

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Umum**

Dalam buku pedoman penyusunan Karya Tulis STIMART “AMNI” Semarang 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.

##### **1. Definisi Optimal**

Pengertian optimal adalah kondisi tertinggi yang mungkin untuk dilakukan seseorang / sesuatu tanpa merusak unsur yang ada padanya. Kata optimal dipakai tanpa harus sampai mencapai batas akhir, melainkan batas akhir yang tertinggi atau terbaik. Arti kata optimal artinya (ter)baik; tertinggi; paling menguntungkan: dengan kondisi fisik yang kami yakin akan menang dalam pertandingan sore nanti; kita telah bekerja secara. Mengoptimalkan artinya menjadikan paling baik; menjadikan paling tinggi.

##### **2. Definisi Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan **Publik (2001 : 138)**, **Loina** beranggapan 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 **Moenir** dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (**Moenir, 1992 : 16**). Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal kebutuhan. Sedangkan **Brata** mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : ”Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” (**Brata, 2003 : 9**)

Selain itu **Brata** juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut. Selanjutnya **Brata** menegaskan bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

### 3. Definisi Bongkar Muat

Definisi bongkar muat menurut **Gianto** dkk dalam buku “Pengoperasian Pelabuhan Laut” (**1999:31-32**), adalah sebagai berikut : Bongkar adalah pekerjaan membongkar barang dari atas geladak atau palka kapal dan menempatkan ke atas dermaga atau dalam gudang. Dalam hal ini penulis menjelaskan secara spesifik untuk di kapal tanker yaitu

suatu proses memindahkan muatan cair dari dalam tanki kapal ke tanki timbun di terminal atau dari kapal ke kapal yang di kenal dengan istilah “*Ship to Ship*“.

Bongkar Muat adalah salah satu kegiatan yang dilakukan dalam proses forwarding (pengiriman) barang. Yang dimaksud dengan kegiatan memindahkan barang dari gudang, menaikkan lalu menumpuknya di atas kapal sedangkan kegiatan bongkar adalah proses menurunkan barang dari kapal lalu menyusunnya di dalam gudang di pelabuhan atau *Stock pile* atau *container yard*.

Alat-alat yang digunakan untuk aktivitas bongkar muat adalah:

- a. *Grabs* adalah alat muat / bongkar yang sering digunakan untuk memuat/ membongkar barang jenis curah kering.
- b. *Bucket* adalah sebuah bak dengan kapasitas tertentu yang digunakan untuk memuat barang curah atau *bag*.
- c. *Crane* adalah suatu alat dengan kapasitas tertentu yang digunakan untuk menaikkan/ menurunkan barang dari / ke kapal.
- d. *Sling* adalah jerat untuk muatan yang dibuat dari tali, termasuk tali kawat atau baja, gunanya untuk mengangkat atau menurunkan muata dari / ke kapal.
- e. *Forklift* adalah kendaraan roda empat yang berfungsi sebagai alat pemindah (transport) barang dari satu titik ke titik yang lain dengan jarak yang dekat. Operasional kendaraan ini banyak terdapat di lingkungan pabrik
- f. *Loader* adalah mesin yang digunakan untuk meraup dan transportasi bahan dalam area kerja.
- g. *Exchavator* adalah alat berat yang sering dipergunakan pada pekerjaan konstruksi, kehutanan dan industri pertambangan karena alat ini dapat melakukan berbagai macam pekerjaan.

Kendala - kendala dalam proses pemuatan yaitu :

Setiap pekerjaan pasti ada kendala- kendala yang dihadapi, sama halnya muat/ bongkar pasir besi. Adapun kendala - kendala yang sering terjadi dalam proses muat/ bongkar pasir besi sebagai berikut:

Kurangnya armada **Truck** yang disediakan, sehingga memperlambat proses muat / bongkar.

- a. Kerusakan *crane* kapal / darat.
- b. Kerusakan pada alat bongkar / muat seperti; *grab and bucket*.
- c. Cuaca yang kurang mendukung seperti; hujan.
- d. Ketersediaan barang yang kurang dari kapasitas yang diinginkan.

Pemecahan masalah yang biasanya diambil oleh *foreman* adalah :

- a. Mengkoordinasi ke pemilik armada bahwa armada yang disediakan kurang dan segera menambahkan armada.
- b. Segera melaporkan ke pihak kapal yang sedang bertugas untuk melaporkan ke bagian *engineer* supaya segera diperbaiki, apabila menggunakan *crane* kapal. Sedangkan bila kerusakan terjadi pada *crane* darat segera melapor ke bagian perbaikan untuk dilakukan perbaikan secepat mungkin.
- c. Mengganti alat yang rusak dengan alat yang baru/ cadangan. Dan apabila ketersediaan alat terbatas maka dilakukan perbaikan secepat mungkin.
- d. Dikarenakan faktor cuaca maka segera melaporkan perwira jaga untuk menutup palka kapal agar barang tidak basah.
- e. Segera melaporkan ke pihak atasan sebelum barang di *stockpile* habis, agar atasan dapat berkoordinasi dengan *shipper* mengenai masalah tersebut dan keputusan semua ada di *shipper*.

#### 4. Definisi Dermaga

Dermaga merupakan bangunan yang dirancang khusus pada suatu pelabuhan untuk ditambatkan/merapat untuk melakukan kegiatan bongkar

muat barang dan penumpang kapal. Bukan Cuma sebagai tempat untuk melakukan tempat bongkar muat barang atau penumpang tetapi dermaga juga digunakan sebagai tempat melakukan pengisian bahan bakar kapal, air bersih, air minum ataupun saluran kotor. Adapun jenis dari dermaga antara lain sebagai berikut :

- a. Dermaga Barang Umum  
Merupakan dermaga sebagai tempat melakukan aktivitas atau kegiatan bongkar muat barang keatas kapal.
- b. Dermaga Khusus  
Merupakan dermaga yang dibuat khusus untuk dijadikan pengangkutan barang khusus seperti contoh : Bahan bakar minyak.
- c. Dermaga Peti kemas  
Merupakan dermaga yang ditempati untuk melakukan bongkar muat peti kemas dengan menggunakan crane atau alat angkat.
- d. Dermaga Curah  
Merupakan dermaga untuk bongkar muat barang curah dan biasanya menggunakan ban berjalan
- e. Dermaga Kapal Ikan  
Merupakan dermaga untuk para kapal ikan.
- f. Dermaga Marina  
Merupakan dermaga yang biasanya ditempati untuk kapal *speed boat*, kapal pesiar.

## 5. Definisi Kapal

Kapal adalah suatu kendaraan yang kompleks dimana dia dituntut untuk mampu tetap beroperasi dan bertahan dengan daya tahan yang tinggi dalam waktu yang relatif lama dalam lingkungan yang cepat berubah dan menghidupi anak buah kapal maupun penumpang yang ada di kapal. (Subandi, 1996 : 153) Berdasarkan tuntutan tersebut di kapal disediakan berbagai macam peralatan dan sistem sehingga kita dapat persamakan

antara kapal dengan perkampungan yang terapung, dimana segala kebutuhan dasar hidup dan komunikasi harus tersedia di kapal.

Kapal dibuat berdasarkan fungsinya; pertama kali orang ingin menyeberang sungai, maka dia pun membuat rakit dengan batang-batang bambu ataupun kayu yang disusun menjadi satu, itu pun dapat kita sebut sebagai kapal dengan tenaga penggerak yang berasal dari tenaga manusia. Kemudian orang ingin menyeberangi laut, maka rakit saja tidak akan mampu karena tidak akan bertahan terhadap hempasan ombak, dan juga dia harus menyediakan makanan dalam jumlah banyak disamping tenaga manusia tidaklah cukup untuk menggerakkan kapal, maka dari kebutuhan ini muncullah kapal-kapal yang lebih besar dengan tenaga penggerak dari angin yang ditangkap oleh layar.

Ketika kebutuhan semakin bervariasi mulai dari kebutuhan akan mencari ikan di laut, muncul berbagai jenis kapal penangkap ikan, kebutuhan mengebor minyak bumi di laut memunculkan jenis kapal pengebor, kapal *crane*, *cable layer*, kapal pengumpul minyak, kebutuhan memperkuat pertahanan, patroli dan berperang di laut melahirkan kebutuhan akan kapal pemburu, kapal penyapu ranjau, kapal pendarat tank, kapal pengangkut personel, kapal induk. Kebutuhan-kebutuhan yang lainpun akan memunculkan berbagai jenis kapal dengan variasi tiap jenis bermacam-macam tergantung kebutuhan si pemilik kapal. Kapal mempunyai banyak variasi bentuk dan jenis, secara umum kapal dapat digolongkan menurut fungsi dari kapal tersebut, fungsi-fungsi yang umum dari kapal adalah :

- a. **Kapal Penumpang** berfungsi untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat yang lain, sehingga akan terlihat secara visual akan lebih banyak terdapat ruangan akomodasi yang disediakan untuk penumpang daripada untuk barang.

b. **Kapal Barang** berfungsi untuk mengangkut barang/muatan dari satu tempat ke tempat yang lain, sehingga akan terlihat lebih banyak ruangan dalam kapal yang difungsikan sebagai ruangan penyimpanan barang dari pada ruangan akomodasi untuk anak buah kapal / penumpang.

c. **Kapal Keperluan Khusus**

Kapal-kapal lain yang mempunyai fungsi-fungsi lain dapat dikelompokkan kedalam jenis ini, diantaranya adalah : Berbagai jenis kapal ikan, Berbagai jenis kapal pelayanan di pelabuhan (Kapal tunda, Kapal pandu), Kapal keruk, Kapal pemadam.