

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini penulis memaparkan tentang teori-teori yang digunakan dalam penyusunan karya tulis, yang didapat dari berbagai referensi hasil studi pustaka seperti buku, jurnal, dan sumber lain yang dapat memberikan pemaparan tentang PT. Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Intan Cilacap.

2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang tidak hanya dalam kegiatan bidang operasional tetapi juga bidang lain yang ruang lingkupnya mencakup berbagai aspek yang luas. Kata prosedur berasal dari bahasa Inggris *Procedure* yang artinya merupakan cara, jalan, tatacara, aturan, atau ketentuan yang digunakan dalam suatu hal.

Prosedur merupakan suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi secara berulang kali dan dilaksanakan secara seragam. (Ardiyos(2004), dalam Roy,Darma 2018:27)

Dalam pengertian lain prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal (tulis menulis, menggandakan, menghitung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak). Biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang di buat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. (Mulyadi (2008), dalam Roy,Darma 2018:27)

Ada juga yang mengartikan bahwa “Prosedur adalah urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi

perusahaan yang berulang-ulang”.(Narko (2004), dalam Roy, Darma 2018:27)

Sedangkan menurut Cole yang diterjemahkan oleh Badriwan (2003) menerangkan bahwa : Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan-pekerjaan kerani(clerical) biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi

“Roy dan Darma (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat.”

Menurut Louis A. Allen yang terdapat dalam buku karangan A. S. Moenir tahun 1983 halaman 110, mengatakan bahwa suatu prosedur ialah suatu metode yang dinormalisasikan untuk melakukan pekerjaan yang telah terperinci. (Louis (1983) dalam Qurniawan 2009)

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam buku karangan A. S. Moenir tahun 1983 halaman 110, menyatakan bahwa Prosedur adalah rencana yang menuju pada metode penyelesaian kegiatan yang akan datang. (Harold (1983) dalam Qurniawan 2009)

Qurniawan, A. (2009). Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) cabang Surakarta.

Dengan kata lain penyusun dapat menyimpulkan bahwa prosedur merupakan langkah-langkah atau tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang melibatkan banyak tenaga kerja agar hasil yang dicapai sesuai dengan urutan yang terperinci.

2.1.1 Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam pembuatan prosedur

Dalam pembuatan dan penyusunan prosedur terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan agar prosedur yang hendak disusun sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu:

1. Urutan langkah-langkah hendaknya sederhana dan tidak berbelit-belit.

2. Urutan langkah-langkah hendaknya berkaitan dengan hal yang ingin dicapai.
 3. Harus mempertimbangkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan prosedur mengingat betapa berharganya waktu.
 4. Prosedur harus mudah untuk dilakukan oleh orang-orang yang berkepentingan dan dapat dengan cepat menjadi suatu kebiasaan dalam tingkah laku.
 5. Prosedur dibuat juga dalam bentuk diagram, skema, atau bentuk lain yang dapat dengan mudah dipahami oleh orang yang berkepentingan.
 6. Dalam pembuatan prosedur harus diperhitungkan adanya jaminan atas pengawasan.
 7. Hal yang dapat menunjang agar pelaksanaan prosedur dapat dijalankan dan diawasi dengan baik maka perlu adanya kelengkapan data atau formulir yang sifatnya sama.
 8. Prosedur yang dibuat hendaknya selalu berdasarkan atas aturan pokok yang ada dan merupakan kelengkapan yang mengikat.
- Qurniawan, A. (2009). Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) cabang Surakarta.

2.2 Pengertian Mekanisme

Mekanisme berasal dari kata *machine* dalam bahasa Yunani yang berarti instrument, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan, atau untuk membuat sesuatu, dan dari kata *mechos* yang memiliki arti sarana dan cara menjalankan sesuatu.

Dalam pengertian lain mekanisme dapat didefinisikan sebagai pandangan bahwa interaksi antar bagian yang satu dan bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi yang sesuai dengan tujuan. Mekanisme disebut juga sebagai teori bahwa semua gejala yang terjadi dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjelaskan mesin-mesin tanpa bantuan inteligensi sebagai suatu sebab atau prinsip kerja.

Pengertian selanjutnya menjelaskan bahwa mekanisme merupakan teori dimana semua gejala alam bersifat fisik dan dapat dijelaskan dalam kaitan dengan perubahan material atau materi yang bergerak. Mekanisme juga merupakan suatu upaya memberikan penjelasan mekanis yakni dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan bagi seluruh alam.

Sedangkan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mekanisme didefinisikan sebagai dunia teknik yang memiliki arti pemakaian mesin, alat-alat dari mesin, hal kerja mesin. lebih jelasnya lagi, mekanisme dunia teknik digunakan untuk menjelaskan teori yang sesuai dengan gejala dan prinsip yang dipakai untuk menjelaskan sistem kerja mesin tanpa bantuan intelegensi sebuah sebab ataupun juga prinsip kerja.

Dengan begitu penyusun dapat menyimpulkan bahwa mekanisme merupakan sebuah proses pelaksanaan suatu kegiatan yang umumnya melibatkan mesin dan alat lainnya yang dapat membantu kelancaran pekerjaan.

2.3 Pengertian Kapal

Menurut Undang-Undang Nomor 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 atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

2.3.1 Pengertian Kapal Tunda



Gambar 2.1 : Kapal Tunda PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Sumber : PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Menurut PM 93 tahun 2014 kapal tunda adalah kapal yang dapat digunakan untuk melakukan manuver atau pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal lainnya di pelabuhan, laut lepas, melalui sungai, atau terusan. Selain itu kapal tunda juga digunakan untuk menarik tongkang, kapal rusak, dan peralatan lainnya yang memerlukan tarikan atau dorongan.

Ketentuan penggunaan kapal tunda yang digunakan untuk menjamin keselamatan pelayaran dan perlindungan lingkungan maritim dalam pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan, perairan, dan alur pelayaran antara lain:

1. Kapal dengan panjang 70 meter sampai dengan 150 meter menggunakan minimal 1 unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 2.000 HP dan *Bollard Pull* minimal 24 ton.
2. Kapal dengan panjang di atas 150 meter sampai dengan 250 meter menggunakan minimal 2 unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 6.000 HP dan *Bollard Pull* minimal 65 ton.
3. Kapal dengan panjang di atas 250 meter menggunakan minimal 3 unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 11.000 HP dan *Bollard Pull* minimal 125 ton.

Kapal tunda yang digunakan sebagai sarana bantu pemanduan wajib memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Memenuhi persyaratan kelaiklautan
2. Memiliki sertifikat pengujian *Bolard Pull* dari klasifikasi yang diakui pemerintah
3. Memiliki surat persetujuan penggunaan sarana bantu pemanduan dari Direktur Jenderal Perhubungan laut
4. Memiliki Dokumen kapal yang sah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Menurut tenaga penggerak kapal tunda dapat digolongkan antara lain:

1. *Ocean Tugboat*
kapal tunda dengan *Horse Power* (HP) lebih dari 2000 HP dengan panjang antara 38-76 m.
2. *Coastal Tugboat*
kapal tunda dengan *Horse Power* (HP) antara 600 – 2000 HP dengan panjang 21 – 36 m.
3. *Inland Tugboat*
kapal tunda dengan *Horse Power* (HP) dibawah 600 HP
4. *Harbour Tug*
kapal tunda dengan kekuatan mesin kurang lebih 800 HP tetapi sesuai dengan perkembangan besarnya kapal, seperti adanya *super tanker*, *bulk carrier* dan kapal penumpang samudera. *Harbour Tug* ada yang bertenaga sampai 3600 HP.

Kapal tunda memiliki kemampuan manuver tinggi tergantung dari unit penggerak. Kapal tunda dengan penggerak konvensional memiliki baling baling di belakang, efisien untuk menarik kapal untuk memasuki alur Pelabuhan. Jenis penggerak kapal tunda sering disebut *Schottel propulsion system (azimuth thruster/Zpeller)* dimana baling-baling dibawah kapal dapat bergerak 360 derajat atau sistem propulsi *Voith-schneider* yang

menggunakan semacam pisau dibawah kapal yang dapat membuat kapal berputar 360 derajat.

Setiap kapal tunda yang digunakan dalam pelayanan pemanduan harus memiliki Anak Buah Kapal (ABK) minimal 9 orang dengan persyaratan Ahli Nautika Tingkat III untuk Nahkoda dan Ahli Teknika Tingkat III untuk Kepala Kamar Mesin (KKM).

2.4 Pelayanan Jasa Kapal

Dwi Anggono (29:2018) modul pelayanan jasa kapal. Pelayanan jasa kapal merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Pelayanan jasa kapal dibedakan untuk kapal angkutan laut dalam negeri dan luar negeri. Pelayanan jasa kapal dikenakan tagihan sesuai besaran tarif sebagaimana Peraturan/Perundang-undangan yang berlaku. Kapal angkutan laut berbendera Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut dalam negeri yang mengangkut barang ekspor atau impor dengan kegiatan Transshipment di pelabuhan dalam negeri dikenakan tarif pelayanan jasa kapal dalam negeri. Adapun untuk jasa pelayanan kapal tersebut meliputi :

1. Jasa Labuh

Pelayanan jasa labuh dikenakan terhadap setiap kapal yang berkunjung dan menggunakan perairan pelabuhan di dalam daerah lingkungan kerja dan atau daerah lingkungan kepentingan pelabuhan. Setiap kapal yang berkunjung ke pelabuhan akan dikenakan tarif pelayanan jasa labuh per kunjungan yang didasarkan pada GT kapal berpedoman pada surat ukur kapal.

2. Jasa Tambat

Jasa yang diberikan terhadap kapal yang merapat ke dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat. Pelayanan jasa tambat dikenakan terhadap kapal yang bertambat pada tambatan dermaga, *breasting dolphin*/pelampung, dan pinggirannya serta kapal yang merapat pada kapal

lain yang sedang sandar/tambat. Waktu tambat dihitung sejak Kapal melakukan ikat tali (*first line*) sampai dengan lepas tali (*last line*)

3. Jasa Pandu

Jasa yang diberikan untuk kapal keluar masuk menuju dermaga melalui alur pelabuhan, agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

4. Jasa Penundaan (Tunda)

Jasa yang diberikan oleh kapal tunda untuk mendorong atau menarik kapal menuju atau keluar dermaga yang terhadap kapal dengan panjang 70 (tujuh puluh) meter atau lebih yang berolah gerak ke tambatan atau lepas dari tambatan di perairan wajib pandu untuk menjamin keselamatan pelayaran. Jam pemakaian kapal tunda akan dihitung sejak kapal tunda tiba di lokasi kapal yang ditunda sampai dengan selesai menunda ditambah jumlah jam keberangkatan dari dan kembali ke pangkalan (Mobilisasi dan Demobilisasi) yang disebut dengan waktu operasi

Adapun terkait dengan pembulatan jam pemakaian kapal tunda ditetapkan sebagai berikut:

- a. Penggunaan kapal tunda kurang dari 1 (satu) jam dihitung menjadi 1 (satu) jam
- b. Untuk kelebihan pemakaiannya kurang dari 1/2 jam dihitung menjadi 1/2 jam.
- c. Lebih dari 1/2 jam dihitung menjadi 1 jam

5. Pelayanan Jasa Kepil (*Mooring Service*)

Pelayanan pengepilan yang dilakukan terhadap kapal baik saat kapal bersandar maupun saat kapal keluar di dermaga. Pelayanan ini diberikan dalam melepas atau mengikat tali kapal di fasilitas tambatan dengan menggunakan kapal kepil maupun tidak menggunakan kapal kepil. Tarif jasa kepil dihitung berdasarkan satuan pergerakan dengan formulasi berikut:

6. Jasa Pelayanan Air, Sampah & Limbah

Jasa yang diberikan untuk pelayanan air, pengelolaan sampah, dan limbah kapal.

2.4.1 Peraturan – Peraturan Terkait Pelayanan Jasa Kapal

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 93 Tahun 2014 tentang Sarana Bantu dan Prasarana Pemanduan Kapal
3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal
4. Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor: PER.66/PJ.05/P.III-2017 tentang Perubahan atas Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor PER.25/PJ.01/P.III-2016 tentang Pelayanan Jasa Kapal di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).

Marolop Alfred. (2020) Modul Portizen Certification 2: Maritime Safety and Regulation. PELINDO III. Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

2.5 Pandu

Pengertian Pandu menurut Diktat PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Intan Cilacap “Panduan adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal”. Dimana dalam PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal disebutkan bahwa seorang Pandu dalam melakukan kegiatan pelayanan pemanduan diharuskan memenuhi persyaratan antara lain:

1. Telah lulus pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan keahlian dan keterampilan untuk memandu kapal yang dibuktikan dengan sertifikat pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
2. Memiliki sertifikat pengukuhan (endorsement) yang masih berlaku, yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

3. Memiliki buku saku pemanduan.
4. Memahami sistem dan prosedur atau protap pemanduan setempat.
5. Batas usia pandu, khusus untuk Aparatur Sipil Negara berlaku sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Aparatur Sipil Negara.
6. Sehat jasmani dan rohani, yang dibuktikan dengan keterangan kesehatan dari rumah sakit pemerintah yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal melalui medical check up secara periodik.
7. Melaporkan kegiatan pelayanan pemanduan setiap bulan kepada pengawas pemanduan setempat berdasarkan buku saku yang dimiliki.

2.5.1 Penugasan Pandu

Adapun penugasan seorang pandu didasarkan pada beberapa hal diantaranya seperti :

- a. Pandu yang memiliki sertifikat pandu tingkat II, hanya dapat melakukan pelayanan pemanduan terhadap kapal dengan ukuran LOA (Length Over All) kurang dari 200 meter
- b. Pandu yang memiliki sertifikat pandu tingkat I, dapat melakukan pelayanan pemanduan terhadap kapal dengan ukuran LOA (Length Over All) tidak terbatas (*unlimited*) tetapi tidak dapat melaksanakan pemanduan laut dalam
- c. Pandu yang memiliki sertifikat pandu laut dalam, dapat melakukan pelayanan pemanduan terhadap kapal dengan sarat (*draft*) 15 meter atau lebih di luar perairan pelabuhan
 Petugas Pandu wajib mengikuti familiarisasi pemanduan yang dilaksanakan oleh pengawas pemanduan setempat yang berupa pengenalan dan pemahaman lokasi. Adapun familiarisasi tersebut diwajibkan untuk :
 - d. Pandu Baru
 - e. Pandu yang tidak memandu dalam jangka waktu 1 tahun

- f. Pandu yang telah selesai menjalani sanksi administratif berupa larangan memandu dalam jangka waktu tertentu.

2.6 Pemanduan

Adapun pengertian kepanduan Menurut Keputusan Menteri Perhubungan no. 24 KM tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan, Bab I pasal 1 ayat 1 “Pemanduan adalah kegiatan 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 lingkungannya”.

Tugas pokok dari kegiatan kepanduan ini menurut Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 1983 adalah “Tugas pokok unit kerja kepanduan adalah melaksanakan dan mengawasi keselamatan dan kelancaran lalu lintas gerakan kapal keluar masuk serta memelihara tertib hukum perkapalan dan pelayaran di daerah perairan wajib pandu yang secara operasional bertanggung jawab kepada syahbandar”.

Pelayanan pemanduan kapal ini tentunya sangat dianjurkan terutama pada kapal dengan ukuran tonase kotor paling rendah 500 GT (lima ratus *Gross Tonnage*) yang wajib memakai jasa pandu sebagaimana telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan nomor 24 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan pasal 7 ayat 1 yang berbunyi “Setiap kapal yang berukuran tonase kotor GT 500 atau lebih yang berlayar di perairan wajib pandu, wajib menggunakan pelayanan jasa pemanduan”.

2.6.1 Persyaratan Penyelenggaraan Pemanduan

Agar proses pemanduan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai aturan, maka diharuskan memenuhi persyaratan penyelenggaraan pemanduan yaitu diantaranya :

1. Menyediakan sumber daya manusia pemanduan yg memenuhi persyaratan sertifikasi dan kualifikasi yg dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

2. Menyediakan sarana bantu pemanduan yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ukuran dan jumlah kunjungan kapal
3. Menyediakan prasarana pemanduan yg memenuhi persyaratan
4. Memeberikan pelayanan pemanduan secara wajar dan tepat sesuai sistem dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pengawas pemanduan setempat
5. Memenuhi standar kinerja pelayanan jasa pemanduan dan penundaan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
6. Melaporkan kegiatan pemanduan setiap 1 bulan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
7. Otoritas pelabuhan atau Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mengusulkan tarif untuk ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Dalam pelaksanaan pelayanan pemanduan pandu wajib memberikan petunjuk dan keterangan yang diperlukan oleh Nahkoda kapal serta membantu dalam kegiatan olah gerak kapal, begitupun dengan Nahkoda yang harus memberikan keterangan mengenai data dan karakteristik yang berkaitan dengan olah gerak kapalnya pada petugas pandu.

Petugas Pandu diwajibkan untuk segera melaporkan kepada pengawas pemanduan apabila ditemukan adanya kekurangan persyaratan kelaiklautan kapal. Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pandu merupakan bantuan kepada Nahkoda kapal untuk dapat mengambil tindakan yang tepat dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan berlayar serta perlindungan lingkungan maritim. Akan tetapi segala keputusan akhir di atas kapal tetap berada di tangan Nahkoda kapal.

2.7 Alur Pelayaran

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 68 Tahun 2011 tentang Alur - Pelayaran di Laut, Alur - Pelayaran di Laut adalah perairan yang dari segi kedalaman, lebar, dan bebas hambatan

pelayaran lainnya dianggap aman dan selamat untuk dilayar kapal angkutan laut.

2.7.1 Perairan Pandu

Marolop Alfred. (9:2020) modul *portizen certification* tentang pelayanan pemanduan. Perairan pandu ntuk kepentingan keselamatan, keamanan berlayar, perlindungan lingkungan maritime, serta kelancaran berlalu lintas di perairan, pelabuhan, dan terminal khusus, serta perairan tertentu dapat ditetapkan sebagai perairan pandu. Penetapan perairan pandu didasarkan pada tingkat kesulitan berlayar.

Perairan pandu meliputi:

1. Perairan wajib pandu
2. Perairan pandu luar biasa

Perairan wajib pandu terdiri dari:

1. Perairan wajib pandu Kelas I
2. Perairan wajib pandu Kelas II
3. Perairan wajib pandu Kelas III

Tingkat kesulitan berlayar terdiri atas:

1. Faktor kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar
2. Faktor di luar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar

2.7.2 Tingkat Kesulitan Berlayar

Kriteria faktor kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar antara lain:

1. Frekuensi kepadatan lalu lintas kapal
2. Ukuran kapal (tonase kotor, panjang, dan sarat kapal)
3. Jenis kapal
4. Jenis muatan kapal

Kriteria faktor di luar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar antara lain:

1. Kedalaman perairan
2. Panjang alur perairan
3. Banyaknya tikungan

4. Lebar alur perairan
5. Rintangan/bahaya navigasi di alur perairan
6. Kecepatan arus
7. Kecepatan angin
8. Tinggi ombak
9. Ketebalan/kepekaan kabut
10. Jenis tambatan kapal
11. Keadaan sarana bantu navigasi pelayaran

2.8 Pengertian Kendala

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008 : 667) definisi dari kendala adalah halangan atau rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Dalam pengertian lain mengenai kendala, Pius Abdillah dan Danu Prasetya (2008 : 329) dalam bukunya Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, mendefinisikan kendala adalah menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan.