

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan

1. Pengertian Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan yang dimaksud dengan pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan 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.

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pelabuhan diartikan sebagai tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan 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.

Sedangkan pengertian dari kepelabuhanan menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intramoda dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah. (Edy Hidayat, 2009)

Menurut (Lasse, 2014) pelabuhan diartikan juga sebagai area tempat kapal dapat melakukan kegiatan pemuatan atau pembongkaran kargo, termasuk dalam area dimaksud suatu lokasi di mana kapal dapat antri menunggu giliran atau tunggu perintah beraktivitas.

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 didalamnya berlangsung interaksi antar pengguna (masyarakat) termasuk interaksi yang terjadi karena aktivitas perekonomian.

2. Jenis-jenis Pelabuhan

- a. Pelabuhan umum yaitu pelabuhan yang digunakan untuk melayani kepentingan umum, contoh: Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, Pelabuhan Belawan di Sumatera Utara, Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta dan Pelabuhan Makassar di Ujung Pandang.
- b. Pelabuhan khusus (Pelsus dan sesuai Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Terminologinya adalah Tersus/Terminal Khusus) yaitu pelabuhan yang dioperasikan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu, contoh pelabuhan-pelabuhan milik Pertamina, milik pabrik Semen Gresik, pabrik pulp PT Riau Andalan Pulp & Paper, milik PT Pabrik Baja Krakatau Steel dan lain-lain.

2.2 Kapal

1. Pengertian Kapal

Menurut Undang-undang No.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 dan ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Menurut (Lasse, 2015) deskripsi beberapa di antara jenis kapal, sebagai berikut:

- a. *Tanker*, yaitu kapal yang dirancang untuk mengangkut muatan cair dalam jumlah besar.
- b. *Ferry / Ro-Ro* yaitu kapal untuk mengangkut penumpang, barang dan kendaraan yang bisa berjalan masuk ke dalam kapal dengan penggerak sendiri seperti mobil, truk, tronton dan alat berat.
- c. *Tug boat / Kapal tunda* yaitu kapal yang dapat digunakan untuk melakukan pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal lainnya di pelabuhan, Kapal tunda digunakan pula untuk menarik tongkang, kapal rusak, dan peralatan lainnya. Kapal tunda memiliki tenaga yang besar bila dibandingkan dengan ukurannya.
- d. *Bulk carrier / Kargo curah* yaitu kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut kargo curah, seperti biji-bijian dan semen dalam kargo.
- e. *Containership / Kapal peti kemas* yaitu kapal yang dibangun khusus mengangkut kontainer atau peti kemas ukuran standar.
- f. Tongkang atau ponton yaitu jenis kapal dengan lambung datar atau suatu kotak besar yang mengapung, digunakan untuk mengangkut barang seperti batu bara dan ditarik dengan kapal tunda

2.3 Fasilitas penunjang

a. Dermaga

Dermaga adalah tempat bersandarnya kapal dan tempat berlangsungnya kegiatan embarkasi, debarkasi kendaraan dan naik turunnya penumpang dari dan ke atas kapal.

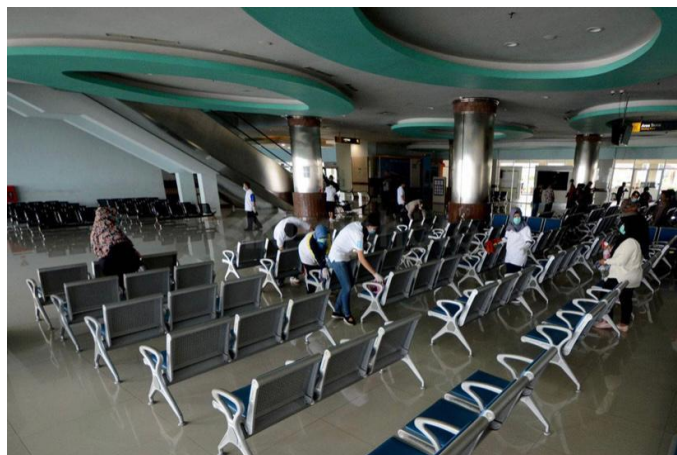


Gambar 1 Dermaga Pelabuhan tanjung perak

Sumber : Hasil Dokumentasi

b. Terminal Penumpang

Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang.



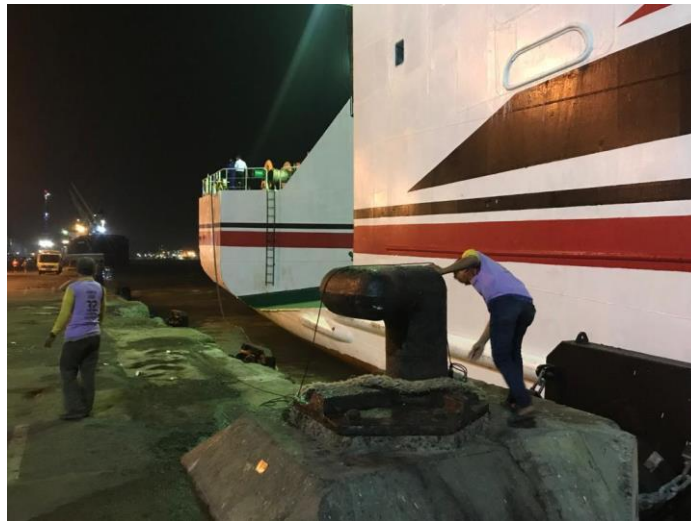
Gambar 2 Terminal Penumpang

Sumber : Hasil Dokumentasi

3. Petugas pelayanan penyandaran kapal

a. Kepil dermaga

Kepil dermaga adalah kegiatan untuk menarik dan mengikat tali temali kapal ke bolder yang ada di dermaga.



Gambar 3 Kepil Dermaga

Sumber : Hasil Dokumentasi

4. Istilah-istilah dalam kegiatan embarkasi kendaraan

- a. *Port charges* yaitu pungutan pelabuhan yang dikenakan untuk suatu untuk suatu pelayanan khusus pada pelabuhan yang disinggahi.
- b. *Port dues* yaitu biaya pelabuhan yang dikenakan untuk penggunaan fasilitas-fasilitas pelabuhan dan tidak berhubungan dengan suatu pelayanan khusus pada pelabuhan yang disinggahi.
- c. *Tally* yaitu penyusun rencana pelaksanaan dan perhitungan jumlah muatan, pencatatan dan survey kondisi kendaraan pada saat sebelum embarkasi berlangsung serta membuat laporan.
- d. *Shifting* yaitu memindahkan kendaraan di dalam kapal guna untuk menyeimbangkan muatan, sehingga kapal tidak terjadi kemiringan pada saat berlayar.

- e. *Lashing* yaitu pengikatan kendaraan di dalam kapal agar kendaraan tidak terjadi pergeseran / benturan terhadap kendaraan lain, sehingga kendaraan tetap aman saat berlayar.
- f. *Stevedore* yaitu pelaksana penyusunan rencana dan pengendalian kegiatan bongkar muat di atas kapal.

2.4 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 dan/atau memindahkan penumpang dan/atau kendaraan 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 secara berjadwal.
 - b. Kapal yang di operasikan merupakan kapal penumpang, 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 di susun dengan memperhatikan :
 - a. Pengembangan pusat industry, perdagangan dan pariwisata
 - b. Pengembangan wilayah dan/atau daerah
 - c. Rencana umum tata ruang

- d. Keterpaduan intra dan antar moda transportasi
- e. Perwujudan wawasan nusantara

2.5 Pengertian Sistem dan Prosedur Pelayanan kapal, kendaraan, dan penumpang pada Pelabuhan Laut

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan nomor: KM. 21 Tahun 2007, sistem dan prosedur pelayanan kapal, kendaraan, dan penumpang adalah tata cara pelayanan operasional yang mengatur keluar/masuk kapal, embarkasi dan debarkasi, keluar/masuk kendaraan dan penumpang di pelabuhan, yang dilakukan untuk menjamin terselenggaranya ketertiban dan kelancaran kegiatan operasional pelabuhan. PT. Berlian Lautan Sejahtera adalah perusahaan berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia.

2.6 Pengertian Pelayanan dilihat dari Aspek Karakteristik, Klasifikasi Jasa, dan Kualitas Jasa Pelayanan

1. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa

Menurut Lupiyoadi, dkk., (2008), 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, dkk., (2008), 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. Kualitas Jasa Pelayanan

Menurut Yazid (1999), dalam memberikan pelayanan, suatu organisasi kerja dalam suatu perusahaan bisa memilih salah satu atau lebih dari lima dimensi kualitas jasa dalam mengembangkan posisinya yang efektif, yaitu pada tingkat kehandalan, tanggapan, assurance, empati dan tangibel. Dijelaskan oleh Yazid, bhwa:

- a. Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Riset dari Adrian Payne (1993), mengungkapkan bahwa kehandalan merupakan tingkat yang paling penting untuk kebanyakan jasa.

- b. Tanggapan adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (*responsiveness*) dalam posisinya. Mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan “kemauan untuk membantu” melayani sesegera mungkin.
- c. *Assurance* (kompetensi, sopan-santun, kredibilitas, dan keamanan). Bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila kehandalan, dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.
- d. Empati (kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap konsumen). Organisasi jasa juga dapat memposisikan dirinya berdasar empati, yang dibangun di atas kebutuhan konsumen akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual.
- e. *Tangible* (penampilan elemen-elemen fisik). Khususnya lingkungan fisik, merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen, maka penting bkiranya lingkungan fisik ini, apapun bentuknya, harus didesain dalam cara yang konsisiten dengan strategi posisi. Ini harus demikian bahkan apabila tangibel bukanlah fokus dari strategi posisi.

2.7 Instansi-instansi terkait guna menciptakan kenyamanan dan kelancaran pada saat kegiatan pelayanan penumpang dan kendaraan

1. PT. Pelindo merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berada dibawah kementerian BUMN, dan memiliki peran untuk memberikan petunjuk operasional secara terperinci kepada pimpinan perusahaan untuk menjalankan pelabuhan dengan baik. PT. Pelindo III Tanjung perak surabaya memberikan pelayanan kepada mitra kerja dalam hal memberikan space kapal–kapal yang akan sandar dan menyediakan beberapa jasa untuk kapal seperti: air tawar, dan lapangan untuk parkir jenis kendaraan yang akan di muat dikapal Ro-Ro atau Ferry dengan adanya lapangan parkir yang luas yang di sediakan untuk kendaraan yang melakukan embarkasi debarkasi serta memudahkan untuk mengatur proses keluar masuknya kendaraan.
2. Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan (KSOP)
Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan juga di kenal dengan KSOP yaitu berperan dalam melayani jasa administrasi kapal seperti ndokumen-dokumen yang berkaitan dengan muatan kapal dan crew yang bekerja di atas agar bias mengimbangi dalam mengetahui keadaan dan fisik kapal yang akan melakukan pelayaran dari berbagai pulau yang akan di singgahi, dengan itu KSOP mengetahui apakah kapal tersebut layak apa tidaknya melakukan pelayaran apa sudah sesuai dengan prosedur pelayaran dalam UU No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran, muatan yang di angkut kapal dan dokumen-dokumen yang melibatkan kapal layak laut untuk beroperasi malayaniperekonomian Negara.

3. Polisi perairan (polair)

Untuk menjaga keamanan dan tindakan kriminal yang terjadi di perairan dan bertugas menyelenggarakan fungsi kepolisian perairan, yang meliputi patroli perairan dan penegakan hukum diperairan.

4. Tim Sar

Dalam pelayaran tim sar juga berperan penting dalam menangani hal-hal yang terjadi di laut, penolongan kecelakaan di laut dalam pelayaran dikarenakan maupun sebuah kapal memiliki keselamatan di atas kapal itu belum cukup apa bila tidak di beritakan dalam pertolongan tim sar.

5. Kesatuan pelaksanaan pengamanan pelabuhan (KP3)

Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3) membantu ketertiban dan kelancaran operasional pelabuhan guna menghindari kriminal dipelabuhan, yang membantu kelacaran PT. Berlian Lautan Sejahtera dalam melayani pelanggan dan masyarakat.

6. Kesehatan Pelabuhan

Kesehatan Pelabuhan merupakan instansi dibawah kementrian kesehatan yang mengurus kesehatan crew kapal dan menerima permohonan keberangkatan kapal yang didalamnya tercantum tanggal, jam keberangkatan, kemudian faktor kesehatan dan mengeluarkan *port health clearance*.

7. Karantina Pelabuhan

Karantina Pelabuhan merupakan instansi dibawah Departemen Pertanian yang membantu kegiatan pengawasan masuk keluarnya barang baik tumbuh-tumbuhan maupun hewan (karantina hewan dan tumbuhan) yang dianggap berbahaya ataupun langka (yang dilindungi oleh negara). Tidak diperkenankan barang akan masuk atau keluar ke atau dari wilayah di luar pelabuhan.

8. Port security pelabuhan

Port security pelabuhan melakukan pengawasan agar tertibnya calon penumpang yang akan memasuki terminal penumpang dan melakukan pemeriksaan mengenai barang bawaan dan selalu melakukan *sweeping* di dalam terminal penumpang untuk mencegah terjadinya tindakan kriminal, sehingga para calon penumpang kapal yang berada di terminal penumpang merasa nyaman.

2.8 Kegiatan Pelayanan Terhadap Kendaraan

1. Kegiatan pelayanan terhadap kendaraan

Kegiatan yang dilakukan pada saat kendaraan di dermaga yaitu terdiri dari debarkasi kendaraan dari kapal dan embarkasi kendaraan ke kapal.

a. Debarkasi kendaraan

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

b. Embarkasi kendaraan

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

