dan bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya (*hinterland*). Daerah belakang ini adalah yang memiliki kepentingan hubungan ekonomi, sosial, dan lain-lain dengan pelabuhan tersebut.  
**(Haeruddin, Irsan. 2012 : 60)**

Pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara. **(Triatmodjo, 2009: 27)**

Dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 11 tahun 1983 tentang Pembinaan Kepelabuhanan, berbunyi Pelabuhan adalah suatu lingkungan kerja yang sifat dan peranannya vital. Dalam rangka ini, beberapa pokok pikiran yang melandasi penyusunan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1983 dipandang perlu memperoleh penyesuaian, terutama yang menyangkut perusahaan jasa kepelabuhanan dan kedudukan instansi-instansi pemerintah serta unit-unit kerja lainnya yang berada didalam lingkungan kerja pelabuhan. Sejauh mengenai kedua hal di atas, maka pengesahan dalam penjelasan umum Peraturan Pemerintahan Nomor 11 tahun 1983 disempurnakan sebagai berikut :

- a. Perusahaan jasa kepelabuhanan di pelabuhan-pelabuhan tertentu dilakukan oleh beberapa badan usaha pelabuhan sedangkan jasa pengelola kepelabuhanan di pelabuhan-pelabuhan lain dilakukan oleh unit organik pelabuhan.
1. Instansi-instansi dan unit-unit kerja lain yang ada di pelabuhan merupakan pelaksanaan-pelaksanaan dibidangnya masing-masing diperbantukan pada administrator pelabuhan/unit

organik pelabuhan yang secara keseluruhan menunjang kelancaran angkutan laut. (INPRES Nomor 4 Tahun 1985, 1986 19-20).

## b. Jenis-jenis Pelabuhan

### 2) Pelabuhan Secara *Phisic*

#### Pelabuhan alam

Pelabuhan alam adalah pelabuhan yang sudah memiliki kolam pelabuhan secara alam, sehingga manusia tidak perlu lagi membuat kolam pelabuhan, melakukan pengerukan, membuat break water dan sebagainya. **(Khairul Fajri, 2016 : 23)** Campur tangan manusia tinggal pada tingkat penyempurnaan pada fasilitas pelabuhan saja (Cilacap, Ambon, Ujung Pandang).

#### Pelabuhan buatan

Pelabuhan buatan adalah pelabuhan yang dibentuk oleh campur tangan manusia, seperti membuat kolam pelabuhan, membangun break water, mengadakan pengerukan secara rutin karena adanya endapan Lumpur. (Tanung Emas, Tanjung Perak, Tanjung Priok). **(Sesunan, 2016 : 33)**

### 3) Pelabuhan Secara Yuridis

Pelabuhan secara yuridis di bagi 2, yaitu : **( Muhammad Husni, 2006 : 21)**

#### Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan yang diusahakan adalah pelabuhan yang dibangun dan di bina sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan potensi serta diusahakan sejalan dengan asas hukum perusahaan atau ketetapan menteri perhubungan.

#### Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan yang tidak diusahakan adalah pelabuhan yang belum dibina (tingkat pembangunannya *relative* kecil), belum

diatur oleh Menteri Perhubungan. Pelabuhan yang tidak diusahakan dipimpin oleh seorang kepala pelabuhan.

b. Pelabuhan Menurut Penyelenggaraannya

Pelabuhan menurut penyelenggaranya di bagi 2, yaitu : **(Sesunan, 2016 : 29)**

1) Pelabuhan umum

Pelabuhan umum adalah pelabuhan yang diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum.

2) Pelabuhan khusus

Pelabuhan khusus adalah pelabuhan yang dibangun dan dioperasikan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Seperti sektor perindustrian, pertanian yang pembangunan dan pengoperasiannya dilakukan oleh instansi yang bersangkutan. Untuk keperluan bongkar muat bahan baku dan hasil produksinya yang tidak dapat ditampung oleh pelabuhan yang dibuka untuk umum.

c. Pelabuhan Menurut Kegiatannya

Pelabuhan menurut kegiatannya di bagi 3, yaitu :

**(Bakhri, 2007 : 12)**

1) Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang melayani kegiatan angkutan laut.

2) Pelabuhan sungai dan danau

Pelabuhan sungai dan danau adalah pelabuhan yang melayani kegiatan angkutan sungai dan danau.

3) Pelabuhan penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan yang melayani kegiatan angkutan penyeberangan.

d. Pelabuhan Menurut klasifikasinya

Pelabuhan yang dibedakan berdasarkan fasilitas yang tersedia dan kegiatan operasionalnya : **(Fahrul Husni, 2005 : 11)**

- a) Pelabuhan kelas I
  - b) Pelabuhan kelas II
  - c) Pelabuhan kelas III
  - d) Pelabuhan kelas IV
- 6) Pelabuhan Menurut penggunaannya

Pelabuhan menurut penggunaannya di bagi 2 yaitu :

**(Bakhri, 2007: 20)**

- a) Pelabuhan laut/samudera,  
Pelabuhan laut atau samudera adalah pelabuhan yang terbuka untuk perdagangan luar negeri (*ekspor* atau *impor*).
  - b) Pelabuhan pantai  
Pelabuhan pantai adalah pelabuhan yang tidak terbuka untuk perdagangan luar negeri (antar pulau atau lokal).
- 7) Pelabuhan Daratan
- Pelabuhan daratan adalah merupakan suatu tempat tertentu di daratan dengan batas-batas yang jelas, dilengkapi dengan fasilitas bongkar muat, lapangan penumpukan dan gudang serta prasarana dan sarana angkutan barang dengan cara pengemasan khusus dan berfungsi sebagai pelabuhan umum. **(Alif Haqi, 1998 : 23)**
- 8) Pelabuhan Bebas dan Daerah Perdagangan Bebas

*(Free Port and Free Trade Zone)*

Pelabuhan bebas dan daerah perdagangan bebas adalah merupakan daerah yang terpisah dari daerah lainnya sebagai “Daerah Pabean” yang berdasarkan ketentuan Undang-Undang adalah merupakan daerah yang tertutup sebagai wilayah di luar peraturan pabean dan devisa. **(Alif Haqi, 1998 : 33)**

Dengan demikian maka :

- a) *(Free Port and Free Trade Zone)*, adalah merupakan daerah yang terpisah dari atau sebagian saja dari wilayah *Free Port* (Pelabuhan Bebas). **(Bagus Raldi, 2013 : 14)**

- b) *Free Port* (Pelabuhan Bebas) dapat meliputi seluruh atau sebagian saja dari suatu wilayah pelabuhan laut.
- c) *Free Port* (Pelabuhan Bebas) dapat merupakan Pelabuhan Samudera / Laut yang ditunjuk dengan Peraturan Pemerintah. Barang-barang yang dibongkar/dimuat atau Bea Keluar, karena bukan barang impor/ekspor, terkecuali jika barang tersebut dikeluarkan ke peredaran bebas di belakang daerah pelabuhan. (Bambang Triatmojo, 2003 : 12).  
**(Alif Haqi, 1998 : 43)**