

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Hukum**

Beberapa dasar hukum yang mengacu pada beberapa Undang-Undang yang mengatur tentang standar pelayanan penumpang di pelabuhan dan aturan-aturan yang berkaitan erat dengan judul yang diteliti antara lain:

##### **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 (36)

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yaitu 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.

3. 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 barang kendaraan beserta muatannya.

##### **2.1.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009**

Pada Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut Standar pelayanan penumpang dipelabuhan antara lain

1. 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.

2. Pasal 1 ayat (9)  
Penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

### II.1.3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

1. 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. 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.

2. 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.

3. Pasal 1 ayat (5)

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

4. 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.

5. Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

6. 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.

7. Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Keandalan/keteraturan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan/keterjangkauan
- f. Kesetaraan

## 2.2 Landasan Teori

Agar dalam pembahasan penelitian tidak terjadi kekeliruan dalam membahas masalah maka perlu adanya teori-teori yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut:

### II.2.1 Pengertian Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

1. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
2. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang

### II.2.2 Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Menurut Bambang Triatmodjo (2010) dalam bukunya Perencanaan Pelabuhan menyebutkan, pelayanan pelabuhan yang baik, dalam arti aman dan efisien, sebagai Pengguna pelabuhan (kapal, barang dan penumpang) adalah modal dasar perkembangan suatu pelabuhan dapat beroperasi dan beraktivitas dengan aman serta efektif di pelabuhan.

Untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa kondisi berikut ini:

- a. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih dan terpelihara baik (dermaga dan terminal yang bersih, tidak ada waktu tunggu karena antrian atau kerusakan alat).
- b. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien; seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, *Mooring* dan *Unmooring*, komunikasi, prosedur *Clearance* kapal, aktivitas bongkar muat yang berkualitas, pemeriksaan-pemeriksaan yang relevan, penegakan peraturan serta prosedur keselamatan yang tegas.
- c. Operasi peralatan penanganan barang yang aman, efisien, manajemen bongkar muat yang profesional, pekerja pelabuhan yang terlatih, manajemen pelabuhan yang efektif, operasi pengawasan dermaga serta terminal, optimasi keselamatan kapal dan *Turn Aroundtime* di pelabuhan.

- d. Prosedur dan komunikasi yang lancar, efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat serta organisasi manajemen pelabuhan

### II.2.3 Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Menurut Iskandar Abu Bakar dkk (2013), Dalam buku Transportasi Penyeberangan. 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.

### II.2.2 Standar pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal menurut Iskandar Abu Bakar dkk (2010), 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.

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.