

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelabuhan**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang; berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan lainnya, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Menurut Triatmodjo (1992) pelabuhan (*port*) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan nomor 53 tahun 2002, yang mendefinisikan Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan

serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian dan pembangunan nasional karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik. Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan pelabuhan dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat. Transportasi laut sangat berperan dalam distribusi barang dan jasa di Indonesia khususnya pulau-pulau terpencil di Nusantara.

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 di dalamnya 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. Secara umum pelabuhan memiliki fungsi sebagai *link*, *interface*, dan *gateway*.

1. *Link* (mata rantai) yaitu pelabuhan merupakan salah satu mata rantai proses transportasi dari tempat asal barang ke tempat tujuan.
2. *Interface* (titik temu) yaitu pelabuhan sebagai tempat pertemuan dua mode transportasi, misalnya transportasi laut dan transportasi darat.
3. *Gateway* (pintu gerbang) yaitu pelabuhan sebagai pintu gerbang suatu negara, dimana setiap kapal yang berkunjung harus mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku di daerah dimana pelabuhan tersebut berada.

Sebagai negara kepulauan, peranan pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antarpulau maupun antarnegara. Namun ironisnya kondisi pelabuhan di Indonesia sangat memprihatinkan. Hampir semua pelabuhan yang ada di Indonesia saat ini

sudah ketinggalan zaman. Dari 134 negara, daya saing pelabuhan di Indonesia berada di peringkat ke-95, sedikit meningkat dari posisi 2008 yang berada di urutan ke 104. Namun, posisi Indonesia itu kalah dari Singapura, Malaysia, dan Thailand. Kelemahan pelabuhan di Indonesia terletak pada kualitas infrastruktur dan suprastuktur.



**Gambar 1. Pelabuhan Peti Kemas**

Sumber: [www.okezone.com](http://www.okezone.com)

Pada awalnya pelabuhan hanya merupakan suatu tepian dimana kapal-kapal dan perahu-perahu dapat merapat dan membuang jangkar untuk bisa melakukan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang dan kegiatan lain. Ditinjau dari fungsinya dalam perdagangan nasional dan internasional, pelabuhan dibedakan menjadi dua yaitu pelabuhan laut dan pelabuhan pantai. Pelabuhan laut bebas dimasuki oleh kapal-kapal asing, sedangkan pelabuhan pantai hanya digunakan untuk perdagangan dalam negeri sehingga tidak bebas disinggahi oleh kapal-kapal asing. Sesuai dengan kondisi jenis dan ukuran kapal yang singgah di pelabuhan dan tingkat perkembangan daerah yang tidak sama, maka pemerintah telah melakukan kebijaksanaan dalam pengembangan

jaringan sistem pelayanan angkutan laut dan kepelabuhan yang didasarkan pada 4<sup>th</sup> *Gate Way Ports System*.

## 2.2 Macam Pelabuhan

Dalam menjalankan perannya, pelabuhan biasanya diklasifikasikan berdasarkan berbagai aspek yang berhubungan dengan pelabuhan itu sendiri. Berikut ini adalah penggolongan pelabuhan ditinjau dari berbagai aspek:

1. Berdasarkan hierarkinya, pelabuhan digolongkan kedalam 2 (dua) tingkatan pelabuhan, yaitu pelabuhan utama (*majorport*) dan pelabuhan cabang/pengumpan (*feeder port*). Selanjutnya kedua jenis pelabuhan ini dibagi dalam beberapa pelabuhan yaitu:
  - a. Pelabuhan Internasional Hub, merupakan pelabuhan utama primer dan berperan sebagai pelabuhan internasional yang terbuka untuk perdagangan luar negeri dan berfungsi sebagai alih muat (*transshipment*) barang antarnegara.
  - b. Pelabuhan Internasional, merupakan pelabuhan utama sekunder dan berperan sebagai tempat alih muat penumpang dan pusat distribusi peti kemas nasional dan pelayanan angkutan peti kemas internasional.
  - c. Pelabuhan Nasional, merupakan pelabuhan utama tersier dan berperan sebagai tempat alih muat penumpang dan barang umum nasional.
  - d. Pelabuhan Regional, merupakan pengumpan sekunder dan berperan sebagai tempat alih muat penumpang dan barang dari/ke pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpan.
  - e. Pelabuhan Lokal, merupakan pengumpan sekunder dan berperan sebagai tempat pelayanan penumpang didaerah terpencil, terisolasi, perbatasan, daerah perbatasan yang hanya didukung oleh mode transportasi laut.

2. Ditinjau dari segi penyelenggaraannya, pelabuhan digolongkan menjadi 2 (dua) jenis pelabuhan yaitu pelabuhan umum dan pelabuhan khusus.
  - a. Pelabuhan umum diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum sampai saat ini masih dilakukan oleh pemerintah melalui Unit Penyelenggara Pemerintah (BUMN: PT. Pelindo) dan Unit Penyelenggara Pemerintah Daerah.
  - b. Pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kepentingan tertentu. Umumnya, pelabuhan khusus dibangun oleh perusahaan yang berfungsi sebagai prasarana transportasi bagi distribusi hasil-hasil produksi perusahaan tersebut.
3. Penggolongan pelabuhan berdasarkan pengusahaannya karena pertimbangan faktor komersil pelabuhan dan lebih tertuju pada status pelabuhan dan lebih tertuju pada status pelabuhan.
  - a. Pelabuhan yang diusahakan, pelabuhan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin bagi pengguna (maskapai pelayaran dan masyarakat) untuk mendukung fungsi komersil pelabuhan. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa tambat, jasa pemanduan, jada menumpukan, bongkar muat, dan sebagainya.
  - b. Pelabuhan yang tidak diusahakan, status ini biasanya diterapkan pda pelabuhan kecil yang merupakan tempat singghan kapal tanpa fasilitas bongkar muat, bea cukai dan sebagainya. Pelabuhan seperti ini disubsidi pemerintah dan dikelola oleh unit pelaksana teknis.
4. Berdasarkan letak geografisnya, pelabuhan dapat dibedakan menjadi:

- a. Pelabuhan pantai, yaitu pelabuhan yang terletak ditepi pantai, misalnya pelabuhan Makassar, Balikpapan, Bitung, Ambon, dan Sorong.
  - b. Pelabuhan sungai, yaitu pelabuhan yang terletak ditepi sungai dan biasanya agak jauh ke pedalaman, misalnya pelabuhan Samarinda, Palembang, dan Jambi.
5. Berdasarkan teknis pembangunannya, pelabuhan digolongkan menjadi:
- a. Pelabuhan alam (*natural and protected harbour*), merupakan daerah yang terlindungi dari badai, dan gelombang secara alami, misalnya oleh suatu pulau, terletak di teluk atau muara sungai (estuari). Selain itu, lokasi pelabuhan memenuhi persyaratan lainnya seperti pelayaran yang memadai untuk ukuran kapal tertentu sehingga hanya dibutuhkan bangunan tambahan. Contoh pelabuhan alam adalah pelabuhan Palembang, Belawan (Medan) dan Pontianak.
  - b. Pelabuhan buatan (*artificial harbour*), disebut pelabuhan buatan jika wilayah perairan pelabuhan tersebut terlindung oleh bangunan pelindung seperti talud (*breakwater*) dari terjangan gelombang. Kondisi ini juga terjadi bila kedalaman air (kolam pelabuhan) tidak memenuhi persyaratan sehingga harus dilakukan pengerukan. Contoh pelabuhan buatan antara lain pelabuhan Tanjung Perak (Jakarta) dan Tanjung Mas (Semarang).
  - c. Pelabuhan semi alam (*semi natural harbour*), merupakan campuran dari pelabuhan alam dan pelabuhan buatan. Misalnya wilayah pelabuhan terlindungi oleh lidah pantai dan perlindungan buatan hanya untuk alur masuk-keluar kapal. Contoh lainnya adalah muara sungai yang kedua sisinya dilindungi oleh jetty yang berfungsi menahan masuknya pasir dari sepanjang pantai ke muara sungai.
6. Berdasarkan penggunaannya, pelabuhan diklasifikasikan menjadi:
- a. Pelabuhan perikanan, pada awalnya pelabuhan perikanan tidak memerlukan kedalaman air yang besar karena kapal-kapal nelayan di Indonesia relatif kecil. Namun dalam perkembangan selanjutnya,

- munculnya kapal-kapal penangkap ikan asing yang mendapatkan hal penangkapan ikan di Indonesia membuat semakin besar tuntutan terhadap pelabuhan perikanan di Indonesia karena kegiatan perikanan mulai mengarah pada orientasi ekspor. Umumnya, pelabuhan perikanan dilengkapi oleh tempat pelelangan ikan. Contoh pelabuhan ikan di Indonesia adalah pelabuhan ikan Cilacap dan pelabuhan ikan di Bejina (Kepulauan Aru, Maluku)
- b. Pelabuhan minyak, biasanya tidak membutuhkan dermaga atau pangkalan yang harus dapat menahan muatan vertikal yang besar, tetapi cukup dengan jembatan atau tambatan yang dibuat menjorok ke laut untuk mendapatkan kedalaman air yang dibutuhkan. Aktivitas bongkar muat dapat dilakukan dengan pompa melalui pipa. Contoh pelabuhan minyak adalah pelabuhan milik PT. Pertamina yang tersebar di seluruh Indonesia
  - c. Pelabuhan barang, memiliki dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas bongkar muat barang seperti kran (derek) untuk mengangkat barang, fasilitas reparasi dan gudang penyimpanan dalam skala yang memadai. Contohnya adalah pelabuhan Jamrud yang merupakan bagian dari kawasan pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya.
  - d. Pelabuhan Penumpang, pelabuhan ini berperan sebagai prasarana transportasi moda transportasinya bermuatan manusia (penumpang). Pelabuhan penumpang umumnya dilengkapi dengan terminal penumpang sebagai stasiun yang melayani berbagai aktivitas yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang berpergian, seperti kantor imigrasi, administrasi pelabuhan, dan kantor maskapai pelayaran. Untuk mendukung kelancaran sirkulasi penumpang dan barang, sebaiknya alur masuk-keluar dipisahkan. Penumpang dapat melalui lantai atas yang dihubungkan langsung dengan kapal, sedangkan barang melalui dermaga.

- e. Pelabuhan campuran, pada umumnya pencampuran pemakaian hanya terbatas pada pelayaran penumpang dan barang. Pelabuhan seperti ini umumnya merupakan pelabuhan lokal yang berada di pulau-pulau kecil di Indonesia.
  
- f. Pelabuhan militer, pelabuhan militer hanya dikhususkan bagi kegiatan yang bersifat kemiliteran. Pelabuhan ini memiliki wilayah perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang. Contohnya adalah pelabuhan LANTAMAL (Pangkalan Utama Angkatan Laut) dan LANAL (Pangkalan Angkatan Laut) di seluruh Indonesia.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Parasuraman et al. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) menyebutkan ada 5 (lima) dimensi mengenai kualitas jasa, untuk lebih jelasnya dijabarkan definisi kelima dimensi pokok kualitasnya pelayanan jasa, yaitu:

1. Bukti fisik, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
2. Keandalan, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. Daya tanggap, kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan, meliputi pengetahuan serta kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan
5. Empati, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **2.4 Terminal**

Menurut GG Manem (1959) terminal adalah suatu tempat yang mempunyai daerah yang luas untuk menampung kegiatan penumpang dan barang serta merupakan stasiun penghubung bagi suatu jalur angkutan. Pelabuhan kapal pesiar adalah sebuah pelabuhan yang menyiapkan fasilitas yang berfungsi memungkinkan untuk bersandar dan berlabuhnya kapal pesiar, termasuk yang berukuran besar. Pelabuhan kapal pesiar haruslah memiliki terminal yang bertaraf Internasional dengan dermaga yang begitu luas karena kapal-kapal yang datang memiliki spesifikasi yang luar biasa panjang dan besar dan tentunya dengan banyak tujuan. Sangat berbeda dengan pelabuhan kapal pelni yang memiliki rute tetap kisaran antara dari sabang sampai merauke saja dan spesifikasinya sendiri tidak terlalu besar sehingga tidak terlalu memerlukan dermaga yang luas untuk parkir kapalnya.

1. Menurut John Morris Dion, fungsi terminal adalah:
  - a. Memuat penumpang atau barang keatas kendaraan transport
  - b. Memindahkan dari suatu kendaraan ke kendaraan lain

- c. Menampung penumpang dan barang dari waktu tiba sampai dengan waktu berangkat
  - d. Kemungkinan untuk memproses barang membungkus untuk di angkut
  - e. Menyediakan kenyamanan penumpang
  - f. Menyediakan dokumentasi perjalanan
  - g. Menentukan rute perjalanan
  - h. Penjualan/pemesanan tiket penumpang
  - i. Menyiapkan kendaraan
  - j. Mengumpulkan penumpang atau barang untuk diangkut dan diturunkan sampai tujuan
2. Menurut Martin F Farris, fungsi terminal adalah:
- a. Pemusatan, dalam hal ini terminal sebagai tempat berkumpulnya pelaku transportasi untuk melakukan perpindahan dengan tujuan tertentu.
  - b. Penyebaran, dalam hal ini terminal sebagai tempat asal penyebaran pelaku transportasi ke tujuan masing-masing
  - c. Tempat pelayanan penumpang, seperti pelayanan tiket, pemeriksaan barang, dsb. Dimana semuanya bertujuan untuk mempermudah perjalanan.
  - d. Tempat pelayanan kendaraan, seperti jasa perbaikan kendaraan
  - e. Tempat pertukaran dan pergantian transportasi

Terminal juga merupakan bagian dari pelabuhan yang dibangun sebagai zona transisi dari daerah laut ke darat dan dari penggunaan transportasi laut ke transportasi darat yang berfungsi sebagai wadah pelayanan penumpang dan barang, dimana terjadinya kegiatan transit, embarkasi, dan debarkasi. Berdasarkan segi pelayanan dan segi posisinya, terminal dapat di klasifikasikan:

1. Segi pelayanan

- a. Terminal penumpang, terminal penumpang dengan fungsi utamanya sebagai tempat pergantian moda angkutan bagi penumpang dan barang bawaanya.
- b. Terminal barang, terminal khusus sebagai fasilitas pergantian moda untuk barang, ditujukan sebagai tempat penyimpanan dan bongkar muat.

## 2. Segi posisinya

- a. Terminal induk, terminal yang merupakan asal dan tujuan perjalanan
- b. Terminal transit, terminal yang berada di antar terminal asal dan terminal tujuan

Sebagai titik tempat dimana terjadinya perpindahan moda transportasi, dan juga daerah transisi antara darat dan laut, banyak aktivitas yang terjadi pada Terminal Penumpang. Aktivitas-aktivitas yang terjadi pada area ini secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh aktivitas yang terjadi pada pelabuhan secara keseluruhan. Aktivitas-aktivitas yang terjadi pada terminal penumpang kapal laut, meliputi:

### 1. Aktivitas dermaga

Merupakan aktivitas yang dilakukan awak kapal di dermaga dan di dalam kapal yang sedang dilabuhkan seperti perbaikan kapal, perawatan, pengisian ransum kapal.

### 2. Aktivitas derbarkasi

Merupakan kegiatan utama penumpang dari kapal sampai keluar terminal yang meliputi proses penanganan penumpang dan barang dan kegiatan menemui penjemput

### 3. Aktivitas embarkasi.

Merupakan kegiatan utama penumpang dari masuk ke terminal penumpang sampai naik ke kapal, yang meliputi kegiatan pembelian tiket, check in, dan pengurusan administrasi,

pemeriksaan dan pengurusan barang, menunggu dan naik ke kapal.

#### 4. Aktivitas transit

Merupakan kegiatan penumpang turun dari kapal, menunggu dan berangkat lagi.



**Gambar 2. Terminal**

Sumber: <https://bobo.grid.id/read>

## 2.5 Kapal Pesiar

Kapal Pesiar (*Cruise ship*) adalah kapal yang digunakan secara khusus untuk tujuan rekreasi. Para penumpang menaiki kapal pesiar untuk menikmati waktu yang dihabiskan di atas kapal yang dilengkapi fasilitas penginapan dan fasilitas bagaikan hotel berbintang. Kesan mewah dipenuhi dengan kuliner lezat dengan menampilkan atraksi wisata yang seru, itulah yang selalu melekat pada wisata kapal pesiar. Dan bersamaan dengan kesan tersebut, kesan mahal pun melekat pada wisata yang satu ini. Adapun fasilitas yang disediakan dalam wisata kapal pesiar, umumnya antara lain penginapan, aneka makanan, kasino, kolam renang dan fasilitas olahraga air, pertunjukan hiburan, perawatan tubuh dan tempat belanja.

Terkait dengan fasilitas penginapan yang disuguhkan oleh kapal pesiar adalah fasilitas layaknya hotel berbintang yang dilengkapi dengan toilet, TV, sofa, lemari pakaian, dua tempat tidur, mini bar, dan lain sebagainya. Sedangkan diluar kamar terdapat fasilitas seperti *jacuzzi*, *live music*, karaoke, *fitness center*, *spa*, *massage*, dan berbagai fasilitas lainnya seperti yang telah dikemukakan dalam uraian di atas. Dalam berbagai sumber yang menjelaskan tentang pengertian kapal pesiar, kapal pesiar lebih diistilahkan sebagai *Floating Hotel* (hotel yang terapung). Penamaan ini lahir karena sesungguhnya jika kita perhatikan secara seksama, kapal pesiar memang sebuah hotel. Bedanya adalah hotel tersebut bisa terapung dan berpindah-pindah ke daerah wisata favorit seluruh dunia.

Kapal pesiar memiliki rute perjalanan yang bisa menghabiskan waktu sehari-hari, berminggu-minggu, bahkan bisa berbulan-bulan. Ini semua tergantung pilihan paket wisata dari kapal pesiar itu sendiri. Biasanya kapal pesiar akan berangkat dari pelabuhan asal, kemudian menjelajah ke pelabuhan-pelabuhan yang telah ditentukan, lalu kembali ke pelabuhan asal. Membutuhkan waktu relatif lama (lebih dari 1 hari) bagi kapal pesiar untuk berlayar, dan dalam setiap pelayaran, tamu akan melewati beberapa negara atau wilayah sekaligus.



**Gambar 3. Kapal Pesiar**  
Sumber: *Dreamcruiseline.com*

## 2.6 Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan serta melancarkan pelaksanaan suatu usaha, dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas pelabuhan secara umum terdiri dari 2 macam fasilitas yaitu, fasilitas bergerak dan fasilitas tidak bergerak. Fasilitas bergerak meliputi kapal dan peralatan bongkar muat, sedangkan fasilitas tidak bergerak meliputi dermaga, terminal penumpang, gedung, lapangan penumpukan, gudang, alur pelayaran, menara pengawas, dan sebagainya. Faktor-faktor yang mempengaruhi signifikansi terhadap desain fasilitas jasa sebagai berikut :

1. Sifat dan tujuan organisasi, sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desain
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat, setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik atau mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain
3. Fleksibilitas, desain sangat dibutuhkan apabila volume pemerintah sering berfluktuasi dan spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relative besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang

4. Faktor estesis, fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar, masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam
6. Biaya konstruksi dan operasi, kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perusahaan.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Ada beberapa indikator-indikator fasilitas, yakni :

1. Perencanaan ruangan

Faktor ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain

2. Tata cahaya dan warna

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya siang hari (*day lighting*), warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan dan suasana yang diinginkan. Dan banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik

3. Perlengkapan

Perlengkapan memiliki beberapa fungsi diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sehingga barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

Barang yang diangkut oleh kapal terdiri dari, barang potongan, barang curah dan petikemas. Barang potongan terdiri dari barang satuan seperti mobil, mesin-mesin, material yang ditempatkan dalam bungkusan, karung atau peti. Barang-barang ini memerlukan perlakuan khusus dalam pengangkutannya untuk menghindari kerusakan. Barang curah terdiri dari barang lepas dan tidak dibungkus, yang dapat dituangkan ke dalam kapal. Barang ini dapat berupa biji-bijian (jagung, beras, gandum, dan lainnya), butiran atau batu bara atau juga bisa berbentuk cairan seperti minyak.

Menurut Zakiah Daradjat, fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Suryo Subroto menyatakan, bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan kelancaran pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda maupun uang. Dan menurut The Liang Gie, fasilitas dinyatakan sebagai sesuatu yang merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerjasama manusia.

Kualitas suatu fasilitas juga berperan penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Fasilitas yang lengkap dan berkualitas akan menimbulkan kesan tersendiri di mata pelanggan. Jika kualitas pelayanan dan fasilitas suatu perusahaan sudah *balance* (seimbang) dan sudah dikatakan memadai, maka suatu perusahaan akan mendapat nilai khusus dari persepsi dan pandangan pelanggan, dan pelanggan pun akan merasa nyaman tanpa ada kendala.

Dalam mendukung fasilitas pelabuhan di daratan selain fasilitas ditepi dermaga, perlu juga diperhatikan seperti : gudang laut, gudang, bangunan pendingin, gedung administrasi, gedung pabean, kantor polisi, kantor

keamanan, ruang untuk buruh/pekerja pelabuhan, bengkel reparasi, garasi, rumah pemadam kebakaran, dan rumah tenaga.

Dikutip dari Peraturan General Manager Pelindo III (2014) tentang sistem prosedur pelayanan penumpang kapal pesiar sebagai berikut:

- a. Para penumpang kapal pesiar (*Cruise*) dari posisi kapal berlabuh yang menggunakan transportasi thunder boat kapal atau transportasi lainya sandar diponton, langsung menuju terminal penumpang, yang melaksanakan paket tour langsung ke bus bagi para penumpang yang ditangani oleh travel agent, bagi para penumpang *indivenden* mencari taksi dll.
- b. Petugas terminal/petugas security mengatur dan mengawasi penumpang pengantar atau penjemput yang menggunakan fasilitas terminal penumpang sehingga situasi di terminal penumpang tetap lancar, aman dan nyaman.
- c. Petugas terminal/petugas security memberikan transit pass/*ID Card* (apabila tidak disiapkan oleh Operator Kapal/Agent) kepada penumpang yang melakukan debarkasi.
- d. Petugas terminal/petugas security memberikan prioritas layanan terhadap penumpang yang terkategori sakit/cacat dan lanjut usia (lansia)
- e. Petugas terminal/petugas security segera mengambil tindakan-tindakan/langkah-langkah tertentu apabila mengetahui adanya hal-hal berpotensi membahayakan keselamatan penumpang atau orang lain maupun fasilitas di terminal penumpang dan berkomunikasi dengan pihak yang berwenang.
- f. Divisi properti dan aneka usaha/supervisi pelayanan terminal, petugas security dan petugas terkait selalu siap berada di tempat selama kapal sandar sampai dengan kegiatan debarkasi selesai.
- g. Divisi properti dan aneka usaha/supervisi pelayanan terminal penumpang & pariwisata wajib membuat laporan kegiatan debarkasi penumpang yang di cocokan/dengan data dari petugas

imigrasi, untuk disampaikan kepada manager property dan aneka usaha.

- h. Setelah berakhirnya pelaksanaan debarkasi divisi property dan aneka usaha/supervise pelayanan terminal penumpang & pariwisata melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu pelaksanaan embarkasi, selanjutnya menyiapkan pelaksanaan embarkasi di terminal penumpang.

Menurut Supriyanta, Febrianto Nur Syafii, (2018) pelayanan penumpang kapal diuraikan sebagai berikut:

1. Membuat surat pemberitahuan kunjungan kapal pesiar. Surat pemberitahuan yang di buat oleh agen pelayaran yang ditujukan kepada PT. Pelabuhan Indonesia III, KSOP, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, Dinas Pariwisata , TNI AL, POLAIRUD, dan KP3 bertujuan untuk mengajukan perizinan bahwa pelabuhan akan dikunjungi oleh kapal pesiar, selain itu surat pemberitahuan ini juga sebagai undangan kepada instansi yang bertugas untuk menyangkut turis, serta melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap warga negara asing yang berkunjung ke Indonesia
2. Membuat surat permohonan PAS penumpang, surat permohonan ini diserahkan kepada PT. Pelabuhan Indonesia III, yang bertujuan untuk membayar biaya masuk penumpang kapal pesiar yang masuk ke wilayah pelabuhan/terminal penumpang, permohonan surat ini dilampiri dengan *quest manifest*.
3. Mempersiapkan Tangga Darat/*Pallet* pelabuhan, agar tangga darat atau *pallet* yang digunakan untuk menumpang *gangway* kapal pesiar.
4. Mempersiapkan *Forklift*.
5. Menghubungi Rumah sakit, sebelum kedatangan kapal pesiar, agen pelayaran mengkoordinasikan dengan *crew* kapal pesiar apakah ada penumpang atau *crew* yang sakit.
6. Berkoordinasi dengan tour and travel agent, pemilik kapal (*principal*) menunjuk *tour and travel agent* secara langsung tidak

melalui agent. Maka dari itu agen palayaran kemudian mengkoordinasikan terkait izin-izin pelayanan penumpang kapal pesiar yang harus diserahkan kepada instansi terkait kedatangan kapal pesiar.

## 2.7 Dermaga

Dermaga merupakan suatu bangunan di tepi pelabuhan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat dan menaik-turunkan penumpang. Dimensi dermaga didasarkan pada jenis dan ukuran kapal yang merapat dan bertambat pada dermaga tersebut. Dimensi dermaga didasarkan pada jenis dan ukuran kapal yang merapat dan bertambat pada dermaga tersebut maka panjang dermaga dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOR} = \frac{\text{jumlah kedatangan kapal} - \text{jumlah tunggu kapal}}{\text{Tersedia bertambat}} \dots\dots\dots(1)$$

$$\text{NOB} = \frac{\text{tersedia bertambat} - \text{jumlah tunggu kapal} \times 100\%}{\text{Tersedia bertambat}} \dots\dots\dots(2)$$

dengan:

BOR = tingkat pemakaian tambatan

NOB= jumlah terbaik kapal

(Triatmodjo, 1996)

Dalam mempertimbangkan ukuran dermaga harus didasarkan pada ukuran-ukuran minimal sehingga kapal dapat bertambat atau meninggalkan dermaga maupun melakukan bongkar muat barang dengan aman, cepat, dan lancar. Dalam perkembangannya terdapat jenis-jenis dermaga, diantaranya :

- a. Dermaga barang umum, adalah dermaga yang diperuntukkan untuk bongkar muat barang umum/general cargo ke atas kapal.
- b. Dermaga peti kemas, adalah dermaga yang khusus diperuntukkan untuk bongkar muat peti kemas, biasanya menggunakan crane.

- c. Dermaga curah, adalah dermaga yang khusus digunakan untuk bongkar muat barang curah yang biasanya menggunakan ban berjalan (*conveyor belt*).
- d. Dermaga khusus, adalah dermaga yang khusus digunakan untuk mengangkut barang khusus seperti, bahan bakar minyak, bahan bakar gas, dan lain sebagainya.
- e. Dermaga marina, adalah dermaga yang digunakan untuk kapal pesiar, speed boat.
- f. Dermaga kapal ikan, adalah dermaga yang digunakan oleh kapal ikan.

Berdasarkan karakteristik tipe dermaga dapat dibedakan menjadi dua yaitu *wharf* atau *quay* dan *jetty* atau *pier* atau jembatan yang mempunyai fungsi dan bentuk bangunan yang berbeda-beda.

- a. *Wharf*, bentuk dermaga yang memanjang sejajar garis pantai. Dibuat berimpit dengan garis pantai maupun menjorok ke laut. *Wharf* dibangun apabila kedalaman laut hampir merata dan sejajar dengan garis pantai. Contoh pelabuhan Tanjung Mas
- b. *Pier* atau *Jetty*, bentuk dermaga dibangun membentuk sudut terhadap garis. Berdasarkan bentuknya dermaga *pier* atau *jetty* ini terbagi atas:

1) *Pier* berbentuk T atau L

Bentuk ini digunakan bila kedalaman yang isyaratkan jauh dari pantai, sehingga antara dermaga dan pantai dihubungkan dengan jembatan penghubung yang biasanya tegak lurus dengan dermaga. Oleh sebab itu *pier* ini berbentuk T dan L. Contoh Pelabuhan Ambon.

2) *Pier* berbentuk jari (*finger type pier*)

Merupakan bentuk dermaga dimana garis kedalaman kolam terbesar menjorok ke laut. *Pier* jenis ini lebih efisien karena dapat digunakan untuk merapat ke kapal pada kedua sisinya

untuk panjang dermaga yang sama. Banyak digunakan pada pelabuhan kapal muatan umum. Contohnya pelabuhan Tanjung Priok dan Tanjung Perak.

## 2.8 Pihak Yang Terkait Dalam Kedatangan Kapal

Dalam melaksanakan kegiatan dipelabuhan terdapat unsur-unsur pelaksana kegiatan fungsi pelabuhan yang dinamakan sumber daya masyarakat pelabuhan untuk kepentingan di dalam pelabuhan untuk kepentingan bisnis maupun kepentingan pemerintahan. Menurut D.A Lasse (2016) mengatakan, bahwa pihak yang terkait dalam kedatangan kapal yaitu:

### 1. Administrator Pelabuhan (*Port Administrator*)

Lembaga Administrasi Pelabuhan (*Port Administration*) di bentuk pertama kali ketika penyelenggara di pelabuhan dilaksanakan Badan Pengusaha Pelabuhan (BPP). Kata Administrasi berasal dari kata *Administrare* (Latin) yang berarti melayani (*to serve*). Administrasi yang berasal dari *Admistratie* (Belanda) bersifat teknis ketatausahaan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, mengetik, agenda, dan sebagainya. Administrasi yang berasal dari *Administraion* (Anglo-Saxon) mempunyai cakupan luas sebagai proses atau kegiatan sehingga dapat berarti Administrasi Negara atau Pemerintahan. Jadi, kiranya jelas *Port Administration* adalah pelayanan yang menjadi bagian dari pemerintahan di lingkungan kerja pelabuhan. *Port Administraton* sebagai proses adalah rangkaian kegiatan yang wujudnya merencanakan, mengatur, mengurus, menyusun, membimbing, memimpin, memutuskan, mengendalikan atau mengawasi.

### 2. Syahbandar (*Harbour Master*)

Berlainan dengan lembaga *Port Administration* yang telah dipaparkan terdahulu, bagi masyarakat maritim Syahbandar baik dengan kantor

maupun sebagai pejabat dikenal semenjak zaman Hindia Belanda. Ketika itu Syahbandar adalah orang nomor satu di pelabuhan. Syahbandar berkualifikasi Syahbandar Ahli dengan dibantu Syahbandar-syahbandar Muda yang terdiri dari Pandu Bandar.

### 3. Bea Cukai (*Customs*)

Inisiatif dari perusahaan pelayaran, importer dan eksportir. Perusahaan pelayaran menyampaikan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) beserta dengan Daftar Muatan (Manifest). Di pihak lain Importir menyampaikan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan Eksportir menyampaikan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Penyampaian pemberitahuan pabean RKSP, Manifest, PIB, PEB, dan dokumen jenis lainnya dapat dilakukan secara elektronik. Semenjak di undangkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1995 dokumen-dokumen pabean dapat dikirimkan dengan sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE) atau Electronic Data Interchange (EDI). Penerapan dokumen elektronik dalam pelayanan kepabeanan di Kantor Pelayanan Bea Cukai (KPBC) kelas utama di *mandatory* kan pada 1 April 1997.

### 4. Imigrasi (*Immigration*)

Imigrasi dapat diartikan sebagai kedatangan atau kunjungan orang masuk ke wilayah negara asing untuk maksud tertentu atau *Immigration is the enterance into an alien country of persons intending to take a part in the life of that country and to make it their more or less permanent residence*. Apabila Indonesia sebagai negara tujuan, maka kegiatan keimigrasian adalah pengawasan terhadap orang-orang asing yang berkunjung ke wilayah kedaulatan NKRI sejak saat kedatangan sampai keberangkatan.

### 5. Kesehatan Pelabuhan (*Port Health*)

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dibentuk sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan yang berperan sangat penting dan strategis dalam melaksanakan fungsi cegah tan tangkal penyakit karantina dan penyakir menular potensial wabah, meminimalisasi resiko

yang timbul dengan melaksanakan kegiatan kekarantinaan dan surveilans epidemiologi.

6. Karantina Pertanian (*Agriculture Quarantine*)

Aktivitas pelayanan kekarantinaan bidang pertanian di lingkungan kerja pelabuhan laut. Nahkoda atau operator kapal melaporkan dokumen kapal (*Bill of Health*) dan Daftar Muatan (*Manifest*) ke Kantor atau Pusat atau Unit Pelaksana atau Balai karantina. Sementara itu, pemilik barang atau muatan atau eksportir-importir menyampaikan permohonan izin bongkar atau muat, menyelesaikan semua urusan untuk mendapatkan persetujuan (*Quarantine Approval*). Petugas karantina mengadakan penelitian dokumen dan dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik jika dipandang perlu. Jikalau kapal berikut muatan dinyatakan bebas karantina maka terbitlah *Clearance* muat ataupun bongkar.

## 2.9 Proses Kedatangan Kapal

Menurut Budi Sitorus, dkk (2016) dalam membahas penanganan kapal atau tata cara layanan kita membahas tentang aturan, peraturan yang menjelaskan tentang tata cara pelayanan inapornet tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang.

1. AP : Agent Pelayaran atau Perusahaan Pelayaran
2. PBM : Perusahaan Bogkar Muat
3. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
4. PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal yaitu laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan perusahaan angkutan laut rakyat kepada penyelenggara pelabuhan.
5. SPM : Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*Clearance in*) yaitu surat persetujuan yang diterbitkan syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrative telah memenuhi

persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan.

6. RKBM : Rencana Kegiatan Bongkar Muat yaitu laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
7. PPKB : Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang yaitu permintaan pelayanan jasa dipelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil, Tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar atau muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan Badan Usaha Pelabuhan (BUP)
8. RPK-RO : Rencana Penambaran Kapal dan Rencana Operasi yaitu dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara pelabuhan untuk memperoleh penetapan.
9. PPK : Penetapan Penyandaran Kapal yaitu dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh kantor otoritas utama dan kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan.
10. SPK : Surat Perintah Kerja yaitu dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan, dan tambat kapal.
11. SPOG : Surat Perintah Olah Gerak yaitu surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrative telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.
12. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal yaitu laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.
13. LK3 : Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal yaitu laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal

tiba dan berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkat atau muat).

14. SPB : Surat Persetujuan Berlayar (Clearance Out atau Port Clearance) yaitu surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan.
15. LAB : Laporan Angkutan Barang yaitu surat yang berisi daftar kegiatan bongkat atau muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL atau JPT) kepada penyelenggara pelabuhan.
16. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi (Freight Forwarding) yaitu usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelola pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.
17. SI : Shipping Instruction yaitu perintah atau instruksi pengapalan atau pengiriman yang dibuat oleh eksportir atau pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
18. Warta Kapal yaitu suatu bentuk laporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan atau sub agen kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (PKK dan SPM) atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).

19. Hub Payment yaitu Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi online kementerian perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBPN ke kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online).