

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.

Menurut Amstrong dalam (Rangkuti, 2017:14) mengemukakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan suatu.

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bertujuan agar membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

## 2.2 Pengertian Pemanduan

Pada hakekatnya pemanduan kapal adalah salah satu upaya menjaga keselamatan kapal, penumpang dan muatannya sewaktu kapal memasuki alur pelayaran menuju ke dermaga atau kolam pelabuhan untuk berlabuh dan sebaliknya jikalau kapal tersebut keluar dari dermaga menuju ke laut lepas ataupun kapal melakukan *sifting* (pindah tambat) antar dermaga.

Pemanduan merupakan bagian dari fungsi kenavigasian atau penunjang dalam keselamatan pelayaran kapal yang disebabkan oleh karakteristik khas dimiliki pelabuhan tersebut. Pengertian Pemanduan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan Dan Penundaan Kapal, Pemanduan adalah kegiatan Pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Pemanduan dilakukan oleh sebuah perusahaan jasa pandu di pelabuhan yang ditetapkan oleh Ditjen Perhubungan Laut yang memenuhi syarat sarana prasarana, awak kapal, dan kewajiban lainnya. Serta dibawah pembinaan dan pengawasan perhubungan laut.

## 2.3 Pengertian Olah Gerak

Secara umum olah gerak adalah menguasai kapal baik dalam keadaan diam maupun bergerak untuk mencapai tujuan pelayaran seaman dan seefisien mungkin, dengan mempergunakan sarana yang terdapat dikapal seperti mesin, kemudi dan lain-lain.

Dalam olah gerak kapal harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kemampuan olah gerak kapal itu sendiri. Menurut Agus Hadi Purwantomo (2012:1), faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan olah gerak kapal yaitu faktor yang berasal dari dalam kapal dan faktor yang berasal dari luar kapal.

a. Faktor yang berasal dari dalam kapal

1. Faktor-faktor yang bersifat tetap

a). Bentuk kapal

Perbandingan antara panjang dan lebar kapal, mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap gerakan kapal pada waktu merubah haluan. Kapal yang pendek akan lebih mudah membelok daripada kapal yang panjang.

b). Macam dan kekuatan mesin.

Ada bermacam-macam mesin, antara lain adalah mesin diesel, mesin uap mesin ini dinamakan mesin induk. Disamping mesin induk tadi dikenal pula mesin-mesin bantu yang disebut dengan pesawat bantu.

c). Jumlah, tempat dan type baling-baling kapal.

Baling-baling kapal diibaratkan sekrup pendorong, semakin besar ulirnya maka semakin cepat pula perputarannya maka baling-baling akan memukul air dan mengakibatkan kapal akan maju atau mundur.

d). Jumlah, type dan ukuran daun kemudi

Jumlah, type dan ukuran daun kemudi juga mempengaruhi olah gerak kapalmaupun perubahan haluan. Kemudi yang lebar dan besar berpengaruh terhadap kecepatan belok atau penyimpangan kapal.

2. Faktor-faktor yang bersifat tidak tetap

a). Sarat kapal

Sarat kapal besar berarti kapal mempunyai berat benaman yang besar, maka massa kapal juga besar. Kapal dengan sarat kecil, bangunan atasnya banyak dipengaruhi oleh angin dan ombak sehingga menyulitkan olah gerak.

b). Trim kapal

Trim adalah perbedaan sarat depan dan belakang

c). Kemiringan kapal

Kemiringan kapal terjadi karena pembagian bobot yang tidak simetris dikapal atau karena GM negatip, tentu saja kapal miring sulit untuk diolah gerak, bahkan mungkin dapat membahayakan.

d). Kondisi pemuatan di atas kapal

Salah satu azas pemuatan adalah, “*to provide for rapid and systematic discharging and loading*”, mempunyai pengertian bahwa pemadatan muatan secara cepat dan sistematis, serta pembagian bobot yang merata transversal, vertical dan horizontal.

e). Kondisi stabilitas kapal

f). Teritip yang menempel pada lambung kapal

Teritip yang tebal akan menimbulkan gesekan dan mengurangi laju kapal. Kapal baru atau turun dok, lambungnya bersih dari teritip, maka pengaruh gesekan berkurang.

b. Faktor yang berasal dari luar kapal

1. Keadaan laut

a). Kekuatan dan arah angin

Angin sangat mempengaruhi olah gerak, terutama ditempat-tempat yang sempit dan sulit dalam keadaan kapal kosong, walaupun pada situasi tertentu angin dapat pula digunakan untuk mempercepat olah gerak kapal.

b). Kekuatan dan arah arus

Arus adalah gerakan air dengan arah dan kecepatan tertentu, menuju kesuatu tempat tertentu pula dikenal arus tetap dan arus tidak tetap. Rimban yang disebabkan oleh arus tergantung dari arah dan kekuatan arus dengan arah dan kecepatan kapal, semua benda yang terapung dipermukaan arus dan didalamnya, praktis akan bergerak dengan arah dan kekuatan arus tersebut, diperairan bebas pada umumnya arus akan menghanyutkan kapal, sedangkan diperairan sempit atau ditempat-tempat tertentu arus dapat memutar kapal.

Pengaruh arus terhadap olah gerak kapal, sama dengan pengaruh angin.

## 2. Keadaan perairan

### a). Lebar sempitnya perairan

Perairan sempit, jika lunas kapal berada terlalu dekat dengan dasar perairan maka akan terjadi ombak haluan atau buritan serta penurunan permukaan air diantara haluan dan buritan disisi kiri atau kanan kapal serta arus bolak balik hal ini disebabkan karena pada waktu baling-baling bawah bergerak keatas terjadi pengisapan air yang membuat lunas kapal mendekati dasar perairan, terutama jika berlayar dengan kecepatan tinggi, maka kapal akan terasa menyentak-nyentak dan dapat mengakibatkan kemungkinan menyentuh dasar. Gejala penurunan tekanan antara dasar laut dengan lunas kapal berbanding terbalik dengan kwadrat kecepatannya.

### b). Lurus berbeloknya perairan

### c). Ramai tidaknya perairan

Kondisi tempat perairan yang ramai akan mengakibatkan kapal sulit untuk mengolah gerak sehingga untuk dapat mengolah gerak kapal diperlukan kondisi perairan yang tidak begitu ramai.

### d). Kondisi penglihatan pada perairan tersebut

## 2.4 Pengertian Keselamatan

Menurut Sibrani Mutiara (2012), keselamatan adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan yang bebas dari resiko kerusakan dan kecelakaan dimana kita bekerja yang mencakup dengan kondisi peralatan, kondisi mesin, dan kondisi pekerja

Keselamatan adalah suatu keadaan atau kondisi yang aman secara fisik, emosional maupun psikologis dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut.

Keselamatan kerja secara umum memiliki arti selamat dalam melakukan pekerjaan apa saja dan selamat dari bahaya kecelakaan kerja yang

mengakibatkan cedera dan kecacatan permanen pada pekerja yang menyebabkan kerugian bagi pekerja dan perusahaan.

## 2.5 Pengertian Keamanan

Secara umum keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamanan kapal dalam hal serangan perampok, bahaya tubrukan, bahaya navigasi maupun ancaman lain yang dapat mengganggu kelancaran operasional kapal.

## 2.6 Pengertian Kapal

Menurut Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, 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 dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak dapat berpindah-pindah.

Berikut beberapa jenis kapal beserta fungsinya.

### 1. Kapal Barang (*Freight Ship*)

Kapal barang merupakan kapal besar yang difungsikan untuk distribusi pengangkutan barang dalam jumlah massal. Kapal barang merupakan kapal yang paling dijumpai karena tidak hanya jumlahnya yang banyak tetapi juga jenisnya yang beragam, yaitu sebagai berikut :

#### a. Kapal Tanker Minyak (*Oil Tanker*)

Kapal Tanker Minyak adalah sejenis kapal tanker yang berfungsi untuk mengangkut minyak. Kapal tanker dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kapal tanker pengangkut minyak matang atau halus dan kapal tanker pengangkut minyak mentah. Biasanya kapal pengangkut minyak berukuran kecil. Kapal ini harus dibuat

kokoh dan jangan sampai minyak yang diangkutnya bocor karena dapat menyebabkan malapetaka dalam kehidupan laut di sekitarnya.

b. Kapal Pengangkut Barang Curah (*Bulk Carrier*)

Kapal Pengangkut Barang Curah merupakan kapal barang yang berfungsi untuk mengangkut barang-barang seperti batu bara, semen, biji-bijian, bijih logam, dan sebagainya di dalam sel-sel / rongga-rongga kargo yang terpisah.

c. Kapal Tongkang atau Ponton

Kapal Tongkang atau Ponton merupakan jenis kapal yang mengangkut barang. Kapal ini sebenarnya bukan benar-benar kapal karena tidak mempunyai mesin sendiri (*self-propelled*), sehingga ia harus digandeng dengan kapal tunda.

2. Kapal Fungsional

Kapal fungsional adalah kapal yang bukan digunakan untuk pengangkutan orang maupun barang melainkan berfungsi untuk menjalankan tugas-tugas tertentu, seperti kapal untuk pekerjaan proyek, penelitian, dan sebagainya. Berikut beberapa jenis kapal fungsional :

a. Kapal Tunda (*Tug Boat*)

Kapal tunda merupakan kapal kecil yang memandu kapal dengan mendorong atau jenis kapal lainnya. Kapal tunda juga dapat membantu memindahkan kapal dalam kondisi tidak bisa bergerak sendiri. Seperti kapal-kapal di pelabuhan yang ramai atau di sebuah kanal yang sempit dan juga kapal yang memang tidak bisa bergerak sendiri, seperti tongkang, kapal yang rusak, atau platform minyak.

b. Kapal Perang

Kapal perang adalah kapal yang digunakan untuk kepentingan militer atau angkatan bersenjata. Umumnya terbagi atas kapal induk, kapal kombatan, kapal patroli, kapal angkut, dan kapal selam dan kapal pendukung yang digunakan angkatan laut seperti kapal tanker dan kapal tender.

c. Kapal Penangkap Ikan

Kapal penangkap ikan adalah kapal yang dipakai nelayan untuk menangkap ikan di laut, sungai, ataupun danau secara massal. Kapal ini digunakan oleh perusahaan nelayan untuk menangkap ikan sebanyak-banyaknya agar lebih efisien dibandingkan menggunakan perahu kecil atau yang biasa disebut dengan sampan. Jumlah ikan yang ditangkap menggunakan jaring besar dalam satu kali berlayar bisa mencapai ribuan ton.

d. Kapal Penyelamatan (SAR)

Kapal penyelamatan adalah kapal yang membawa petugas dan peralatan keselamatan yang bertugas menolong korban kecelakaan yang terjadi di laut.

3. Kapal Penumpang

Kapal penumpang merupakan kapal besar yang difungsikan untuk mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak. Perlu diketahui kalau kapal penumpang populitasnya lebih sedikit dibandingkan kapal barang. Berikut jenis kapal penumpang :

a. Kapal RoRo (*Roll on, Roll off*)

Kapal Roro adalah kapal yang dirancang untuk muat bongkar barang ke kapal diatas kendaraan beroda. Kapal yang termasuk jenis RoRO antara lain kapal ferry, kapal pengangkut mobil (*car ferries*), kapal *general cargo* yang beroperasi sebagai kapal RoRo. Namun hal itu banyak gunanya karena semua yang dapat diletakkan diatas kendaraan penariknya, muatan berat, *project cargo*, muatan oversize, dan lain sebagainya. Kapal RoRo masih dapat beroperasi di pelabuhan yang mengalami kongesti.

## 2.7 Pengertian Standar

Standar adalah kesepakatan mengenai satuan ukuran mengenai spesifikasi teknis atau kriteria yang akurat yang digunakan sebagai pembandingan kuantitas, kualitas, nilai hasil karya, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.

Standar juga dapat diartikan sebagai persyaratan yang dibuat oleh lembaga berwenang yang diakui oleh banyak pihak, biasanya berisi suatu kriteria, metode, proses atau teknis.

## 2.8 Pengertian Prosedur

Rudi M Tambunan (2013:84) mendefinisikan prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas dalam suatu proses yang dilakukan didalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, dan sistematis.

Menurut Ardios dalam (Wijaya & Irawan, 2018) menyatakan bahwa Prosedur adalah 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.

Menurut Cole yang diterjemahkan oleh Badriawan dalam (Wijaya & Irawan, 2018), Prosedur merupakan suatu urutan–urutan pekerjaan-pekerjaan *clerical* biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam transaksi perusahaan yang sering terjadi .

Maka kesimpulannya prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan tata cara atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap dan telah ditentukan. Dalam melakukan suatu kegiatan, organisasi memerlukan suatu acuan untuk mengatur dan mengontrol semua aktifitas yang terjadi pada suatu kegiatan.

## 2.9 Pengertian Pelabuhan

Menurut Undang-Undang No. 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, 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.

Menurut Undang-Undang No. 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, kepelabuhanan 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 intra dan antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

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. Secara lebih luas, pelabuhan merupakan titik simpul pusat hubungan (*central*) dari suatu daerah pendukung (*hinterland*) dan penghubung dengan daerah di lainnya.

### **2.10 Pengertian Hambatan**

Hambatan adalah suatu hal atau usaha berasal dari diri sendiri yang bertujuan melemahkan atau menghalangi secara tidak konseptual.

Secara umum pengertian hambatan adalah halangan atau rintangan. Jadi hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal.

### **2.11 Pengertian Kapal Sandar (*Berthing*)**

Sandar adalah tumpuan, bersangga, atau betopang. Sedangkan pengertian kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut.

Jadi dapat di simpulkan bahwa proses sandar kapal adalah suatu rangkaian atau tata cara urutan merapatkan kapal ke dermaga dengan maksud untuk melakukan aktivitas di dermaga seperti melakukan kegiatan mengisi bahan bakar untuk kapal, air minum air bersih bongkar ataupun muat.

### **2.12 Pengertian Kapal Lepas (*Unberthing*)**

Secara umum pengertian lepas yakni dapat bergerak kemana-mana. Pengertian dari kapal ialah kendaraan air dengan jenis dan bentuk tertentu yang mengangkut penumpang dan barang melalui perairan menuju kawasan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kapal lepas dari dermaga adalah suatu kegiatan yang dilakukan di pelabuhan atau dermaga saat suatu kapal akan melakukan kegiatan keluar dari pelabuhan ataupun dermaga.