BAB II

LANDASAN TEORI

A. TinjauanPustaka

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan milik PT. PELINDO III (Persero) CABANG GRESIK. Dalam bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan di PT. PELINDO III (Persero) CABANG GRESIK. Penyusunan skripsi ini peneliti juga membaca buku-buku, mengutip pendapat-pendapat dari para ahli pelayaran, dan media internet yang dapat dijadikan bahan referensi.

1. Identifikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia "Identifikasi" adalah penetapan atau penentuan orang atau sesuatu, adapun tujuan dari identifikasi adalah memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai landasan dalam menyusun program intervensi yang diharapkan dapat mencegah masalah. Adapun identifikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya untuk menemukan dan menentukan apa saja yang diperkirakan menjadi kendala dalam penggunaan Portal Anjungan.

Menurut koenjtaraningrat, identifikasi adalah suatu bentuk pengenalan terhadap suatu ciri-ciri fenomena sosial secara jelas dan terperinci (koenjtaraningrat, 2010 :17).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa identifikasi merupakan suatu kegiatan menetapkan atau mencari informasi apa saja yang menjadi kendala atau mengetahui apa saja yang diperkirakan menjadi kendala dalam mengajukan pelayanan kapal dengan sistem online Portal Anjungan.

2. Pengertian Kendala

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia "Kendala" adalah suatu faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran dan kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan yang membatasi keleluasaan gerak sebuah benda atau suatu sistem.

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa kendala adalah suatu hambatan atau masalah yang menghambat pelaksanaan suatu sistem khususnya pada penggunaan Portal Anjungan.

3. **Pengertian Pelayanan Jasa Kapal**

Pelayanan jasa adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Trilestari (2006:59) menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut *customer* (yang dilayani) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PT. PELINDO III (Persero) bertanggung jawab atas keselamatan pelayaran, penyelenggaraan pelabuhan, angkutan perairan dan lingkungan Maritim. PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan yang meliputi jasa pelayanan kapal, jasa pelayanan barang, jasa pelayanan petikemas, dan jasa pelayanan bongkar muat barang.

Peran PT. Pelabuhan Indonesai III (Persero) Cabang Gresik sangat penting untuk mendukung kelancaran di dalam kegiatan kepelabuhanan, karena pelabuhan merupakan mata rantai penghubung antara dua jenis transportasi yaitu transportasi darat dan transportasi laut. Tanpa terintegrasinya kedua moda transportasi ini maka kelancaran proses distribusi suatu komoditas tertentu akan sangat terganggu. Sehingga secara tidak langsung pelabuhan juga merupakan salah satu faktor penyebab kelangkaan komoditas tertentu di pasaran. Untuk itu pelabuhan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi hambatan dalam proses kegiatan kepelabuhanan.

Sebagai operator terminal pelabuhan, PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) memiliki beberapa bidang usaha yang menjadi bisnis inti perusahaan. Lingkup usaha yang dijalankan diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 88 Tahun 2011 tentang Pemberian Izin Usaha Kepada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik

sebagai Badan Usaha Pelabuhan. Lingkup usaha tersebut adalah penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk bertambat, pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih, pelayanan fasilitas naik turunya penumpang, Jasa Pelayanan Terminal, Jasa Bongkar Muat Barang, pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang dan pelayanan jasa penundaan kapal.

Dalam pengamatan ini penulis secara khusus membahas mengenai pelayanan kapal (jasa labuh, jasa pandu, jasa tunda, dan jasa tambat) yaitu sistem pemrosesan transaksi pelayanan kapal.

a. Jasa Labuh adalah jasa yang diberikan terhadap kapal agar dapat berlabuh dengan aman menunggu pelayanan seperti tambat, bongkar muat atau menunggu pelayanan lainya. Menghindari kemungkinan bertabrakan dengan kapal lain yang sedang berlabuh. Memastikan kedalaman air agar kapal tidak kandas.
b. Jasa Pandu adalah kegiatan membantu memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda dengan keadaan perairan setempat yang penting. Agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.
c. Jasa Tunda adalah bagian dari pemanduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal dan membantu kapal yang berolah gerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat atau untuk melepas

dari dermaga, jetty, kapal dan fasilitas tambat lainya dengan mempergunakan kapal tunda sesuai dengan yang dipersyaratkan.

d. Jasa Tambat adalah jasa yang diberikan untuk kapal bertambat pada tambatan dan secara teknis dalam kondisi yang aman, untuk dapat melakukan bongkar muat dengan lancar dan aman. Untuk menghindari inefisiensi karena penggunaan tambatan tidak optimal.

4. **Aplikasi Portal Anjungan**

Penggunaan teknologi sistem informasi dalam perusahaan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat dan untuk meningkatkan pelayanan, Program aplikasi Portal Anjungan adalah sub sistem dari keseluruhann sistem pemrosesan transaksi pelayanan kapal yang digunakan PT. Pelabuhan Indonesia III (persero) cabang Gresik.

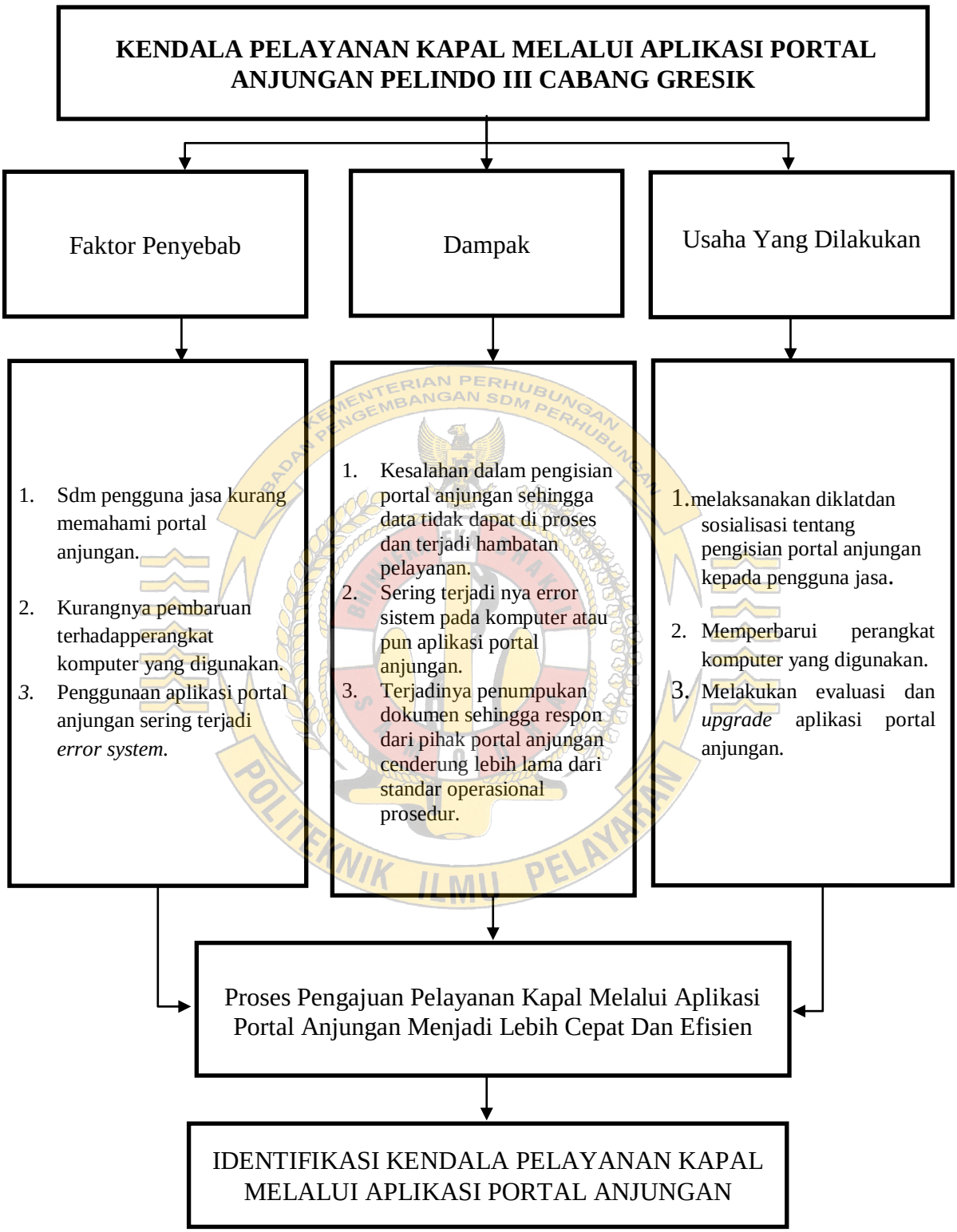
B. Definisi Operasional

Menurut Alimul Hidayat, (2007:12) Definisi operasional adalah mendefinisikan variable secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi Operasional juga bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami istilah-istilah yang terdapat dalam skripsi, maka peneliti memberikan pengertian-pengertian yang dapat membantu pembaca memahami dan memberikan kemudahan pada penulis dalam pembahasan skripsi.

1. *Error system* adalah suatu keadaan dimana aplikasi mengalami ganguan dan tidak dapat digunakan secara normal
2. Akses adalah kemampuan untuk mendapatkan manfaat dari sistem Portal Anjungan untuk melakukan pengajuan pelayanan.
3. SOP (Sistem Operasi Prosedur) adalah serangkaian struktur instruksi atau cara pencapaian suatu sistem.
4. *Locking system* adalah suatu keadaan dimana system terkunci karena pemohon masih punya tanggungan pembayaran yg belum selesai sehingga harus menyelesaikan pembayaran terlebih dahulu jika akan engajukan permohonan kembali melalui *system*.
5. *Upload* dokumen adalah proses pengiriman file yang tersimpan dari computer local kekomputer *system* yang terhubung dengan internet.
6. Verifikasi data adalah pembentukan kebenaran data atas data yg sudah dikumpulkan untuk diolah dan di analisis agar bisa diuji kebenaranya.
7. Rede adalah tempat atau ambang dalam kolam pelabuhan

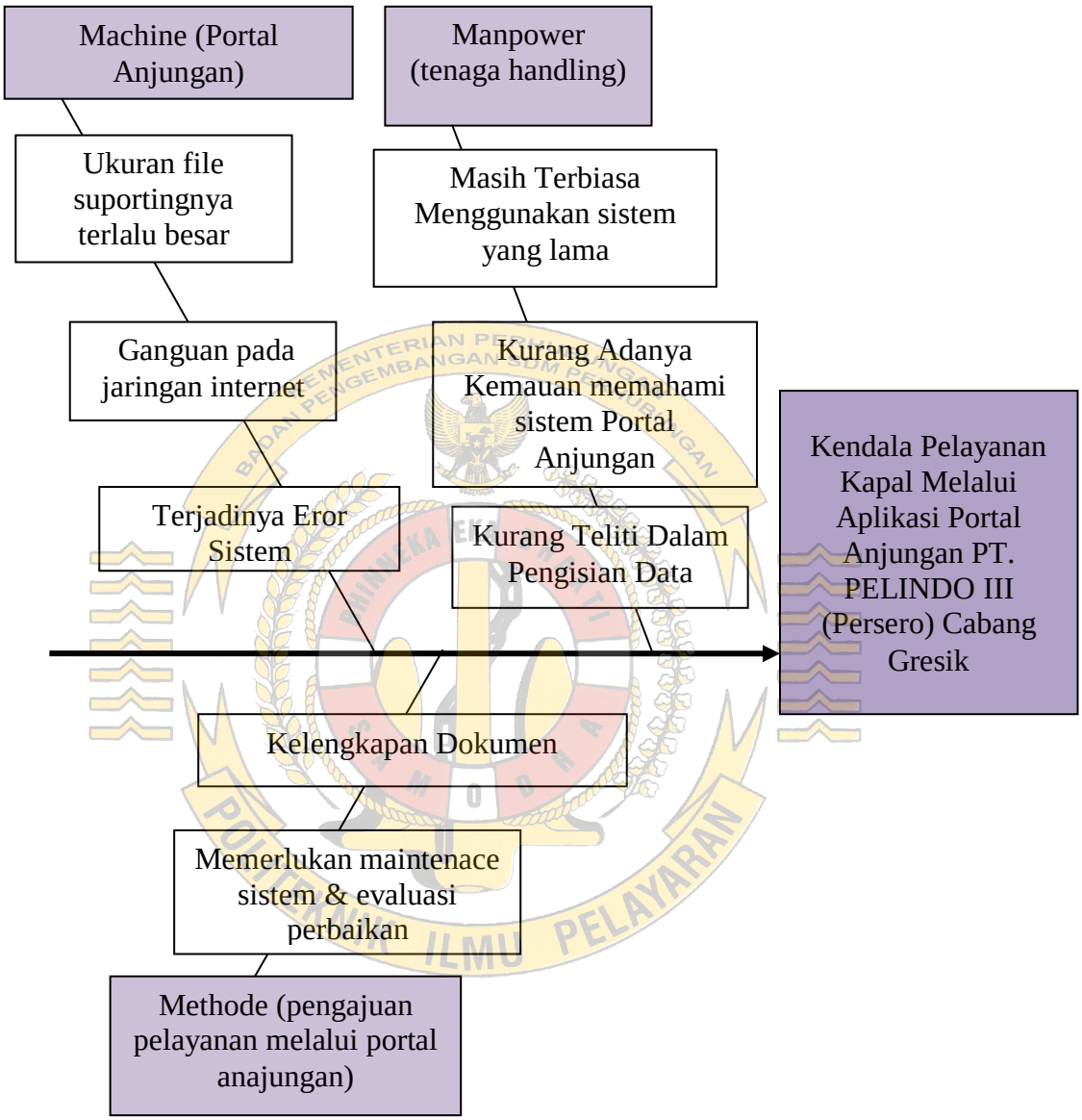
C. KERANGKA PIKIR

Untuk memudahkan pemahaman dalam pemaparan kerangka pikir penelitian dalam skripsi ini, maka peneliti memaparkan kerangka pikir penelitian dalam bentuk bagan sederhana yang peneliti jelaskan singkat akan maksud dari bagian tersebut.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BHINNEKA EKA BHAKTI
SAMUDRA
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN