

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

Prosedur (*procedure*) adalah tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan (Marbun. 2011:294), yang dimaksud dengan prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal”, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi. 2010:5).

Setiap Agen Perjalanan pasti memiliki prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh setiap Agen Perjalanan berbeda antara satu dengan yang lainnya, dan setiap Agen Perjalanan berusaha menerapkan prosedur yang semudah-mudahnya dalam melayani konsumen terlebih-lebih dalam hal pelayanan penjualan tiket.

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah (Freed Luthans. 2011:46), 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 (Loins. 2010:38).

2.3 Penjualan

Selain memberikan pelayanan kepada penumpang di tempat penjualan (*counter*), perlu diketahui juga akibat atau hasil dari penjualan. Hal itu penting karena bisnis travel bukan sekedar memberitahu atau pemberitahuan (*knowing or informing*), tetapi juga penjualan dan pemberian pelayanan. Seorang

karyawan Biro Perjalanan haruslah seorang *salesman*, karena dia harus mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya dibeli. Oleh karena itu, hal-hal berikut ini perlu diperhatikan (Z. S. A. Sahulata. 2012:45).

1. Bersikap terbuka, sopan dan penolong.
2. Dapat menempatkan diri di tempat pelanggan.
3. Memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti halnya bila dirinya ingin dilayani.
4. Mempersiapkan diri dengan baik dan berkonsentrasi penuh kepada apa yang kita lakukan.
5. Berpikir cepat dan jelas.
6. Harus percaya kepada yang di jual. Hasil yang akan di dapat adalah dari pengetahuan tentang produk wisatadan pengalaman.
7. Harus dapat merasakan keinginan pelanggan.

Karena dalam penjualan itu konsumen harus di yakinkan untuk membeli suatu produk, maka segala kegiatan itu harus disesuaikan dengan kondisi konsumen. Pribadi konsumen menjadi tolak ukur untuk semua kegiatan penjualan. Baik-tidaknya dan tepat-tidaknya kegiatan penjualan diukur dengan kecocokannya dengan pribadi konsumen, sehingga ia akhirnya membeli produk yang ditawarkan. Konsumen selalu benar, konsumen selalu baik dan konsumen adalah raja (Soekadijo. 2000:260).

Dari penjelasan tersebut diatas dapat diambil pengertian bahwa penjualan dapat diartikan sebagai serangkaian teknik yang dipakai oleh suatu perusahaan dalam mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya di beli oleh calon konsumen. Dalam hal penulisan ini yang di bahas adalah tiket kapal laut khususnya tiket penumpang.

2.4 Tiket

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mendengaristulah tiket, baik itu tiket pesawat, tiket kereta api, maupun tiket kapal laut. Tiket adalah suatu perjanjian antara perusahaan pengangkutan dan penumpang berisi beberapa

persyaratan, bahwa pemegang tiket dapat memakai jasa angkutan penyebrangan yang mengeluarkannya (Kodhyat dan Ramaini. 2014:107).

Dalam buku Tarif dan Dokumen Pasasi 2 (*ticketing*) disebutkan bahwa tiket adalah suatu kontrak pengangkutan (*Sahulata. 2010 : 50*).

Menurut bentuknya tiket dapat di bedakan menajadi dua, yaitu: tiket manual dan tiket printer (*TAT/ Transitional Automated Ticket*).

1. Tiket Manual adalah tiket yang cara pengeluarannya (*issued*) ditulis menggunakan tangan tidak menggunakan mesin atau cara lainnya.
2. Tiket TAT yaitu tiket yang dikeluarkan melalui proses CRS (*Computerized Reservation System*) (Rahmat Darsono, 2009:78)

Tiket *Transitional Automated Ticked* (TAT) adalah tiket yang diterbitkan secara otomatis yaitu dengan menggunakan alat bantu computer.

Dari batasan tiket diatas dapat diterapkan kedalam pengertian bahwa tiket kapal laut yang dimaksud adalah suatu perjanjian antara perusahaan pengangkutan dan penumpang berisi beberapa persyaratan, bahwa pemegang tiket dapat memakai jasa angkutan kapal laut yang mengeluarkannya.

Setiap Agen Perjalanan pasti mempunyai cara yang berbeda-beda dalam hal menentukan harga tiket. Harga dapat diartikan sebagai sejumlah uang yang harus dipersiapkan seseorang untuk membeli atau memesan suatu produk yang diperlukan atau di inginkannya (Oka A. Yoeti. 2011:249).

Harga tiket (*fare*) adala biaya angkut penumpang (Darmardjati. 2011:45), yang dimaksud harga tiket disini adalah harga tiket kapal laut. Harga tiket kapal tidak hanya bergantung pada kelas atau musim perjalanan saja, tetapi umumnya bergantung pada bentuk dan situasi kamar atau tempat duduk yang tersedia dalam kapal itu. Oleh karena itu harga-harga tiket untuk kamar-kamar yang letaknya di luar berbeda dengan kamar-kamar yang letaknya di dalam. Kamar-kamar yang letaknya pada dek di atas, dek di bawah, dan juga kamar-kamar dengan fasilitas tertentu, mempunyai harga tiket yang berlainan antara satu dengan yang lain. Dalam kapal-kapal besar, penumpang pada umumnya di bagi dalam dua kelas, yaitu kelas utama (*first class*) dan kelas ekonomi

(*tourist class*). Itulah sebabnya harus diadakan pembagian yang ketat. Setiap kelas dengan fasilitasnya sendiri-sendiri, seperti restoran, kolam renang, ruangan-ruangan, bioskop, pertokoan, dan lain-lain.

Kelas utama biasanya terletak pada bagian yang paling lux dalam kapal tersebut. Harga tiket kelas utama selalu lebih mahal dari kelas ekonomi. Sedangkan kelas ekonomi selalu lebih sederhana dari kelas utama dan menampung lebih banyak wisatawan dari seluruh jumlah orang dalam kapal (Sahulata. 1994:31).

3. Aturan yang Mengatur Tentang Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Aturan yang mengatur surat persetujuan berlayar sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2002 Tentang Perkapalan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2010 Tentang Perlindungan Lingkungan Maritim.
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 82 Tahun 2015.

2.5 Surat Persetujuan Berlayar

Berdasarkan Pasal 219 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, diatur bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang di keluarkan oleh syahbandar. SPN itu sendiri adalah Dokumen Negara yang di keluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan.

- a. Kelaiklutan Kapal adalah kedaan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hokum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, dan manajemen keamanan

kapal untuk berlayar di perairan tertentu. Dan pejabat pemeriksa Kelaiklautan kapal adalah kesyahbandaran yang di tunjuk , dan telah memiliki kualifikasi dan kompetensi di bidang kesyahbandaran.

- b. Kewajiban lainnya adalah kewajiban pembayaran atas jasa pelayanan kepelabuhanan, jasa pengawasan di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran yang berlaku di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran yang berlaku di bidang pelayaran, kewajiban SPB ini berlaku untuk semua jenis dan ukuran kapal, kecuali kapal perang dan kapal Negara.

Kelaiklautan kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis, 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. Dan pejabat pemeriksa kelaiklautan adalah pejabat kesyahbandaran yang di tunjuk.

Kapal di anggap tidak laik laut karena di anggap tidak memenuhi persyaratan ketentuan yang di tetapkan peraturan tentang keselamatan kapal (sertifikat kapal ada yang mati), PMK tidak berfungsi dan alat keselamatan kurang memadai, tanda pendaftaran kapal tidak di pasang, muatan berlebih, muatan tidak sesuai dengan dokumen muatan, sijil awak kapal tidak sesuai, buku pelaut mati, adanya penumpang gelap, OWS tidak berfungsi dengan baik.

1. Prosedur penanganan dokumen kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).
 - a. Prosedur Penanganan Dokumen

Prosedur penanganan dokumen kapal adalah suatu rangkaian kegiatan atau suatu pekerjaan yang melibatkan orang lain, di mana terdapat mekanisme atau cara yang teratur dan terarah. Administrator Pelabuhan Seksi Kesyahbandaran, apabila sudah memeriksa dokumen-

dokumen kapal yang habis masa. Dokumen-dokumen tersebut dapat berlaku dalam satu kali pelantaran saja.

Dalam hal menangani dan melayani pengurusan dokumen kapal serta surat-surat penting lainnya yang di butuhkan untuk pelayaran satu kapal dari awal hingga akhir seperti :

- 1) Memeriksa Shipping Order yang di buat oleh perusahaan atau agennya yang di tujukan kepada Nakhoda atau Perwira kapal untuk memuat barang.
- 2) Memeriksa cargo manifest atau daftar muatan atau yang biasa juga di sebut sebagai kumpulan *B/L*.
- 3) Memeriksa daftar pengapalan muatan atau Boat Note serta syarat-syarat penting kapal lainnya.

b. Prosedur Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar

Adapun kewajiban kapal sebelum kapal berangkat/berlayar sesuai UU.NO.21 Tahun 1992, pasal 40, ayat 2 bahwa setiap kapal yang wajib berlayar memiliki SPB yang di keluarkan oleh Syahbandar setelah memenuhi persyaratankelayak kapal.

Syarat Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.01 Tahun 2010 Pasal 3

- 1) Untuk memperoleh Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*), pemilik atau Operator Kapal mengajukan permohonan secara tertulis kepada Syahbandar pada KM. 01 Tahun 2010 ; dengan melampirkan :
 - a) Surat pernyataan kesiapan kapal berangkat dari Nakhoda (*Master Sailing Declaration*).
 - b) Dokumen muatan serta bukti-bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya.

- (1) Bukti pemenuhan kewajiban lainnya sebagaimana dimaksud pada poin (1) b, Meliputi :
 - (a) Bukti pembayaran jasa pelabuhan
 - (b) Bukti pembayaran jasa Kenavigasian
 - (c) Bukti Pembayaran Penerimaan Uang Perkapalan.
 - (d) Persetujuan (*Clearance*) Bea dan Cukai.
- 2) Master menyerahkan Surat Izin Berlayar (SIB) kepada Syahbandar setelah semua kegiatan di atas kapal siap untuk berlayar yang dinyatakan dalam Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang disahkan oleh Syahbandar.
- 1) Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar
 - (1) Pemohon

Dalam proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Master KM. Express Bahari 8E mengajukan permohonan kepada pihak Syahbandar dengan menyerahkan seluruh dokumen dan surat kapal kepada pihak Syahbandar.
 - (2) Pemeriksaan Administrasi

Pihak Syahbandar kemudian melakukan proses penelitian terhadap dokumen dan surat-surat kapal tersebut, apakah dokumen dan surat-surat kapal tersebut ada yang masa berlakunya sudah berakhir. Bila diantara dokumen tersebut ada yang masa berlakunya sudah berakhir dokumen tersebut dikembalikan kepada pihak pemohon untuk diperbaharui.
 - (3) Pemeriksaan Administrasi Mencakup :
 - (a) Sertifikat Kesempurnaan.
 - (b) Sertifikat penumpang.
 - (c) Sertifikat lambung timbul.
 - (d) Sertifikat pembebasan.
 - (e) Sertifikat garis muat internasional.

- (f) Sertifikat keselamatan perlengkapan kapal
 - (g) Sertifikat keselamatan telepon radio kapal barang.
 - (h) Sertifikat pencegahan pencemaran minyak internasional.
 - (i) Sertifikat *International Ship Security Certificate (ISSC)* bagi kapal yang berlayar pelayaran internasional.
 - (j) Sertifikat keselamatan Pengawakan (*Safe manning certificate*)
- (4) Pemeriksaan Dokumen Dan Surat-Surat Kapal
- (a) Surat Laut
 - (b) Pas tahunan/pas putih kecil.
 - (c) Surat ukur.
 - (d) Buku pelaut
 - (e) Sijil ABK
 - (f) Ijazah perwira
 - (g) SPB Pelabuhan sebelumnya
 - (h) Buku catatan (*Cargo Record Book*), dll
- (5) Pemeriksaan Fisik Meliputi
- (a) Pemeriksaan Struktural
 - (b) Pemeriksaan Perlengkapan
 - (c) Pemeriksaan Operasional
 - (d) Pemeriksaan Stabilitas

Apabila pada saat pemeriksaan fisik terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku (kelaiklautan), maka Surat Persetujuan Berlayar akan ditunda dan hasil pemeriksaan tersebut di beritahukan kepada pihak pemohon untu memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku (kelaiklautan).

Setelah di laksanakan pemenuhan Syarat penerbitan Surat Persetujuan Berlayar tersebut, maka pemohon membuat

surat pengajuan kembali kepada pihak Syahbandar untuk di periksa kembali.

Dan apabila hasil pemeriksaan administrasi dan fisik kapal telah memenuhi ketentuan kelaiklautan maka pihak Syahbandar akan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Setela Surat Persetujuan Berlayar di terbitkan maka pihak Syahbandar menyerahkan SPB ke Perusahaan Pelayaran / Agen dan proses penerbitan SPB selesai.



Gambar 1 : Surat Persetujuan Berlayar
 Sumber : Dokumentasi Pribadi Penulis