

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Hukum

Adapun dasar 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
 - a. Pasal 1 ayat (3), Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. 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. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- a. Pasal 1 ayat (1), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 10 ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- c. Pasal 10 ayat (3), Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

2.1.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.

- a. Pasal 1 ayat (1), Angkutan di Perairan, Angkutan Laut Khusus, Angkutan Laut Pelayaran-Rakyat, Pelayaran-Perintis, Kapal, Kapal Asing, Trayek, Agen Umum, Usaha Jasa Terkait, Pelabuhan, Pelabuhan Utama, Pelabuhan Pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, Terminal Khusus, Badan Usaha, dan Setiap Orang adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849).
- b. Pasal 61 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 kendaraan beserta muatannya.
- c. Pasal 61 ayat (2): Kegiatan angkutan penyeberangan dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang

memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan Indonesia.

- d. Pasal 61 ayat (3): Setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib:
- 1) Memenuhi persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan
 - 2) Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani
 - 3) Memiliki dan/atau mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan;
 - 4) Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya
 - 5) Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan
 - 6) Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris

2.1.4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan pasal 32 ayat (2) Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 (*Grosse Akta*).

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

- a. Pasal 1 ayat (1) : Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Pasal 2 ayat (2), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - 1) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang
 - 2) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan
 - 3) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.
- e. Pasal 3 ayat (1), SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:
 - 1) Keselamatan
 - 2) Keamanan
 - 3) Kenyamanan
 - 4) Kemudahan/keterjangkauan dan
 - 5) Kesetaraan

- f. Pasal 3 ayat (4), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- g. Pasal 4 ayat (1), SPM Angkutan Penyeberangan untuk Pelayanan Penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a terdiri atas pelayanan :
 - 1) Kelas ekonomi; dan
 - 2) Kelas nonekonomi terdiri atas:
 - a. Reguler; dan
 - b. Ekspres
- h. Pasal 13 ayat (1), Untuk memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan, dilakukan pemeriksaan oleh Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan
- i. Pasal 15 ayat (1), Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.
- j. Pasal 15 ayat (2), Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - 1) berkala dan/atau
 - 2) insidental.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Transportasi

Menurut Salim (2013:6), Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ketempat lain. Dari pengertian diatas mengenai transportasi maka terlihat adanya hubungan antara tiga hal, yaitu :

- a. Adanya muatan yang diangkut
- b. Adanya kendaraan sebagai alat angkut
- c. Adanya jalan yang dapat dilalui

2.2.2. Pelayanan

Menurut Kasmir (2017: 47), Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

2.2.3. Pelayanan Penumpang

Menurut KBBI Pelayanan Penumpang adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat di terminal keberangkatan maupun kedatangan.

2.2.4. Tinjauan

Menurut Surayin (2005:10) Tinjauan adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan. Tinjauan merupakan usaha untuk menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.

2.2.5. Angkutan Penyeberangan

Menurut Abu Bakar dkk (2013:14) pada awalnya angkutan penyeberangan adalah pelayanan yang menggunakan rakit untuk menyeberangi sungai karena belum ada jembatan atau karena jembatan putus. Rakit digerakkan oleh tenaga manusia melalui tongkat pendorong atau memakai pendayung, dan pada periode berikutnya menggunakan motor sebagai alat penggerak.

2.2.6. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Abu bakar dkk (2013 : 185) 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.

Perusahaan angkutan penyeberangan yang melayani lintas sesuai dengan persetujuan angkutan penyeberangan yang telah diberikan, harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengoperasikan kapal secara tepat waktu sesuai dengan jadwal sejak saat pemberangkatan sampai di tempat pelabuhan penyeberangan tujuan.
- b. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kapal yang dioperasikan.
- c. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.
- d. Mempekerjakan awak kapal yang dilengkapi dengan pakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal perusahaan.

Persyaratan pelayanan bagi perusahaan penyeberangan terdiri dari :

- a. Persyaratan pelayanan untuk penumpang
- b. Persyaratan pelayanan untuk pemuatan kendaraan di kapal penyeberangan
- c. Persyaratan pelayanan kecepatan kapal
- d. Persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal

2.2.7. Peningkatan Pelayanan

Menurut 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 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.

Dalam hal perhitungan persentase kesesuaian standar Pelayanan, penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{pelayanan yang sesuai}}{\Sigma \text{total jenis pelayanan}} \times 100 \% \dots\dots\dots(2.1)$$

Dengan perhitungan ini, dapat diketahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas kapal angkutan penyeberangan di pelabuhan dibandingkan dengan kondisi *eksisting* yang ada di pelabuhan penyeberangan Kuala Tungkal. Hasil ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.