

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra moda transportasi.

Pelabuhan sendiri memiliki arti sebagai sebuah fasilitas di ujung samudra, sungai atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Derek jangkung (*Crane*) dan gudang berpendingin juga disediakan oleh pihak pengelola maupun pihak swasta yang berkepentingan. Sering pula disekitarnya dibangun fasilitas penunjang seperti pengalengan dan pemrosesan barang.

Dalam Bahasa Indonesia dikenal dua istilah yang berhubungan dengan arti pelabuhan yaitu Bandar dan Pelabuhan. Bandar (*harbour*) adalah daerah perairan yang terlindungi terhadap gelombang dan angin untuk berlabuhnya kapal-kapal.

Peraturan Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 mengatur tentang pelabuhan dan fungsi serta penyelenggaraannya.

Pelabuhan juga dapat di definisikan sebagai daerah perairan yang terlindung dari gelombang laut dan di lengkapi dengan fasilitas terminal meliputi :

1. Dermaga, tempat dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang.

2. *Crane*, untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang.
3. Gudang laut (transito), tempat untuk menyimpan muatan dari kapal atau yang akan di pindah ke kapal.

Pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi dapat membangkitkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik (Elfrida Gultom).



Sumber Data: <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/kanun>

Gambar 1. Pelabuhan

2.2 Fungsi Pelabuhan

Dalam hal ini ada 4 (empat) fungsi pelabuhan, yaitu:

1. *Gateway* (pintu gerbang)

Pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang dilalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah area resmi bagi lalu lintas perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus melalui prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, jadi ada proses yang sudah tertata di pelabuhan.

2. *Link* (mata rantai)

Keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan antara moda transportasi darat (*inland transport*) dan

moda transportasi laut (*maritime transport*) menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Fungsinya sebagai link ini terdapat setidaknya 3 (tiga) unsur penting, yaitu:

- a. Menyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk.
- b. Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum delay.
- c. Efisien dalam arti biaya.

3. *Interface* (tatap muka)

Yang dimaksud interface di sini adalah dalam arus distribusi suatu barang yang harus melewati area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Dalam kegiatan tersebut pastinya membutuhkan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk atau kereta api atau truk dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (*interface*)

4. *Industry Entity*

Dalam industry ini jika pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan mengembangkan bidang usaha lain, sehingga area pelabuhan menjadi zona industry terkait dengan kepelabuhanan, diantaranya akan tumbuh perusahaan pelayanan yang bergerak di bidang keagenan, pergudangan, PBM, truk dan lain sebagainya.

2.3 Peranan Pelabuhan

Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang dikelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalahnya pelabuhan adalah sebagai *focal point* bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha

seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, *freight forwarding*, dan lain sebagainya.

2.4. Pengertian Kapal dan Jenis-jenis Kapal

Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang dilaut, sungai, dan sebagainya. Seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah inggris di pisahkan antara ship yang lebih besar dan boat yang lebih kecil. Secara kebiasaannya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak bisa membawa kapal. Kapal di bagi menjadi beberapa bagian menurut fungsi dan kegunaannya dia antaranya yaitu :

1. Kapal Ro-Ro

Kapal penumpang berkapasitas kecil sampai sedang sedang, biasanya melayani rute pelayaran yang dekat seperti penyebrangan selat atau danau, dan ada juga yang dapat mengampung kendaraan.



Sumber Data: <http://etheses.uin-malang.ac.id>

Gambar 2: Kapal Roll-On/Roll-Off (Ro-Ro)

2. Kapal Penumpang

Kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang dalam jumlah yang cukup banyak.



Sumber Data: <http://etheses.uin-malang.ac.id>

Gambar 3: Kapal Penumpang

3. Kapal Kontainer

Kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut container atau peti kemas.



Sumber Data: <https://jurnalmaritim.com>

Gambar 4: Kapal Kontainer

4. Kapal Tunda

Kapal yang dapat digunakan untuk melakukan manuver/pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal lainnya di pelabuhan, laut lepas, sungai atau terusan.



Sumber Data: <http://dishub.jabarprov.go.id>

Gambar 5: Kapal Tunda

5. Kapal Tanker

Kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut muatan cair dalam jumlah besar yang jenis utamanya berupa minyak, bahan kimia dan pembawa gas alam cair.



Sumber Data: <http://dishub.jabarprov.go.id>

Gambar 6: Kapal Tanker

6. Kargo Curah (*Bulk*)

Kapal yang bangun khusus untuk mengangkut muatan curah tanpa kemasan, seperti biji-bijian, batu bara dll.



Sumber Data: <http://dishub.jabarprov.go.id>

Gambar 7: kapal Curah (*Bulk*)

7. Kapal Tongkang (*Barge*)

Kapal pengangkut muatan yang umumnya tidak memiliki baling-baling sendiri sehingga bergantung pada kapal tunda untuk memberinya daya dorong.



Sumber Data: <https://www.chubb.com>

Gambar 8: Kapal Tongkang (*Barge*)

2.5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan jasa kapal di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, . Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Dari penjelasan diatas penulis mengambil beberapa penjelasan dari beberapa ahli tentang kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Goetsh dan Davis (Tjiptono,2000) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.
2. Hary (Tjiptono,2000) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan.
3. Lyhe (1996) pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen.

1. Pelayanan Jasa Terminal Penumpang

Pelayanan dari suatu sistem transportasi akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam hal kapan, kemana, untuk apa, dengan metode apa, rute mana dalam melakukan perjalanan. Penumpang yang berbeda akan mempertimbangkan jenis pelayanan dan moda yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial dan ekonomi.

Bagian dari Pelayanan Jasa Terminal Penumpang

- a. Jadwal waktu perjalanan
- b. Biaya atau ongkos
- c. Biaya transportasi langsung (tarif, toll, bahan bakar dan parkir)
- d. Biaya operasi langsung (pemuatan dan dokumentasi)
- e. Biaya tidak langsung (perawatan, asuransi, pergudangan, bunga)
- f. Keamanan dan keselamatan
- g. Kemungkinan kerusakan pada barang
- h. Kesenangan dan kenyamanan
- i. Jarak perjalanan

2. Tingkat Pelayanan di Terminal Penumpang

Tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa, sehingga pelaku / penumpang tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi. Faktor utama yang membandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok sebagai berikut:

- a. Untuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti kecepatan operasi, kepercayaan, dan keamanan. Kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualifikasi pelayanan seperti; kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, dan kebersihan.

- b. Harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.



Sumber Data: Jurnal Etna Purnama sari

Gambar 9: Pelayanan JasaTransportasi dan Pelayanan Penumpang

2.6 Pengertian Terminal Penumpang

Terminal Penumpang adalah Prasarana perangkutan jalan untuk keperluan keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang atau barang, perpindahan intra atau antar moda angkutan, serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum(Warpani,2002).

Dalam arti sendiri terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang ataupun barang (Warpani,2002)

Pada setiap terminal dapat diselenggarakan kegiatan penunjang, antara lain usaha perdagangan dan jasa pelayanan masyarakat lainnya. Keragaman kegiatan penunjang bergantung pada kelas serta lokasi

terminal yang bersangkutan. Pada terminal utama bahkan dapat saja dilengkapi dengan fasilitas hotel transit (warpani,2002).

1. Fungsi Terminal

Fungsi terminal pada dasarnya dapat ditinjau dari 3 (tiga) unsur yang terkait dengan terminal yaitu:

a. Penumpang

Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas utama dan fasilitas-fasilitas penunjang.

b. Pemerintah

Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus angkutan umum.

c. Operator Angkutan Umum

Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dari fasilitas pangkalan.

2. Pemakai dan Aktivitas Terminal Penumpang Pelabuhan

Menurut Moedjiono (2003) di dalam bangunan Terminal Penumpang Pelabuhan terdapat banyak pemakai bangunan dan aktivitas yang dilakukan, seperti diuraikan di bawah ini:

1. Pemakai Terminal Penumpang Kapal Laut dapat dikelompokkan menjadi:

a. Penumpang Embarkasi (Keberangkatan), adalah penumpang yang akan berangkat menggunakan transportasi laut. Terdiri dari penumpang dalam negeri (penumpang antar pulau, transmigrasi dan wisata) dan penumpang samudera/turi.

- b. Penumpang Debarkasi (Kedatangan), adalah penumpang yang datang di tujuan, mulai turun dari kapal sampai keluar dari Terminal Penumpang, meliputi penumpang dalam negeri dan penumpang samudera atau turis.
 - c. Pengelola, adalah orang-orang yang melayani penumpang, pengantar dan penjemput di Terminal Penumpang. Meliputi petugas administrasi dan operasional.
2. Pengunjung, adalah orang-orang yang mengantar ataupun menjemput, tamu-tamu terminal penumpang kapal laut yang akan bertemu pengelola.

3. Persyaratan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terminal Pelabuhan

Secara umum sebuah pelabuhan harus memiliki beberapa persyaratan dan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh sebuah pelabuhan sesuai dengan standar teknis yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut Tahun 1990, yaitu:

Persyaratan diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik diantaranya:

- 1) adanya hubungan yang mudah dan jelas antara transportasi laut dan transportasi darat.
- 2) mempunyai daerah belakang/pendukung (*hinterland*) yang subur dan mempunyai penduduk yang cukup padat.
- 3) mempunyai kedalaman kolam dengan variasi tinggi air pasang surut tidak lebih dari 7 m serta mempunyai alur yang cukup jelas.

2.7 Fasilitas Yang Ada Dalam Terminal

Agar terminal mampu memberikan pelayanan yang baik bagi penggunanya, maka perlu disediakan fasilitas-fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna jasa terminal penumpang. Fasilitas-

fasilitas tersebut perlu disediakan dalam jumlah yang cukup dan harus dijaga agar tetap mampu memberikan pelayanan bagi pengguna jasa terminal sesuai dengan fungsinya.

Fasilitas-fasilitas yang ada di dalam terminal dapat dibedakan menjadi dua, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama

Yang dimaksud fasilitas utama terminal adalah fasilitas yang mutlak ada disuatu terminal dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat, khususnya penumpang, calon penumpang, sopir, awak armada, maupun orang-orang yang memerlukan jasa terminal angkutan umum. Adapun yang dapat digolongkan sebagai fasilitas utama antara lain:

a. Jalur pemberangkatan angkutan umum

Jalur pemberangkatan ini disediakan bagi kendaraan angkutan umum penumpang untuk menaikkan penumpang (loading) dan untuk memulai perjalanan sesuai trayek yang ditentukan.

b. Jalur kedatangan kendaraan umum

Adalah areal yang disediakan bagi kendaraan angkutan umum penumpang untuk menurunkan penumpang (unloading) yang dapat pula merupakan akhir perjalanan.

c. Jalur tunggu kendaraan umum

Jalur tunggu kendaraan umum yaitu peralatan yang disediakan bagi angkutan umum untuk siap menuju jalur pemberangkatan yang juga dapat berfungsi sebagai tempat istirahat bagi angkutan umum beserta awaknya.

d. Tempat tunggu penumpang

Tempat tunggu penumpang dan dapat berupa peralatan atau areal yang disediakan bagi calon penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum.

e. Jalur lintasan

Jalur lintasan merupakan peralatan yang disediakan bagi angkutan umum yang akan langsung melanjutkan perjalanan setelah menurunkan penumpang.

f. Bangunan kantor terminal

Sebuah bangunan yang didalamnya berlangsung kegiatan pelayanan masyarakat oleh operator terminal meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan terminal. Pada bangunan ini biasanya juga terdapat menara pengawas, pos pemeriksaan, loket penjualan karcis, serta papan informasi.

2. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang yang dimaksud sebagai pelengkap dalam pengoperasian terminal. Yang dimaksud dengan fasilitas pelengkap dalam suatu terminal antara lain:

a. Toilet

Toilet harus disediakan dalam jumlah yang cukup sesuai dengan kapasitas layanan terminal terhadap penumpang maupun awak armada angkutan umum, dan sedapat mungkin dalam keadaan bersih/layak pakai.

b. Tempat ibadah

Tempat ibadah disediakan bagi penumpang maupun awak armada angkutan umum untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat beragama.

c. Kantin

Kantin disediakan untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Awak armada angkutan umum, petugas terminal dan lainnya terhadap makanan, minuman, oleh-oleh dan lain-lain yang diperlukan selama perjalanan dalam angkutan umum.

d. Ruang pengobatan

Ruang pengobatan disediakan untuk mengatasi keadaan darurat di lingkungan terminal, khususnya yang berkaitan dengan masalah kesehatan. Untuk itu ruang pengobatan ini juga perlu di lengkapi dengan tenaga medis yang terampil.

e. Ruang informasi dan pengaduan

Ruang informasi dan pengaduan dibuat untuk memberikan informasi mengenai kegiatan yang ada di terminal, trayek yang dilayani, biaya transportasi dan lainnya, serta untuk menerima pengaduan dari masyarakat terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan dalam pelayanan terminal penumpang.

f. Telepon umum

Telepon umum perlu disediakan sebagai sarana telekomunikasi bagi penumpang di terminal.

g. Post Satgas *Covid-19*

Sebagai post pemantauan dan pemeriksaan pada penumpang yang akan memasuki area terminal penumpang untuk tetap mematuhi aturan *protocol* Kesehatan di masa *pandemic covid-19*.