

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2014:204) adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang-orang yang bersangkutan. Disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien, mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Ratminto (2013:2), pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Supaya manajemen pelayanan umum dapat berhasil baik, unsur

pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan/organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok sebagai korps maupun secara individual.

Sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

2. Pengertian Peningkatan

Kata “peningkatan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Berdasarkan kedua pengertian di dapat disimpulkan bahwa didalam makna kata “meningkatkan” tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak.

Sedangkan “meningkatkan atau peningkatan” yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan keagenan terhadap kapal yang diageni.

3. Pengertian Keagenan Kapal

Menurut Suyono R.P (2015:131), Setiap kapal-kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan, maka kapal-kapal tersebut akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan tersebut. Keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah di percayakan kepadanya. Dilihat agen atau sub agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu yang berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.

Biasanya perusahaan mengangkat *general agent* di ibu kota negara maritim tertentu di luar negeri, sebagai koordinator bagi agen-agen lain di pelabuhan-pelabuhan di negara tersebut. *General agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan sandar di salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia.

4. Pengertian Pelabuhan Laut

Adapun dalam pemaparan pada pelabuhan laut ini membahas tentang pengertian pelabuhan laut, fungsi pelabuhan laut dan fasilitas-fasilitas pelabuhan laut. Pengertian Pelabuhan menurut UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 1 ayat 16, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang / tempat bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda

transportasi menurut UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 1 ayat 16.

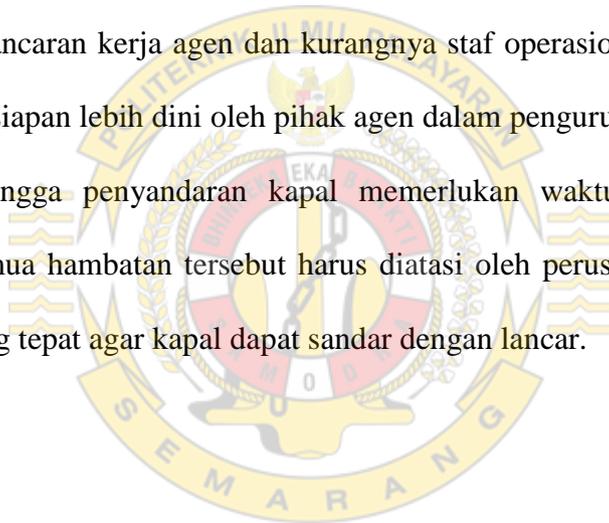
5. Pengertian Kelancaran

Pengertian kelancaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “Lancar adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Sedangkan kelancaran adalah keadaan lancarnya (sesuatu) pembangunan sangat bergantung pada sarana, tenaga dan biaya yang tersedia”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kelancaran merupakan suatu keadaan di mana sesuatu berjalan dengan lancar, bergerak maju dengan cepat dan sangat bergantung pada sarana, tenaga dan biaya yang tersedia, sehingga pelaksanaan yang diharapkan dapat terjamin.

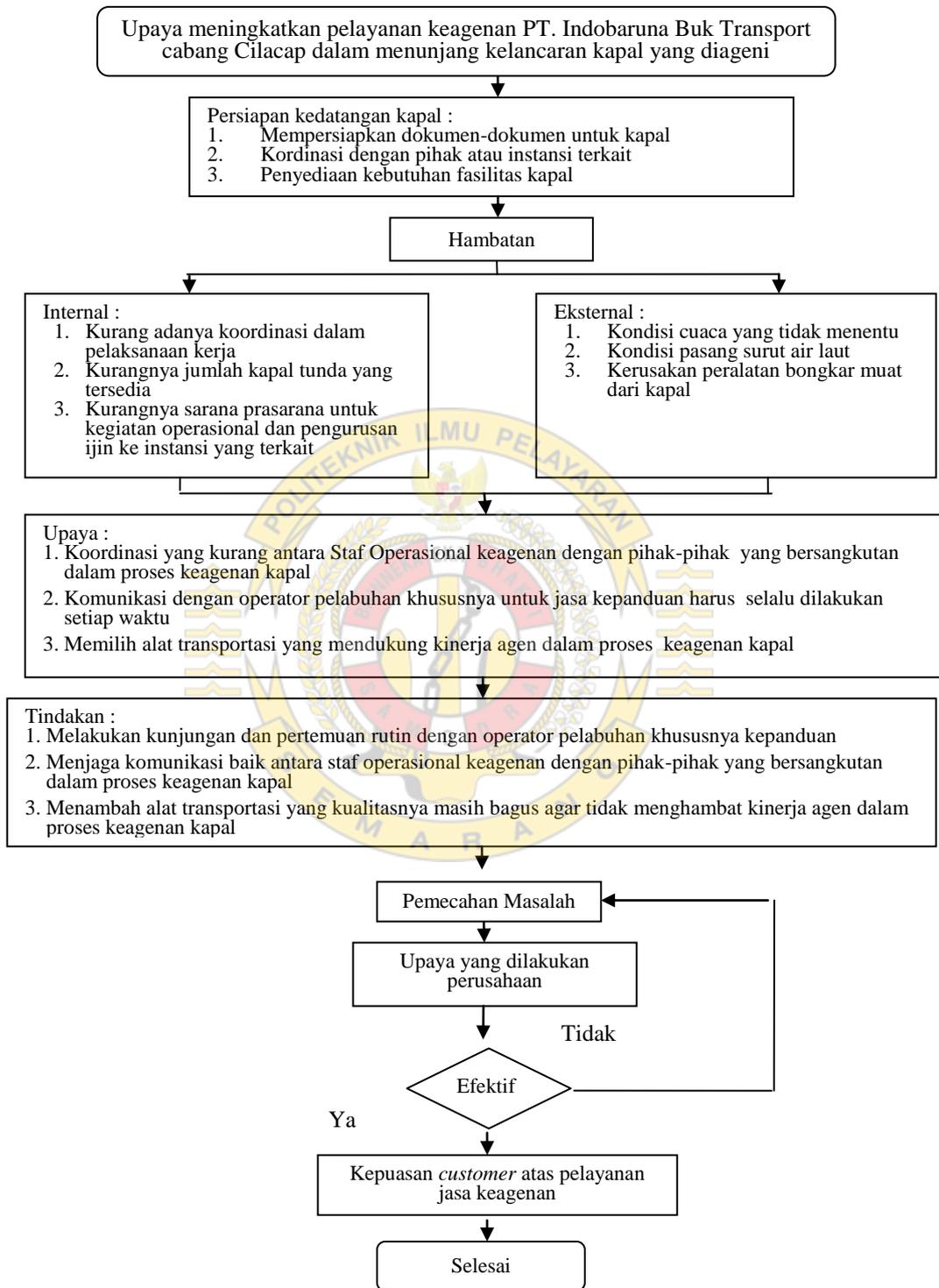
B. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam proses penyandaran kapal di pelabuhan, diperlukan jasa dari perusahaan keagenan guna mengurus segala kebutuhan kapal mulai dari persiapan sebelum kapal sandar hingga keberangkatan kapal. Adapun persiapan yang harus dilakukan adalah dengan melakukan pemberitahuan tentang kedatangan kapal pada instansi ksop, kantor kesehatan pelabuhan, bea cukai, imigrasi dan pelindo. Selain itu agen juga harus mempersiapkan segala kebutuhan untuk penyandaran kapal,

misalnya, tempat sandar dan jasa pandu. Segala persiapan untuk proses penyandaran kapal ini perlu dilakukan sedini dan sebaik mungkin sebelum kapal sandar, guna menghindari berbagai hambatan yang menyebabkan proses sandar kapal tidak berjalan lancar misalnya kurangnya persiapan agen dalam penyediaan fasilitas kapal sandar di pelabuhan seperti penyediaan jasa pandu dan tempat tambat, peralatan kapal yang rusak, kurangnya fasilitas perusahaan yang menunjang kelancaran kerja agen dan kurangnya staf operasional agen, kurangnya persiapan lebih dini oleh pihak agen dalam pengurusan ijin kapal sandar sehingga penyandaran kapal memerlukan waktu yang lebih lama. Semua hambatan tersebut harus diatasi oleh perusahaan dengan solusi yang tepat agar kapal dapat sandar dengan lancar.



Bagan Kerangka Pikir Penelitian :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir