

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS JASA KEAGENAN  
DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI INAPORTNET DI PT  
BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG**

Oleh:

**KEVIN PANDAPOTAN SINAGA**

**NRP. 18.9620/K**

.M.]

]2

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS JASA  
KEAGENAN DALAM PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI INAPORTNET DI PT BAHARI EKA  
NUSANTARA CABANG BONTANG**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh:**

**KEVIN PANDAPOTAN SINAGA**

**NRP. 18.9620/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**J A K A R T A**

**2022**

**i**

I

1/d  
2

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : KEVIN PANDAPOTAN SINAGA  
NRP : 18.9620/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Jurusan Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHAN  
Judul : UPAYA PENINGKATAN EFEKTIFITAS JASA  
KEAGENAN DALAM PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI INAPORTNET DI PT BAHARI EKA  
NUSANTARA CABANG BONTANG

Jakarta, Agustus 2022  
Pembimbing Penulisan

Pembimbing Materi

Dr. Vidya Selasдини., S.Si.T., M.M.Tr.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP.19831227 200812 2 002

Ardian Tri Bawono, S.E., MM  
Dosen STIP

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasдини., S.Si.T., M.M.Tr.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : KEVIN PANDAPOTAN SINAGA  
NRP : 18.9620/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Jurusan Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
Judul : UPAYA PENINGKATAN EFEKTIFITAS JASA KEAGENAN DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI INAPORTNET DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG

Jakarta, September 2022

Ketua Penguji

Purnama N.F. Lumban Batu, S.Pd., M.Hum  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19830228 200912 2 006

Anggota Penguji I

Irwansyah, SH., MH.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19500706 198003 1 002

Anggota Penguji II

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.T.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa dengan rahmat dan hidayah-NYA maka dapat di selesaikan penulisan skripsi yang diberi judul:

### **“UPAYA PENINGKATAN EFEKTIVITAS JASA KEAGENAN DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI INAPORTNET DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG”**

Skripsi disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Penyusunan dan penulisan skripsi didasari oleh pengalaman-pengalaman penulis ketika melakukan praktek darat di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, disebabkan karena kemampuan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi dapat di buat, terutama :

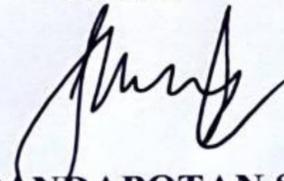
1. Yth. Capt. Sudiono, M. Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth. Ibu Vidya Selasdini, S.S.IT., M.MTR. selaku Dosen Pembimbing materi dan sebagai Ketua Program Studi KALK.
3. Yth. Bapak Ardian Tri Bawono. selaku Dosen Pembimbing Metodologi Penulisan.
4. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, Perwira, Instruktur atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama melaksanakan Pendidikan di STIP.
5. PT Bahari Eka Nusantara yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja nyata (prada) sehingga penulis dapat Menyusun skripsi.
6. Ayahanda Victor dan Ibunda Rita yang telah memberikan kasih sayang serta doa sejak lahir hingga sekarang. Kepada kaka terkasih Lola & Putri yang sudah memberikan semangat dan doa dalam membantu penyusun skripsi.

7. Kepada Salma Nabila Deani pacar teman saya, yang setiap harinya telah banyak membantu, memberi dorongan, dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi.
8. Kepada teman teman satu tim daerah Siantar yang selalu memberikan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman satu bimbingan yang selalu memberikan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi.
10. Kepada teman-teman Datu Maringgit yang selalu memberikan support kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
11. Anak kelas KALK 8 Bravo yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman Angkatan 61 Program Pendidikan Diploma IV yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran ALLAH SWT penulis berharap semoga skripsi dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan manfaat sebagai tambahan yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di dunia pelayaran.

Jakarta, September 2022

Penulis



**KEVIN PANDAPOTAN SINAGA**

**18.9620/k**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I :       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II :       LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Pemikiran .....	16
C. Penelitian Terdahulu.....	18
<b>BAB III :      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	21
B. Metode Pendekatan.....	21
C. Sumber Data .....	24
D. Subjek Penelitian .....	26

E. Teknik Analisis Data .....	26
BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data .....	27
B. Analisa Data .....	36
C. Alternatif Pemecahan Masalah.....	43
D. Evaluasi Pemecahan Masalah.....	44
E. Pemecahan Masalah .....	47
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN.....	48
B. SARAN.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	Gambar Sistem Utama pada Inaportnet..... 14
<b>Gambar 4.1</b>	Struktur Organisasi Perusahaan..... 29
<b>Gambar 4.2</b>	Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Ditolak..... ..39
<b>Gambar 4.3</b>	Layanan BMBB Ditolak..... 40
<b>Gambar 4.4</b>	Layanan BMBB Ditolak..... 41
<b>Gambar 4.5</b>	Layanan PKK Ditolak..... 42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1</b>	Kerangka Pemikiran..... 17
<b>Tabel 2.2</b>	Kerangka Pemikiran..... 18
<b>Tabel 4.1</b>	Jumlah Kunjungan Kapal..... 35
<b>Tabel 4.2</b>	Diagram Fishbone..... 36

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Pemberitahuan Kedatangan Kapal
- Lampiran 2** Laporan Keberangkatan Kapal
- Lampiran 3** Laporan Kedatangan/ Keberangkatan Kapal
- Lampiran 4** Pengesahan Awak Kapal
- Lampiran 5** *Crew List* Berangkat
- Lampiran 6** *E-Port Clearance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua pertiganya merupakan perairan, dan letaknya strategis di persimpangan jalur perdagangan dunia. Oleh karena itu, peran pelabuhan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, mobilitas sosial dan perdagangan di kawasan sangat penting. Oleh karena itu, bagi pemerintah, pelabuhan merupakan faktor penting dalam mengarahkan perekonomian negara.

Pelabuhan adalah pintu gerbang untuk impor dan ekspor barang dari laut atau ke negara-negara di mana peraturan berlaku di semua pelabuhan tempat kapal berlabuh. Kapal-kapal yang berlabuh di pelabuhan tersebut berasal dari perairan domestik maupun internasional. Karena banyaknya kapal yang masuk dan keluar pelabuhan, maka pelabuhan harus mampu melayani kapal dan kargo dengan berbagai ukuran. Selain ukuran pelabuhan, diperlukan sistem operasi kapal untuk mengoperasikan arus lalu lintas kapal di sekitar pelabuhan secara efisien dan efisien sesuai dengan jumlah kapal yang masuk dan keluar pelabuhan.

Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur dan pengendalian untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian dimana salah satu pihak yang dinamakan principal (pemilik) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang direncanakan kepadanya. Tugas agen yaitu melayani kapal dan operasi keagenan untuk pelayanan Anak Buah Kapal (ABK), perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan suku cadang kapal, penyerahan dokumen untuk bukti apabila kapal telah sandar dan keluar di wilayah pelabuhan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang menggabungkan beberapa layanan antara lain Sistem Informasi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (SIMLALA), Sistem Kapal Online, Aplikasi Sertifikat Pelaut, Sistem Informasi Kepelabuhanan, dan sistem yang ada.

PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang adalah salah satu perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal yang menggunakan sistem layanan Inaportnet untuk menunjang kegiatan keagenan kapal di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

Beberapa masalah yang dihadapi dalam proses penyelesaian dokumen kapal menggunakan sistem online antara lain kurangnya kemampuan karyawan dalam penggunaan komputer, koneksi internet yang buruk, kapasitas ukuran dari *file* dokumen-dokumen kapal yang besar, kurang tanggapnya petugas penyelesaian dokumen kapal, sehingga menyebabkan ketidakefisiensian waktu dalam penyelesaian dokumen kapal dan terbatasnya jumlah staf operasional/agen. Hal tersebut mengakibatkan proses *port clearance* menjadi terhambat yang akan berdampak pada *delay* nya kapal, permohonan izin kapal ditolak sistem, proses upload dokumen-dokumen kapal menjadi terhambat dan ketidakefisiensian waktu dalam penyelesaian dokumen kapal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan menganalisis dengan judul penelitian **”Upaya Peningkatan Efektivitas Jasa Keagenan Dalam Penerapan Sistem Informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang”**.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat dikemukakan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terlambatnya proses port clearance
2. Terjadinya delay kapal
3. Permohonan izin kapal ditolak
4. Penyelesaian dokumen lama

## **C. BATASAN MASALAH**

Dalam skripsi ini akan ditemukan adanya permasalahan yang mungkin dapat diangkat dan dibahas, namun diperlukan suatu batasan masalah agar materi yang dibahas nantinya tidak meluas. Adapun batasan masalah pada skripsi ini sebagai berikut :

1. Penyelesaian dokumen kapal secara tepat waktu
2. Penyelesaian inaportnet secara tepat waktu

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Karya tulis ini disusun berdasarkan pengamatan, pengalaman dan pelaksanaan langsung yang didapat penulis pada saat praktek darat (PRADA) dan dipadukan dengan materi yang didapat pada saat dibangku kuliah dan data- data yang diperoleh selama melaksanakan PRADA di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang. Sehingga karya tulis ini dapat terarah:maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem informasi inaportnet?
2. Bagaimana penyelesaian dokumen kapal?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

1. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui alur kegenan menggunakan sistem informasi inaportnet.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.
- c. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

2. Manfaat penelitian ini adalah :

a. Bagi penulis :

Sebagai sarana untuk menerapkan, memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh secara teoritis yang sedikit banyak akan menambah wawasan dan pengembangan pola pikir bagi penulis pribadi.

b. Bagi PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang :

- 1) Memberi masukan- masukan pada perusahaan yang pada akhirnya dapat memberikan nilai tambahan
- 2) Meningkatkan kinerja karyawan yang ada dalam divisi operasional perusahaan

c. Bagi perpustakaan kampus :

Sebagai bahan untuk melengkapi perbendaharaan buku-buku di perpustakaan yang di harapkan dapat berguna sebagai bahan bacaan untuk meningkatkan pengetahuan taruna dan taruni khususnya dan masyarakat pada umumnya.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dimana bab satu dengan bab lainnya saling terkait dan dilengkapi dengan daftar putaka yang secara teori dapat dijadikan referensi oleh penulis dan didukung pula oleh lampiran-lampiran, selanjutnya untuk memudahkan pemahaman secara sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang menjelaskan tentang profil dan kegiatan yang dilakukan oleh PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang, dan permasalahan apa yang menjadi penyebab kendala dalam menggunakan inaportnet.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang baik serta berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang terjadi dan dialami oleh penulis yaitu tentang upaya meningkatkan jasa keagenan dengan sistem informasi inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Mengenai metodologi penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti oleh penulis selama praktek darat selama satu tahun dari bulan Agustus 2020 sampai dengan Agustus 2021 di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang dan teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dan data-data perusahaan yang akan digunakan dalam menyusun skripsi.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis memaparkan deskripsi data yang memuat data-data mengenai profil PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang dan pokok permasalahan yang terjadi yaitu upaya meningkatkan jasa keagenan dengan sistem informasi inaportnet.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang jawaban atas masalah penelitian yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam suatu kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah upaya meningkatkan jasa keagenan dengan sistem informasi inaportnet. Dan saran yang dapat penulis sampaikan adalah bagaimana upaya meningkatkan jasa keagenan dengan sistem informasi inaportnet.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. EFEKTIVITAS**

Menurut Supriyono (2000 : 29) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Pengertian efektivitas sesuai dengan Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 Dalam Jurnal Alisman (2014 : 50) adalah merupakan pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara membandingkan keluaran dengan hasil. Sedangkan secara efektivitas menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, atau dalam bahasa sederhana hal tersebut dapat dijelaskan bahwa: efektivitas dari pemerintah daerah adalah bila tujuan pemerintah daerah tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan.

Menurut Ricard M. Streers (dalam Nadia Azlin,2013:18) mengatakan beberapa ukuran dari efektivitas, yaitu :

- a. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
- b. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan
- c. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
- d. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
- e. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
- f. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi
- g. Stabilitas adalah pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.

- h. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal penbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
- i. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
- j. Motivasi adalah adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan
- k. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan
- l. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Menurut pendapat Edy Sutrisno (2010:125) Ada 7 (tujuh) variable yang mempengaruhi organisasi terhadap efektivitas yaitu :

- a. Struktur
- b. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa
- c. Lingkungan eksternal
- d. Lingkungan internal
- e. Keterkaitan karyawan pada organisasi
- f. Prestasi Karyawan
- g. Kebijakan Manajemen

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2. JASA DAN PELAYANAN

### a. Jasa

Pengertian jasa Menurut Hurriyati (2010:27) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan dan memberikan nilai tambahan serta secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:214) “*Any activity or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not be tied to physical product*”. Dari maksud diatas dapat diketahui jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *ingatable* (tidak berwujud fisik) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terkait maupun tidak dengan produk fisik.

Pengertian Jasa secara umum menurut Stanton (Sigit P,2014), jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasar mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Dalam pengertian yang lain, jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tidak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen atau penerima jasa.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) yang memenuhi kebutuhan konsumen, dan melibatkan interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan serta tidak menghasilkan kepemilikan siapapun.

### b. Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti,2017) mengemukakan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak berwujud.

Menurut Engkos Kosasih, S.E., M.M dan Prof. Capt. Hananto Soewedo, M.Mar. S.E., M.M., Ph D (2007 : 205-207) dalam bukunya “Manajemen

Perusahaan Pelayaran.” Pelayanan jasa yang diberikan oleh agen kapal adalah sebagai berikut :

1) Pelayanan operasional kapal – kapal principal

- a) Port information (*port facility, port formality, custom of the port*)
- b) Melayani keperluan kapal, seperti *bunker, air, provision, repair, maintenance, crewing, surat-surat dan sertifikat kapal.*
- c) Menyelesaikan dokumen, *bill of lading, manifest, stowage plan, crew list, dokumen untuk bongkar dan muat, ship husbanding.*
- d) Permintaan *advance payment* untuk *port expenses, cargo expss,* keperluan kapal.
- e) Memberikan informasi kepada principal, sebagai berikut :

(1) Sebelum kapal tiba.

- i. Port agen melalui general agen memberikan informasi kepada principal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang, peralatan bongkar muat, cargo booking yang sudah pasti, kalkulasi biaya *disbursement.*
- ii. Agen memberitahukan kapaln tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, program bongkar muat.

(2) Waktu kapal tiba.

Port agen memberitahu general agen tentang hari, jam, tiba dan sandar kapal, *bunker on board, rencana bongkar muat dan keadaan muatan kapal.*

(3) Waktu kapal di pelabuhan.

Port agen memberitahu unit general agen tentang hasil bongkar muat dan hambatan bongkat muat.

(4) Waktu kapal berangkat

Port agen memberitahu ke general agen untuk diteruskan ke principal tentang tanggal dan jam selesai bongkat muat / berangkat, draft kapal, bunker on board, jumlah muatan yang dibongkar atau dimuat, sisa ruangan kapal, perkiraan freight, perkiraan biaya *disbursement.*

Selanjutnya port agen segera mengirimkan dokumen bongkar muat (*tally sheet, outurn report, damage cargo list*), dan lain-lain dan dokumen

pemuatan (*stowage plan, copy bill of lading, manifest*), untuk selanjutnya dikirim ke principal dan pelabuhan tujuan.

- a. Memonitor perkembangan muatan.
  - 1) Menjalankan hubungan baik dengan para shipper dan memberi pelayanan informasi kepada consignee.
  - 2) Menandatangani bill of lading atas nama principal.
  - 3) Bila consignee belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizing principal.
- b. Memberikan pelayanan terhadap kapal dan muatan.
- c. Menyelesaikan masalah klaim.
- d. Memberikan pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative* untuk menyelesaikan izin-izin dari instansi-instansi terkait dikantor pelabuhan (dinas perhubungan, direktorat jendral imigrasi, kantor pengawasan dan pelayanan bea cukai, karantina kesehatan pelabuhan, dan lain-lain).

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

### 3. **AGEN**

Menurut Nugroho (2017) teori keagenan menjelaskan bahwa hubungan agensi terjadi ketika *principal* mempekerjakan orang lain (*agent*) untuk memberikan suatu jasa dan kemudian mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan kepada *agent* tersebut. Dengan begitu *agent* dapat memanipulasi pelaporan mengenai perusahaan untuk disampaikan kepada *principal*, hal ini dikarenakan setiap manajer mempunyai kebutuhan ekonomi yang besar, termasuk memaksimalkan kompensasinya dengan cara melakukan praktik manajemen laba. Teori keagenan digunakan untuk memahami isu *corporate governance* dan manajemen laba

Menurut Budi Santosa (2015), Keagenan adalah keterikatan antara dua pihak yang mana satu sering disebut *agent*, yaitu pihak yang diberi kewenangan untuk melakukan perbuatan untuk dan atas nama serta di bawah pengawasan pihak

lain, yaitu *principal*. *Principal* adalah pihak yang memberikan kewenangan pada agen untuk melakukan tindakan tertentu serta melakukan pengawasan tindakan agen, sedangkan pihak yang melakukan transaksi dengan agen disebut dengan *third party*.

Lain halnya dengan Soekardono dalam jurnal Andika Persada Putera(2014 : 268), yang mengatakan bahwa ditinjau dari sudut pemberian perantara, agen keliling tidak berbeda dengan agen perniagaan yang juga menghubungkan pengusaha dengan pihak ketiga, tetapi pedagang keliling terikat dengan ikatan perburuhan dengan majikannya, sedangkan agen perniagaan sebagai perantara yang berdiri sendiri. Hal ini karena perjanjian yang mengikat agen bukan perjanjian perburuhan melainkan perjanjian untuk melakukan pekerjaan.

Pengertian teori agensi menurut Scott (2015) yaitu suatu pengembangan dari teori yang mempelajari suatu desain kontrak dimana para agen (pihak manajemen) bekerja atas nama *principal* (investor). Teori agensi berisi hubungan kontraktual antara dua pihak yaitu agen dan *principal*, dimana investor atau pemilik perusahaan menunjuk agen sebagai manajemen yang mengelola perusahaan atas nama pemilik perusahaan.

Jadi agen merupakan individu atau suatu badan usaha independen yang mewakili perusahaan lainnya/prinsipal sebagai perantara dalam melakukan kegiatan bisnis, misalnya menjual suatu produk, untuk dan atas nama prinsipal kepada pihak ketiga dalam wilayah pemasaran tertentu, sehingga antara agen dan prinsipal mempunyai hubungan yang kuat. Dengan demikian, tugas agen perniagaan itu sebenarnya untuk memperluas pemasaran, hanya tidak berdasarkan hubungan kerja tetapi berdasarkan perjanjian keagenan.

Pihak yang terdapat dalam keagenan terdiri dari:

- a. *Principal*, adalah pihak yang memberi perintah/kuasa kepada agen untuk melakukan perbuatan hukum tertentu dalam hubungannya dengan pihak ketiga. Penunjukan agen oleh prinsipal dilakukan secara tertulis dalam bentuk kontraktual, termasuk hak dan kewajiban masing-masing;
- b. Agen, adalah pihak penerima perintah/kuasa untuk melakukan perbuatan hukum tertentu dalam hubungannya dengan pihak ketiga yang tercantum dalam perjanjian, termasuk hak dan kewajiban masing-masing;

- c. Pihak ketiga, adalah pihak yang melakukan perbuatan hukum atau transaksi dengan agen.

#### 4. KAPAL

Menurut undang-undang RI nomor 17 tahun 2008 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 Suyono (2007:121) Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut maupun di sungai seperti halnya sampan dan perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci.

Menurut Pasal 309 KUHD, kapal adalah semua alat berlayar apapun nama dan sifatnya. Kemudian menurut *Memorie Van Toelichting*(MvT) KUHD, yang dimaksud dengan alat berlayar (*vaartuig*) tersebut adalah semua benda yang dapat berlayar dan bergerak di atas air, bagaimanapun disusun dan diperuntukkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di atas permukaan air.

#### 5. SISTEM INFORMASI

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Berikut ini merupakan penjelesan mengenai sistem informasi, yaitu:

Pengertian sistem informasi menurut Jeperson Hutahaean (2018:13) ialah, suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan.

Abdul Kadir (2014 : 89), “Sistem Informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai”.

Menurut Marimin et all (2016:18) Sistem Informasi adalah merupakan suatu komponen yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan penyampaian informasi dalam perusahaan, yang memproses input berupa sumber data, kemudian diproses dengan komponen *hardware*, *software*, dan *brainware* dan menghasilkan informasi sebagai *output*.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut.

Sistem informasi terdiri dari beberapa komponen (Canggih Ajika Pamungkas, 2017 : 2), antara lain :

1. *Hardware* : CPU, Disk, Terminal, Printer
2. *Personil* : Operator sistem, Penyedia masukan, Pengguna keluaran
3. *Data* : Data yang tersimpan dalam jangka waktu tertentu
4. *Prosedur* : Instruksi dan kebijaksanaan untuk mengoperasikan sistem

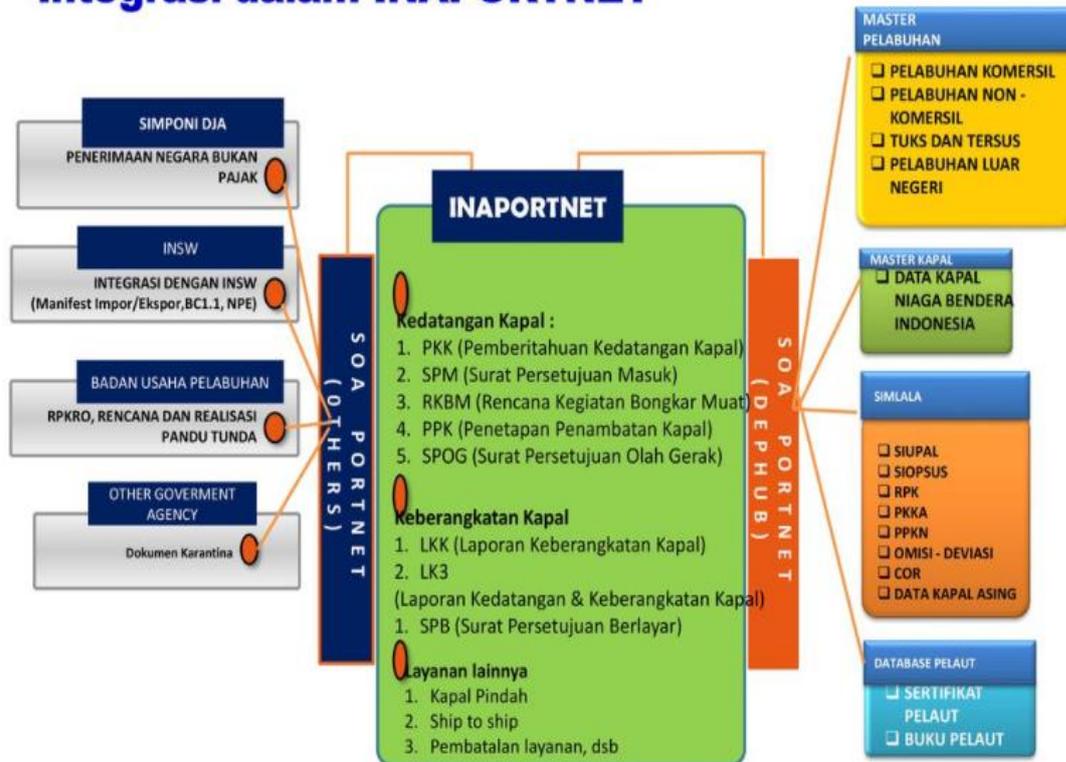
## 6. **INAPORTNET (Indonesia Portnet)**

Menurut Abdy Kurniawan, dkk (2018) Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industry Pelayaran.

Inaportnet merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis Internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dan seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait pelabuhan (PM 157 Tahun 2015).

Inaportnet memungkinkan pengurusan administrasi online terintegrasi untuk surat izin kelayakan berlayar, surat izin kesehatan kapal, surat bebas karantina, entry/exit permit bagi pekerja kapal, serta berbagai izin lain yang diperlukan sebuah kapal untuk sandar atau berlayar. Pemilik atau kapten kapal akan mengetahui dokumen apa saja dan berapa biaya yang diperlukan, serta izin mana yang telah diperoleh dan mana yang tidak. Ini akan mempercepat waktu yang dibutuhkan suatu kapal untuk mendapatkan izin merapat atau pergi dari dermaga.

## Integrasi dalam INAPORTNET



Sumber : <https://www.kapaldanlogistik.com/2022/07/apa-itu-monitoring-inaportnet.html>

**Gambar 2.1 Gambar Sistem Utama pada Inaportnet**

### • Karakteristik dan Manfaat INAPORTNET

Karakteristik dari Inaportnet adalah:

- Berbasis web : Selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja
- Mudah digunakan
- Aman : Pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya
- Cerdas (Intelligent) : Sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.
- Netral : Tidak memihak, sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
- Otomasi Bisnis Proses existing. Sistem hanya mengotomasi/streamline bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku)

g. Layanan terintegrasi.

Dengan ciri tersebut maka Inaportnet akan memberikan manfaat bagi komunitas logistik, antara lain sebagai berikut :

- a. Single submission
- b. Layanan online, Hemat waktu dan biaya Percepatan proses secara keseluruhan
- c. Kemampuan tracing dan tracking.
- d. Minimisasi kesalahan pemasukan data dan dokumen
- e. Menerima integrasi data secara elektronik
- f. Dapat melakukan monitoring atas proses.
- g. Meningkatkan daya saing pelaku industry (sumber: [www.portal.inaportnet.com](http://www.portal.inaportnet.com)) Menurut PM 157 Tahun 2015 penerapan Inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi Pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan sebagaimana dimaksud adalah:
  - a. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama
  - b. Kantor Kesyahbandaran Utama
  - c. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
  - d. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/Kantor Pelabuhan
  - e. Kantor Pabean
  - f. Kantor Kesehatan Pelabuhan
  - g. Balai karantina Pertanian
  - h. Kantor Karantina Ikan dan Pengawasan Mutu Ikan
  - i. Kantor Imigrasi
  - j. Badan Usaha Pelabuhan
  - k. Perusahaan Angkatan Laut Nasional di Pelabuhan
  - l. Perusahaan Bongkar Muat di Pelabuhan.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

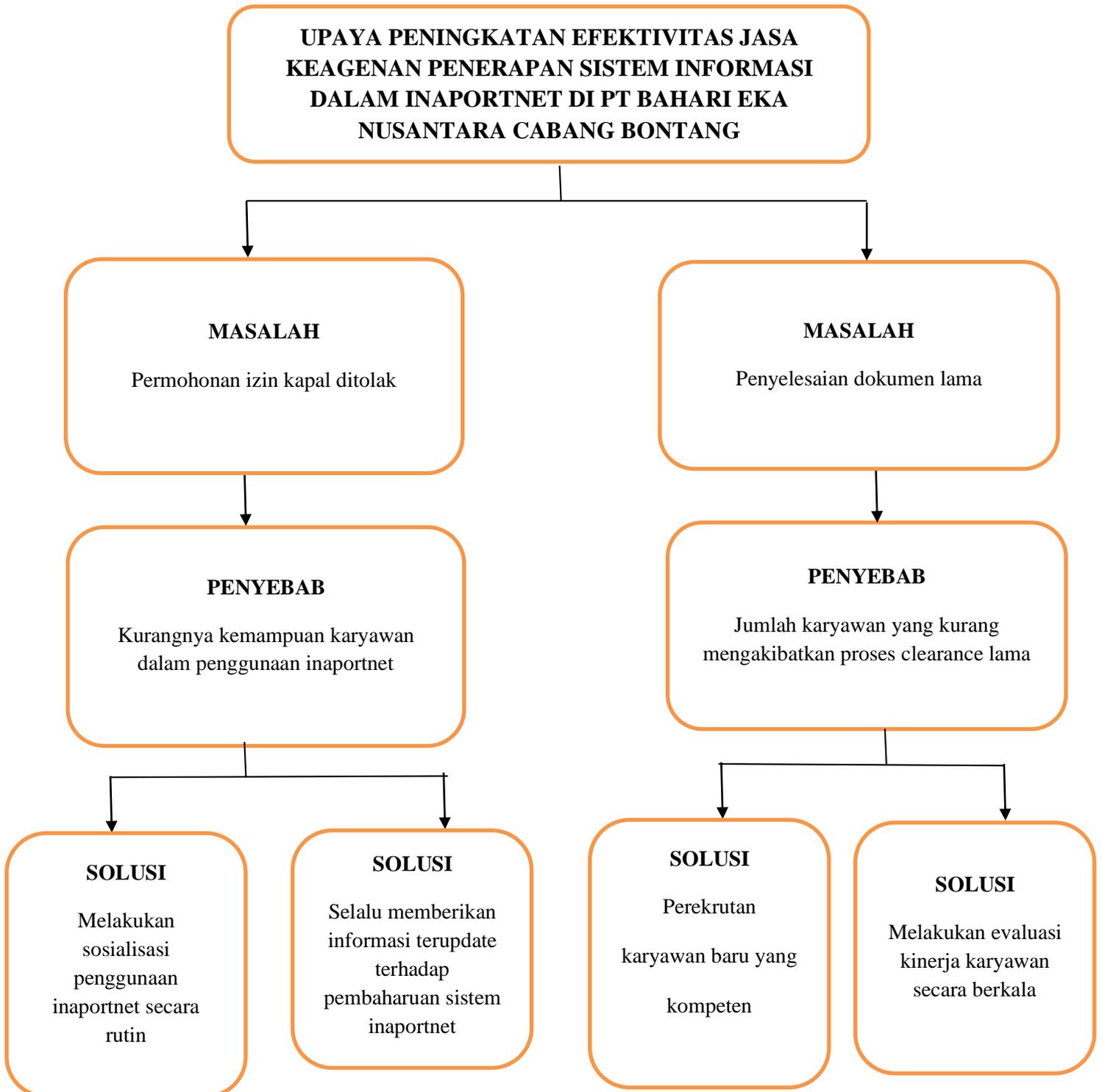
Menurut Sugiyono (2019:95) Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai : “Upaya Peningkatan Efektivitas Jasa Keagenan Penerapan Sistem Informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang ”. Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab yang mempengaruhi sistem informasi terhadap efektifitas jasa keagenan. Untuk mengatasi hambatan tersebut perlunya memperbaiki kinerja pelayanan pada jasa keagenan kapal.

Maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut :

**TABEL 2.1**

**KERANGKA PEMIKIRAN**



### C. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan tinjauan penelitian yang sejenis dengan penelitian yang diambil oleh penelitian sebagai acuan atau referensi untuk perancangan sistem. Dan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yusuf Romadhon	Optimalisasi Pelabuhan Tanjung Priok Menuju Pelabuhan Berkelas Dunia (2018)	Pelayanan inaportnet di pelabuhan tanjung priok Jakarta masih banyak dikeluhkan oleh perusahaan pelayaran dan keagenan kapal. Sejumlah perusahaan keagenan kapal mengatakan pelayanan menggunakan sistem inaportnet di pelabuhan tersibuk di Indonesia itu membutuhkan waktu lebih dari 5 jam. Maka dapat disimpulkan bahwa pelabuhan tanjung priok masih harus terus berbenah guna bisa menjadi pelabuhan yang berkelas dunia. Ha ini tidak mudah karena harus mendapat dukungan dari berbagai <i>stake holder</i> yang ada. Tidak hanya PT Pelindo 2 sebagai operator pelabuhan, tapi semua pihak terkait seperti pemerintah Indonesia, subkon PT Pelindo 2, juga karyawan PT Pelindo.
2	Budi Sitorus, Tulus Irpan	Evaluasi Manajemen Sistem Informasi dan	Sistem informasi teknologi di pelabuhan atau yang lebih dikenal

	Harsono Sitorus, dan Prasadja Ricardiant	Teknologi Informasi	dengan Inaportnet yang digunakan untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, saat ini masih dilaksanakan secara bertahap di 6 pelabuhan yaitu Pelabuhan belawan, tanjung priok, tanjung perak, pelabuhan makasar, tanjung emas dan bitung. Implementasi terhadap Inaportnet perlu didukung oleh campur tangan pemerintah dalam meningkatkan serta perbaiki mutu yang meliputi aspek connectivity, penyediaan akses di pelabuhan, penguatan data network di area pelabuhan, pengadaan konten untuk dapat menginstal SSID pada setiap akses point di pelabuhan, menghadirkan fasilitas e-commerce dan pengelolaan access point untuk intranet dan internet.
3	Vega F. Andromeda, dan I Made Wahyu S. Putra	Efektifitas Penyelesaian Clearance Dengan Sistem Inaportnet Guna Memperlancar Estimated Time Departure (2020)	Proses penyelesaian clearance kapal pada PT Dharma Lautan Utama Cabang Surabaya telah berubah dari sistem manual menjadi sistem online atau menggunakan Inaportnet. Penyelesaian clearance kapal menggunakan sistem inaportnet melalui beberapa tahap yakni, persiapan, proses clearance in, mulai dari sebelum kapal datang dan pada saat kapal sandar di pelabuhan, dan proses clearance out. Agen mengajukan layanan kapal keluar

			<p>melalui sistem Inaportnet dengan mengupload data agar bisa di akses oleh penyelenggara pelabuhan. Pelindo, beberapa LKK, dan LK3. Setelah semua dokumen clear dan dokumen selesai diperiksa, agen membawa kembali dokumen ke atas kapal untuk diserahkan kepada nakhoda dan dokumen kapal diperiksa kembali oleh nakhoda.</p>
--	--	--	--

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada semester V dan semester VI pada saat penulis melaksanakan PRADA (Praktek Darat) di perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang selama 12 bulan. Terhitung mulai dari bulan Agustus 2020 s.d. Agustus 2021.

##### **2. Tempat Penelitian**

Berikut adalah profil perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang

Nama Perusahaan	: PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang
Alamat	: Perum HOP IV, Jln Sungai Mahakam No.119, Kelurahan Kanaan, Kecamatan Bontang Barat, Kalimantan Timur
Jenis Perusahaan	: Keagenan
Telepon	: +62 548 23467
Website	: <a href="http://www.benlineagencies.com">http://www.benlineagencies.com</a>
Email	: <a href="mailto:bon-portservices@benline.co.id">bon-portservices@benline.co.id</a>

#### **B. METODOLOGI PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

##### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut David Williams (1995) penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. Tentu saja dilakukan secara alamiah atau natural, hasil penelitiannya pun juga ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan.

Sedangkan menurut Moloeng (2007:6) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada konteks khusus yang dialami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi social untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Penulisan sebuah skripsi menentukan suatu penelitian akan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu agar nantinya dapat diperoleh suatu kebenaran yang nyata juga mengacu pada permasalahan yang akan dibahas dan akan dibuktikan . Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

### **a. Observasi**

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Menurut Widoyoko (2014:46) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang Nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

Menurut Nawawi dan Martini observasi adalah pengamatan sekaligus pencatatan secara urut yang terdiri dari unsur-unsur yang bermunculan dalam suatu fenomena-fenomena dalam objek penelitian.

Dapat disimpulkan dari pengertian di atas observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Penulis melakukan observasi objek yang menjadi pengamatan dalam penelitian ini adalah dengan melihat atau mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* oleh PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang untuk memperoleh gambaran upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan jasa tersebut.

b. Studi Pustaka

Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepastakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian

Menurut Nazir (2013, H. 93), teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Studi pustaka atau kepastakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Penyusunan skripsi ini menggabungkan antara teori-teori yang diperoleh dari buku dan pengalaman penulis. Mencari berbagai referensi melalui website yang terpercaya adalah salah satu cara yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Sulisty Basuki mengartikan dokumentasi sebagai pekerjaan mengumpulkan, menyusun dan mengelola dokumen literer yang mencatat segala aktivitas manusia dan yang dianggap berguna untuk dijadikan sebagai bahan dan penerangan mengenai berbagai soal.

Menurut Otlet “ International Economic Conference” (1905) definisi dokumentasi adalah kegiatan yang berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penemuan kembali serta penyebaran dokumen.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mendukung data dan informasi yang penulis sajikan guna melengkapi penulisan skripsi, karena peneliti telah mengamati, melihat beberapa dokumen-dokumen dan tabel. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang objek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

### **C. SUMBER DATA**

Pengertian sumber data menurut Suharsimi Arikunto (2013:72) adalah:”Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah sbujek dari mana data dapat diperoleh”. penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka.

Menurut Nasehudin dan Gozali (2012). Dalam pelaksanaan suatu penelitian hal yang diperhatikan ialah ketersediaan data-data yang ditubuhka untuk menyelesaikan suatu rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Bambang Supomo (2013:142) adalah Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapata diperoleh

Dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data tersebut diperoleh. Pengumpulan data merupakan bagian yang sangat pentingnya dan harus ada didalam penelitian ilmiah, karena teknik pengumpulan data dapat berpengaruhnya berhasil atau tidaknya penelitian.Berikut adalah pengertian jenis dan primer dan sekunder :

#### **1. Data Primer**

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah : “ Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)”

Menurut Hasan (2002:82) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian

atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Menurut Danang Sunyoto (2013:21), Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumbernya.

Dari defenisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data primer merupakan data yang langsung dapat dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi terhadap pihak perusahaannya langsung seperti di perusahaan penulis melakukan praktek proses clearance tidak berjalan dengan lancar .

## 2. Data Sekunder

Menurut Hasan (2002:58) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku dan lainnya.

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah: “Data skunder merupakan data primer yang telah dilah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram.

Dari defenisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian. Yang dikategorikan sebagai data sekunder, misalnya melalui catatan atau arsip perusahaan dengan cara membaca, mempelajari dan memahaminya.

#### D. SUBJEK PENELITIAN

Penulis mencamtukan populasi tentang jumlah *clearance in* selama 1 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020-2021. Sample yang digunakan adalah data kunjungan kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang periode 2020-2021.

#### E. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut nana sudjana (2016:27) “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya dan tau susunannya.

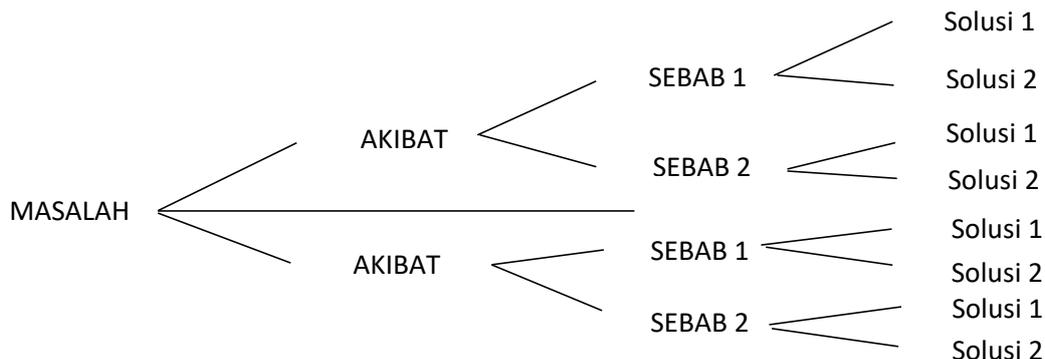
Menurut Bernard (2012: p130) data adalah fakta kasar mengenai orang,tempat,kejadian dan sesuatu yang penting diorganisasikan. Sekumpulan fakta ataupun angka dan dapat diolah menjadi informasi yang berguna.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tersebut.

Dalam penulisan skripsi ini teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis tulang ikan (*fishbone*). Analisis *fishbone* adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang ada.

Berikut faktor-faktor yang dilakukan:

1. Pengumpulan data dari perusahaan tempat penulis melakukan praktek
2. Rekomendasi dan Implementasi
3. Identifikasi akar masalah.
4. Menggambarkan bagan faktor penyebab



## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

Dalam memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi mengenai data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini:

##### **1. Profil Perusahaan**

PT Bahari Eka Nusantara merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa keagenan kapal yang meliputi pelayanan kapal itu sendiri, muatan yang diangkut, *crew* kapal, dan masalah logistik untuk kapal. Perusahaan yang berasal dari Inggris ini yang lebih dikenal dunia internasional dengan nama BEN LINE AGENCIES, memiliki cabang di berbagai Negara salah satunya di Indonesia.

PT Bahari Eka Nusantara cabang Bontang adalah salah satu cabang perusahaan yang berada di wilayah Bontang, Kalimantan Timur. PT Bahari Eka Nusantara ini didirikan berdasarkan akte notaris No.02 yang didirikan pada tanggal 23 November 2005 dari Notaris Elly Halida, S.H.

Perusahaan PT Bahari Eka Nusantara cabang Bontang melayani kapal-kapal General Cargo khususnya yang mengangkut equipment dan material untuk proyek pembangunan di wilayah Bontang. Hal ini mengakibatkan PT Bahari Eka Nusantara cabang Bontang sering ditunjuk oleh *principal* untuk melayani kapal-kapalnya khususnya pada divisi *boarding agent* untuk mengurus dan memonitor selama kegiatan bongkar muat berlangsung di *anchorage* maupun di pelabuhan.

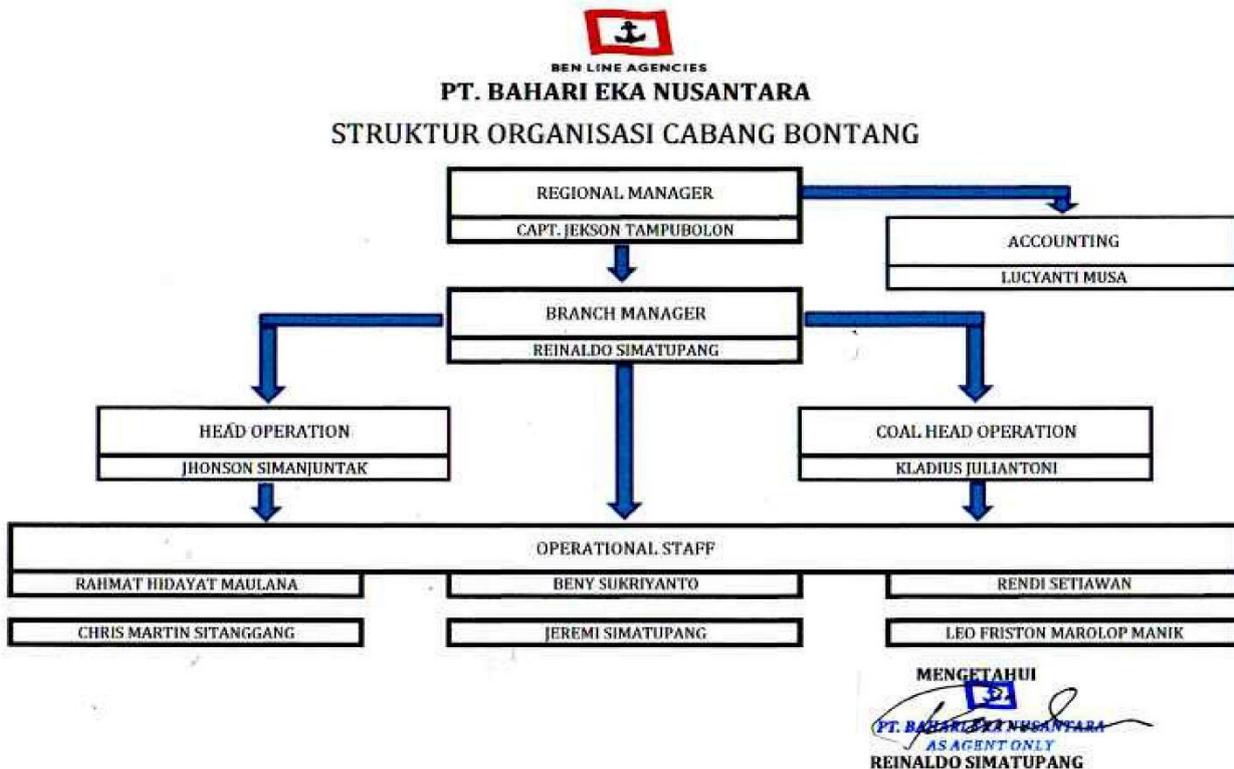
Penulis akan menjelaskan peningkatan jumlah kunjungan kapal ,waktu pelayanan dokumen *clearance* kapal kegiatan pelayanan kedatangan kapal, pelayanan selama kapal sandar dan pelayanan keberangkatan kapal, sebelumnya penulis akan menjelaskan pengertian *clearance in* dan *clearance out*. *Clearance in* adalah penyelesaian segala sesuatu yang berhubungan dengan dokumen-dokumen kapal, muatan dan kru di atas kapal pada waktu kedatangan kapal. *Clearance Out* adalah pengurusan dokumen kapal, muatan dan kru kapal pada waktu kapal mau keluar.

PT Bahari Eka Nusantara bergerak maju dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, memperluas jangkauan layanan dan jangkauan pelabuhan kami untuk memenuhi persyaratan global yang terus berubah dari industri perkapalan. PT Bahari Eka Nusantara menyediakan jasa keagenan kapal untuk kapal – kapal yang berlabuh di suatu pelabuhan di Indonesia. PT Bahari Eka Nusantara adalah sebagai *Handling Agent* di pelabuhan Indonesia baik sebagai pelabuhan umum ataupun pelabuhan khusus.

## 2. Data SDM PT Bahari Eka Nusantara

Perusahaan cabang ini dipimpin oleh Kepala Cabang ,berikut struktur organisasi dari PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : Struktur Organisasi PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang

### a. Kepala Cabang

- 1) Memotivasi semua manajer dan menjamin bahwa semua manajer mengetahui pekerjaan dan tujuannya.
- 2) Mengkoordinasi semua manajer untuk menjamin agar setiap divisi menjalankan dengan benar setiap kebijakan yang digariskan manajemen serta keputusan-keputusan dalam rapat tahunan, membangun hubungan baik dengan Direktur utama, pejabat-

pejabat pemerintah yang terkait dengan kegiatan bisnis serta para supplier.

- 3) Melakukan perbandingan seluruh biaya operasional maupun biaya pendukung dan menentukan biaya yang paling efisien guna menyelamatkan keuangan perusahaan
- 4) Memberikan laporan pekerjaan kepada Direktur Utama setiap bulan dan membuat rekomendasi guna meningkatkan bisnis.
- 5) Menyiapkan dan melaksanakan agenda pengembangan usaha, baik jangka pendek (setahun sekali), menengah (5 tahunan) maupun jangka panjang.

**b. Kepala Operasional**

- 1) Memimpin dalam setiap divisi masing-masing dan bertanggung jawab atas segala macam masalah yang ada di divisi tersebut.
- 2) Mengendalikan dan mengatur divisi terkait
- 3) Mengevaluasi kinerja divisi yang dibawahinya agar selalu bisa memperbaiki apabila ada kekurangan pada divisi yang terkait
- 4) Membangun kepercayaan dengan karyawan agar terhindar dari kesenjangan jabatan di kantor.

**c. Kepala Operasional**

- 1) Bekerja atas perintah atasan
- 2) Melaksanakan seluruh program yang dibuat oleh atasan dengan maksimal dan penuh tanggung jawab.
- 3) Mampu bekerja apapun risikonya
- 4) Menaati seluruh peraturan yang dibuat oleh perusahaan
- 5) Menjaga fasilitas pendukung kegiatan operasional perusahaan dengan baik
- 6) Mampu beradaptasi dengan lingkungan
- 7) Mengerti situasi dan kondisi yang sedang dialami perusahaan
- 8) Berkoordinasi kepada atasan apabila ada masalah ketika bekerja
- 9) Sharing kepada pimpinan ketika memiliki ide yang bisa mengembangkan potensi perusahaan

### 3. SISTEM APLIKASI INAPORTNET

#### a. Pelayanan Kapal Masuk

Ketika kapal dari suatu Negara memasuki negara lain (pelabuhan), kapal tersebut harus memenuhi setiap ketentuan pelabuhan yang menjadi tujuannya. Hal ini merupakan bagian dari proses *port clearance* sebagai kedaulatan suatu Negara. Pihak pelayaran harus mampu melayani kapal yang diageninya sesuai dengan prosedur pelayanannya sehingga ketika kapal tiba dan hendak berlabuh, tidak menemukan kesulitan yang akan berakibat lamanya mekanisme proses bongkar muat pelabuhan.

Berikut proses kedatangan sarana pengangkut :

- 1) Penyampaian pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) atau Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) dilakukan oleh pihak pelayaran dalam hal ini agen secara elektronik melalui sistem portnet. Batasan waktunya adalah 1 x 24 jam sebelum kapal tiba. Dokumen PKK digunakan untuk kapal trayek nasional dan dokumen RKSP digunakan untuk trayek internasional.
- 2) Jawaban atau respon atas PKK/RKSP yang dilakukan pihak pelayaran dari Direktorat Jenderal Bea Cukai (DJBC) dalam bentuk dokumen BC.1.0 dan dari Pelindo dengan memberikan nomor urut kedatangan kapal (UKK) dan informasi penggunaan tambatan secara grafis (*berthing window*) melalui portnet. Batasan waktunya adalah paling lambat 1 jam sejak PKK/RKSP diterima.
- 3) Penyampaian permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) yang diintegrasikan menjadi dokumen tunggal pelayanan kapal di Pelabuhan. (*Port Single Administration Document*) yang kemudian diikuti dengan pengiriman manifest. Batasan waktunya adalah paling lambat 12 jam sebelum kapal tiba. Pada bagian ini merupakan permintaan pelayanan kepada seluruh instansi terkait di pelabuhan (*Government Agencies*).
- 4) Jawaban atau respon atas PSAD yang di *upload* pada portal Portnet berupa perizinan dari seluruh instansi terkait di pelabuhan
  - a) Ditjen BC dengan dokumen BC.1.1
  - b) Izin Karantina Tumbuhan

- c) Izin Karantina Hewan
- d) Izin Karantina Ikan
- e) Izin Exit Permit Imigrasi
- f) Izin Bongkar muat barang berbahaya dari ADPEL
- g) Izin Kantor Kesehatan Pelabuhan (*Free Pratique*)

Paling lambat 5 jam sejak PSAD diterma secara bersamaan (simultan). PPKB/PSAD diambil dari portal Portnet (*web service*) kemudian diolah oleh masing-masing *in house system* GA dan hasilnya dikirim balik ke portal Portnet sebagai respon. Bimana dalam waktu 5 jam tidak ada respon maka disepakati GA yang bersangkutan telah menyetujui.

- 5) Penetapan pelayanan labuh, pandu, tunda & tambat (PPKB-D) oleh PELINDO setelah mendapatkan izin/rekomendasi pada perizinan *Government Agencies* (GA). Paling lambat 1 jam sejak batas waktu respon GA terpenuhi. Di dalam *in house system* PELINDO sebelumnya dilaksanakan pengecekan terhadap :
  - a) Kesiapan sarana pemanduan dan penambatan kapal
  - b) Posisi Piutang, saldo CMS atau pelunasan upper dari perusahaan pelayaran yang bersangkutan.
- 6) Penerbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) untuk gerakan masuk dari tempat labuh ke kolam tambatan dan Adpel. Paling lambat 1 jam sejak respon penetapan tempat tambat dari PELINDO diterbitkan. Kelengkapan dokumen perusahaan pelayaran dan kapal (SIUPAL, PKKA) diintegrasikan dengan *data base master* perusahaan pelayaran standar nasional yang dikelola Ditjen Hubla via portal Portnet.
- 7) Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK), pemanduan dan Penambatan kapal oleh PELINDO. Paling lambat 30 menit sejak SPOG diterbitkan oleh Adpel. *Service Level Agreement* (SLA) pelayanan pemanduan dan penambatan secara rinci diatur dalam sistem dan prosedur internal PELINDO, demikian juga SLA untuk pengolahan dokumen realisasi pelayanan.

## **b. Pelayanan Kapal Pindah**

Ketika kapal masuk dalam suatu pelabuhan dan sudah melakukan proses penyandaran, tidak tertutup kemungkinan terjadi perubahan tempat tambat yang menyebabkan kapal harus berpindah. Dalam hal ini umumnya lebih disebabkan karena kurang siapnya infrastruktur pelabuhan sehingga ketika kapal sudah sandar terpaksa harus pindah.

Berikut proses Perpindahan Kapal :

- 1) Penyampaian Permintaan Kapal Pindah pada dokumen PSAD/PPKB dari Perusahaan Pelayaran (Agen). Paling lambat disampaikan 4 jam sebelum kapal bergerak dari tempat tambat pertama atau sebelumnya ke tempat tambat kedua atau berikutnya. Pada *in house* Pelindo mengecek sarana pemanduan dan penambatan serta penyediaan informasi posisi penggunaan tambatan secara grafis via portal Portnet.
- 2) Penetapan pelayanan pandu, tunda dan tambat untuk kapal pindah (PPKB-D) oleh Pelindo. Paling lambat 1 jam sejak PPKB/PSAD diterima. Pada *in house system* Pelindo dilakukan pengecekan saldo CMS, posisi piutang dan pelunasan *upper* Perusahaan Pelayaran (Agen) yang bersangkutan.
- 3) Penertbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) dari Adpel. Paling lambat 1 jam sejak respon penetapan pelayanan pandu, tunda dan tambat diterbitkan oleh Pelindo. Sebelum penerbitan SPOG dimungkinkan ada pengecekan fisik kapal oleh Adpel terkait dengan keseimbangan kapal, posisi muatan diatas kapal, dan lain-lain.
- 4) Penerbitan Surat Perintah Kerja pemanduan dan penambatan paling lambat 30 menit sejak SPOG diterbitkan Adpel. *Service Level Agreement* (SLA) pelayanan pemanduan dan penambatan secara terinci dalam sistem dan prosedur internal Pelindo.

## **c. Pelayanan Kapal Keluar**

Setelah proses bongkar muat pelabuhan makan pihak Perusahaan Pelayaran harus mempersiapkan segala macam dokumen yang digunakan dalam proses keberangkatan kapal dan kepanduan agar kapal dapat keluar dari pelabuhan. Berikut proses keberangkatan kapal :

- 1) Penyampaian Permintaan Pelayanan Kapal keluar pada dokumen PSAD dari perusahaan Pelayanan via Portal Portnet. Paling lambat 6 jam sebelum kapal bergerak dari tempat tambat ke laut
- 2) Penerbitan Surat Izin Kesehatan Berlayar (SIKB) dan izin *exit permit* bagi crew kapal dari kantor imigrasi. Paling lambat 1 jam sejak PSAD diterima. Surat Izin Kesehatan Berlayar (SIKB) dan izin *exit permit* dapat diinformasikan lebih awal ke Pelabuhan tujuan via Portal Portnet.
- 3) Penyampaian dokumen manifest (*outward manifest*) dari Perusahaan Pelayanan (Agen). Paling lambat 1 jam sejak bongkar muat selesai dilaksanakan. Dokumen yang dikeluarkan diperiksa kembali sebagai realisasi muat dari Pelindo.
- 4) Penerbitan dokumen BC.1.1 oleh Ditjen Bea Cukai. Paling lambat 1 jam sejak dokumen manifest diterima. Dokumen manifest dapat diinformasikan lebih awal ke pelabuhan tujuan.
- 5) Penerbitan Surat Izin Berlayar (SIB) dari Adpel. Paling lambat 1 jam sejak BC.1.1 diterbitkan . Surat Izin Berlayar (SIB) dapat diinformasikan ke Adpel pelabuhan tujuan.
- 6) Penetapan Pelayanan Pandu dan Tunda (PPKB-D) oleh Pelindo. Paling lambat 30 menit sejak SIB diterbitkan.
- 7) Penerbitan surat SPK Pandu dan tunda oleh Pelindo. Paling lambat 30 menit sejak PPKB-D ditetapkan. *Service Level Agreement (SLA)* pelayanan pemanduan dan penundaan diatur oleh sistem dan prosedur internal Pelindo, termasuk SLA proses pengolahan dan realisasi pelayanan sampai dengan penerbitan nota tagihan jasa kapal dan pelunasannya.

#### **4. Data Jumlah Kunjungan Kapal**

Berikut adalah tabel data jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang periode Agustus 2020- Agustus 2021

**TABEL 4.1**  
**JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT**  
**BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG PERIODE**  
**2020-2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kunjungan Kapal</b>
Agustus 2020	12
September 2020	15
Oktober 2020	15
November 2020	12
Desember 2020	10
Januari 2021	9
Februari 2021	10
Maret 2021	16
April 2021	19
Mei 2021	20
Juni 2021	22
Juli 2021	21
Agustus 2021	23

*Sumber: Diolah dari Divisi Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Bontang 2020-2021*

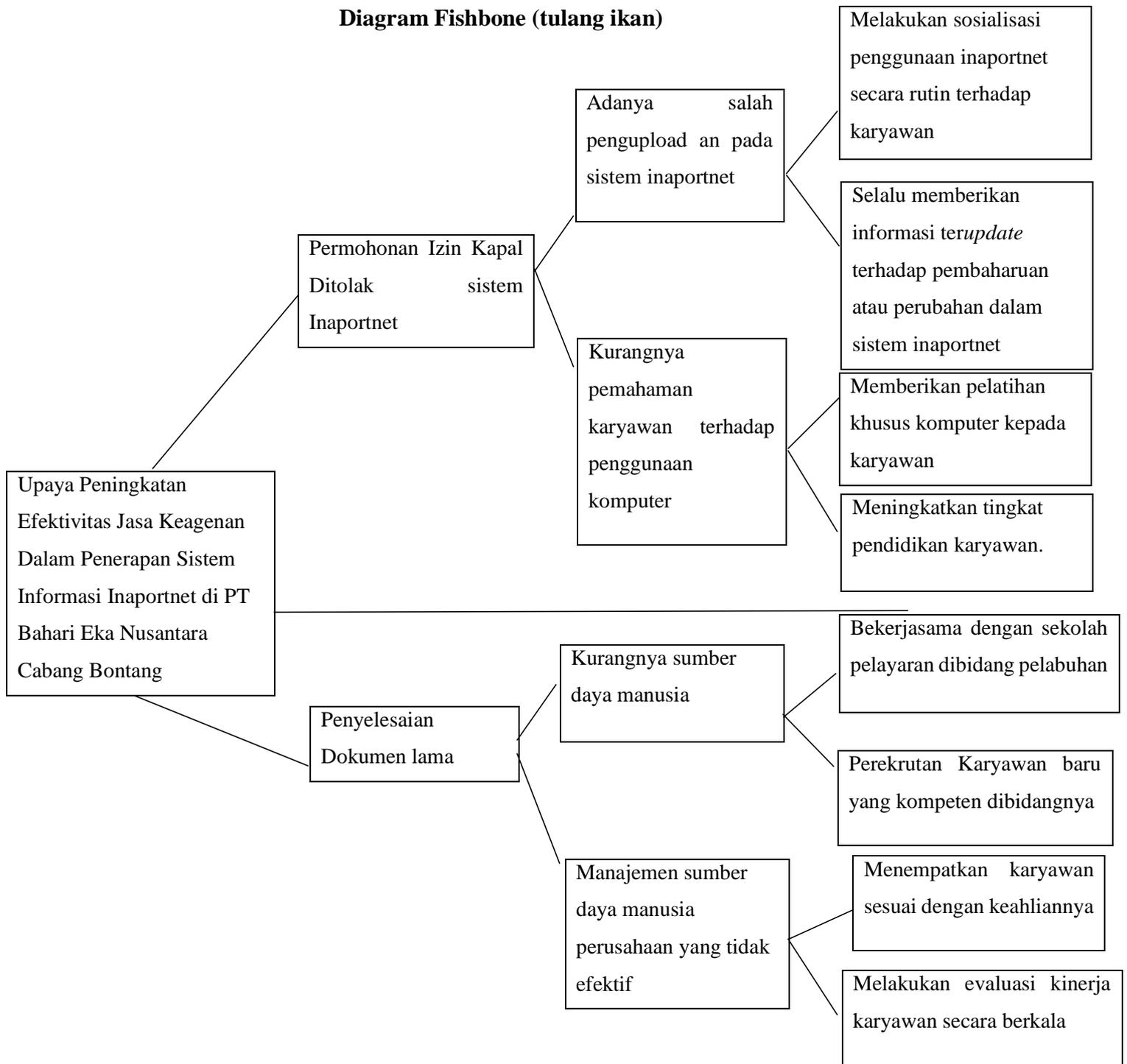
Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Kunjungan Kapal di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang mengalami perubahan setiap bulannya. Kunjungan Kapal yang stabil di bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2020 dan sempat mengalami penurunan pada bulan Januari dan Februari 2021, namun dengan adanya sistem inaportnet yang membantu kinerja karyawan dengan baik menjadikan kenaikan yang bertahap dan mengalami kenaikan dimulai pada bulan Maret hingga ke bulan Agustus 2021.

## B. ANALISIS DATA

Berdasarkan data yang telah diuraikan, maka penulis akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan teknik analisis *fishbone* (tulang ikan) yang memperlihatkan hubungan antara permasalahan yang dihadapi dengan kemungkinan penyebab-penyebab dan faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

**Diagram Fishbone (tulang ikan)**



Dari diagram diatas dapat disimpulkan Upaya Peningkatan Efektivitas Jasa Keagenan Dalam Penerapan Sistem Informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang ada 2 masalah yang di alami perusahaan, yaitu :

1. Permohonan Izin Kapal Ditolak  
Ditolaknya permohonan izin kapal disebabkan oleh :
  - a) Adanya salah pengupload an pada sistem inaportnet  
Adanya kesalahan pengupload an akan mempengaruhi proses pada sistem inaportnet karea akan mengakibatkan ditolakny permohonan , sehingga akan memakan waktu yang cukup lama
  - b) Kurangnya pemahaman karyawan terhadap penggunaan komputer  
Karyawan yang kurang memahami penggunaan komputer sangat berdampak pada penggunaan sistem inaportnet karena sistem inaportnet menggunakan media komputer.
2. Penyelesaian Dokumen Lama  
Sumber daya manusia atau karyawan yang ada di perusahaan adalah salah satu penunjang suksesnya pekerjaan . Tetapi didalam perusahaan tempat pratek penulis mengalami kendala dengan sumber daya manusia yang ada di perusahaan yang disebabkan oleh :
  - a) Tidak adanya karyawan yang ahli dibidang sistem informasi inaportnet  
Dengan tidak adanya tenaga ahli karyawan dibidang sistem informasi inaportnet ini sehingga mengalami kendala pada saat proses penggunaan sistem inaportnet , karena penggunaan sistem inaportnet membutuhkan kemampuan yang mumpuni mengolah data pada sistem tersebut.
  - b) Manajemen sumber daya manusia perusahaan yang tidak efektif  
Hal ini disebabkan kurangnya evaluasi dari perusahaan terhadap kendala-kendala apa yang dialami karyawan selama bekerja di perusahaan.

## **1. Hasil Observasi**

Dari hasil observasi diatas yang membahas Upaya Peningkatan Efektivitas Jasa Keagenan Dalam Penerapan Sistem Informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang faktor masalah nya adalah :

- a) Rendahnya Pengetahuan Karyawan Terhadap sistem informasi inaportnet  
Inaportnet adalah sistem terbaru yang berbasis online dari Kantor syahbandar dan baru diterapkan di pelabuhan Bontang pada Januari 2020. Dengan begitu karyawan belum sepenuhnya mengetahui penggunaan aplikasi inaportnet yang disebabkan oleh kurang nya pengetahuan karyawan terhadap komputer & sosialisasi yang dilakukan tidak optimal . Karena peralihan dari sistem manual

ke online ini para karyawan kerap mengalami keterlambatan pada proses *clearance in* maupun *clearance out* karena belum memahami aturan dan alur daripada aplikasi inaportnet tersebut. Seperti pada pengupload an data kapal, jika *file* data kapal terlalu besar maka aplikasi inaportnet tidak akan merespon maka *file* tersebut terlebih dahulu perlu di kompres agar lebih kecil lagi supaya aplikasi inaportnet dapat merespon.

b) Jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas

Dikarenakan jumlah kunjungan kapal yang di ageni oleh PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang sangat tinggi jumlah karyawan sangat mempengaruhi proses *clearance in* maupun *clearance out*. Sering terjadi jika pada hari yang sama ada 2 kapal yang akan melakukan *clearance in* maupun *clearance out* pada waktu yang sama. Dengan jumlah karyawan dan kemampuan yang belum memadai terhadap sistem inaportnet, sehingga karyawan akan kewalahan untuk mengurus proses *clearance* yang dapat mengakibatkan salah penguploadan data pada aplikasi inaportnet. Dan hal tersebut akan berakibat *delay* pada proses *clearance* dikarenakan akan meminta proses perbaikan pada pihak terkait yaitu pihak syahbandar.

## **2. Hasil Studi Dokumentasi**

Pada skripsi ini penulis mengumpulkan data-data yang didapat selama praktek di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang, penulis memperoleh data-data pendukung dari PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang. Penulis melampirkan foto-foto kegagalan yang terdapat dalam inaportnet pada saat penulis praktek di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

**Gambar 4.2 Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Ditolak**

Layanan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal

Daftar Permintaan Layanan

Menampilkan 1-20 dari 553 item.

#	NOMOR LAYANAN	NOMOR PKK	NAMA KAPAL	TANDA PENDAFTARAN KAPAL	TANGGAL REGISTRASI	STATUS PROSES
1	BLN.IDBXYT.2208.000166	PKK.LN.IDBXYT.2208.000124	MV. LIMNOS	9566552	2022-08-12 14:41:49	Pengajuan Keperluan Ditolak
2	BLN.IDBXYT.2208.000148	PKK.LN.IDBXYT.2208.000032	MV. ZHONG MENG HANG LIAN	9260122	2022-08-12 06:59:48	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
3	BLN.IDBXYT.2208.000114	PKK.LN.IDBXYT.2207.000225	MV. POAVOSA WISDOM VI	9589724	2022-08-09 18:48:15	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
4	BON.IDBXYT.2208.000066	PKK.DN.IDBXYT.2208.000009	MERATUS SANGATTA	2011 Ka No. 4786/L	2022-08-06 04:31:12	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
5	BLN.IDBXYT.2208.000037	PKK.LN.IDBXYT.2207.000367	MV. SHUN XIN	9454656	2022-08-04 02:15:37	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
6	BLN.IDBXYT.2208.000026	PKK.LN.IDBXYT.2207.000239	MV. SIMPLE HONESTY	9839806	2022-08-02 15:50:31	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
7	BLN.IDBXYT.2208.000025	PKK.LN.IDBXYT.2207.000302	M/V FU XING HAI	9134969	2022-08-02 15:07:01	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
8	BLN.IDBXYT.2208.000024	PKK.LN.IDBXYT.2207.000363	MV. LIANSON DYNAMIC	9299305	2022-08-02 14:28:28	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
9	BON.IDBXYT.2208.000027	PKK.DN.IDBXYT.2207.000334	RED ROVER	2012 Ka No. 5266/L	2022-08-02 10:33:41	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
10	BON.IDBXYT.2208.000023	PKK.DN.IDBXYT.2207.000334	RED ROVER	2012 Ka No. 5266/L	2022-08-02 09:06:20	Pengajuan Keperluan Ditolak
11	BLN.IDBXYT.2207.000401	PKK.LN.IDBXYT.2207.000306	MV. YU QIANG	9644770	2022-07-31 11:22:18	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3
12	BLN.IDBXYT.2207.000397	PKK.LN.IDBXYT.2207.000304	MV. JIE LI	9216456	2022-07-30 02:33:25	SPB dan LKK Ditetapkan Realisasi LK3

Sumber: Divisi Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Bontang 2020-2021

**Gambar 4.3 Layanan BMBB ( Bongkar Muat Barang Berbahaya) Ditolak**

85	SL010.IDBKT.0222.000017	BMBB	MV. GONG YIN 1	Diterima	2022-02-03 21:45:00 6 bulan yang lalu	
86	SL010.IDBKT.0222.000012	BMBB	RELIANCE	Diterima	2022-02-03 10:00:00 6 bulan yang lalu	
87	SL010.IDBKT.0122.000141	BMBB	MV. AQUAMAN	Diterima	2022-01-31 18:05:00 6 bulan yang lalu	
88	SL010.IDBKT.0122.000133	BMBB	SALMON MUSTAFA	Diterima	2022-01-30 10:50:00 6 bulan yang lalu	
89	Belum ada	BMBB	SALMON MUSTAFA	Ditolak	2022-01-30 07:00:00 6 bulan yang lalu	
90	SL010.IDBKT.0122.000127	BMBB	RED ROVER	Diterima	2022-01-29 11:35:00 6 bulan yang lalu	
91	Belum ada	BMBB	RED ROVER	Ditolak	2022-01-29 09:25:00 6 bulan yang lalu	
92	Belum ada	BMBB	RED ROVER	Ditolak	2022-01-28 19:55:00 6 bulan yang lalu	
93	SL010.IDBKT.0122.000100	BMBB	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-01-25 14:30:00 6 bulan yang lalu	
94	Belum ada	BMBB	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-01-25 10:05:00 6 bulan yang lalu	
95	SL010.IDBKT.0122.000052	BMBB	SALMON MUSTAFA	Diterima	2022-01-15 14:45:00 6 bulan yang lalu	
96	SL010.IDBKT.0122.000036	BMBB	MV. ANNA K	Diterima	2022-01-11 12:25:00 7 bulan yang lalu	
97	SL010.IDBKT.0122.000030	BMBB	RED ROVER	Diterima	2022-01-10 09:25:00 7 bulan yang lalu	
98	SL010.IDBKT.0122.000028	BMBB	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-01-08 10:30:00 7 bulan yang lalu	
99	Belum ada	BMBB	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-01-07 15:40:00 7 bulan yang lalu	
100	Belum ada	BMBB	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-01-06 17:30:00 7 bulan yang lalu	

*Sumber: Divisi Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Bontang 2020-202*

**Gambar 4.4 Layanan BMBB ( Bongkar Muat Barang Berbahaya) Ditolak**

No	ID BKT	Jenis BKT	NAMA BKT	Status	Waktu	Detail
				Ditolak		6 bulan yang lalu
82	SL010.IDBKT.0222.000031	BMBB	MV. CYGNUS	Diterima	2022-02-05 20:10:00	6 bulan yang lalu
83	SL010.IDBKT.0222.000029	BMBB	MT. GOLDEN WAVE	Diterima	2022-02-05 18:45:00	6 bulan yang lalu
84	SL010.IDBKT.0222.000027	BMBB	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-02-05 12:55:00	6 bulan yang lalu
85	SL010.IDBKT.0222.000017	BMBB	MV. GONG YIN 1	Diterima	2022-02-03 21:45:00	6 bulan yang lalu
86	SL010.IDBKT.0222.000012	BMBB	RELIANCE	Diterima	2022-02-03 10:00:00	6 bulan yang lalu
87	SL010.IDBKT.0122.000141	BMBB	MV. AQUAMAN	Diterima	2022-01-31 18:05:00	6 bulan yang lalu
88	SL010.IDBKT.0122.000133	BMBB	SALMON MUSTAFA	Diterima	2022-01-30 10:50:00	6 bulan yang lalu
89	Belum ada	BMBB	SALMON MUSTAFA	Ditolak	2022-01-30 07:00:00	6 bulan yang lalu
90	SL010.IDBKT.0122.000127	BMBB	RED ROVER	Diterima	2022-01-29 11:35:00	6 bulan yang lalu
91	Belum ada	BMBB	RED ROVER	Ditolak	2022-01-29 09:25:00	6 bulan yang lalu
92	Belum ada	BMBB	RED ROVER	Ditolak	2022-01-28 19:55:00	6 bulan yang lalu
93	SL010.IDBKT.0122.000100	BMBB	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-01-25 14:30:00	6 bulan yang lalu
94	Belum ada	BMBB	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-01-25 10:05:00	6 bulan yang lalu
95	SL010.IDBKT.0122.000052	BMBB	SALMON MUSTAFA	Diterima	2022-01-15 14:45:00	6 bulan yang lalu
96	SL010.IDBKT.0122.000036	BMBB	MV. ANNA K	Diterima	2022-01-11 12:25:00	7 bulan yang lalu
97	SL010.IDBKT.0122.000030	BMBB	RED ROVER	Diterima	2022-01-10 09:25:00	7 bulan yang lalu
98	SL010.IDBKT.0122.000028	BMBB	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-01-08 10:30:00	7 bulan yang lalu

Sumber: Divisi Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Bontang 2020-2021

**Gambar 4.5 Layanan PKK ( Pemberitahuan Kedatangan Kapal) Ditolak**

BenlineBontang - Jhonson freddy simanjuntak

Simpadu Beranda > Simpadu

Simpadu Create

No.	Nomor Produk	Layanan	Nama Kapal	Status	Waktu Permohonan	Action
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
61	Belum ada	Pengisian Bahan Bakar	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-06-26 10:15:00 1 bulan yang lalu	
62	Belum ada	Pengisian Bahan Bakar	MERATUS SANGATTA	Ditolak	2022-06-25 19:10:00 1 bulan yang lalu	
63	SL032.IDBXT.0622.000308	PNBP Rambu	MV. GREBE BULKER	Diterima	2022-06-25 17:55:00 1 bulan yang lalu	
64	SL031.IDBXT.0622.000014	Perubahan Lokasi Tambat Awal	MV. NIINGBO INNOVATION	Diterima	2022-06-25 17:40:00 1 bulan yang lalu	
65	SL032.IDBXT.0622.000302	PNBP Rambu	RED ROVER	Diterima	2022-06-25 10:15:00 1 bulan yang lalu	
66	SL031.IDBXT.0622.000013	Perubahan Lokasi Tambat Awal	MV. TS HONOUR	Diterima	2022-06-23 20:06:00 1 bulan yang lalu	
67	SL008.IDBXT.0622.000006	Pengisian Bahan Bakar	RED ROVER	Diterima	2022-06-22 11:40:00 1 bulan yang lalu	
68	SL031.IDBXT.0622.000012	Perubahan Lokasi Tambat Awal	RED ROVER	Diterima	2022-06-22 09:00:00 1 bulan yang lalu	
69	SL032.IDBXT.0622.000230	PNBP Rambu	CLIPPER ODIN	Diterima	2022-06-19 01:00:00 1 bulan yang lalu	
70	PPPB.M.IDBKT.0622.000032	Perubahan / Penambahan PBM	MERATUS SANGATTA	Diterima	2022-06-16 14:20:00 1 bulan yang lalu	

*Sumber: Divisi Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Bontang 2020-2021*

## **C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH**

Setelah penulis melakukan analisis data, penulis memberikan alternative pemecahan masalah, yaitu sebagai berikut :

### **1. Adanya Salah Pengupload an pada sistem inaportnet**

#### **a) Mengadakan Sosialisasi Penggunaan Sistem Informasi Inaportnet**

Dengan adanya sosialisasi terhadap Sistem Informasi Inaportnet akan menambah pengetahuan karyawan terkait penggunaan aplikasi Inaportnet yang akan menunjang performa karyawan untuk mengolah data di aplikasi inaportnet.

#### **b) Selalu memberikan informasi update terhadap pembaharuan atau perubahan sistem inaportnet**

Memberikan informasi pembaharuan dan perubahan terhadap sistem inaportnet kepada karyawan akan mengembangkan atau memperluas pengetahuan mereka terhadap sistem tersebut. Yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem inaportnet untuk kelancaran proses kerja dari karyawan

### **2. Kurangnya Pemahaman Karyawan Terhadap Penggunaan Komputer**

#### **a) Memberikan Pelatihan Khusus Komputer Kepada Karyawan**

Dikarenakan kemampuan karyawan terhadap penggunaan komputer kurang maka karyawan harus diberikan pelatihan khusus komputer agar dapat memaksimalkan kinerja pada penggunaan sistem inaportnet karena sistem tersebut berbasis komputer dan online.

#### **b) Meningkatkan Pendidikan Karyawan**

Dengan diadakannya peningkatan pendidikan karyawan seperti menyekolahkan karyawan untuk pengambilan Diploma IV maupun S2 akan menambah pengetahuan karyawan. Sehingga dapat mengatasi kekurangan yang ada di dalam perusahaan.

### **3. Tidak Adanya Karyawan Yang Ahli Dibidang Sistem Inaportnet**

#### **a) Bekerjasama Dengan Sekolah Pelayaran Dibidang Pelayaran**

Bekerjasama dengan sekolah pelayaran adalah suatu solusi yang dapat dilakukan dikarenakan siswa sekolah pelayaran diberikan pendidikan

yang memadai terhadap proses pelabuhan dan didukung dengan penggunaan komputer yang baik .

**b) Perekrutan Karyawan Baru Yang Kompeten Dibidangnya**

Perekrutan karyawan harus dilakukan agar menunjang kelancaran proses kerja pada perusahaan , dan perekrutan harus diseleksi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan bidang yang dibutuhkan oleh perusahaan.

**4. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Yang Tidak Efektif**

**a) Menempatkan karyawan sesuai keahliannya**

Karena dengan diadakannya pembagian tugas menurut keahliannya , pekerjaan yang dilakukan akan lebih memuaskan karena karyawan akan berfokus hanya pada satu bidang tertentu.

**b) Melakukan Evaluasi Kinerja Karyawan Secara Berkala**

Diadakannya evaluasi oleh atasan/kepala kantor akan mengetahui apa kendala yang dialami selama proses kerja, sehingga dapat mencari solusi terbaik dan memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

**D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH**

Pada bagian ini penulis mengevaluasi alternative pemecahan masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya berdasarkan segi keuntungan maupun kerugian dari alternative pemecahan masalah tersebut yang memudahkan penulis untuk pengambilan keputusan dalam memilih pemecahan masalah yang tepat.

**1. Adanya salah pengupload an pada sistem inaportnet**

**a. Melakukan Sosialisasi Penggunaan Sistem Inaportnet**

**1) Keuntungan**

Keuntungan dari diadakannya Sosialisasi Tentang Perkembangan Sistem Inaportnet adalah pemahaman tentang aplikasi Inaportnet akan lebih dipahami yang dapat menunjang kemampuan mengolah aplikasi tersebut.

**2) Kerugian**

Kerugian dari diadakannya Sosialisasi Tentang Perkembangan Sistem inaportnet adalah kerugian waktu yang akan berpengaruh pada proses kerja terhadap perusahaan.

**b. Memberikan *Update* Pembaharuan dan Perubahan Sistem Inaportnet**

**1) Keuntungan**

Keuntungan selalu memberikan *update* dari pembaharuan dan perubahan sistem inaportnet sehingga karyawan tidak ketinggalan informasi terhadap penggunaan Sistem Inaportnet

**2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika tidak menerapkan hal tersebut adalah karyawan akan terlambat mengetahui tentang perkembangan dari sistem inaportnet

**2. Kurangnya Pemahaman Karyawan Terhadap Penggunaan Komputer**

**a. Memberikan Pelatihan Khusus Komputer Kepada Karyawan**

**1) Keuntungan**

Keuntungan dari diberikannya pelatihan khusus komputer kepada karyawan adalah karyawan akan cepat memahami penggunaan sistem inaportnet dibanding dengan hanya belajar sendiri melalui sosialisasi yang dilakukan

**2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika diadakan pelatihan kepada karyawan adalah kerugian waktu yang akan mengganggu jam kerja karyawan.

**b. Meningkatkan Pendidikan Karyawan**

**1) Keuntungan**

Keuntungan meningkatkan pendidikan karyawan akan menambah wawasan dan pengetahuan karyawan yang dapat diterapkan nantinya di perusahaan.

**2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika karyawan diberikan peningkatan pendidikan adalah kerugian waktu karena hal tersebut akan memakan waktu kerja maupun waktu istirahat dari karyawan.

### **3. Tidak Adanya Karyawan Yang Ahli Dibidang Sistem Informasi Inaportnet**

#### **a. Bekerjasama Dengan Sekolah Pelayaran Dibidang Pelabuhan**

##### **1) Keuntungan**

Keuntungan dari bekerjasama dengan sekolah pelayaran adalah perusahaan akan mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas dibidang pelayaran .

##### **2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika tidak melakukannya adalah perusahaan akan sulit mendapatkan tenaga kerja yang kompeten dibidang pelabuhan.

#### **b. Perekrutan Karyawan Baru yang Kompeten Dibidangnya**

##### **1) Keuntungan**

Keuntungan perekrutan karyawan adalah dengan bertambahnya karyawan yang ahli akan semakin memperlancar proses kegiatan kerja pada perusahaan.

##### **2) Kerugian**

Kerugian yang dialami adalah perusahaan akan menambah pengeluaran dana dikarenakan adanya penambahan karyawan.

### **4. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Yang Tidak Efektif**

#### **a. Menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya**

##### **1) Keuntungan**

Keuntungan penempatan karyawan sesuai kemampuan akan mendorong kemampuan terbaik dari karyawan karena akan berfokus pada satu bidang pekerjaan.

##### **2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika tidak menerapkan kerja karyawan pada bidang keahliannya dapat berakibat kesalahan pada proses kerja yang di laksanakan.

#### **b. Melakukan Evaluasi Kinerja Karyawan Secara Berkala**

##### **1) Keuntungan**

Keuntungan dari dilakukannya evaluasi kinerja secara berkala oleh atasan akan menemukan titik permasalahan yang di alami sehingga akan mencari solusi terbaik terhadap permasalahan tersebut.

## **2) Kerugian**

Kerugian yang dialami jika tidak melaksanakan evaluasi kinerja secara berkala maka kesalahan kesalahan yang sama akan terus berulang- ulang karena tidak menemukan titik masalah.

## **E. PEMECAHAN MASALAH**

Setelah penulis melakukan evaluasi terhadap semua alternative pemecahan masalah yang telah dikemukakan dibagian atas berdasarkan segitu keuntungan dan kerugian, maka penulis memilih alternatif pemecahan masalah :

### **1. Adanya salah pengupload an pada sistem inaportnet**

Penulis dapat menyimpulkan dari alternatif pemecahan masalah yang sudah dijelaskan, bahwa untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap sistem inaportnet adalah dengan memberikan pelatihan khusus kepada karyawan dan memberikan sosialisasi tentang perkembangan sistem inaportnet akan menambah pengetahuan karyawan terhadap sistem informasi inaportnet yang akan menunjang performa mengolah data pada aplikasi Inaportnet sehingga mengurangi kegagalan dalam proses *clearance in* maupun *clearance out*.

### **2. Penyelesaian dokumen lama**

Penulis dapat menyimpulkan dari alternatif pemecahan masalah yang sudah dijelaskan diatas, bahwa Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penunjang lancar nya proses *clearance*. Maka penulis menyimpulkan bahwa Perekrutan karyawan baru dan peningkatan pendidikan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan akan menunjang performa proses kerja pada perusahaan .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Setelah penulis paparkan data dan data temuan yang dihasilkan oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti akan menganalisis data yang telah terkumpul. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang dilakukan oleh penulis, maka penulis menentukan pemecahan masalah yang terbaik dan dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan jumlah penanganan kapal yang di ageni. Kesimpulan yang di ambil dari penelitian mengenai Upaya Peningkatan Efektivitas Jasa Keagenan Dalam Penerapan Sistem Informasi Inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang adalah sebagai berikut :

1. Penerapan sistem inaportnet di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang masih belum maksimal , dikarenakan kemampuan karyawan dalam penggunaan aplikasi inaportnet belum berjalan dengan baik. Dengan jumlah kunjungan kapal yang tinggi, inaportnet sangat mempermudah perusahaan untuk melayani banyak kapal. Tetapi yang terjadi jika kurangnya pemahaman terhadap penggunaan inaportnet akan berpengaruh besar dalam keterlambatan proses clearance.
2. Penyelesaian dokumen kapal pada perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah karyawan. Sehingga karyawan sering mendapatkan pekerjaan yang secara bersamaan yang harus segera dikerjakan dalam proses pengurusan kapal. Dan akan berakibat kurangnya konsentrasi karyawan sehingga mengakibatkan adanya kemungkinan kesalahan yang akan berdampak pada proses *clearance*.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka pada bab yang terakhir ini penulis akan memberikan saran-saran untuk pihak perusahaan keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang. Adapun saran-saran yang diusulkan dalam penulisan skripsi ini adalah :

- a. Membuat SOP tentang sistem perencanaan, perekrutan dan penerimaan karyawan dan dikomunikasikan ke seluruh manajemen agar dapat dilaksanakan dengan konsisten
- b. Peninjauan ulang setiap tahunnya untuk penempatan ulang karyawan. Jadi karyawan yang dirasakan oleh pihak perusahaan memiliki prestasi kerja yang kurang di divisi nya dapat ditinjau ulang untuk ditempatkan di divisi lain yang lebih sesuai.