

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran menyatakan Bahwa Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang atau barang. Keselamatan dan Keamanan Berlayar, tempat perpindahan intra atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu merupakan salah satu Kantor yang ditunjuk oleh Menteri dengan tugas melaksanakan pengawasan, penegakan hukum di bidang keselamatan pelayaran dan fungsi utama dari kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah untuk melakukan pengawasan dan kepatuhan kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu sebagai penyelenggara pelayanan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan melayani Agen Pelayaran Swasta dalam hal pengurusan surat izin kedatangan dan keberangkatan kapal dan penumpang, bongkar muat barang, memperpanjang buku pelaut dan perpanjang sertifikat kapal (khusus kapal dalam negeri). Menurut Undang-undang RI nomor 17 tahun 2008 pasal 1 ayat 56 Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan serta kepelabuhanan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan. Saat ini jumlah agen pelayaran yang dilayani oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah 16 agen. (Sumber: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkalis, 2022).

Pada era globalisasi ini permintaan pelayanan akan selalu membutuhkan peningkatan kualitasnya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kondisi faktual kualitas pelayanan yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Adapun strategi peningkatan kualitas pelayanan adalah pembaharuan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan tanpa ada pembedaan. Perlakuan yang tidak membedakan agen tidak cukup, diperlukan adanya keadilan, kejujuran serta keterbukaan di dalam pelayanan.

Indonesia sebagai negara yang memiliki wilayah laut yang luas mempunyai transportasi favorit yang sering digunakan sejak masa lampau hingga saat ini yaitu jenis alat transportasi angkutan laut yang berupa kapal hal itu karena wilayah sebagian besar di Indonesia terdiri dari perairan atau lautan dari pada daratan. Sejak lama masyarakat Indonesia telah menggunakan sarana transportasi laut untuk mendukung kelancaran kegiatan ekonomi domestik maupun internasional. Sarana angkutan laut dinilai lebih efisien, memiliki daya angkut besar dan biayanya relatif terjangkau apabila dilakukan pengiriman dengan jumlah yang besar dibandingkan angkutan lain seperti sarana angkutan darat atau angkutan udara.

Dengan pertimbangan itulah fasilitas angkutan laut menjadi angkutan favorit dari dulu hingga masa sekarang dan sebagai alat transportasi yang sangat tepat bagi para pelaku kegiatan impor maupun ekspor menggunakan angkutan laut

menggunakan kapal. Kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan mekanik, tenaga mesin atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah merupakan pengertian kapal menurut Suranto.

Persoalan yang sering terjadi di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas IV Bengkalis oleh berbagai perilaku karyawan. Salah satu bentuknya adalah yang berkaitan dengan sikap yang diberikan kepada agen tersebut. Permasalahan yang berkaitan dengan fenomena yang sering terjadi berkaitan dengan pelayanan yang bergerak dibidang keagenan, yaitu karyawan yang kurang ramah terhadap agen, kurang tepat waktu, tidak adanya publikasi kepada Agen Pelayaran Swasta tentang peraturan biaya yang sesuai dengan aturan yang berlaku, untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada Agen Pelayaran Swasta maka Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkalis sebagai salah satu instansi publik harus melakukan berbagai kebijakan yang dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap Agen Pelayaran Swasta dalam memanfaatkan jasa pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka saya tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkalis dalam penerbitan persetujuan berlayar”**.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Dalam penyusunan karya tulis ini, secara garis besar penulis mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkalis dalam penerbitan persetujuan berlayar.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dalam Penerbitan Persetujuan Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkalis.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari Penelitian ini, baik bagi penulis maupun pembaca yaitu antara lain:

#### **a. Bagi Akademik**

Dapat mendokumentasikan menjadi sebuah karya tulis untuk di jadikan referensi bagi taruna/taruni di akademi tentang kualitas pelayanan terhadap Agen Pelayaran Swasta.

#### **b. Bagi Penulis**

Manfaat bagi penulis antara lain :

- 1) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada penulis serta dapat mengsosialisasikan teori yang telah diperoleh.
- 2) Dapat memberi masukan kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu.
- 3) Dapat menjadi sumber referensi untuk yang akan datang.
- 4) Dapat Memenuhi salah satu syarat kelulusan program DIII Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkulu.

#### **c. Bagi Pembaca**

Dapat menginformasikan dan referensi tambahan bagi pembaca tentang kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas IV Bengkulu Dalam Penerbitan Persetujuan Berlayar.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu mempunyai ruang lingkup kerja yang cukup luas dalam pelayanan agen kapal. Disini penulis akan memfokuskan pada kualitas pelayanan yang ruang lingkupnya mencakup pada Penertiban Persetujuan Berlayar. Dengan begitu berdasarkan latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu dalam Penerbitan Persetujuan Berlayar?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami dalam Penerbitan Persetujuan Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bengkulu dalam Penerbitan Persetujuan Berlayar.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar dapat diperoleh suatu penyusunan dan pembahasan karya tulis yang sistematis, terarah pada objek masalah yang dipilih serta tidak bertentangan satu sama lain, maka penulis memberikan gambaran secara garis besar. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**KATAPENGANTAR**

**DAFTARISI**

**BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Tujuan dan kegunaan penelitian
- 1.3 Perumusan masalah
- 1.4 Perbatasan masalah
- 1.5 Sistematika penulisan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

2.3 Gambaran Umum Obyek Penulisan

2.4 Persyaratan System Konseptual

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal penelitian

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **BIODATA PENULIS**

