

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Hukum**

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

1. UU No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
  - a. 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.
  - b. 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 dan/atau kendaraan beserta muatannya.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 64 tahun 2015 tentang Kepelabuhanan
  - a. Pasal 1 ayat 1 : 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.
  - b. Pasal 1 ayat 2 : 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/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.
- c. Pasal 1 ayat 9 : Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas Pelabuhan atau unit penyelenggaran Pelabuhan.
  - d. Pasal 1 ayat 11 : Unit penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.
  - e. Pasal 1 ayat 13 : 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. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
- a. Pasal 1 ayat 1 : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - b. Pasal 1 ayat 2 : Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
  - c. Pasal 1 ayat 5 : Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan /atau penyedia jasa Pelabuhan penyeberangan.
  - d. Pasal 1 ayat 8 : Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

- e. Pasal 2 ayat 1: Standar pelayanan penumpang angkutan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.
- f. Pasal 2 ayat 2 :Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi :
  - 1) Standar pelayanan di Pelabuhan penyeberangan; dan
  - 2) Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.
- g. Pasal 3 ayat 1 : Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi :
  - 1) Keselamatan;
  - 2) Keamanan;
  - 3) Keandalan/keteraturan;
  - 4) Kenyamanan;
  - 5) Kemudahan/keterjangkauan.
  - 6) Lampiran III yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas perintis yang berisi sebagai berikut :
    - 1) Keselamatan
 

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
    - 2) Keamanan
 

Adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

3) Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

4) Kenyamanan

Kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

a. Ruang tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m<sup>2</sup>. Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.

b. Toilet

Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria dan kondisinya bersih 100% tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

c. Mushalla

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.

d. Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.

e. Fasilitas pengatur suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27<sup>0</sup>C.

5) Kemudahan/keterjangkauan

a. Informasi dalam bentuk visual dan informasi angkutan lanjutan diletakkan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan.

- b. Luas tempat parkir sesuai dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi kendaraan yang masuk dan keluar lancar
- c. Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat

## 2.1 Landasan Teori

### 1. Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin, Christian (<http://e-journal.uajy.ac.id>, 2015).

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dimana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara (siti fatimah 2018).

### 2. Pelabuhan

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.

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas transportasi laut yang berada di ujung samudera, sungai atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk

melakukan aktifitas bongkar/ muat kapal yang sedang berlabuh. (Oki Endrata Wijaya 2016)

Sedangkan menurut Triatmodjo dikutip oleh John H. Frans (2018) pelabuhan (port) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan juga merupakan pintu gerbang serta memperlancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh.

Prinsip pengoperasian pelabuhan penyeberangan diantaranya: fixed route dan fix time (melayani rute yang tetap dengan jadwal waktu sandar dan pelayaran yang tepat), pass through (no waiting time) , tipe kapal yang digunakan adalah roll on roll off. Sistem pelayanan FIFO yaitu first in first out, pembagian zona, tidak terjadi crossing antar penumpang dan kendaraan , dan selalu ada kapal disalah satu dermaga untuk angkutan berjarak pendek. (Fani Rohmatul Fitria 2018)

### 3. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Oentarto, et al. Dikutip oleh Rianita Erika Christie (2020) menjelaskan bahwa : Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagai mana dimaksud meliputi : Keselamatan; Keamanan; Keandalan; Keteraturan; Kenyamanan; Kemudahan/keterjangkauan.

Menurut Iskandar Abu Bakar dkk (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

- a. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang
- b. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan
- c. Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal

Standar pelayanan minimal itu sendiri terkandung dua konsep utama yaitu: “tolak ukur penyediaan layanan bagi penyedia layanan” dan “acuan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan”. Adapun yang dimaksud dengan konsep tolak ukur penyediaan layanan adalah kondisi optimal yang dapat dicapai oleh penyedia layanan (pemerintah daerah) yang ditentukan oleh sumberdaya yang dimilikinya (sumberdaya manusia, perlengkapan, dan pembiayaan dan sumberdaya pendukung lainnya). (Jurnal Hukum Novelty 2017).

#### 4. Pelayanan

Menurut Rifai yang dikutip oleh Habib Muhsin Syafingi (2017) Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Dalam buku *Perencanaan Pelabuhan* karangan Triatmodjo yang dikutip dari Rio Oktaparizki (2018) pelayanan yang baik terhadap penggunaan adalah modal dasar bagi perkembangan suatu pelabuhan, untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa faktor yaitu :

- a. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih, dan terpelihara dengan baik.
- b. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien. Seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, dan aktivitas bongkar muat barang yang berkualitas.
- c. Operasi penanganan peralatan barang yang aman dan efisien.
- d. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat, dan organisasi manajemen pelabuhan

Pelayanan transportasi keperintisan adalah sebagai unsur pendorong (promoting) menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk menghubungkan daerah terisolasi dengan daerah berkembang yang berada di luar wilayahnya dan/atau luar negeri, sehingga terjadi pertumbuhan perekonomian yang sinergis. Selain itu, pelayanan kapal perintis tersebut diselenggarakan untuk mewujudkan fokus kerja Kementerian Perhubungan yaitu peningkatan keselamatan dan keamanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan peningkatan kapasitas. (*Rudi Sugiono Suyono, Elsa Tri Mukt 2018*)

##### 5. Pelayanan Pablik

Pelayanan publik yang optimal merupakan hak warga negara yang dilindungi oleh undangundang dan sekaligus kewajiban pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan layanan publik yang terbaik dari birokrasi dan birokrat wajib memberikan pelayanan terbaiknya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Saat ini masyarakat tidak lagi menjadi objek dari pelayanan publik semata-mata melainkan juga menjadi subjek, dengan keterlibatannya dalam



setiap proses pelayanan publik sejak perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan menikmati hasil layanan (esaeful hidayat 2019).

#### 6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap jasa layanan yang diberikan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia dalam bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan memungkinkan untuk memanfaatkan jasa yang berulang-ulang (Dr. Johny Malisan 2017)

Menurut Kotler yang dikutip oleh Aswan Hasaloan (2017) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

#### 7. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Menurut Kirom (2015), peningkatan pelayanan 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 di lapangan, karena dengan pelayanan yang apa adanya produk perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas. Peningkatan pelayanan mungkin dianggap sebagai program yang mengada-ada, mengingat produk jasa yang dihasilkan merupakan sesuatu produk yang tidak ada saingannya di pasaran.

Untuk menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

**Tingkat Persentase tidak sesuai**

$$= \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{Jenis pengamatan yang diamati}} \times 100\%$$

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Muhammad Isa 2019).