

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

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

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 perusahaan 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 (20) : terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.
- 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 dan/atau kendaraan beserta muatannya.

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

- 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. 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.
- 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 (3) : 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.
- d. Pasal 1 ayat (4) : pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan 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.
- e. Pasal 1 ayat (5) : Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
- f. 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.

- g. Pasal 2 ayat (1) : Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.
- h. 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.
- i. Pasal 3 ayat (1) Standar pelayanan penumpang dipelabuhan 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) Kesenjajaran
- j. Pasal 3 ayat (2) standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam lampiran I dan lampiran III yang merupakan bagaikan tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.
- k. Pasal 5 ayat (1) penyedia jasa wajib menyusun dokumen standar pelayanan sesuai dengan komponen yang ada dalam lampiran I dan lampiran II untuk lintasan utama dan Lampiran III dan lampiran IV untuk lintasan perintis.
- l. Pasal 5 ayat (2) dokumen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.2681/AP.005/DRJD/2006 Tentang Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan

a. Pasal 1

1. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas- batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.
2. Pelabuhan penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan

b. Pasal 11

1. Pelayanan penyeberangan diselenggarakan untuk pelayanan terhadap :
 - a. Penumpang
 - b. Kendaraan beserta muatannya
 - c. Kapal

c. Pasal 12

1. Pihak pengelola harus meberikan papan informasi bagi penumpang di pelabuhan
2. Pihak pengelola pelabuhan harus memasang tanda/papan pengumuman yang sekurangnya beri nama dan jadwal keberangkatan kapal serta tarif yang mudah terlihat
3. Pihak pengelola pelabuhan yang sedang bertugas harus memakai pakaian dan atribut yang telah disediakan denganaturan yang berlaku.
4. Pihak pengelola pelabuhan harus memberikan pelayanan dan menyediakan jasa fasilitas pelabuhan sejak masuk area pelabuhan sampai dengan masuk ke kapal.

d. Pasal 13

1. Pelayanan pelabuhan penyeberangan untuk penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. Keberangkatan penumpang;
 - b. Kedatangan penumpang.
2. Pelayanan pelabuhan penyeberangan untuk keberangkatan penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, meliputi :
 - a. Sistem penjualan tiket meliputi :
 - 1) Tiket sekali jalan;
 - 2) Tiket pulang pergi
 - 3) Tiket berlangganan/abnomen
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan fasilitas yang ada di pelabuhan;
 - c. Pemberitahuan keberangkatan kapal
3. Pelayanan pelabuhan penyeberangan untuk kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dam ayat (1) huruf b, meliputi:
 1. Memberikan informasi alur keluar penumpang
 2. Pemberitahuan kedatangan kapal

2.2 Landasan teori

1. Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan – tujuan tertentu.

(Miro, 2010:4)

1. Teori Pelabuhan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan masuk dan antar moda transportasi.

2. Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sinambela (2011:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

3. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) dimensi dan atribut model *SERVQUAL* terdiri dari :

1. *Tangibility* : Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi
2. *Reliability* : Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness* : Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. *Assurance* : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* : Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan

4. **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lukman (2000:119), kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Schnaars dalam Tjiptono menyebutkan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas kepada pelanggan. Schnaars menyebutkan bahwa “Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antar pelanggan dan instalasi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian ulang), terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan dari beberapa pandangan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan, atau hasil yang dirasakan.

5. **Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (*Customer Satisfaction Index*)**

Indeks kepuasan pengguna jasa/*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase penilaian pelanggan terhadap sesuatu dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai maksimum CSI adalah 100%.

Tabel 2.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No.	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61%-80%	Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	21%-40%	Kurang Puas
5	0%-20%	Tidak Puas

Sumber: Pedoman survei kepuasan konsumen dalam Kartikawati (2008)

6. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan survei kepuasan pelanggan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut pelanggan dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan pelanggan kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai cut-off atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai cut-off tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

Importance-Performance Matrix terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Penilaian terhadap empat kuadran dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Sumber: *Metode IPA, 2020*

Gambar 2.1 Matriks *Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. **Prioritas Utama** (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. **Pertahankan Prestasi** (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. **Prioritas Rendah** (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen

sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.