

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Ery Puspito (2010) menyatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Tujuan akhir dari seluruh penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari adanya kontrak sosial atas pembentukan sebuah negara/pemerintahan, bahwa negara dibentuk karena adanya kehendak masyarakat agar pemerintah dapat menyelenggarakan memenuhi kebutuhan masyarakat (pelayanan) yang tidak dapat dipenuhinya sendiri. Untuk jasa pelayanan barang terdapat jasa pelayanann yang diberikan oleh pihak pelabuhan yaitu jasa bongkar muat, pelayanan dermaga dan jasa penumpukan. Jasa bongkar muat adalah kegiatan pelayanan bongkar muat sejak dari kapal hingga saat menyerahkan kepada pemilik barang. Ada beberapa kegiatan dalam pelayanan bongkar muat barang yaitu *stevedoring* (kegiatan yang dilakukan sejak membongkar/memuat di palka kapal hingga melepas ganco di dermaga), *corgodoring* (menyusun barang sejak dari dermaga hingga ke gudang/lapangan atau sebaliknya) dan *Receiving/Delivery*, (pekerjaan menyerahkan atau menerima barang di pintu gudang lini I dari/ke atas truk atau sebaliknya). Jasa pelayanan dermaga adalah pelayanan penanganan barang di dermaga dengan mengatur kelancaran arus barang di dermaga. Untuk jasa pelayanan pelabuhan lainnya adalah jasa – jasa tambahan yang diberikan pelabuhan misalnya listrik, telepon,

air bersih dan beberapa penyewaan peralatan di wilayah pelabuhan. Model pelayanan penyandaran kapal dan dokumen barang di administratif pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat menggunakan model pelayanan publik satu atap (*one stop services*) dengan berpedoman pada sepuluh prinsip pelayanan berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2007 yang terkait tentang prinsip pelayanan memberikan indikator sebagai berikut : ketepatan waktu, Akurasi, Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kenyamanan, Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan, serta kemudahan akses. Pelayanan publik itu hasil dari proses politik yang ditindak lanjuti oleh birokrasi pemerintah. Layanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama transaksi dalam layanan publik adalah terkaitnya barang dan atau jasa yang diserahkan kepada masyarakat pengguna.

2.2 Perusahaan Pelayaran

Menurut Suwarno (2011) menyebutkan bahwa perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik negara atau swasta, berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruangan kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang (orang) dan barang (dagangan) dari suatu pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar), baik di dalam negeri (*interinsulair*) maupun luar negeri (*ocean going shipping*).

2.3 Pengertian Jetty

Menurut Sangga Pramana (2010) *Jetty* adalah sebuah bangunan tegak lurus pantai yang diletakkan pada kedua sisi muara sungai yang berfungsi untuk mengurangi pendangkalan alur oleh sedimen pantai. Pada penggunaan muara sungai sebagai alur pelayaran, pengendapan di muara

dapat mengganggu lalu lintas kapal. Untuk keperluan tersebut *jetty* harus panjang sampai ujungnya berada di luar gelombang pecah.

Tipe *Jetty* Untuk Bangunan Pelindung Pantai:

1. *Jetty* panjang

Dikatan *jetty* panjang jika panjang ujungnya berada diluar gelombang pecah. Tipe ini bertujuan untuk menghalangi masuknya sedimen ke muara,dan jika menggunakan konstruksi ini biaya pun sangat mahal Maka dari itu jika fungsinya hanya untuk penanggulangan banjir maka penggunaan *jetty* panjang ini tidak ekonomis.Bangunan ini digunakan apabila daerah yang harus dilindungi terhadap banjir itu sangat penting.

2. *Jetty* sedang

Jetty sedang apabila ujungnya berada antaar muka air surut dan lokasi gelombang pecah yang berfungsi untuk menahan sebagian transport sedimen sepanjang pantai.

3. *Jetty* pendek

Pada *jetty* pendek jika kaki ujung bangunan berada pada permukaan air surut. *Jetty* pendek ini mempunyai fungsi untuk menahan berbeloknya muara sungai dan mengkonsentrasikan aliran pada alur yang telah ditetapkan untuk bisa mengerosi endapan.

2.4 Pengertian *Jetty Management*

Meliputi pengoperasian dermaga, pengadaan TKBM, penyediaan alat berat berikut operator, proses pembongkaran batu bara, serta penjagaan keamanan dan keselamatan fasilitas pelabuhan dengan pembersihan dermaga dan tongkang sesuai standar yang ditetapkan. Serta bertanggung jawab selama kapal sandar didermaga dan melakukan kegiatan pembongkaran batu bara.

2.5 Tugas *Jetty Management*

Memastikan alat berat, dermaga dalam keadaan aman. Mendukung kontinuitas operasional dan menjaga ketersediaan alat serta bertanggung jawab atas *jetty* dan kapal selama pembongkaran berlangsung di pelabuhan tersebut.

2.6 Alat Penunjang *Jetty*

1. *Ship Unloader* (shunlo)

Wisnu Setyo Nugroho (2015) Merupakan suatu peralatan utama dalam kegiatan pembongkaran batu bara yang dikirim melalui kapal pengangkut batu bara di sebuah PLTU. *Ship unloader* yang digunakan pada sebuah PLTU 4 Jawa Tengah, Jepara dengan memiliki kapasitas lifting sebesar 30 ton dan kemampuan pembongkaran batu bara max 1500 ton/jam per line conveyor, Peralatan navigasi di Tersus Tanjung jati B dengan type baru (e-green) dengan lampu LED dan hemat energy. Total 12 unit pada *Jetty* dengan panjang 1.367 m dan lebar 4,2 m serta dilakukan pengerukan pada tahun 2011 dengan kedalaman rata-rata 15 m.



Gambar 1. *Ship Unloader* (Shunlo)

Sumber : *Jetty* PT. Arpeni Pratama *Ocean Line* Tbk cabang jepara

2. *Navigation Aids*

Peralatan navigasi untuk memonitoring kedalam alur/kolam pelabuhan secara periodik, agar tidak membahayakan keselamatan kapal. Seiring dengan berkembangnya jaman sekarang navigation aids dilengkapi dengan *type e-green* atau lampu LED hemat *energy*.

3. *Tug assist*

Eko Santosa (2018) Jenis kapal yang dapat digunakan untuk membantu kapal atau barge yang keluar atau masuk ke pelabuhan atau dermaga. *Harbour Tug* biasanya memiliki *Tonnage* dibawah 500 GT. Seperti halnya kapal Tug Boat, kapal *Harbour Tug* juga biasa untuk *towing barge* atau menarik tongkang. Kapal ini biasa beroperasi diwilayah perairan yang dekat dengan area pelabuhan karena memang tugasnya untuk membantu proses keluar masuk kapal dari atau ke pelabuhan.



Gambar 2. *Tug Assist (Kapal Pandu)*

Sumber : PT. Arpeni Pratama *Ocean Line* Tbk cabang jepara

4. *Mobile crane*

Alat pengangkat yang pada umumnya dilengkapi dengan drum tali baja, tali baja dan rantai yang dapat digunakan untuk mengangkat dan menurunkan material secara vertikal dan memindahkannya secara horizontal. *Mobile Crane* dilengkapi dengan berbagai peralatan untuk memudahkan pekerjaan atau pergerakan dari crane tersebut. *Crane*

biasanya digunakan pada industri transportasi untuk memuat atau membongkar muatan barang, peti kemas dan lain sebagainya. Pada industri konstruksi bangunan digunakan untuk memindahkan material bangunan atau memasang peralatan berat diatas ketinggian tertentu.

5. *Trestle*

Trestle adalah bangunan dari dermaga yang berfungsi sebagai Jalan akses dari daratan menuju *Jetty* atau sebaliknya. Metode pekerjaan *Trestle* hampir sama dengan *Jetty* hanya berbeda pada dimensi strukturnya. *Finishing* dari *trestle* ini biasanya menggunakan aspal. Sedangkan untuk bangunan penunjang dari *trestle* ini antara lain lampu penerangan Jalan, *Guardrail*, pemipaan, dsb. struktur bawah yang digunakan biasanya tiang pancang beton (CSP) sedangkan untuk struktur atas Menggunakan beton bertulang kombinasi *precast* dan *Cast in situ*.



Gambar 3. *Trestle*

Sumber : Jetty PT. Arpeni Pratama *Ocean Line* Tbk cabang jepara

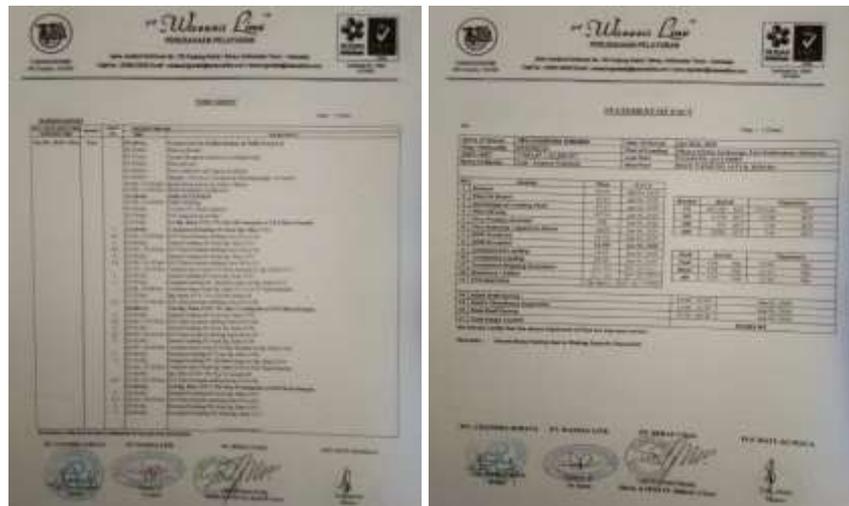
2.7 Bongkar Muat Barang

Mirade Acchitania Rifani (2016) kegiatan bongkar muat barang adalah kegiatan yang mendukung kelancaran angkutan dari dan ke kapal ke suatu pelabuhan sehingga kegiatan bongkar muat barang dari

dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Kondisi geografis Indonesia yang merupakan Negara Kepulauan dimana jauh lebih luas dibanding daratannya maka sudah merupakan hal yang wajar pembangunan dan pengaturan transportasi laut perlu mendapat perhatian yang besar, sehingga mendukung kelancaran angkutan laut yang salah satunya antara lain kegiatan bongkar muat.

Documen bongkar muat dan dokumen pengapalan:

1. *Time Sheet*, pernyataan tertulis mengenai urutan waktu pada saat bongkar batu bara.
2. *Statement of Fact*, pernyataan tertulis mengenai sebuah kejadian yang terjadi pada kelompoknya.
3. *Notice of Readiness*, pernyataan tertulis mengenai waktu kapal ssandar dan lepas.
4. *Draf survey*, pernyataan tertulis mengenai hasil draft kapal pada saat melakukan bongkar.
5. *Belt Scale*, pernyataan tertulis mengenai hasil pembongkaran batu bara anantara ship unloader 1 dan ship unloader 2.



Gambar 4. Dokumen *Time sheet*, *Statemen of fact*

Sumber: PT. Arpeni Pratama *Ocean Line* Tbk cabang jepara