

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian 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. Definisi pengertian pelayanan menurut beberapa sumber :

- a. Menurut Loina (2001: 138) 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.
- b. Hardiansyah (2011: 10) beranggapan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari beberapa pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

2.2 Pengertian Syahbandar

Menurut Randy Y.C. Aguw (2013 : 46), Kata Syahbandar menurut etimologisnya terdiri dari kata Syah dan Bandar . Syah berarti penguasa dan kata Bandar berarti:

Pelabuhan-pelabuhan dan sungai-sungai yang digunakan sebagai tempat kepil atau tempat labuh, tempat-tempat kepil pada jembatan

punggah dan jembatan-jembatan muat, dermaga-dermaga dan cerocok-cerocok dan tempat-tempat kepil lainnya yang lazim digunakan oleh kapal-kapal, juga daerah laut yang dimaksudkan sebagai tempat-tempat kepil kapal-kapal yang karena syaratnya atau sebab lain, tidak dapat masuk dalam batas-batas tempat tempat kepil yang lazim digunakan.

Berdasarkan pengertian diatas terlihat beberapa unsur yang berhubungan langsung satu sama lainnya yaitu adanya penguasa laut, sungai, dermaga dan kapal. Atau dengan kata lain ada unsur manusia (pengusaha/pemerintah) dan unsur sarana dan prasarana yaitu laut dan sungai, dermaga dan kapal. Sarana dan prasarana harus diatur dan ditata sedemikian rupa sehingga dapat menunjang lancar lalulintas angkutan laut.

Kantor Syahbandar adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal perhubungan Laut di pelabuhan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran.

Syahbandar memiliki kewenangan tertinggi dalam melaksanakan koordinasi kegiatan kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan dan kegiatan institusi pemerinrahlainnya di pelabuhan.Syahbandar menurut etimologi terdiri dari Syah dan Bandar.Syah berarti penguasa dan Bandar berarti pelabuhan-pelabuhan dan sungai-sungai yang digunakan sebagai tempat labuh, tempat kepil pada jembatan punggah dan jembatan muat, dermaga-dermaga dan cerocok-cerocok dan tempat-tempat kepil lain yang lazim digunakan oleh kapal-kapal, juga daerah laut yang dimaksudkan sebagai tempat-tempat kepil kapal-kapal yang karena sebabnya tidak dapat masuk dalam batas lazim digunakan.

1. Fungsi, Tugas dan Kewenangan Kantor Syahbandar

Syahbandar sebagai pejabat tertinggi dalam kepelabuhan tentunya memiliki kewenangan yang besar yang di berikan oleh aturan hukum

Indonesia, oleh UU Nomor 17 Tahun 2008 maka syahbandar memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Mengawasi kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan:

Petugas KSOP melakukan pengawasan terhadap kegiatan kapal-kapal saat berada di pelabuhan dengan cara melakukan operasi laut dan memastikan semua kapal aman saat berada di pelabuhan.

- b. Mengawasi tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur-alur pelayaran :

Petugas KSOP melaksanakan pengawasan terhadap semua kapal yang melakukan kegiatan di pelabuhan agar tercipta tertib lalu lintas.

- c. Mengawasi kegiatan alih muat di perairan pelabuhan :

Setiap terjadi kegiatan di perairan pelabuhan petugas KSOP wajib melaksanakan pengawasan agar tidak ada kecurangan saat melaksanakan alih muat di perairan pelabuhan.

- d. Mengawasi pemanduan dan kegiatan penundaan kapal :

Petugas KSOP wajib mengawasi pemanduan serta penundaan kapal, agar kapal sandar tepat di tempat yang sudah di tentukan oleh petugas KSOP.

- e. Mengawasi kegiatan pekerjaan bawah air dan salvage :

Agar KSOP mengetahui bahwa dengan adanya pekerjaan bawah air tidak mengganggu aktifitas kapal-kapal yang keluar masuk pelabuhan dan menjamin keamanan.

- f. Mangawasi bongkar muat barang berbahaya :

- 1) Bongkar muat barang bahaya wajib di awasi oleh KSOP, agar bongkar muat berlangsung aman dan tidak mengganggu aktifitas kapal lain serta agar tidak mencemari perairan pelabuhan.

- 2) Mangawasi pengisian bahan bakar :

Agar pengisian bahan bakar sesuai dengan dokumen yang telah diterima petugas KSOP dan tidak ada kecurangan pengisian bahan bakar.

3) Mengawasi pengerukan dan reklamasi :

Agar pengerukan dan reklamasi sesuai yang telah di canangkan oleh Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat

4) Mengawasi kegiatan pembangunan fasilitas pelabuhan :

Agar pembangunan fasilitas pelabuhan bersifat untuk menambah fasilitas-fasilitas yang telah ada di pelabuhan. (peraturan DJPL, 2010)

Klasifikasi kantor syahbandar kelas II

a. Kantor Syahbandar Kelas II

1) Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan Kantor Syahbandar.

2) Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengukuran, pendaftaran, balik nama, hipotek dan surat tanda kebangsaan, penggantian bendera kapal serta pemasangan tanda selar dan melakukan pemeriksaan, penilikan rancang bangun kapal, pengawasan pembangunan, perombakan dan *docking* kapal.

3) Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli

Mempunyai tugas melakukan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal, penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan perjanjian kerja laut dan penyijilan awak kapal serta perlindungan awak kapal, pelaksanaan pengawasan tertib bandar, pergerakan kapal (*shifting*), pemanduan dan penundaan kapal di perairan pelabuhan.

4) Seksi Lalu Lintas, Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengadilan dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, tenaga kerja bongkar muat , pengawasan kegiatan keagenan dan perwakilan perusahaan angkutan kapal asing, penjaminan kelancaran

arus barang, keamanan dan ketertiban di pelabuhan , pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduaan kapal. (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor.PM 36 Tahun 2012)

b. Tata Kerja Kantor Syahbandar

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Kantor Syahbandar, Kepala Bagian, Para Kepala Bidang, Para Kepala Sub bagian, Para Kepala Seksi, kepala Urusan, Kepala Sub seksi dan para petugas serta pejabat fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi,intergrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan masing–masing maupun antar satuan organisai di lingkungan kantor Kesyahbandaran sesuai dengan tugas masing-masing.

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahanya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah tanggap di perlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap pimpinan satuan organisai dilingkungan kantor kesyahbandaran bertanggungjawabmemimpin dan mengkoordinasikan bawahanya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahanya.

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk serta bertanggung jawab kepada atasan masing – masing dan menyampaikan laporan secara berkala tepat pada waktunya.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahan wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

Dalam melaksanakan tugasnya, setiap pimpinan satuan organisasi di bantu oleh kepala satuan organisasi di bawahnya dan

dalam rangka bimbingan kepada bawahan masing-masing wajib mengadakan rapat secara berkala.

c. Mengawasi Kelaiklautan Kapal, Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban Penumpang di Pelabuhan Tanjung Intan Kelas II Cilacap.

Menurut Julia Purnama S. (2014 : 10), Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan mempunyai tugas di antaranya, melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengadilan dan pengawasan kegiatan pelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Pengawasan syahbandar dalam mewujudkan keselamatan, keamanan dan ketertiban penumpang di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, dalam menjalankan tugasnya sudah baik, hal tersebut dapat di lihat dengan pelaksanaan pemeriksaan angkut penumpang kapal agar tidak melebihi kapasitas angkut kapal, dan pengawasasan syahbandar dalam melaksanakan keselamatan kapal penumpang, akan melakukan pemeriksaan alat-alat navigasi, radio, alat pemadam kebakaran, apakah masih berfungsi dengan baik. Pengawasan Syahbandar dalam upaya mewujudkan keselamatan, keamanan dan ketertiban penumpang cukup baik dalam menjalankan atau melaksanakan tugasnya, tetapi belum maksimal karena dapat penyimpanan yang terjadi, seperti petugas patrol yang hanya satu orang yang turun ke lapangan, untuk mengawasi ketertiban kapal, dan masih kurangnya pemeriksaan tiket, karena masih adanya penumpang yang tidak memiliki tiket. Selain Syahbandar masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugasnya, ada juga penumpang yang masih belum tertib dalam peraturan berlayar.

d. Dokumen Pengapalan dan Dokumen Muatan di Kantor Syahbandar Cilacap

Dokumen – dokumen yang di tetapkan dalam pasal 347 KUHD adalah :

1. *Tally Book / Sheet* adalah catatan mengenai muatan yang dimuat ke kapal yang dilengkapi keterangan pelabuhan , markah, nomer dan jumlah koli.
2. Resi Mualim (*Mate's Receipt*) adalah sebagai bukti bahwa barang / muatan telah diterima atau selesai dimuat diatas kapal dan di tandatangani oleh Mualim I.
3. Manifest Kapal (*Ship's Manifest*) daftar dari seluruh muatan yang ada dikapal untuk diangkut ke suatu pelabuhan tujuan.
4. Konosemen (*Bill Of Lading*) adalah perjanjian pengakuan (*Contract of Afreightment*) antara *Carrier* dan *Shipper*. Dokumen ini merupakan pembuktian pengapalan muatan tersebut.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Syahbandar menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal sesuai dengan kewenangan.
- b. Pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.
- c. Pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat di perairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- d. Pelaksanaan bantuan pencarian dan penyelamatan(*Search and Rescue/SAR*), di Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan,.
- e. Pelaksanaan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan, penundaan dan pemanduan kapal.
- f. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

1) Persyaratan Keselamatan Dan Keamanan Pelayaran

Pemahaman dari persyaratan Keselamatan dan Keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan dan lingkungan maritim.

2) Pengertian Surat Izin Berlayar

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor.PM 36 Tahun 2012, Kapal harus dilengkapi dengan Surat Izin Berlayar yang ditandatangani dan disahkan Syahbandar Pelabuhan, dimana kapal tersebut memulai pelayaran. Surat Izin Berlayar adalah Dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

Penerbitan Surat Izin Berlayar merupakan suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis – administrasi telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim. Sedangkan pengertian Kelaiklautan Kapal adalah Keadaan Kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal.

Selain Kapal harus layak laut, kewajiban kapal lainnya yang harus dipenuhi untuk mendapatkan Surat Izin Berlayar adalah kewajiban pembayaran atas jasa pelayanan kepelabuhanan, jasa pengawasan dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran yang berlaku dibidang pelayaran.

Adapun bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya yaitu sebagai berikut :

1. Bukti pembayaran Jasa Kepelabuhanan
2. Bukti pembayaran Jasa Kenavigasian
3. Bukti pembayaran penerimaan uang perkapalan
4. Persetujuan (*Clearance*) Bea dan Cukai
5. Persetujuan (*Clearance*) Imigrasi
6. Persetujuan (*Clearance*) Karantina

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya tersebut, Syahbandar memiliki kewenangan sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pemerintah di pelabuhan.
- b. Memeriksa dan menyimpan surat, dokumen dan warta kapal.
- c. Menerbitkan persetujuan kegiatan kapal dipelabuhan melakukan pemeriksaan kapal.
- d. Menerbitkan surat persetujuan berlayar.
- e. Melakukan pemeriksaan kecelakaan kapal.
- f. Melaksanakan sijil awak kapal. (Perhubungan Laut 2010)

Menurut Sumardi (2007 : 100), Prinsip – Prinsip Penetapan Tarif Angkutan Laut di Kantor Syahbandar Cilacap.

1. *Cost of Service Principle*

Untuk pengangkutan barang – barang pokok keperluan sehari – hari beras, jagung, kacang, dan kebutuhan pokok lainnya. Seringkali dijumpa kenyataan bahwa barang – barang tersebut tidak dapat dibebani biaya angkutan yang tinggi.

2. *Value of Service Principle*

Yaitu penerapan tarif uang tambang didasarkan atas besar kecilnya manfaat jasa angkutan terhadap barang yang diangkut dalam trayek pelayaran yang sama. Dengan demikian terlihat bahwa barang – barang yang mempunyai harga tinggi akan membayar freight yang lebih besar dari pada harga barang yang lebih rendah.

3. *Prinsip Charging what the traffic will bear*

Dasar penetapan besarnya tariff uang tambang adalah kesanggupan traffic untuk memikul beban biaya angkutan, yaitu jauhnya jarak pengangkutan, tinggi rendahnya potensi traffic atau potensi pasar yang dituju.

Syahbandar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai unsur pelaksana teknis melakukan pengawasan kapal di pelabuhan. Disamping Syahbandar ada pula petugas yang ditunjuk oleh pemerintah, untuk mengawasi kapal-kapal asing yang dikenal sebagai Port State Control Officer dan pengawasan meliputi:

- a. Sewaktu kapal datang
- b. Sewaktu kapal berada di perairan Bandar
- c. Sewaktu kapal akan berlayar

Kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan harus mendapatkan surat ijin berlayar (*port clearance*) dari Syahbandar sesuai Pasal 8 Peraturan Bandar 1925. Sebelum diberikan surat ijin berlayar oleh Syahbandar perlu diselesaikan lebih dahulu hal-hal sebagai berikut:

- a. Perusahaan Pelayaran
- b. Pandu
- c. Nakhkoda

Pada Kantor Syahbandar dapat dibentuk wilayah kerja sesuai kebutuhan berdasarkan analisa organisasi dan beban kerja. Wilayah kerja adalah satuan tugas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Syahbandar yang membawahnya. Wilayah Kerja Kantor mempunyai tugas melakukan kegiatan mengkoordinasikan, keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

2.3 Pengertian Surat Persetujuan Berlayar

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 82 Tahun 2014 (pasal 1 ayat 2) tentang tata cara penerbitan surat persetujuan berlayar, yang dimaksud dengan surat persetujuan berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Melihat dari pengertian tersebut maka Syahbandar memiliki kewenangan untuk menerbitkan surat persetujuan berlayar. Penerbitan surat persetujuan berlayar merupakan suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar berdasarkan surat pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*). Sebelum kapal berlayar diperlukan surat pernyataan yang dibuat oleh Nakhoda yang menerangkan bahwa kapal, muatan dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim untuk berlayar ke pelabuhan tujuan.

Untuk menjamin bahwa kapal dalam keadaan laik laut atau keadaan kapal telah memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu. Setiap kapal yang berlayar wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) yang dikeluarkan oleh Syahbandar setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

2.4 Pengertian Otoritas Pelabuhan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut (pasal 1 ayat 10) yang dimaksud dengan Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintahan di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan

fungsi pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial. Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2015 (pasal 6 ayat 2) sebagai berikut :

1. Menyediakan lahan di daratan dan di perairan pelabuhan
2. Menyediakan dan memelihara penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan
3. Menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi pelayaran
4. Menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan
5. Menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan
6. Menyusun rencana induk pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan
7. Mengusulkan tarif untuk ditetapkan Menteri, atas penggunaan perairan dan atau daratan dan fasilitas pelabuhan yang disediakan oleh Pemerintah serta jasa kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Otoritas Pelabuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan, dan
8. Menjamin kelancaran arus barang.