

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perusahaan Pelayaran

Perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapalnya badan usaha milik negara ataupun swasta, berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan *Comanditer* (CV), dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam penyediaan ruang kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang (orang), dan barang dagangan dari suatu pelabuhan asal (muat) kepelabuhan tujuan (bongkar) baik di dalam negeri maupun luar negeri , **(Suwarno, 2009 : 102)**

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 Samudra yaitu

3. Pelayaran Khusus, dibagi 2 kelompok, antara lain:

a. Pelayaran Tetap (*Liner Services*)

- 1) Mempunyai trayek pelayaran dan perjalanan kapal tertentu dan teratur
- 2) Mempunyai daftar angkutan yang tetap dan berlaku umum
- 3) Mempunyai syarat dan perjanjian pengangkutan yang bersifat tetap dan berlaku umum

b. Pelayaran Tramper (*Tramper services*)

Merupakan bentuk usaha pelayaran yang bebas. Kapal-kapalnya tidak mempunyai trayek tertentu. Dengan semboyannya adalah “*The Flag Follow The Trade*“ (**Franciscus Dynosius Connie Sudjatmiko, 997:49**)

Bentuk usaha pelayaran ini merupakan pelayaran yang bebas, Menurut wilayah operasinya dapat dibedakan menjadi :

- 1) Pelayaran lokal
- 2) Pelayaran Nusantara
- 3) Pelayaran Samudera
- 4) Pelayaran Rakyat

2.2 Pengertian Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang melintasi perbatasan wilayah dengan menggunakan sarana pengangkutan, tetapi bukan awak sarana pengangkutan dan bukan pelintas batas. (**Junisaf Anwar, 1996 : 79**)

2.3 Pengertian Kapal Penumpang (*Passenger Vessel*)

Adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang. Jenis ini dibangun dengan banyak geladak dimana pada masing-masing geladak tersebut dibangun kamar-kamar sebagai kabin bagi para penumpang yang bepergian dengan kapal laut tersebut. (**F. D. C. Sudjatmiko, 1981 : 19**)

2.4 Pengertian Tiket Penumpang

Tiket penumpang selalu diterbitkan atas nama, artinya pada tiket penumpang tertera nama pemegangnya. Dengan demikian karcis penumpang tidak boleh digunakan oleh orang

lain selain penumpang yang bersangkutan. Berdasarkan pengamatan, dalam karcis penumpang selalu terdapat rincian keterangan sebagai berikut :

1. Nama perusahaan angkutan laut niaga (pengangkutan).
2. Pelabuhan pemberangkatan dan tujuan.
3. Nama dan alamat penumpang.
4. Nomor seri tiket, hari, tanggal dan waktu pemberangkatan.
5. Kelas, nomor kamar / tempat tidur, kecuali dek.
6. Tarif biaya angkutan termasuk premi asuransi.
7. Tanda tangan pengangkut / orang atas nama pengangkut, dan
8. Ketentuan-ketentuan lain sebagai klausul angkutan

2.4 Pengertian Dokumen

Dokumen adalah syarat-syarat penting kapal yang harus di jaga dengan baik, karena tanpa surat-surat tersebut kapal atau armada tidak bisa melakukan suatu pelayaran, (**Peter Salim :1990**).

Oleh karena itu suatu kapal atau armada untuk melaksanakan suatu pelayaran yang lancar serta aman maka semua syarat-syarat kapal yang ditentukan harus dimiliki, karena setiap pelabuhan yang disinggahi, dokumen kapal tersebut akan diperiksa oleh Instansi terkait.

2.5 Pengertian Kapal

Menurut Undang-Undang Pelayaran No 21/Tahun 1992 Bab 1 (Pasal 1 ayat 2) menyebutkan bahwa kapal adalah kendaraan air, bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan bawah air serta alat apung dan bangunan terapung yang dapat berpindah-pindah.

1. Kapal yang digerakan 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 digerakan 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 *hidrofoil* dan kapal cepat lainnya yang memiliki kreteria 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 menurut **C.D.Sudjatmiko (1994:73)** membagi 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 bersama-sama, kapal semacam ini umumnya digunakan untuk pelayaran antar pulau dimana jarak suatu pelabuhan lain terlalu jauh.

3. Kapal penumpang (*Passenger Vessel*)

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

2.6 Pengertian Pelabuhan

Menurut **A. Abbas Salim (1994 : 40)** pelabuhan adalah tempat daerah perairan dan daratan di mana kapal berlabuh dengan aman dan dapat melakukan kegiatan bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang.

Selanjutnya Menurut Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 1983, Pelabuhan adalah daerah tempat berlabuh dan bertambatnya kapal serta kendaraan air lainnya untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang dan hewan serta merupakan daerah lingkungan kerja kegiatan ekonomi.

Jadi pengertian Pelabuhan adalah suatu lingkungan kerja yang terdiri dari *area* daratan dan perairan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk berlabuh dan bertambat kapal guna terselenggaranya bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang dari satu moda transportasi laut ke moda transportasi lainnya atau sebaliknya.

Selain dari pengertian tersebut Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 1983 Pasal *sub a* dan *b*, menyatakan pelabuhan adalah daerah tempat berlabuh atau tempat bertambat kapal laut serta kendaraan air lainnya untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan hewan serta merupakan kegiatan ekonomi.

Berdasarkan dari pengertian pelabuhan di atas, baik dikemukakan oleh para ahli maupun peraturan pemerintah maka dapat dipahami bahwa pelabuhan merupakan tempat kapal memulai pelayaran dan mengakhiri pelayaran guna memuat dan membongkar barang, penumpang dan hewan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia.

2.7 Pengertian Penanganan Dokumen Kapal

Menurut **Arham, A. (1995 : 88)** penanganan dokumen kapal adalah seluruh rangkaian proses pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang dengan data dan petunjuk untuk mengawasi dan melakukan pemeriksaan terhadap surat-surat kelengkapan kapal yang datang di pelabuhan serta kapal yang akan berangkat dari pelabuhan atau melakukan pelayaran.

Menurut **Audic (1995 : 88)** dalam penanganan dokumen kapal yang terdiri dari beberapa dokumen seperti :

1. *Shipping Order*

Adalah surat perintah yang dikeluarkan oleh perusahaan atau agennya yang ditujukan kepada nahkoda atau perwira kapal untuk memuat barang.

2. *Cargo Manifest*

Adalah daftar semua perincian barang yang berada di kapal, karena setiap barang mempunyai B/L.

3. *Bill of lading (B/L)*

Adalah bukti kepemilikan barang yang dikeluarkan oleh pengusaha kapal atau agennya yang menyangkut barang bersangkutan di pelabuhan yang berfungsi sebagai :

- a. Tanda terima sah barang di kapal pelabuhan pemuatan yang ditandatangani oleh nahkhoda atau agen pelayaran.
- b. Perjanjian pengangkutan antara pengirim dan pengangkut
- c. Sebagai bukti kepemilikan

4. *Materreceipt* (Resimualim)

Berdasarkan *materreceipt* inilah pengirim barang menukarkan dengan tanda terima yang syah yaitu B/L

5. *Delivery order (D/O)*

Adalah surat perintah pengangkutan untuk menyerahkan barang kepada si penerima (*consigne*)

6. Faktur penjualan barang

Dokumen ini membuktikan kebenaran bahwa eksportir secara sah membeli barang yang dijual kepada si penjual atau importir.

7. Polisi dan asuransi laut (*marine insurance police*)

Adalah surat bukti tentang diasuransikannya barang yang dikirim dengan kapal laut dari pelabuhan pemuatan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi.

2.8 Pengertian Pelayanan

Menurut **Loina (2001:38)** dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut pendapat **Moenir** dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa , Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut pendapat **Brata** dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

2.9 Pengertian Prosedur

Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan prosedur, penulis mengutip beberapa pendapat para ahli. Mengenai prosedur menurut **Louis A. Allen** dalam **A.S. Moenir (1983:110)** mengatakan bahwa: Suatu prosedur ialah suatu metode yang dinormalisasikan untuk melakukan pekerjaan yang telah diperinci.

Sedangkan menurut **Moekijat (1989:194)** mengatakan bahwa : Suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan, yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Sejalan dengan pendapat diatas, menurut **MC Maryati (2008:43)** mengatakan bahwa prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urut-urutan dari langkah-langkah yang saling berkaitan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Menurut **Ida Nuraida (2014:4)** prosedur merupakan 1. Metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang; 2. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu; dan 3. Pedoman untuk bertindak.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan serangkaian tahapan atau langkahlangkah kegiatan yang berurutan dan saling berhubungan dalam melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.