

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSAKA**

#### **2.1. Perusahaan Pelayaran**

Suwarno (2011) menyebutkan 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 ruang 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*).

Manfaat industri jasa perusahaan pelayaran sebagai jasa transportasi laut atau shipping industri sebagai berikut :

1. *Place utility* yaitu barang menjadi lebih bermanfaat setelah dipindahkan ketempat lain.
2. *Time utility* yaitu barang yang saat ini belum bermanfaat sekarang menjadi lebih bermanfaat.
3. *Owrship utility* yaitu barang benar-benar dapat berada di tangan pemiliknya.

Suwarno (2011) Pelayaran dilihat dari kegiatannya ada dua macam, yaitu :

- a. Pelayaran Niaga (*Shipping Business, commercial shipping* atau *merchant marine*) adalah usaha jasa dalam bidang penyediaan ruangan pada angkutan air atau angkutan laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang dan barang dagangan dari suatu pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar), baik didalam negeri (*interinsulair*) maupun luar negeri (*Ocean Going Shipping*).
- b. Pelayaran bukan niaga yaitu pelayaran angkatan perang pelayaran dinas pos, pelayaran dinas penambang, pelayaran penjagaan pantai, pelayaran hidrografi, dan sebagainya.

## 2.2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Selain itu pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan adalah : “Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”. Menurut Kotler ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu : (pada jurnal yang ditulis Enny Hidayati 2014) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu :

1. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

### **2.3. Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 Tahun 1993).

### **2.4. Jasa Keagenan**

Menurut Suyono (2010) , Jasa keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak sepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan “agen” (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan “pemilik” (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Apabila kapal berlabuh disuatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk agen kapal yaitu *General Agent*, Pengertian *General Agent* adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

Tugas *General Agent* adalah secara garis besar, tugas general agent ada 2 jenis, yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas kordinasi.

### **2.5. Pelayanan Jasa Keagenan**

Aktivitas keagenan akan dimulai dari adanya perjanjian (*letter of appointment atau agreement*) (*LOA*) yang didasari atas kesepakatan terhadap

perkerjaan yang harus dilakukan dan berapa jumlah call fee atau komisi yang akan diberikan dalam mewakili berbagai urusan yang harus dilaksanakan.

Atas dasar perjanjian tersebut maka agen akan mengurus semua masalah yang akan terjadi saat kapal memasuki wilayah pelabuhan, masuk berada di pelabuhan dan meninggalkan pelabuhan. Saat kapal akan datang, setelah perjanjian yang juga berupa penunjukan keagenan, persetujuan keagenan kapal asing (PKKA) untuk kapal asing telah di dapatkan, maka 1x24 jam kapal akan datang telah menerima pemberitahuan dari (*principles/owner*) bahwa kapalnya akan datang, pemberitahuan ini bisa melalui *fax/cable master* dengan lampiran seperti nama kapal, Gt kapal, *manifest* dan lainnya, dan apabila kapal yang di ageni kapal asing perlu mengajukan rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) melalui system manifest. Dengan memasukan data nama, panjang, lebar, bendera kapal dan LOA dan sebagiannya untuk mendapatkan BC 01 bahwa kapal telah syah didaftarkan ke Bea dan Cukai

Kapal masuk pelabuhan, saat kapal area pelabuhan dan kapal melakukan labuh jangkar agen juga akan melakukan *boording*, biasanya menggunakan boat service dengan petugas karitana, imigrasi, kesehatan, bea cukai, dan syabnadar untuk mengambil dokumen kapal, setelah sandar di pelabuhan kapal akan meminta pelyanan sebagian berikut

1. Pelayanan Kebetulan kapal di pelabuhan
  - a). Pengisian bahan bakar
  - b). Pengisian air tawar
  - c). Perbekalan ( bahan pokok makanan)
2. Pelayanan Kebutuuhan awak kapal
  - a). *Sign of dan sigh on crew*
  - b). Mengurus Abk sakit
  - c). Pesiar (*auting*) ABK

## **2.6. Kapal**

Menurut (Bambang Trianmodjo 2016) kapal ada beberapa definisi, panjang, lebar dan sarat (draf) kapal yang akan menggunakan pelabuhan berhubungan

langsung pada perencanaan pelabuhan dan fasilitas yang harus ada di pelabuhan. Menunjukkan dimensi utama kapal yang akan di gunakan untuk menjelaskan beberapa jenis kapal.

selain dimensi kapal, karakteristik kapal seperti tipe dan fungsinya juga berpengaruh terhadap perencanaan pelabuhan. Tipe kapal berpengaruh pada tipe pelabuhan yang akan direncanakan. Sesuai dengan fungsinya, kapal dapat di bedakan menjadi beberapa tipe sebagian berikut ini.

1. Kapal penumpang
2. Kapal barang juga dapat dibedakan beberapa macam sebagian berikut:
  - a. Kapal barang umum (*general cargo ship*)
  - b. Kapal peti kemas, kapal peti kemas dapat di bedakan sebagian berikut
    - 1). *Full container ship*
    - 2). *Partial container ship*
    - 3). *Convertibale container ship*
    - 4). *Ship with limited container carrying ability*
    - 5). *Ship without special container stowing or handling device*
  - c. Kapal barang curah (*bulk cargo ship*)
  - d. Kapal Tanker
  - e. Kapal khusus (*special designed ship*)
  - f. Kapal ikan

## **2.7. Kepuasan pengguna jasa**

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan (Jahanshasi, 2011). Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (Menurut Subagio (2013) dan Harianto (2013) menyebutkan bahwa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah *brand* dan harga. Penelitian-penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Carauna (2002) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Namun, Amir (2011) menyatakan bahwa kepuasan

berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
2. Terdapat pengaruh secara langsung brand image terhadap loyalitas konsumen.
3. Terdapat pengaruh secara langsung harga terhadap loyalitas konsumen.
4. Terdapat pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.
5. Terdapat pengaruh secara tidak langsung brand image terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.
6. Terdapat pengaruh secara tidak langsung harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.
- 7: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

## **2.8. Tugas keagenan kapal**

Suwarno (2011) menyebutkan bahwa Tugas Pokok Agen, antara lain :

1. Pelayanan Operasional Kapal-kapal Principal sebagian berikut :
  - a. *Port Information (Port Facility, Port Formality, Custom of The Port)*.
  - b. Keperluan kapal, seperti bunker air, provision, repair, maintenance, crewing, surat-surat dan sertifikat kapal, dan sebagainya.
  - c. Penyelesaian dokumen, *Bill of Lading, Manifest, , Stowage Plan, Crew List*, dokumen untuk bongkar/muat (*In&Out clearance*, imigrasi, bea cukai, kesehatan pelabuhan, Port Administrasi, Dokumen kapal lainnya).
  - d. Permintaan *Advance Payment* untuk *Part Expenses, Cargo Expenses*, keperluan kapal, dan lain-lain.
  - e. Memberikan informasi kepada Principal sebagai berikut :
    1. Sebelum Kapal tiba.

*Port Agent* melalui *General Agent* memberi informasi kepada principal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang peralatan bongkar muat, cargo prospect/booking yang sudah pasti, kalkulasi biaya

disbursement, Agen juga memberitahu kapal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, rencana bongkar muat.

2. Waktu kapal tiba.

Port agent memberitahu General Agent rentang hari/jam tiba/sandar kapal, bunker on board, rencana bongkar muat, keadaan muatan kapal.

3. Waktu kapal tiba di pelabuhan.

Port Agent melaporkan kepada General Agent tentang hasil bongkar/muat dan hambatan yang terjadi selama kegiatan bongkar/muat.

4. Waktu kapal berangkat.

Port Agent memberitahukan kepada General Agent untuk diteruskan ke principal tentang tanggal/jam selesai bongkar/muat, berangkat, draft kapal/bunker on board/isi, jumlah muatan yang dibongkar/muat, sisa ruangan kapal, perkiraan freight.

Selanjutnya *Port Agent* segera mengirimkan dokumen bongkar/muat (*Cargo Manifest, Mates Receipts, Statment Of Fact, Master Authority To Sign Bills Of Lading copy B/L, manifest*) untuk selanjutnya dikirim ke principal dan pelabuhan tujuan

2. Memonitor perkembangan muatan.

Dalam hal ini agen melakukan hal-hal antara lain :

- a. Menjalin hubungan baik dengan para shipper dan memberi pelayanan informasi kepada *consignee*.
- b. Menandatangani B/L atas nama Principal.
- c. Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizin principal (Tertulis).

## 2.9. Instansi-intansi dan pihak terkait

Menurut Hananto Soewedo (2012) Kegiatan pelayaran niaga timbul kerana mengangkut barang-barang niaga yang yang dihasilkan di suatu tempat dan akan dijual di tempat lain sehingga timbulah semboyang *the flag follows the trade* (bendera atau kapal mengikuti perdagangan). Oleh kerana itu, dalam

suatu pengiriman atau pengapalan barang dengan kapal laut terdapat tiga pihak yang saling berhubungan hukum satu sama lain

1. Pengirim barang (*shipper*)

Yaitu orang atau badan hukum yang mempunyai muatan kapal untuk dikirim dari suatu pelabuhan tertentu (pelabuhan pemuatan) untuk diangkut ke pelabuhan tujuan.

2. Pengangkut barang (*carrier*)

Yaitu perusahaan pelayaran yang melaksanakan pengangkutan barang dari pelabuhan muat untuk diangkut/ disampaikan ke pelabuhan tujuan dengan kapal.

3. Penerima barang (*consignee*)

Yaitu orang atau badan hukum kepada siapa barang di tunjukan.

Setelah kapal sandar di pelabuhan dengan aman, maka kapal tersebut akan diperiksa oleh pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

- a. Syahbandar, mengenai masa berlaku dokumen-dokumen yang dimiliki oleh kapal dan keterangan mengenai crew kapal yang terdapat dalam *crew list*.
  - b. Imigrasi, mengenai dokumen awak kapal seperti *passport*, *shorepass* untuk awak kapal asing yang keluar masuk pelabuhan.
  - c. Bea cukai, mengenai status dan kelengkapan dokumen dari muatan yang akan di bongkar.
4. Karantina, mengenai status kesehatan kapal dan crew serta pemeriksaan *port health clearance* pelabuhan asal, juga pemeriksaan *deratting certificate*.

## 2.10. Definisi Operasional

Menurut Edy Hidayat N (2009), Definisi operasional adalah tinjauan operasional pelabuhan akan dimulai dari sisi laut (*marine service*) baru kemudian dilanjutkan sisi darat (*handling service/ terminal operator*) dan dilengkapi dengan pelayanan tambahan maupun pendukung *marine service* dan *handling service*.

### 1. Marine service

#### a. Pemanduan

Pandu adalah pelaut nautis telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintahan untuk melaksanakan tugas pemanduan. Sedangkan pemanduan merupakan kegiatan pandu dalam membantu nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Untuk dapat melaksanakan tugas pemanduan dengan baik diperlukan sarana penunjang yaitu

- 1). Motor pandu yaitu kapal untuk menjemput atau mengantar pandu di tengah laut
- 2). Kapal tunda yaitu untuk membantu menyandarkan kapal maupun untuk mengawal pada alur pelayaran yang sempit.
- 3). Regu kepil (regu kepil darat dan regu kepil laut), untuk membantu mengikat/ melepas tali kapal.

#### b. Untuk mengukur keberhasilan pelayanan pandu atau kinerja operasional pandu ada 2 macam:

- 1). *Waiting time* atau waktu tunggu pelayanan pandu, dihitung sejak permintaan pandu oleh perusahaan pelayaran sampai pandu naik ke kapal
- 2). *Approach time* adalah jumlah jam yang digunakan pelayanan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan atau sebaliknya.

#### c. Penundaan

penundaan kapal adalah pekerjaan mendorong, mengawal, menjaga, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat ke atau melepas dari tambatan, pelampung, *breasthing dolphin*, pingiran dan kapal lainya dengan mempergunakan kapal tunda.

Departemen perhubungan memberikan pedoman tentang jumlah dan ukuran Pk kapal tunda untuk melaksanakan penundaan sebagian berikut:

- 1). Panjang kapal 70 M s.d 100 M ditunda dengan 1 unit kapal tunda dengan daya minimal 800 PK
- 2). Panjang kapal 101 M s.d 150 M minimal ditunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya minimal 1.600 PK.
- 3). Panjang kapal 151 M s.d 200 M minimal tunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 3.400 PK sd 5.000 PK.
- 4). Panjang kapal 201 M s.d 300 M minimal ditunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 5.000 PK s.d 10.000 PK
- 5). Panjang kapal 301 M ke atas minimal ditunda dengan 4 unit kapal tunda dengan daya minimal 10.000 PK.

#### d. Labuh

Perairan pelabuhan khususnya yang berupa kolam pelabuhan harus dapat dipergunakan untuk berlabuh kapal dengan aman sambil menunggu pelayanan berikutnya yaitu bertambat di dermaga pelabuhan.

Uang labuh tidak dipungut pada beberapa kapal yang menggunakan perairan pelabuhan, diantaranya :

- 1). Kapal kecil dengan ukuran kurang dari 3.5 GRT.
- 2). Kapal yang hanya melintasi perairan tersebut.
- 3). Kapal milik pemerintahan (kapal perang, kapal bea cukai, dan lain-lain) yang tidak digunakan untuk kegiatan niaga.
- 4). Kapal baru yang dibuat, selama di pelabuhan tidak menaikkan atau menurunkan barang/ penumpang.
- 5). Kapal mati yang ditempatkan di lokasi tertentu

e. Tambat

Tambat adalah bangunan fasilitas pelabuhan untuk merapatkannya/ sandar kapal, bisa dibuat dari beton, besi/ kayu, pelampung. Breasting dolphin. Maupun pinggiran pantai.

Untuk memperlancarkan bongkar muat atau untuk mengurangi antrian kapal, maka ditempuh beberapa kebijakan misalnya kapal yang akan tambat diharuskan meyerahkan :

- 1). Manifest
- 2). Sertificat kran (*crane*) kapal untuk melihat kemampuan serta kehandalan kran kapal
- 3). *Crane sequeunce list*, dokumen tentang urutan pembongkaran barang.

f. STS transfer (*Ship to Ship*)

STS transfer adalah alih muatan langsung dari kapal ke kapal dengan menggunakan pipa atau alat lainnya. Kegiatanya ini dilakukan di perairan sehingga kapal melakukannya tidak bertambat di tambatan. Seadainya area perairan STS transfer ada transfer anchorage area (TAA) adalah lokasi di peruntukan untuk tempat berlabuh sementara kapal-kapal berlayar di perairan untuk keperluan ship supplies, bunkering, repair dan keperluan lainnya yang ditetapkan berdasarkan *notice to marine* (NTM). Beberapa kegiatan di perairan STS transfer antara lain meliputi antara lain meliputi:

- 1). Alih muat (*ship to ship*)
- 2). Pencucian kapal
- 3). Pencampuran bahan (*blending*)
- 4). Pengisian minyak atau air bersih (*bunker*)
- 5). Berlabuh jangkar sambil menunggu perintah (*anchorage area and waiting orde*)
- 6). Supply logistic

2. Handling/ terminal service

a. Bongkar dan muat

Di indonesia pekerjaan bongkar muat dari dan ke kapal dilakukan oleh perusahaan yang khusus dibentuk untuk pekerjaan bongkar muat, bisa

swasta atau BUMN. Secara garis besar pelaksanaan bongkar muat dapat dibagi dua yaitu:

1). Bongkar muat secara langsung ke truck (*truck lossing*)

Pada hakekatnya pembongkaran atau pemuatan dengan cara *truck lossing* hanya dilakukan terhadap barang-barang tertentu misalnya barang berbahaya yang tidak boleh ditimbun di gudang/ lapangan barang strategis misalnya beras, gula, semen dan lain-lain

2). Bongkar muat melalui penimbuan

Pelaksanaan pembongkaran atau pemuatan sebagian besar dilakukan oleh tenaga kerja bongkar muat atau koperasi TKBM yang ada di tiap pelabuhan.