

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian yang penulis gunakan dalam skripsi ini peneliti membuat beberapa pengertian yang diambil dari buku-buku referensi dan juga pendapat para ahli melalui media internet mengenai hal-hal tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi adalah suatu proses, cara atau perbuatan untuk menjadikan sesuatu paling baik dan paling tinggi (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*)

Dari beberapa pengertian mengenai optimalisasi aset merupakan suatu proses kerja dalam manajemen aset yang bertujuan mengoptimalkan potensi fisik, lokasi, nilai, jumlah/volume, legal dan ekonomi yang dimiliki aset tersebut.

Dalam hal ini, yang dijadikan untuk menjadi lebih baik dan paling tinggi adalah Pelayanan Keagenan kapal serta sarana dan prasarana penunjangnya. Agar dapat mendukung kelancaran dalam proses pelayanan logistik kapal.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik atau umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public

yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Gronroos (2005:2) dalam buku karangannya yang berjudul *Manajemen Pelayanan*. Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen-pelanggan.

3. Pengertian Keagenan

Menurut R.P. Suyono (2007:101) dalam buku karangannya yang berjudul *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bila mana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, Dimana salah satu pihak “agen” (agent) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan “pemilik” (principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Jenis Agen Kapal

Menurut R.P. Suyono (2007:101-102) dalam buku karangannya yang berjudul *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor*

Impor Melalui Laut secara garis besar, dikenal tiga jenis agen kapal yaitu:

- 1) General agent adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia.
- 2) Sub-agent adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu, Sub-agent adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub-agent ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari general agent.
- 3) Cabang agen adalah cabang dari general agent di pelabuhan tertentu.

4. Proses Terjadinya Keagenan

Untuk menjadi agen suatu kapal dari principal dapat melalui:

a. Principal Umum

Dalam hal ini principal baik atas inisiatif sendiri atau atas inisiatif perusahaan orang lain (rekomendasi) mengontrak agen pelayaran untuk menangani kapalnya selama di pelabuhan tertentu.

b. General Agent

Dalam hal ini agen pelayaran sebagai agen kapal yang ditunjuk oleh general agent atas nama principal. Posisi agen pelayaran disini sebagai sub agent.

5. Jenis-Jenis Keagenan

Jenis-jenis keagenan dibagi menjadi beberapa jenis dari usaha keagenan, yaitu sebagai berikut:

a. General Agent

Yaitu perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia.

Tugasnya adalah koordinasi operasi dan pemasaran memastikan bahwa bongkar dan muat kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat, memastikan kapal masuk ke tempat sandar dan pemanduan serta kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik.

b. Sub-agent

Yaitu perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu.

Tugasnya adalah sebagai wakil atau agen dari general agent yang melayani kebutuhan kapal dan awak kapal, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal.

7. Tugas Pokok Keagenan

Dalam prakteknya agen pelayaran mempunyai tugas yaitu mengurus semua kebutuhan kapal selama kapal berada di pelabuhan. Hal ini dimaksudkan

agar selama kapal berada di pelabuhan tidak mengalami hambatan atau kendala.

Tugas-tugas pokok keagenan pelayaran adalah sebagai berikut:

- a. Mengusahakan muatan kapal
- b. Mengurus kebutuhan awak kapal (misalnya ada awak kapal yang sakit dan perlu pengobatan)
- c. Mengurus clearance in dan clearance out kapal di pelabuhan.
- d. Mengurus kebutuhan kapal (seperti bunker, air, dll)
- e. Mengurus bongkar muat barang.
- f. Menyelesaikan dokumen-dokumen muatan.

Dalam hal ini, maka perlindungan terhadap kepentingan kapal, nahkoda, anak buah kapal, muatan dan pemilik barang dapat diberikan kepada agen kapal. Kepada agen inilah pengusaha kapal mempercayakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Agen kapal bekerja atas nama pengusaha kapal sesuai dengan batas wewenang yang diberikan oleh pengusaha kapal, oleh karena itu yang bertanggung jawab keluar tetap pada pengusaha kapal.

8. Fungsi Keagenan

Dalam hal ini, sebagai usaha khusus dalam pekerjaan bidang jasa angkutan laut, seperti pekerjaan melayani kedatangan kapal atau keberangkatan kapal dan muatan masuk atau muatan keluar secara langsung dapat memenuhi alat transportasi barang serta menunjang kelancaran arus barang.

Sedangkan fungsi agen pelayaran meliputi:

a. Agen Merupakan Perwakilan Perusahaan Pelayaran

Dengan pertimbangan praktis dan ekonomis pengusaha kapal akan menunjuk agen di pelabuhan yang disinggahi oleh kapalnya guna melayani segala aktivitas yang dibutuhkan serta melakukan berbagai macam pekerjaan lain yang menyangkut kebutuhan kapal, hal ini disebabkan karena sangat sukar untuk diselenggarakan dari tempat kedudukannya yang berjauhan.

Pengusaha kapal memberitahukan kepada agen pelayaran tentang nama-nama kapal yang akan melakukan pelayaran serta mencantumkan tanggal singgah masing-masing pelabuhan.

b. Pekerjaan agen dalam hubungan dengan berbagai logistic kapal:

- 1) Antara shipper dan pihak pengusaha kapal
- 2) Di kantor pengusaha kapal atau agen

9. Pengertian Kapal

Menurut pasal 309 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), “kapal” adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah : kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda-benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam “alat berlayar” karena dapat terapung/mengapung dan bergerak di air.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, “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.

Menurut Keputusan Menteri 14 tahun 2002 (Bab I pasal 1) Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angina atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

a. Jenis-jenis kapal:

Berdasarkan rutenya, kapal dagang dapat dibagi menjadi tramper dan liner. Tramper adalah kapal dengan tujuan, rute, dan jadwal tidak tetap sedangkan Liner adalah kapal yang memiliki tujuan, rute, dan jadwal yang tetap. Adapun berdasarkan jenisnya, kapal dagang dapat dibagi menjadi:

1) *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal jenis ini melakukan pelayaran dengan jadwal tetap dan biasanya membawa muatan umum (general cargo) atau barang dalam partai yang tidak begitu besar. Muatan dibongkar dan dimuat dengan menggunakan peralatan kapal, seperti boom dan carane muatan dari kapal. Muatan disusun dalam palka kapal dengan bantuan tenaga manusia.

2) *Semi Container Pallet Vessel* (Kapal Pallet Semi Kontainer)

Jenis kapal ini dapat mengangkut muatan secara breakbulk, pre-slung atau unit-unit pre-pallet. Kapal ini juga dapat mengangkut peti kemas dalam palkanya yang terbuka dan diatas dek.

3) *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)

Kapal ini khusus dibuat mengangkut peti kemas (container). Oleh karena itu, kapal ini bisa mempunyai alat bongkar/muat sendiri dan dapat juga memakai shore crane dan gantry crane dari darat untuk memuat dan membongkar petikemas. Oleh karena itu petikemas dimasukkan kedalam kapal melalui jalur-jalur maka kapal peti kemas dinamakan juga cellular vessel. Oleh karena banyaknya peti kemas yang dapat dimuat, kapal peti kemas dibagi dalam beberapa generasi. Kapal petikemas memerlukan terminal khusus oleh karena terminal khusus untuk petikemas harus dibuat, maka tempat labuh dan sandar kapal petikemas ditingkatkan agar lebih dalam perairannya. Kapal petikemas lebih besar dari kapal General Cargo biasa dan memiliki kecepatan yang dapat melebihi 22 knot. Dengan adanya kapal-kapal petikemas, maka kapal General Cargo sekarang dinamakan Breakbulk Vessel untuk menyatakan bahwa kapal tersebut membuka diri untuk kegiatan bongkar muat.

4) *General Cargo Breakbulk Vessel* (Kapal Kargo Umum Curah)

Menurut sejarahnya kapal ini mula-mula beroperasi sebagai kapal angkut serba guna, sebelum ada kapal petikemas dan kapal-kapal lain yang memang dibuat demi efisiensi. Kapal general cargo tidak memerlukan terminal khusus untuk dibongkar/muat. Oleh karena itu, jenis kapal ini

masih sering dipakai. Kapal ini banyak berfungsi sebagai tramper karena harganya murah dan dapat mengangkut muatan ke segala penjuru dunia.

5) Kapal RoRo (Roll on, Roll off)

Kapal RoRo adalah kapal yang dirancang untuk muat bongkar Obarang ke kapal diatas kendaraan roda. Kapal yang termasuk jenis RoRo antara lain kapal ferry, kapal pengangkut mobil (car ferries), kapal general cargo yang beroperasi sebagai kapal RoRo. Namun hal itu banyak gunanya karena semua yang dapat diletakkan diatas kendaraan beroda dapat masuk, termasuk petikemas dengan kendaraan penariknya, muatan berat, project cargo, muatan oversize, dan lain sebagainya. Kapal RoRo masih dapat beroperasi di pelabuhan yang mengalami kongesti.

6) Lighter Carrier (Pengangkut Tongkang)

Kapal pengangkut tongkang adalah variasi dari kapal pengangkut petikemas, dimana sebagai pengganti petikemas, kapal ini mengangkut tongkang bermuatan. Kapal ini tidak memerlukan pelabuhan dan tempat sandar. Kapal jenis ini cukup datang ketempat berlabuh, membongkar tongkangnya yang ditarik oleh tugboat sambal memuat tongkang-tongkang yang sudah diisi. Untuk daerah perairan seperti Indonesia, kapal jenis ini bayak manfaatnya.

7) Bulk Carrier (Pengangkut Muatan Curah)

Kapal bulk carrier adalah kapal besar dengan hanya satu dek yang mengangkut muatan yang tidak dibungkus atau curah (bulk). Muatan dicurah, dipompa kedalam kapal dengan bantuan mesin curah dan

bilamana tidak dengan mesin, maka karung-karung berisi muatan diletakkan di atas palka dahulu. Krung-karung itu tersebut kemudian dibuka untuk dicurahkan isinya kedalam palka. Ditempat pembongkaran, isis dari palka dihisap atau doibongkar dengan pertolongan conveyor. Palka dari kapal bulk carrier berbentuk corong agar muatannya dapat terkumpul ditengah-tengah palka.

8) *Combination Carrier* (Pengangkut Kombinasi)

Kendala ekonomi yang ada pada kapal tanker dan kapal dry bulk adalah bahwa dalam separuh pelayaran yang dilakukan terpaksa dalam keadaan kosong atau “in ballast” karena tidak ada muatan saat balik (return cargo) dan oleh karena itu tidak menghasilkan uang tambang. Untuk menghindari hal itu, dibuat kapal yang dapat mengangkut minyak dan muatan kering curah (kombinasi). Dengan mengoperasikan jenis kapal ini, sekurangnya dapat memilih return cargo yang menghasilkan uang tambang sebagai kompensasi daripada berlayar dalam keadaan kosong.

9) *Panamax Class* (Kapal Terusan Panama)

Kapal panama class adalah kapal dengan ukuran terbesar yang dapat melewati terusan Panama. Ukuran kapal jenis ini lebih kurang 60.000 DWT dengan lebar kapal tidak melebihi 32 meter, sesuai dengan lebar ointu masuk terusan. Kapal terbesar pernah yang diperbolehkan masuk memiliki panjang 274,3 m, lebar 32,3 m, dan draft 11,28 m.

10) *Passanger ship* (Kapal Penumpang)

Diperairan Indonesia, dengan banyaknya pulau maka kapal penumpang untuk angkutan antar pulau sangat dibutuhkan. Sejak dahulu, pengangkutan di Indonesia didominasi oleh PT. Pelni (Pelayaran Indonesia), sebuah perusahaan Negara yang didirikan pada tahun 1950 dengan maksud mengganti perusahaan colonial belanda KPM (Koninklijke Pketaart Maatschappij) dengan mula-mula Pepuska (Yayasan Penguasaan Kapal-kapal) yang salah seorang pendirinya adalah Bapak Sunar Suraputra. Pada tahun 1952 Perpuska berubah nama menjadi Pelni.

11) *Tug Boat* (Kapal Tunda)

Kapal tunda dibuat agar dapat menarik atau mendorong kapal atau segala sesuatu yang mengapung. Tugas lain yang dilakukan adalah menolong kapal dalam bahaya, memadamkan kebakaran dilaut, memerangi polusi/ pencemaran dan lain sebagainya.

12) *Offshore Supply Ship* (Kapal Pemasok Lepas Pantai)

Kapal yang dibangun dengan geladak yang luas dibelakang untuk mengangkut pasokan dan peralatan serta makanan untuk anjungan lepas pantai bagi pengeboran minyak dan gas bumi. Tugas tambahan termasuk menunda, mengerjakan jangkar anjungan, memadamkan kebakaran, dan membuang minyak bekas.

13) *Research Ship* (Kapal Penelitian)

Kapal yang dibuat untuk fungsi penelitian dan pemetaan/survey, seperti hidrografi, oceanografi, geofisika, dan seismografi.

14) *Fishing Ship* (Kapal Penangkap Ikan)

Kapal yang dibuat untuk menangkap ikan berbagai cara, seperti purse seining, long lining, beam trawling dan stern trawling. Kapal ini sering kali dilengkapi peralatan pendingin (refrigerator) dan peralatan untuk memproses lebih jauh.

15) *Tanker* (Kapal Pengangkut Minyak Curah)

Kapal jenis ini dengan sebuah geladak dimana terdapat tangka-tangki yang tersusun secara integral maupun terpisah yang digunakan untuk mengangkut minyak curah (minyak mentah atau minyak yang sudah didestilasi), cairan kimia, gas cair, dan sebagainya.

b. Jenis-jenis muatan kapal niaga:

1) Ditinjau dari muatan dan kuantitas perunit pengapalan, muatan kapal dibedakan:

- a) General Cargo yaitu muatan yang terdiri dari berbagai jenis barang yang dikemas dan dikapalkan secara potongan (percrate).
- b) Bulk Cargo yaitu muatan yang terdiri dari suatu jenis muatan yang tidak dikemas yang dikapalkan sekaligus dalam jumlah besar.
- c) Homogenous Cargo yaitu muatan yang terdiri dari suatu macam barang yang dikapalkan sekaligus dalam jumlah besar dalam keadaan dikemas (dibungkus).

2) Ditinjau dari segi ekonomi kapal:

- a) Deadweight Cargo merupakan muatan yang ukurannya (volumenya) kurang dari 40 cuft dalam tiap Long Ton. Yang termasuk dalam

golongan Dead Weight Cargo ini lazimnya adalah bahan-bahan tambang (bijih besi, mangan), juga berjenis muatan biji-bijian seperti beras, kopi dan lain-lain. Karena memakan ruangan yang sangat kecil, muatan dead weight ini biaya pengangkutannya berdasarkan pada pertimbangan bahwa pada umumnya ditetapkan atas dasar berat barang. Penetapan ini juga barang-barang berat itu harganya relatif sudah bila dibandingkan dengan barang lain yang memakan ruangan yang lebih besar.

- b) Measurement Cargo merupakan muatan yang ukuran volumenya 40 cuft atau lebih setiap ton. Muatan yang volumenya besar, yaitu “measurement cargo”, pada umumnya terdiri dari barang-barang fabrikasi, manufactured goods yang harganya lebih mahal daripada barang-barang dead weight cargo dan karena itu mampu dibebani biaya angkutan lebih tinggi daripada muatan yang volumenya lebih kecil.

10. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP menurut Indah Puji (2014:35) dalam buku karangannya Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure). SOP adalah yaitu suatu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin dan aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sebuah system mutu yang sukses, karena menyediakan individu dengan informasi untuk melakukan

pekerjaan dengan benar dan memfasilitasi konsistensi dalam kualitas dan integritas produk atau hasil akhir.

Istilah SOP terkadang dalam pemahamannya berbeda-beda. Ada yang mengartikan SOP sebagai instruksi kerja, petunjuk pelaksanaan pekerjaan, petunjuk teknis, prosedur kerja, prosedur standar operasi, pedoman, dan lain-lain. Sebenarnya semua itu benar. Namun, pada prinsipnya, SOP merupakan sebuah acuan kerja yang baku yang biasa atau dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan serta mempermudah dalam mengontrol dan mengendalikan system operasional. SOP menggambarkan kedua elemen operasional program teknis dan fundamental dari suatu organisasi yang biasanya dikelola dibawah rencana kerja.

Dalam Internasional Of Standars (ISO) 9001 tentang system manajemen mutu, SOP merupakan nyawa dari system manajemen tersebut dan biasanya di istilahkan dengan dokumen level dua. SOP dalam system kebijakan manajemen dari sebuah perusahaan terkait penerapan suatu system manajemen. Misalnya, pedoman kesehatan dan keselamatan kerja dan lainnya. Sedangkan SOP disebut prosedur karena menjelaskan aturan/instruksi yang berlaku umum untuk semua bagian didalam sebuah organisasi serta menjelaskan alur kerja yang melibatkan beberapa bagian/fungsi didalam sebuah organisasi, misalnya prosedur pembelian. Penjualan, penanganan order, dan lainnya. Sementara, SOP disebut instruksi/standard/petunjuk karena berisi aturan atau langkah-langkah untuk melakukan suatu aktivitas tertentu yang spesifik. Misalnya, instruksi

pengoperasian mesin, standar penyimpanan material, dan lainnya. Jadi , SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya memberikan hasil yang optimal namun tetap efisien. SOP menjadi pedoman bagi para pelaksana pekerja dalam sebuah organisasi, termasuk didalam sebuah bisnis. SOP membuat para pekerja bekerja secara konsisten dalam setiap pekerjaannya sehari-hari, dan yang terpenting adalah mengetahui secara jelas peran dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana pekerjaan. Hal ini dikarenakan didalam SOP sudah termuat dengan jelas alur tugas masing-masing.

Berikut ini beberapa tujuan dibuatnya SOP:

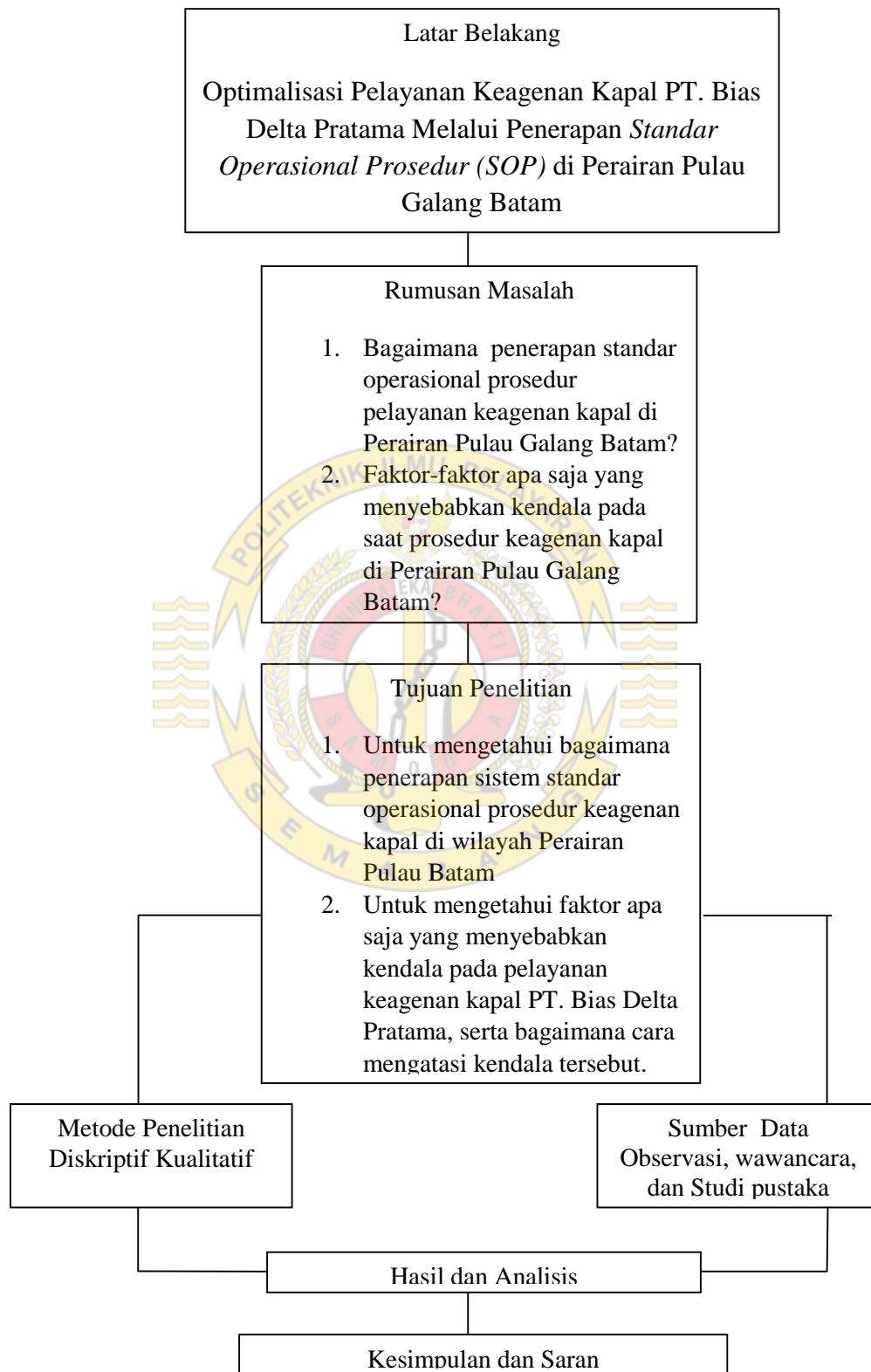
- a. Agar karyawan/pegawai dapat menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada unit kerjanya masing-masing.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- d. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari karyawan/pegawai terkait.
- e. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lain.
- f. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Pembuatan SOP dilakukan pada saat perusahaan mulai beroperasi. Hal ini penting, agar setiap jajaran orang yang bekerja di perusahaan memahami posisi serta tanggung jawab masing-masing. SOP juga mengatur peranan masing-masing manajemen yang memimpin perusahaan agar tugas dan tanggung jawab, tidak rancu anatar manajemen satu dengan yang lainnya.

Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip berikut:

- a. **Konsisten.** SOP harus dilaksanakan secara konsiten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
- b. **Komitmen.** SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level paling rendah sampai tertinggi.
- c. **Perbaikan berkelanjutan.** Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- d. **Seluruh unsur memiliki peran penting.** Seluruh pegawai mempunyai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan perusahaan.

B. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir