

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

Landasan hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu :

2.1.1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

1. Pasal 1 ayat (3) : Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
2. Pasal 1 ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan 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.
3. Pasal 1 ayat (36) : 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 di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
4. Pasal 22 ayat (1) : Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang

2.1.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, dalam pasal 32 telah diatur ketentuan mengenai persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan memuat:

- a. Surat izin usaha angkutan penyeberangan.
- b. Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal
- c. Surat dan dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara.
- d. Lintas yang dilayani.
- e. Spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan dan pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
- f. Bukti kepemilikan kapal (*Gross Akta*).

2.1.3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

1. Pasal 1 Ayat (1) : Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dienuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
2. Pasal 1 Ayat (2) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan / atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
3. Pasal 1 Ayat (3) : Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga

mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan keluar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk.

4. Pasal 1 ayat (5) : Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan adalah aparatur sipil negara di lingkungan Direktorat Jenderal yang mempunyai kualifikasi dan keahlian di bidang Angkutan Sungai, Danau, Dan Penyeberangan.
5. Pasal 2 ayat (1) : Badan Usaha Angkutan Penyeberangan yang mengoperasikan Kapal Angkutan Penyeberangan harus memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan.
6. Pasal 2 ayat (2) : SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang.
 - b. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan, dan
 - c. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.
7. Pasal 3 ayat (1) : SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek :
 - a. Keselamatan.
 - b. Keamanan.
 - c. Kenyamanan.
 - d. Kemudahan, dan
 - e. Kesetaraan.
8. Pasal 3 ayat (2) : SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf b meliputi aspek :
 - a. Keselamatan.
 - b. Keamanan, dan
 - c. Kemudahan.

9. Pasal 3 ayat (3) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi aspek :
 - a. Keamanan.
 - b. Kenyamanan, dan
 - c. Keteraturan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Peningkatan Pelayanan

Peningkatan Pelayanan menurut Dr. H. Bahrul Kirom (2010), merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Masalah yang timbul adalah bahwa pada perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas menjadi suatu hal yang langka bagi para pelaksana perusahaan, apalagi perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan status badan usaha milik negara, dan merupakan perusahaan dengan jasa produk monopoli dan dibutuhkan masyarakat luas. Program peningkatan pelayanan ini menjadi sesuatu program yang mungkin dianggap aneh bagi para staf pelaksana perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas.

2.2.2 Analisa Tingkat Kesesuaian

Metode analisis yang digunakan dalam perhitungan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal di kapal dengan kondisi nyata di Pelabuhan Penyeberangan Sri Junjungan. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat

kesesuaian standar pelayanan minimal setiap kapal dengan kondisi eksisting. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Berikut cara perhitungannya :

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{\sum \text{tidak sesuai}}{\sum \text{kesesuaian}} \times 100\% \quad (3.1)$$

2.2.3 Probability Sampling

Probability sampling adalah adalah teknik sampling dengan setiap anggota populasi memiliki peluang sama dipilih menjadi sampel. Dengan kata lain, semua anggota tunggal dari populasi memiliki peluang tidak nol. Jenis yang dipakai yaitu :

1. Simple Random Sampling

Pengambilan sampel dari populasi secara acak berdasarkan frekuensi probabilitas semua anggota populasi. Berikut cari perhitungan memakai rumus slovin:

$$n = N / (1 + (N \times e^2)) \quad (3.2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi

2.2.4 Analisa persepsi dan kepuasan pengguna jasa menggunakan metode

Customer Satisfaction Index

Analisa *Customer Satisfaction Index* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa. Dengan format form survey sesuai dengan lampiran. *Customer Satisfaction Index* dapat dihitung dengan tahapan sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* (nilai rata-rata kepentingan)

MSS = *Mean Satisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke i

Xi = Nilai kepentingan atribut X ke i