

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian kapal penumpang

Dalam jurnalnya Suwardi no. 20, 2011 Pasal 1 angka 3 UU No. 17 Tahun 2008, menentukan: "Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal". Hal ini berarti pengangkutan di perairan merupakan kegiatan mengangkut atau memindahkan barang dan/atau orang dalam satu perjalanan atau lebih dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lainnya dengan menggunakan kapal. Dalam pasal 1 angka 1 PP No. 82 Tahun 1999 yang dimaksud dengan "Angkutan di Perairan adalah angkutan laut, angkutan sungai dan danau, dan angkutan penyeberangan". Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 6 UU No. 17 Tahun 2008 tentang jenis-jenis angkutan di perairan terdiri atas: a. angkutan laut; b. angkutan sungai dan danau; dan c. angkutan penyeberangan.

A. jenis jenis kapal

1. Tanker, adalah kapal dirancang untuk mengangkut cairan dalam jumlah besar. Jenis utama tankship termasuk kapal tanker minyak, kapal tanker kimia, dan pembawa gas alam cair. Kapal ini pun tannker Dalam, pengangkutan di BAGI BAGI lagi Dari Jenis atau typenya. Akan juga berbeda beda. makin Berbahaya muatan yg di bawah sistem desain Kapal Maka ITU pelesetan Akan makin Canggih. demi keselamatan si awak Kapal tsb.
2. Pembawa mobil shi / Roll-on/roll-off (RoRo atau ro-ro) kapal kapal dirancang untuk membawa kargo roda seperti mobil, truk, semi-trailer truk, trailer atau mobil kereta api yang didorong dan mematkan kapal pada mereka sendiri roda. Hal ini berbeda dengan lo-lo (lift on-lift off) kapal-kapal yang menggunakan derek untuk memuat dan membongkar muatan. Kapal RoRo memiliki built-in landai yang memungkinkan kargo untuk secara efisien "berguling di" dan "berguling dari" kapal saat di pelabuhan. Sementara feri yang lebih kecil yang beroperasi di sungai dan

jarak pendek lainnya masih sering memiliki built-in landai, yang RoRo istilah umumnya dicadangkan untuk besar kapal laut-pergi. Landai dan pintu keras-mungkin saja, atau haluan dan buritan untuk loading cepat.

3. Sebuah kapal feri (atau kapal feri) adalah bentuk transportasi, biasanya perahu atau kapal, digunakan untuk membawa (atau feri) penumpang dan kendaraan mereka di badan air. Feri juga digunakan untuk angkutan barang (dalam truk dan kadang-kadang kontainer pengiriman unpowered) dan bahkan gerbong kereta. Kebanyakan feri beroperasi pada biasa, sering, layanan kembali. Sebuah feri penumpang dengan kaki-banyak berhenti, seperti di Venesia, kadang-kadang disebut bus air atau taksi air.
4. Sebuah kapal pesiar atau kapal pesiar adalah kapal penumpang yang digunakan untuk pelayaran kesenangan, di mana perjalanan itu sendiri dan fasilitas kapal adalah bagian dari pengalaman. Jelajah telah menjadi bagian utama dari industri pariwisata, dengan jutaan penumpang setiap tahun. . Kapal pesiar beroperasi sebagian besar pada rute yang kembali penumpang ke port mereka berasal. Sebaliknya, didedikasikan transportasi kapal laut berorientasi melakukan "perjalanan line" dan biasanya penumpang transportasi dari satu titik ke titik lain, bukan pada perjalanan pulang. Beberapa kapal pesiar juga terlibat dalam perjalanan panjang yang mungkin tidak mengarah kembali ke port yang sama selama berbulan-bulan (perjalanan panjang bulat (longer round trips))
5. Kapal kargo kontainer adalah kapal yang membawa semua beban mereka di dalam truk ukuran kontainer intermodal, dalam sebuah teknik yang disebut containerization. Mereka membentuk sarana umum angkutan komersial sistem intermoda containerization transport.dgn Maka pemuatan murah pembongkaran Akan menjadi cepat. biasanya 4 s / d 6 jam Kapal Sudah Siap Kembali UNTUK berlayar.
6. Sebuah bulk carrier, kargo curah, atau bulker adalah kapal dagang yang dirancang khusus untuk mengangkut kargo curah unpackaged, seperti biji-bijian, batu bara, bijih, dan semen dalam kargo memegang. Dari kelebihan Kapal ini adalah Daya angkut yg gede karena rusak stowagenya pun Kecil.

7. Tongkang adalah perahu datar dipercaya, dibangun terutama untuk transportasi sungai dan kanal barang berat. Beberapa tongkang tidak self-propelled dan harus ditarik oleh kapal tunda atau didorong oleh towboats.
8. Hopper tongkang adalah jenis non-mekanik kapal atau kapal yang tidak bisa bergerak dengan sendirinya, tidak seperti beberapa jenis lain tongkang. Dirancang untuk membawa bahan-bahan, seperti batu, pasir, tanah dan sampah, untuk membuang ke laut, sungai atau danau untuk reklamasi tanah.
9. Sebuah kapal angkat berat adalah kapal dirancang untuk memindahkan beban yang tidak dapat ditangani oleh kapal-kapal biasanya dilengkapi. Mereka terdiri dari dua jenis: semi-submersible mampu mengangkat kapal lain keluar dari air dan mengangkutnya, dan kapal untuk menambah fasilitas bongkar di pelabuhan tidak memadai dilengkapi.
10. Sebuah Floating Production, Penyimpanan dan Pembongkaran kapal (FPSO, juga disebut "unit" dan "sistem") adalah sebuah jenis sistem tangki mengambang yang digunakan oleh industri minyak lepas pantai dan gas dan dirancang untuk mengambil semua minyak atau gas yang dihasilkan dari platform terdekat atau template, proses, dan menyimpannya sampai minyak atau gas dapat diturunkan ke kapal tanker atau diangkut melalui pipa.
11. Sebuah kapal selam dukungan adalah kapal yang digunakan sebagai dasar mengambang untuk proyek-proyek menyelam profesional
12. Pemadam kebakaran adalah perahu khusus, sering menyerupai kapal tunda, dengan pompa dan nosel yang dirancang untuk memerangi pantai dan kebakaran kapal.
13. Sebuah pasokan Platform kapal (sering disingkat sebagai PSV) adalah kapal yang dirancang khusus untuk memasok platform minyak lepas pantai. Kapal ini berkisar 65-350 meter panjangnya dan menyelesaikan berbagai tugas. Fungsi utama untuk sebagian besar kapal-kapal ini adalah transportasi barang dan personel ke dan dari platform minyak lepas pantai dan struktur lepas pantai lainnya.

14. Sebuah kapal tunda (tug) adalah perahu yang manuver kapal dengan mendorong atau menarik mereka. Tugs memindahkan kapal yang tidak harus bergerak diri mereka sendiri, seperti kapal-kapal di pelabuhan yang ramai atau sebuah kanal yang sempit, atau mereka yang tidak bisa bergerak sendiri, seperti tongkang, kapal cacat, atau platform minyak. Kapal tunda yang kuat untuk ukuran mereka dan sangat dibangun, beberapa laut-pergi. Beberapa kapal tunda berfungsi sebagai pembuka percakapan atau perahu penyelamatan. Kapal tunda awal memiliki mesin uap, hari ini mesin diesel yang digunakan.
15. Sebuah lapisan kabel atau kabel kapal adalah kapal laut yang dirancang dan digunakan untuk memasang kabel bawah air untuk telekomunikasi, listrik, dan sebagainya. Sebuah suprastruktur besar, dan satu atau lebih gulungan yang makan dari jendela di atas pintu itu, membedakannya dari jenis lain kapal.
16. Sebuah kapal derek, crane kapal atau floating crane adalah kapal yang khusus dalam mengangkat beban berat. Kapal derek terbesar adalah sering digunakan untuk konstruksi lepas pantai. Kapal yang lebih besar sering semi-submersible, tetapi juga monohulls konvensional digunakan. Salah satu perbedaan dengan sheerleg adalah bahwa crane bisa berputar.
17. Drillship adalah kapal maritim yang telah dilengkapi dengan alat pengeboran. Hal ini paling sering digunakan untuk eksplorasi pengeboran minyak baru atau sumur gas di perairan dalam atau untuk pengeboran ilmiah. Drillship juga dapat digunakan sebagai platform untuk melaksanakan dengan baik pekerjaan pemeliharaan atau penyelesaian seperti casing dan tubing instalasi atau instalasi pohon bawah laut. Hal ini sering dibangun dengan spesifikasi desain perusahaan produksi minyak dan / atau investor, tetapi juga dapat menjadi lambung kapal tanker dimodifikasi dilengkapi dengan sistem positioning yang dinamis untuk mempertahankan posisinya selama well.Drillships hanya salah satu cara untuk melakukan pengeboran eksplorasi. Fungsi ini juga dapat dilakukan oleh Semi-submersible, tongkang jackup, tongkang, atau rig platform.

18. Pengerukan adalah kegiatan penggalian atau operasi biasanya dilakukan setidaknya sebagian bawah air, di laut dangkal atau daerah air tawar dengan tujuan mengumpulkan sedimen dasar dan membuang mereka di mengeruk location. A berbeda adalah perangkat untuk Scraping atau mengisap dasar laut , Pengerukan dapat menghasilkan bahan untuk reklamasi atau tujuan lain (biasanya terkait dengan konstruksi),
19. Sebuah kapal nelayan adalah perahu atau kapal yang digunakan untuk menangkap ikan di laut, atau di sebuah danau atau sungai. Berbagai jenis kapal yang digunakan dalam penangkapan ikan komersial, rakyat dan rekreasi.
20. kapal penelitian (RV atau R / V) adalah kapal dirancang dan dilengkapi untuk melakukan penelitian di laut. Penelitian pembuluh melaksanakan sejumlah peran. beberapa peran ini dapat dikombinasikan ke dalam pembuluh tunggal, yang lainnya memerlukan kapal khusus.
21. Pelabuhan kapal tunda. Kapal tunda historis adalah kapal berlayar di laut pertama yang menerima propulsi uap, kebebasan dari pembatasan angin, dan kemampuan untuk pergi ke segala arah. Dengan demikian, mereka dipekerjakan di pelabuhan untuk membantu kapal di docking dan keberangkatan kapal tunda sangat bermanuver, dan berbagai sistem propulsi telah dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan manuver dan meningkatkan keamanan. Kapal tunda awal yang dilengkapi dengan roda dayung, tetapi ini segera digantikan oleh baling-driven kapal tunda. Nozel Kort telah ditambahkan untuk meningkatkan dorong per kW / hp. Hal ini diikuti oleh kemudi nosel-, yang menghilangkan kebutuhan untuk kemudi konvensional. Baling-baling cycloidal dikembangkan sebelum Perang Dunia II dan kadang-kadang digunakan dalam kapal tunda karena manuver. Setelah Perang Dunia II itu juga terkait dengan. Meskipun kadang-kadang disebut sebagai sistem Schottel, banyak merek ada: keselamatan karena perkembangan Traktor Air Voith, konfigurasi kapal tunda yang tidak dapat ditarik oleh derek nya. Pada akhir 1950-an, Z-drive atau (azimuth thruster) dikembangkan Schottel, Z-bling-bling, Duckpeller,

Thrustmaster, Ulstein, Wartsila, dll sistem propulsi yang digunakan pada kapal tunda yang dirancang untuk tugas-tugas seperti docking kapal dan konstruksi kelautan. Baling-baling konvensional / kemudi konfigurasi yang lebih efisien untuk port-to-port penarik.

22. Sebuah kapal kargo atau kapal barang adalah setiap jenis kapal atau kapal yang membawa kargo, barang, dan bahan dari satu port lain. Ribuan operator kargo laut mengarungi samudra dunia dan setiap tahun, mereka menangani sebagian besar perdagangan internasional. Kapal kargo biasanya dirancang khusus untuk tugas tersebut, seringkali dilengkapi dengan crane dan mekanisme lainnya untuk memuat dan membongkar, dan datang dalam semua ukuran
23. Kapal perang adalah kapal yang dibangun dan terutama ditujukan untuk pertempuran. Kapal perang biasanya dibangun dengan cara yang sama sekali berbeda dari kapal dagang. Selain sebagai senjata, kapal perang dirancang untuk menahan kerusakan dan biasanya lebih cepat dan lebih lincah dari kapal dagang. Tidak seperti kapal dagang, kapal perang biasanya hanya membawa senjata, amunisi dan pasokan untuk awak sendiri (bukan pedagang kargo). Biasanya kapal perang milik angkatan laut
24. Kapal berlayar sekarang digunakan untuk mengacu pada setiap kapal bertenaga angin besar. Dalam istilah teknis, sebuah kapal sebuah kapal berlayar dengan rig spesifik dari setidaknya tiga tiang, persegi dicurangi pada semua dari mereka, membuat kata sifat berlayar berlebihan. Dalam populer "kapal" menjadi terkait dengan penggunaan semua kapal berlayar besar dan ketika tenaga uap datang kata sifat menjadi perlu. Kapal berlayar besar yang tidak mungkin kapal dicurangi lebih tepat disebut perahu.
25. Kapal selam adalah kapal yang mampu operasi independen di bawah permukaan air. Ini berbeda dari kapal selam, yang hanya memiliki kemampuan bawah air terbatas. Kapal selam istilah yang paling sering mengacu pada besar kapal berawak otonom, namun secara historis atau lebih santai, kapal selam juga dapat merujuk kepada kapal menengah atau

lebih kecil (cebol kapal selam, kapal selam basah), jarak jauh Kendaraan Dioperasikan atau robot. Kapal selam Kata awalnya kata sifat yang berarti "bawah laut", dan akibatnya menggunakan lain seperti "rekayasa kapal selam" atau "kabel bawah laut" mungkin tidak benar-benar mengacu pada kapal selam sama sekali. Submarine disingkat dari "kapal selam" panjang.

26. The Landing Craft, Tank (Landing Craft Tank) adalah Kapal serbu amfibi pendaratan untuk tangki di beachheads. Contoh Pertama kali selama Perang Dunia Muncul Kedua. Mereka digunakan oleh Angkatan Laut Kerajaan Angkatan Laut AS murah Perang Dunia II Dalam,. Yang terakhir ini digunakan mereka setelah di bawah sebutan ITU Yang berbeda Dalam, Perang Korea Perang Vietnam murah. Selama Perang Dunia II, mereka biasa disebut dengan singkatan mereka, LCT.

2.2 Pengertian pelayanan kapal penumpang

a. 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 ketepatannya 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).

b. pihak yang terkait dalam proses pelayanan kapal

1. Kesatuan Pelaksana Pengaman Pelabuhan (KP3)

Kesatuan pelaksana pengaman pelabuhan (KP3) pelabuhan adalah dari unsur Kepolisian RI yang mempunyai tugas pokok membantu administrator pelabuhan dalam menyelenggarakan keamanan di dalam daerah pelabuhan, sepanjang mengenai tata tertib umum dalam rangka penyelenggaraan dan pengusahaan pelabuhan.

2. Kesatuan Penjaga laut dan Pantai (KPLP)

Kesatuan penjaga laut dan pantai (KPLP) adalah unit pelaksana teknis di bidang keamanan pelabuhan, perairan laut, pantai dan bantuan SAR dalam lingkungan departemen perhubungan dalam tugasnya mempunyai fungsi menegakkan peraturan/ketentuan bidang perhubungan laut di wilayah pelabuhan dan perairan.

3. Karangtina Kesehatan Pelabuhan

Kantor kesehatan pelabuhan sebagai unsur pelabuhan merupakan *Port Health Authority* dalam daerah pelabuhan, oleh karena itu semua kegiatan di kapal dan daerah pelabuhan yang mungkin berkaitan dengan mencegah dan memelihara, diupayakan sehingga terjadi peningkatan-peningkatan kesehatan yang sepadan dengan aktivitas serta gerak pengembang pelabuhan pada umumnya.

4. Distrik Navigasi

Unit pelaksana teknis pemerintahan di bidang perambunan, penerangan pantai, dan elektronika pelayaran dalam lingkungan departemen perhubungan, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah perhubungan laut mengatur penerangan

pantai, elektronika dan telekomunikasi, serta mengatur penggunaan dan pemeliharaan kapal.

5. Kesyahbandaran (KSOP)

Unit pelaksana teknis pemerintah di bidang kebandaran, perkapalan, dan jasa maritim dalam lingkungan departemen perhubungan yang di pimpin oleh seorang kepala yang di sebut syahbandar. Tugasnya adalah melaksanakan penilikan kebandaran,keselamatan kapal dan pengukuran dan pendaftaran kapal, serta kegiatan jasa maritim.

6. Bea Cukai

Tugas pokok yaitu memungut pajak-pajak yang tidak langsung, seperti bea masuk,bea keluar,cukai serta mencegah adanya penyelundupan pajak-pajak tersebut.

7. Imgrasi

Mengawasi kedatangan dan keberangkatan orang-orang yang datang dari luar maupun yang berangkat keluar melalui pelabuhan.

8. Stasiun Karangtina Hewan

Instansi yang bertugas menyelenggarakan pencegahan penyakit menular terhadap hewan yang berasal dari luar pelabuhan maupun yang akan keluar pelabuhan melalui kapal laut.

9. Balai Karangtina Tumbuhan

Instansi yang bertugas menyelenggarakan pencegahan penyakit terhadap tumbuhan-tumbuhan yang berasal dari luar pelabuhan maupun yang akan keluar pelabuhan.

10. Pemanduan

Memandu kapal-kapal berlayar di alur pelabuhan.

11. Pelayanan Air Bersih

Diasupi oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) melalui pipa yang tersedia disepanjang dermaga.

Pada saat kedatangan dan keberangkatan kapal tidak semua kegiatan yang dilakukan berjalan dengan lancar. Terdapat kendala atau hambatan yang dialami oleh PT. Bahtera Setia Semarang. Diantara kendala-kendala tersebut antara lain:

2.3. pengertian pelayanan

1. 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.

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) **pelayanan prima** adalah **pelayanan** terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. ... 3. Layanan **prima** adalah **pelayanan** yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Hardiyansyah(2011:11) **dalam** (Nurhadi,2016) mendefinisikan **pelayanan** adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan **pelayanan** itu adalah pengabdian dan pengayoman.