

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), Pelayanan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima layanan.

2. Pengertian Sistem dan Prosedur Pelayanan kapal, barang, dan penumpang pada Pelabuhan Laut

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan nomor : KM. 21 Tahun 2007, sistem dan prosedur pelayanan kapal, barang, dan penumpang adalah tata cara pelayanan operasional yang mengatur keluar/masuk kapal, kegiatan bongkar muat, keluar/masuk barang dan orang di pelabuhan, yang dilakukan untuk menjamin terselenggaranya ketertiban dan kelancaran kegiatan operasional pelabuhan. PT. Sadena Mitra Bahari adalah perusahaan berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah sungai dan perairan Indonesia atau dari pelabuhan antar pulau di Indonesia.

3. Pengertian Pelayanan dilihat dari Aspek Karakteristik, Klasifikasai, dan Dimensi Kualitas Jasa

1. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa

Menurut Lupiyoadi (2008:6), Pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu jasa, jasa hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disentuh. Yang dapat merasakan jasa yaitu konsumen atau pengguna jasa. Disamping membutuhkan jasa konsumen juga membutuhkan suatu barang untuk memenuhi segala kebutuhannya. Jasa dan barang mungkin bisa dikatakan sama karena keduanya sama-sama dibutuhkan

oleh konsumen, namun keduanya memiliki banyak perbedaan jika dilihat dari segi kegiatan transaksi, kebutuhan dan fungsinya. Dalam jasa terdapat dua aspek penting yaitu aspek sosial dan aspek fisik dimana keduanya sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga kedua hal tersebut sangat penting dalam melakukan kegiatan pemasaran jasa.

Menurut Griffin dalam Lupiyoadi (2008:6), adapun karakteristik jasa adalah sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.
- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman *et al.* dalam Spillane (2006:18), mengemukakan dimensi-dimensi jasa yang berkualitas atau bermutu :

- a. Realibilitas (*reliability*) yaitu meliputi prestasi yang konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan melaksanakan jasa yang betul atau cocok pada kali pertama. Hal ini juga berarti bahwa perusahaan memenuhi perjanjian-perjanjian (*promises*) secara spesifik.
- b. Kerelaan Melayani (*responsiveness*) iya itu berkaitan dengan kerelaan atau kesiapsediaan para karyawan untuk menyediakan jasa. Hal ini meliputi bertepatan waktu (*timelines*) dari jasa.

- c. Kompetensi (*competence*) berarti memiliki keterampilan-keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan jasa. Hal ini meliputi :
 - 1) Pengetahuan dan keterampilan dari tenaga kerja yang berkontak dengan konsumen mengenai kegiatan pelayanan.
 - 2) Pengetahuan dan ketrampilan dari tenaga kerja yang mendukung operasi dari belakang.
 - 3) Kemampuan membuat penelitian tentang organisasi.
- d. Kemampuan untuk didekati (*access*) meliputi kemampuan para konsumen untuk mendekati para karyawan serta kemudahan berkontak. Hal ini berarti :
 - 1) Jasa dapat didekati dengan mudah lewat telepon (barisan telepon tidak sibuk dan para konsumen tidak diminta untuk menunggu lama).
 - 2) Lamanya waktu tunggu untuk menerima pelayanan tidak terlalu lama.
 - 3) Jam kerja atau jam kantor tidak menyusahkan (*convenient*).
 - 4) Lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau.
- e. Kesopan-santunan (*courtesy*), meliputi kesopan-santunan atau keadaban (*politeness*), kehormatan (*respect*), pertimbangan atau perhatian orang lain (*consideration*) dan keramah-tamahan (*friendliness*) dari para karyawan yang ber kontak langsung dengan para konsumen.
- f. Komunikasi (*communication*), berarti memberikan informasi kepada para konsumen dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka dan juga mendengarkan mereka. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk para pelanggan yang berbeda guna meningkatkan tingkat kecanggihan bagi para pelanggan yang berpendidikan tinggi

dan berbicara sederhana dan terus terang kepada orang yang berpengalaman pertama, hal ini meliputi :

- 1) Menjelaskan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
 - 2) Menjelaskan beberapa besarnya biaya atau harga jasa.
 - 3) Menjelaskan keseimbangan (*trade-offs*) antara jasa dan biayanya.
 - 4) Menjamin kepada para pengguna jasa bahwa suatu masalah atau problem tertentu akan diatasi atau diselesaikan.
- g. Kemampuan dipercaya (*credibility*) meliputi sifat dapat atau layak dipercaya (*trustworthiness*), kemampuan dipercaya secara intelektual (*believability*), dan kejujuran (*honesty*).
- h. Keamanan (*security*) adalah kebebasan dari bahaya, resiko atau kerag-raguan, hal ini meliputi :
- 1) Keamanan Jasmani atau fisik.
 - 2) Keamanan finansial.
 - 3) Kerahasiaan (*confidentiality*)
- i. Pengertian/mengenal pengguna jasa (*understanding/knowning the customer*) meliputi berusaha mengerti kebutuhan-kebutuhan para pengguna jasa.
- j. Hal yang dapat dilihat (*tangibles*) meliputi tanda-tanda atau petunjuk-petunjuk fisik (*physical evidence*) dari jasa :
- 1) Fasilitas-fasilitas fisik yang menunjang kegiatan pelayanan.
 - 2) Peralatan atau perlengkapan (*tools or equipment*) yang digunakan perusahaan untuk kegiatan pelayanan jasa pemuatan *trucklossing* Limbah B3 di Kapal.
 - 3) Penampilan tenaga kerja sebagai crew yang bertugas dalam pelayanan jasa pemuatan *trucklossing* Limbah B3 di lapangan.

Setiap dimensi kualitas pelayanan dapat di kuantifikasi dengan mendapatkan pengukuran tentang harapan dan kinerja untuk setiap jasa yang relevan dengan setiap dimensi, melalui pengukuran perbedaan antara

harapan dan kinerja pada sifat-sifat, kemudian merata-rata sifat tersebut. Harapan dipengaruhi oleh kebutuhan personal,

komunikasi lisan, dan pengalaman masa lalu. Sedangkan persepsi kinerja dipengaruhi oleh sifat-sifat proses pemberian jasa. Kualitas jasa yang diterima di definisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan jasa. Keseluruhan kualitas jasa di evaluasi ke dalam lima dimensi yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Secara konseptual bahwa persepsi konsumen atas kualitas jasa secara langsung dipengaruhi oleh diskonfirmasi, harapan dan tingkat kinerja aktual. Selanjutnya kualitas jasa mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Kegiatan Pelayanan di Kapal

1. Kegiatan Pelayanan terhadap penumpang

Dalam melayani penumpang perusahaan pelayaran melakukan pelayanan bagi penumpang kapal yang akan turun atau debarkasi dan calon penumpang yang akan naik kapal atau embarkasi.

a. Debarkasi Penumpang

Debarkasi Penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan turun dari angkutan atau kapal.

b. Embarkasi Penumpang

Embarkasi Penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan menaiki angkutan atau kapal.

2. Kegiatan pelayanan terhadap kendaraan

Kegiatan yang dilakukan pada saat kendaraan di dermaga yaitu terdiri dari pembongkaran kendaraan dari kapal dan pemuataan kendaraan ke kapal.

5. Pola Operasi Pelayanan Dermaga LCM

Jumlah kapal operasi maksimal adalah 32 unit dengan waktu pelayanan sebagai berikut :

- a. 45 menit *port time* (waktu sandar) yaitu, 15 menit oleh gerak sandar, 15 menit bongkar muat dan pengurusan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) kemudian keluar dermaga LCM.
- b. 60 menit untuk *sailing time* (waktu berlayar), Dermaga LCM 1,2, dan 3 ditetapkan sebagai dermaga regular, kapal operasi sebanyak 5 unit pada setiap pasang dermaga LCM dengan target 9 trip per hari pada masing-masing dermaga LCM, maka target trip untuk satu sisi Pelabuhan dalam waktu 1x24 jam adalah sebanyak 32 trip.

2.2 Muatan

1. Pengertian Muatan

- a. Muatan kapal (*cargo*) merupakan obyek dari pengangkutan dalam system transportasi laut, dengan mengangkut muatan sebuah perusahaan pelayaran niaga dapat memperoleh pendapatan dalam bentuk uang tambang (*freight*) yang sangat menentukan dalam kelangsungan hidup perusahaan dan membiayai kegiatan di Pelabuhan.
- b. Pengertian muatan kapal menurut Sudjatmiko (2007:64) adalah Muatan kapal adalah segala macam barang dan barang dagangan (*goods and merchandise*) yang diserahkan kepada pengangkut untuk diangkut dengan kapal, guna diserahkan kepada orang atau barang di Pelabuhan atau Pelabuhan tujuan.
- c. Pengertian Muatan Kapal menurut PT Pelindo (1998:9) adalah “Muatan Kapal dapat disebut sebagai seluruh jenis barang yang dapat dimuat ke kapal dan diangkut ke tempat lain baik berupa bahan baku atau hasil produksi dari suatu proses pengolahan.

2. Jenis Muatan Kapal

Jenis-jenis muatan dapat digolongkan dalam 3 (tiga) kelompok yaitu :

- a. Jenis Muatan Ditinjau dari Cara memuat

- 1) Muatan Curah (*Bulk Cargo*) yaitu muatan yang tidak menggunakan kemasan. Contoh : Batu bara, gandum, Semen, Biji Besi, Jagung, Kopra.
 - 2) Muatan Dingin Beku (*Refrigerated Frozen Cargo*) yaitu muatan yang membutuhkan suhu tertentu yang cukup rendah. Contoh : Daging, Buah, Sayuran.
 - 3) Muatan Cair (*Liquid Cargo*) Bahan Minyak (*Oil Product*) yaitu muatan olahan dari bahan minyak. Contoh : MDF, Bensin, Kerosine, Minyak Kelapa Sawit.
 - 4) Muatan Gas (*Gas Cargo*) yaitu muatan yang berupa Gas, Contoh : Gas Alam Cair (*Liqued Natural Gas*).
 - 5) Muatan Campuran (*General Cargo*) yaitu muatan yang memiliki kemasan tertentu. Contoh : Peti-peti, Karung-karungan, Karton, Kelontongan.
 - 6) Muatan Peti Kemas (*Container Cargo*) yaitu muatan yang berupa peti dari baja dengan ukuran standart. Contoh : Peti Kemas Ukuran 20 feet dan 40 feet.
- b. Jenis Muatan Ditinjau dari Sifat atau Mutu
- 1) Muatan Basah (*Dry Cargo*) yaitu muatan yang berbentuk cairan dan dikemas dalam drum, Drum Plastik, Botol, Kaleng atau sejenisnya yang dapat bocor. Contoh : Minyak, Oli, Muatan Limbah, Susu Cair.
 - 2) Muatan Kering (*Wet Cargo*) yaitu muatan yang tidak mengandung cairan. Contoh : Kaca, Besi, Kelontongan, Kertas, Biji Plastik.
 - 3) Muatan Bersih (*Clean Cargo*). Yaitu muatan yang tidak meninggalkan kotoran. Contoh : Kaca, Tekstil, Timah Batangan.
 - 4) Muatan Kotor (*Dirty Cargo*) yaitu muatan yang meninggalkan kotoran. Contoh : Arang, Semen, Aspal, Terigu, Kayu.

- 5) Muatan Berbau (*Odours Cargo*) yaitu muatan yang mengeluarkan aroma yang tajam serta tidak enak dan menyebabkan kerusakan pada muatan yang lain. Contoh : Amoniak, Karet Mentah, Pakan Ternak.
 - 6) Muatan Peka (*Delicate Cargo*) yaitu muatan yang mudah rusak akibat aroma bau lain. Contoh : Tembakau, Teh, Kopi.
 - 7) Muatan Berbahaya (*Dangerous Cargo*) yaitu muatan yang mengandung resiko terhadap keselamatan jiwa manusia, kapal, dan muatan lainnya. Contoh : Amunisi Bahan Kimia Beracun, Batu Bara, Korek Api.
 - 8) Muatan Berharga (*Valuables Cargo*) yaitu muatan dengan bentuk kecil namun memiliki nilai yang tinggi. Contoh : Elektronik, Permata, Jam Tangan.
 - 9) Muatan Hewan (*Life Stock*) yaitu muatan yang berjiwa, selain manusia. Contoh : Sapi, Kuda, Babi.
- c. Jenis Muatan Ditinjau dari Biaya Angkut
- 1) Muatan Berat (*Heavy Cargo*) yaitu muatan yang mempunyai Stowage Factor $< 1,114 \text{ m}^3/\text{ton}$. Contoh : Semen, Besi, Timah, Plat Baja, Marmer.
 - 2) Muatan Ringan (*Light Cargo*) yaitu muatan yang mempunyai Stowage Factor $> 1,114 \text{ m}^3/\text{ton}$. Contoh : Beras, Plywood, Teh, Tepung Tapioka, Tekstil.
 - 3) Muatan Standart (*Measurement Cargo*) yaitu muatan yang mempunyai Stowage Factor $= 1,114 \text{ m}^3/\text{ton}$. Contoh : Papan (Inggris), Bahan kosmetik.

2.3 Bongkar Muat

1. Pengertian Bongkar Muat

- a. Usaha bongkar muat barang adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal di Pelabuhan

yang meliputi kegiatan *stevedoring*, *cargodoring*, dan *receiving/delivery*.

Menurut F.D.C. Sudjatmiko (2007:264) dalam buku yang berjudul Pokok - Pokok Pelayaran Niaga, bongkar muat berarti pemindahan muatan dari dan ke atas kapal untuk ditimbun ke dalam atau langsung diangkut ke tempat pemilik barang dengan melalui dermaga Pelabuhan dengan mempergunakan alat pelengkap bongkar muat, baik yang berada di dermaga maupun maupun yang berada di kapal itu sendiri.

b. Menurut R.P Suyono (2005:310), Pelaksanaan kegiatan bongkar muat dibagi dalam 3 (tiga) kegiatan, yaitu :

- 1) *Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau membuat barang dari dermaga/tongkang/truk ke dalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat.
- 2) *Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali atau jala-jala (*ex tackle*) di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke Gudang atau lapangan penumpukan barang selanjutnya Menyusun di Gudang lapangan atau sebaliknya.
- 3) *Receiving* atau *delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari Timbunan atau tempat penumpukan di gudang / lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang atau lapangan pembukaan atau sebaliknya.

2. Prinsip Pemuatan

Menurut Arso Martopo dan Soegiyanto (2004:07), Pengaturan dan teknik pemuatan di atas kapal merupakan salah satu kecakapan pelaut yang menyangkut berbagai macam aspek tentang bagaimana cara melakukan pemuatan di atas kapal, bagaimana cara melakukan perawatan muatan selama pelayaran, dan bagaimana cara melakukan pembongkaran di pelabuhan tujuan. Stowage atau penanganan muatan yaitu suatu

pengetahuan tentang memuat dan membongkar muatan dari dan ke atas kapal.

2.3 Pengertian Angkutan

1. Pengertian Angkutan Kendaraan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 55 Tahun 2012, kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan, yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor, dalam pembagian berdasarkan jenisnya.

2. Pengertian *Trucklossing*

Angkutan langsung (*Truck Lossing / Truck Loading*) adalah kegiatan angkutan langsung dari dan ke Pelabuhan tanpa menggunakan fasilitas Gudang, lapangan penumpukan atau tangka timbun. Membongkar barang dari dan ke kapal langsung dimuat ke armada angkutan (truck) untuk kemudian dibawa (angkut) keluar areal pelabuhan tanpa ditumpuk dilapangan atau gudang atau dibawa langsung menuju gudang pemilik muatan.

2.4 Limbah B3

1. Pengertian Limbah B3

Menurut Undang-Undang nomor 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) adalah zat, energi atau komponen lain yang karena sifat, konsentrasi atau jumlahnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat mencemarkan, merusak lingkungan hidup, dan dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan, kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lainnya.

2. Klasifikasi Limbah B3

Suatu limbah tergolong sebagai bahan berbahaya dan beracun jika ia memiliki sifat-sifat tertentu, diantaranya mudah meledak, mudah teroksidasi, mudah menyala, mengandung racun, bersifat korosif menyebabkan iritasi, atau menimbulkan gejala-gejala kesehatan seperti karsinogenik, mutagenik, dan lain sebagainya.

2.5 Pengertian Angkutan Perairan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan, pasal 5 ayat 2 menyebutkan bahwa kegiatan angkutan laut dalam negeri dilakukan untuk mengangkut atau memindahkan penumpang dan barang antar pelabuhan laut serta kegiatan lainnya yang menggunakan kapal di wilayah perairan Indonesia. Sedangkan dalam pasal 6 menyebutkan bahwa kegiatan angkutan laut dalam negeri melaksanakan kegiatannya berpedoman :

1. Kegiatan angkutan laut dalam negeri dilaksanakan dengan trayek tetap dan teratur serta dapat dilengkapi dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur.
2. Kegiatan angkutan laut dalam negeri yang melayani trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek.
3. Kegiatan angkutan laut dalam negeri yang melayani trayek tetap dan teratur harus memenuhi kriteria:
 - a. Menyinggahi beberapa pelabuhan secara tetap dan teratur dengan berjadwal.
 - b. Kapal yang dioperasikan merupakan kapal penumpang, kapal peti kemas, kapal barang umum atau kapal Ro-Ro dengan pola trayek untuk masing-masing jenis kapal.
4. Jaringan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri disusun dengan memperhatikan :
 - a. Pengembangan pusat industri, perdagangan, dan pariwisata
 - b. Pengembangan wilayah dan daerah
 - c. Rencana umum tata ruang
 - d. Keterpaduan intra dan antar moda transportasi
 - e. Perwujudan wawasan nusantara

2.6 Perusahaan Pelayaran

1. Pengertian Perusahaan Pelayaran

Menurut Suwarno (2011:128), 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.

Bagi dunia perdagangan, baik dalam negeri maupun luar negeri, lebih-lebih pada era ekonomi global sekarang ini, maka peranan pelayaran niaga menduduki peranan sangat penting dan strategis. Hampir semua angkutan barang ekspor dan impor oleh para penjual dan pembeli cenderung lebih sering menggunakan jasa angkutan laut, dengan alasan:

- 1) Kapasitas mengangkut kapal laut lebih besar dari pada sarana lainnya.
- 2) Biaya bongkar muat di pelabuhan relative lebih rendah.
- 3) Biaya angkutan berupa uang tambang (*freight*) perunit lebih murah karena dalam jumlah banyak.

Dengan demikian peluang angkutan laut Indonesia untuk berkembang cukup besar seiring dengan besar volume ekspor impor dari dan ke Indonesia sesuai perkembangan perdagangan yang terjadi. Jumlah muatan ekspor dan impor yang dapat diangkut kapal-kapal asing. Sungguh merupakan peluang sangat besar bagi perusahaan pelayaran nasional Indonesia dan tentunya harus dengan bantuan pemerintah Republik Indonesia untuk memanfaatkannya.

2. Definisi Perusahaan Pelayaran

Perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik Negara atau swasta, berbentuk perusahaan Negara persero, Persero Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruangan kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang (orang/dagangan) dari suatu pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan

tujuan (bongkar), baik di dalam negeri (*Interinsuler*) maupun luar negeri (*Ocean Going Shipping*). Manfaat industri jasa perusahaan pelayaran sebagai jasa transportasi laut atau shipping industri sebagai berikut:

- a. *Place utility*, yaitu barang menjadi lebih bermanfaat setelah dipindahkan ketempat lain.
- b. *Time utility*, yaitu yang saat ini belum bermanfaat sekarang menjadi lebih bermanfaat.
- c. *Ownership utility*, yaitu barang benar-benar dapat berada di tangan pemiliknya.