

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1 Pengertian Prosedur pelayanan Penumpang Kapal**

Menurut Ibnu Syamsi (2003) mendefinisikan prosedur pelayanan penumpang kapal sebagai suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan pelayanan kepada penumpang kapal dengan sebaik mungkin. Dalam kamus bahasa Indonesia dikatakan bahwa prosedur adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir. (Js.Badudhu dan Sultan Muhammad Zain) pada tahun 2001. Selain itu diterangkan bahwa, prosedur adalah jalur-jalur yang harus di tempuh untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Moh.Nasir (2002), mendefinisikan prosedur adalah urutan-urutan yang dilakukan sub perusahaan penyedia jasa penyebrangan dalam suatu kegiatan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal, barang, dan kendaraan.

#### **2 Pengertian Pelayanan Penumpang Kapal Penyebrangan**

Pelayanan Penumpang Kapal Penyebrangan merupakan suatu proses yang menyelenggarakan dan menyediakan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan adalah menyediakan pelayanan penumpang kapal, asuransi penumpang dan keperluan penumpang lainnya dan juga akses transportasi. *public*, antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan (penyeberangan perintis). menyediakan jasa penyeberangan pulau di seluruh wilayah Indonesia

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatan dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu

menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang menggunakan jasa perusahaan (Tjiptono, 2005).

### **3. Keselamatan Kapal Penumpang**

Yang dimaksud dengan Keselamatan Kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan material konstruksi, bangunan, permesinan dan pelistrikan, stabilitas, tata susunan serta perlengkapan termasuk radio dan elektronika kapal yang dibuktikan dengan sertifikat setelah dilakukan pemeriksaan dan pengujian yang pelaksanaan penilikannya dilakukan secara terus menerus sejak kapal dirancang bangun, dibangun, beroperasi sampai dengan kapal tidak digunakan lagi oleh Pejabat Pemeriksa Keselamatan Kapal. Dalam menjalankan manajemen keselamatan berbagai lembaga terlibat dimulai dari pemilik kapal, penyewa kapal, pelabuhan, pendidikan terhadap para awak/kelasi kapal termasuk latihan-latihan kerja yang perlu dijadwalkan secara teratur, bendera kapal, Asosiasi yang dalam hal ini bisa INSA ataupun GAPASDAP, Asuransi/lembaga penjaminan, lembaga keuangan, galangan tempat membuat atau merawat kapal. Persyaratan fungsional untuk Sistem Mana Setiap perusahaan perlu mengembangkan, menerapkan dan mempertahankan Sistem Manajemen.

### **4. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Pengertian kepuasan pelanggan adalah cara mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan tetap memberikan kepercayaan kepada kita sebagai perusahaan jasa di wilayah Indonesia. Agar pelanggan melakukan itu sudah barang tentu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan

berkualitas sehingga pelanggan puas, Menurut Kotler (1997) pengertian dari kepuasan pelanggan adalah : *“A person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation”* Yang diterjemahkan secara bebas : “ perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan ” Menurut Oliver yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002) pengertian kepuasan adalah sebagai berikut : “ Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya ,” Menurut Tse dan Wilton yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002) dimana Kepuasan atau ketidak puas pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual yang dirasakan pemakaiannya.

Berdasarkan ketiga pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan .Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan ,pelanggan akan sangat puas. Sedangkan konsep kepuasan masih bersifat abstrak .harapan pelanggan dapat dibentuk pada pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pasar dan saingannya .Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan .Untuk menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan.Jadi kepuasan pelanggan dapat diukur melalui baik tidaknya kinerja actual yang dirasakan pemakainya dan kesesuaian antara harapan sebelumnya.

## 5. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Menurut Moenir (2003) mengatakan pelayanan adalah :“ Pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain ”Menurut J.Supranto (2001) pengertian dari pelayan adalah :“ Suatu kinerja penampilan,tidak berwujud dan cepat hilang ,lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi suatu jasa tersebut ”Menurut Olsen dan Wykof dikutip Zulian Yamit (2001) jasa pelayanan adalah :“ Sekelompok manfaat yang berdaya guna,baik secara eksplisif maupun implicit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Berdasarkan definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan dapat diartikan suatu kinerja penampilan,tidak berwujud dan cepat hilang,lebih dapat dirasakan ,berdaya guna ,baik secara eksplisif maupun implicit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

## 6. Pengertian Penumpang dan Konsumen

Pengertian penumpang menurut pasal 341 kitab undang –undang hukum dagang (KUHD) definisi penumpang adalah :“ Segenap mereka (manusia) yang berada didalam kapal kecuali nahkoda ”Menurut Damadjati (2005) pengertian dari penumpang adalah:“ Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya,atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut “Menurut yoeti (2001) pengertian penumpang adalah :Pembeli Produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang ( individu ) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang ( individu ) dan satu perusahaan ( kelompok ) yang menggunakan bus untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah

membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui factor – factor yang menyebabkan perubahan jumlah penumpang dan waktu terjadinya ( peak season and low season ) Faktor – factor yang mempengaruhi naiknya dan turunya jumlah penumpang adalah

- a. Faktor Sosial Merupakan situasi social Masyarakat ,tradisi atau kebiasaan.
- b. Faktor Ekonomi Karena kondisi yang terjadi disuatu daerah / wilayah.
- c. Faktor Politik Karena adanya undang-undang politik disuatu daerah, makayang akan mempengaruhi pergerakan penumpang penumpang di daerah tersebut.
- d. Faktor teknis Penyelenggara frekuensi distribusi pelayaran yang ditentukan oleh perusahaan akan mempengaruhi pergerakan penumpang untuk memenuhi kebutuhan tersebut.
- e. Faktor Perusahaan pesaing Penumpang sudah dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan perusahaan – perusahaan angkutan yang diminati

Pengertian konsumen Menurut Sudarman (2001) konsumen adalah mereka yang menerima uang dan menggunakannya untuk membeli produk barang dan jasa Hasil industri, baik untuk dikonsumsi sendiri atau untuk diprosesnya lagi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Yang dimaksud dengan konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Semua anggota masyarakat yang menerima uang dan kemudian membelanjakannya untuk pembelian barang atau jasa
- b. Anggota keluarga yang dependen terhadap penerimaan penghasilan anggaran rumah tangga Menurut Gouzali Saydam (2006) pengertian konsumen adalah : Pihak yang memerlukan jasa , baik untuk dipakainya sendiri atau untuk diprosesnya lagi kepada pengguna) Hasil industri, baik untuk dikonsumsi sendiri atau untuk diproses.

## **7. Pengertian Pelabuhan Menurut UU No 17 Th 2008**

Menurut UU No 17 Th 2008 pelabuhan adalah tempat Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusaha 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.

## **8. Pengertian Kapal**

Menurut Undang-Undang Pelayaran No 21/Tahun 2002 Bab1 (Pasal 1 ayat 2) menyebutkan bahwa kapal adalah kendaraan air, bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdayadukung dinamis, kendaraan bawah air serta alat apung dan bangunan terapung yang dapat berpindah-pindah yaitu:

- a. Kapal yang digerakan dengan tenaga mekanik adalah kapal yang mempunyai alat penggerak misalnya :
  1. Kapal Motor
  2. Kapal Uap
  3. Kapal tenaga matahari
  4. Kapal tenaga nuklir
- b. Kapal yang digerakan oleh angin adalah kapal layar
- c. Kapal tunda adalah kapal yang bergerak dengan menggunakan alat penggerak atau kapal lain.
- d. Kendaraan yang berdayadukung dinamis adalah jenis kapal yang dapat diakibatkan oleh kecepatan atau rancangan bangunan kapal itu sendiri, misalnya hidrofoil dan kapal cepat lainnya yang memiliki kriteria tertentu dioperasikan di atas air dengan penggerak daya dukung dinamis yang
- e. Kendaraan di bawah permukaan air adalah jenis kapal yang bergerak di bawah permukaan air.

f. Alat alat apung dan bangunan terapung yang tidak memiliki alat sendiri, serta ditempatkan suatu lokasi apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah adalah perairan tertentu dan tidak berpindah-pindah untuk waktu yang lama, misalnya hotel terapung, tongkang akomodasi untuk menunjang kegiatan lepas pantai. Sedangkan ditinjau dari segi niaganya, terdapat berbagai jenis kapal menurut C.D.Sudjatmiko (2002) membagi kapal menjadi tiga golongan, yaitu

1. Kapal barang (Cargo Vessel) Adalah kapal yang dibangun khusus untuk tujuan pengangkutan barang menurut jenis barang masing masing
2. Kapal barang penumpang Adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut barang dan penumpang secara bersama-sama, kapal semacam ini umumnya digunakan untuk pelayaran antar pulau dimana jarak suatu pelabuhan lain terlalu jauh.
3. Kapal penumpang (*Passenger Vessel*) Adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya/ tujuan kapal penumpang yang beroperasi di pelabuhan penyebrangan Ketapang-Gilimanuk.

#### **9. Survei terhadap Kapal Untuk mengetahui layak laut pada kapal**

Di negara-negara maritim pada umumnya memiliki biro klasifikasi, yang mengawasi kekuatan dan kelayakan kapal dagang yang hendak diasuransikan. Biro klasifikasi adalah badan yang mengurus kapal-kapal dagang agar kapal tersebut dalam konstruksi dan oprasinya dapat memenuhi syarat dan standar kelayakan laut dan keamanan kapal. Biro klasifikasi juga memberikan informasi yang di butuhkan tentang kapal dagang terhadap pemilik kapal, kalangan perdagangan, asuransi dan sebagainya. Agar dapat berada dikelasnya, kapal harus disurvei secara berkala atau sesuai jenjang waktu yang ditetapkan (biasanya setiap tahun atau biasa disebut annual survey). Survei tersebut dilakukan pada saat kapal sedang dibangun (building

survey). Hal ini dapat dilakukan saat kapal mengapung di air atau pada waktu kapal naik dok/galangan (*docking survey*). Peraturan yang mengharuskan kapal harus naik dok setiap 14 bulan dalam waktu 1 tahun dan 2 kali survei semacam ini harus dilakukan setiap 5 tahun. Survei berkala (*annual & intermediate*) harus dilakukan sedemikian rupa hingga survei berkala dan survei diatas dock dapat dilakukan pada waktu yang sama. As baling-baling di survei pada setiap 5 tahun dan harus dicabut untuk disurvei setiap 10 tahun dengan antara lain:

1. Bila kapal hendak berlayar maka kapal tersebut harus dalam keadaan Layak laut (*seaworthiness*) layak laut berarti :Kapal layak untuk Menghadap berbagai resiko dan kejadian secara wajar dalam pelayaran.
2. Kapal layak untuk menerima muatan dan mengangkutnya serta melindungi keselamatan muatannya beserta ABK-nya.
3. Kapal tidak mencemari lingkungan Kelayakan kapal mensyaratk.
4. Bagunan kapal dan kondisi mesin dalam keadaan baik.
5. Nahkoda dan ABK yang berpengalaman dan bersertifikat
6. Perlengkapan, store dan banker, serta alat-alat keselamatan\ memadai dan memenuhi syarat.
7. Kapal tidak mencemari lingkungan.