

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan

1. Pengertian Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan yang dimaksud dengan 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 intra-dan antarmoda transportasi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pelabuhan diartikan sebagai 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 12 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 intra dan antarmoda transportasi.

Sedangkan pengertian dari kepelabuhanan menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intramoda dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian

nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah. (Edy Hidayat, 2009)

Menurut Lasse (2014) pelabuhan diartikan juga sebagai area tempat kapal dapat melakukan kegiatan pemuatan atau pembongkaran kargo, termasuk dalam area dimaksud suatu lokasi di mana kapal dapat antri menunggu giliran atau tunggu perintah beraktivitas, atau Port means an area within which ships are loaded with ad/or discharge of cargo and includes the usual places where ships wait for their turn or are ordered or obliged to wait for their turn no matter the distance from the area. Pengertian Hopkins tentang pelabuhan mencakup lokasi perairan tempat menunggu atau yang disebut sebagai lokasi labuh jangkar (anchorage area).

Pelabuhan sebagai prasarana transportasi yang mendukung kelancaran sistem transportasi laut memiliki fungsi yang erat kaitannya dengan faktor-faktor sosial dan ekonomi. Secara ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penggerak roda perekonomian karena menjadi fasilitas yang memudahkan distribusi hasil-hasil produksi sedangkan secara sosial, pelabuhan menjadi fasilitas publik dimana didalamnya berlangsung interaksi antar pengguna (masyarakat) termasuk interaksi yang terjadi karena aktivitas perekonomian. Secara lebih luas, pelabuhan merupakan titik simpul pusat hubungan (central) dari suatu daerah pendukung (hinterland) dan penghubung dengan daerah di luarnya.

2. Jenis-jenis Pelabuhan

- a. Pelabuhan umum yaitu pelabuhan yang digunakan untuk melayani kepentingan umum, contoh: Pelabuhan Belawan di Sumatera Utara, Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta, Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya dan Pelabuhan Makassar di Ujung Pandang.
- b. Pelabuhan khusus (Pelsus dan sesuai Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Terminologinya adalah Tersus/Terminal Khusus) yaitu pelabuhan yang dioperasikan untuk kepentingan sendiri guna

menunjang kegiatan tertentu, contoh pelabuhan-pelabuhan milik Pertamina, milik pabrik Semen Gresik, pabrik pulp PT Riau Andalan Pulp & Paper, milik PT Pabrik Baja Krakatau Steel dan lain-lain.

2.2 Kapal

1. Pengertian Kapal

Menurut Undang-undang No.17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 36 kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik dan ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Menurut (Lasse, 2015) deskripsi beberapa di antara jenis kapal, sebagai berikut:

- a. *Tanker*, yakni kapal yang dirancang untuk mengangkut muatan cair dalam jumlah besar.
- b. *Car Carrier*, yakni kapal Ro-Ro yang dirancang untuk mengangkut kargo beroda seperti mobil, truk, semi-trailer truck, trailer, atau mobil kereta angkut.
- c. *Cellular Ship*, yakni kapal pengangkut unitized cargo dalam peti kemas (container) yang lebih menjamin keamanan barang dan dengan kecepatan bongkar muat yang tinggi.
- d. *Ore or Oil Carrier* (Kapal O/O) yakni kapal yang dirancang untuk mengangkut bijih besi (*iron ore*) dan minyak (*oil*) secara bergantian.
- e. *Ore, Bulk, or Oil* (Kapal OBO) yakni kapal jenis bulk carrier yang konstruksinya sedemikian kuat sehingga mampu mengangkut hasil tambang berupa bijih besi, curah hasil tambang lainnya, dan muatan cair minyak

2.3 Fasilitas penunjang

a. Dermaga

Dermaga adalah tempat bersandarnya kapal dan tempat berlangsungnya kegiatan bongkar muat barang dan naik turunnya orang/penumpang dari dan ke atas kapal



Gambar 1 Dermaga Pelabuhan Sampit

Sumber : Hasil Dokumentasi

b. Terminal Penumpang

Terminal Penumpang adalah prasarana perangkutan jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang atau barang



Gambar 2 Terminal Penumpang

Sumber : Hasil Dokumentasi

3. Petugas pelayanan penyandaran kapal

a. Kepil dermaga

Kepil dermaga adalah kegiatan untuk menari, mengikat tali temali kapal ke bolder yang ada dermaga ataupun bolder yang ditempatkan di atas bul.

b.



Sumber : Hasil Dokumentasi

4. Istilah-istilah dalam kegiatan bongkar muat

- a. *Despatch*, adalah Kecepatan bongkar muat muatan dimana waktunya lebih cepat dari waktu yang ditentukan dalam charter party, sehingga pemilik barang / muatan mendapat premi sesuai perjanjian yang telah disetujui dalam charter party.
- b. *Demurrage*, adalah Denda yang harus dibayar oleh pemilik barang karena pemakaian petikemas yang melebihi free time, yaitu waktu yang diberikan oleh pelayaran untuk mengosongkan, mengembalikan petikemas setelah dibongkar.
- c. *Free in out ship*, adalah Biaya yang diberlakukan apabila kapal disewa dan semua biaya bongkar muat barang dibebankan/dibayar oleh penyewa kapal/pemilik barang.

- d. *Liner Term*, adalah Biaya yang semuanya ditanggung / dibebankan kepada perusahaan pelayaran atau yang punya kapal.

2.4 Pengertian Angkutan Perairan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan, pasal 5 ayat 2 menyebutkan bahwa kegiatan angkutan laut dalam negeri dilakukan untuk mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang antar pelabuhan laut serta kegiatan lainnya yang menggunakan kapal di wilayah perairan Indonesia. Sedangkan dalam pasal 6 menyebutkan bahwa kegiatan angkutan laut dalam negeri melaksanakan kegiatannya berpedoman :

1. Kegiatan angkutan laut dalam negeri dilaksanakan dengan trayek tetap dan teratur serta dapat dilengkapi dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur.
2. Kegiatan angkutan laut dalam negeri yang melayani trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek.
3. Kegiatan angkutan laut dalam negeri yang melayani trayek tetap dan teratur harus memenuhi kriteria:
 - a. Menyinggahi beberapa pelabuhan secara tetap dan teratur dengan berjadwal.
 - b. Kapal yang dioperasikan merupakan kapal penumpang, kapal peti kemas, kapal barang umum atau kapal Ro-Ro dengan pola trayek untuk masing-masing jenis kapal.
4. Jaringan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri disusun dengan memperhatikan :
 - a. Pengembangan pusat industry, perdagangan, dan pariwisata
 - b. Pengembangan wilayah dan/atau daerah
 - c. Rencana umum tata ruang
 - d. Keterpaduan intra dan antar moda transportasi
 - e. Perwujudan wawasan nusantara

2.5 Pengertian Sistem dan Prosedur Pelayanan kapal, barang, dan penumpang pada Pelabuhan Laut

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan nomor: KM. 21 Tahun 2007, sistem dan prosedur pelayanan kapal, barang, dan penumpang adalah tata cara pelayanan operasional yang mengatur keluar/masuk kapal, kegiatan bongkar muat, keluar/masuk barang dan orang di pelabuhan, yang dilakukan untuk menjamin terselenggaranya ketertiban dan kelancaran kegiatan operasional pelabuhan. PT. Dharma Lautan Utama adalah perusahaan berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan atau dari dan ke pelabuhan di luar negeri.

2.6 Pengertian Pelayanan dilihat dari Aspek Karakteristik, Klasifikasai, dan Dimensi Kualitas Jasa

1. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa

Menurut Lupiyoadi, dkk., (2008: 6), pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu jasa, jasa hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disentuh. Yang dapat merasakan jasa yaitu konsumen atau pengguna jasa. Disamping membutuhkan jasa konsumen juga membutuhkan suatu barang untuk memenuhi segala kebutuhannya. Jasa dan barang mungkin bisa dikatakan sama karena keduanya sama-sama dibutuhkan oleh konsumen, namun keduanya memiliki banyak perbedaan jika dilihat dari segi kegiatan transaksi, kebutuhan dan fungsinya. Dalam jasa terdapat dua aspek penting yaitu aspek sosial dan aspek fisik dimana keduanya sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga kedua hal tersebut sangat penting dalam melakukan kegiatan pemasaran jasa.

Menurut Griffin dalam Lupiyoadi, dkk., (2008: 6), adapun karakteristik jasa adalah sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.
- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Yazid (1999: 113-116), dalam memberikan pelayanan, suatu organisasi kerja dalam suatu perusahaan bisa memilih salah satu atau lebih dari lima dimensi kualitas jasa dalam mengembangkan posisinya yang efektif, yaitu pada dimensi-dimensi kehandalan, tanggapan, assurance, empati dan tangibel. Dijelaskan oleh Yazid, bahwa:

- a. Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Riset dari Adrian Payne (1993: 221) mengungkapkan bahwa kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa.
- b. Tanggapan adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (*responsiveness*) dalam posisinya. Mereka memberikan tanggapan terhadap

keinginan konsumen dengan “kemauan untuk membantu” melayani sesegera mungkin.

- c. Assurance (kompetensi, sopan-santun, kredibilitas, dan keamanan).

Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila kehandalan, dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.

- d. Empati (kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap konsumen). Organisasi jasa juga dapat memposisikan dirinya berdasar empati, yang dibangun di atas kebutuhan konsumen akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual.

- e. Tangibel (penampilan elemen-elemen fisik). Khususnya lingkungan fisik, merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen, maka penting kiranya lingkungan fisik ini, apapun bentuknya, harus didesain dalam cara yang konsisiten dengan strategi posisi. Ini harus demikian bahkan apabila tangibel bukanlah fokus dari strategi posisi.

2.7 Instansi-instansi terkait guna menciptakan kenyamanan dan kelancaran pada saat kegiatan pelayanan penumpang dan kendaraan

1. PT. Pelindo merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berada dibawah kementrian BUMN, dan memiliki peran untuk memberikan petunjuk operasional secara terperinci kepada pimpinan perusahaan untuk menjalankan pelabuhan dengan baik. PT. Pelindo III Cabang Sampit memberikan pelayanan kepada mitra kerja dalam hal memberikan space kapal–kapal yang akan sandar dan menyediakan beberapa jasa untuk kapal seperti: air tawar, air balas, dan lapangan

penumpukan untuk penumpukan jenis kendaraan yang akan di muat dikapal Ro-Ro atau Ferry dengan adanya lapangan parkir yang luas yang di sediakan untuk kendaraan yang melakukan bongkar muat kendaraan serta memudahkan untuk mengatur proses keluar masuknya kendaraan.

2. Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan (KSOP)

Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan juga di kenal dengan KSOP yaitu berperan dalam melayani jasa administrasi kapal seperti ndokumen-dokumen yang berkaitan dengan muatan kapal dan crew yang bekerja di atas agar bias mengimbangi dalam mengetahui keadaan dan fisik kapal yang akan melakukan pelayaran dari berbagai pulau yang akan di singgahi, dengan itu KSOP mengetahui apakah kapal tersebut layak apa tidaknya melakukan pelayaran apa sudah sesuai dengan prosedur pelayaran dalam UU No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran, muatan yang di angkut kapal dan dokumen-dokumen yang melibatkan kapal layak laut untuk beroperasi malayaniperekonomian Negara.

3. Polisi pantai (Satpol Air)

Untuk menjaga keamanan dan tindakan kriminal yang terjadi di laut maka PT. Dharma Lautan bekerjasama dengan polisi pantai supaya hal-hal yang tidak di inginkan di laut tidak terjadi dan terjalin pelayaran yang aman.

4. Tim Sar

Dalam pelayaran tim sar juga berperan penting dalam menangani hal-hal yang terjadi di laut, penolongan kecelakaan di laut dalammpelayaran dikarenakan maupun sebuah kapal memiliki keselamatan di atas kapal itu belum cukup apa bila tidak di beritakan dalam pertolongan tim sar.

5. Kesatuan pelaksanaan pengamanan pelabuhan (KP3)

Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3) membantu kelancaran operasional pelabuhan dan ketertiban pelabuhan guna menghindari kriminal dipelabuhan, yang membantu kelancaran PT. Dharma Lautan Utama dalam melayani pelanggan dan masyarakat.

6. Kesehatan Pelabuhan

Kesehatan Pelabuhan merupakan instansi dibawah kementrian kesehatan yang mengurus kesehatan crew kapal dan menerima permohonan keberangkatan kapal yang didalamnya tercantum tanggal, jam keberangkatan, kemudian faktor kesehatan dan mengeluarkan port health clearance.

7. Karantina Pelabuhan

Karantina Pelabuhan merupakan instansi dibawah Departemen Pertanian yang membantu kegiatan pengawasan masuk keluarnya barang baik tumbuh-tumbuhan maupun hewan (karantina hewan dan tumbuhan) yang dianggap berbahaya ataupun langka (yang dilindungi oleh negara). Tidak diperkenankan barang akan masuk atau keluar ke atau dari wilayah di luar pelabuhan.

8. Port security pelabuhan

Port security pelabuhan melakukan pengawasan agar tertibnya calon penumpang yang akan memasuki terminal penumpang dan melakukan pemeriksaan mengenai barang bawaan dan selalu melakukan sweeping di dalam terminal penumpang untuk mencegah terjadinya tindakan kriminal, sehingga para calon penumpang kapal yang berada di terminal penumpang merasa nyaman.

2.8 Kegiatan Pelayanan Penumpang dan Kendaraan

1. Kegiatan Pelayanan terhadap penumpang

Dalam melayani penumpang perusahaan pelayaran melakukan pelayanan bagi penumpang kapal yang akan turun atau debarkasi dan calon penumpang yang akan naik kapal atau embarkasi.

a. Debarkasi penumpang

Debarkasi penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan turun dari angkutan atau kapal.

b. Embarkasi penumpang

Embarkasi penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan menaiki angkutan atau kapal.

2. Kegiatan pelayanan terhadap kendaraan

Kegiatan yang dilakukan pada saat kendaraan di dermaga yaitu terdiri dari pembongkaran kendaraan dari kapal dan pemuataan kendaraan ke kapal.